

Maatschappelijke visitatie Het Gooi en Omstreken

Opdrachtgever: Het Gooi en Omstreken

Rotterdam, 13 januari 2015



Maatschappelijke visitatie Het Gooi en Omstreken

Visitatieperiode 2010-2013

Opdrachtgever: Het Gooi en Omstreken

Bert de Graaf
Janbart van Ginkel
Marieke Kalkman

Rotterdam, 13 januari 2015

Over Ecorys

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

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

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Recensie Het Gooi en Omstreken	8
1 Samenvatting	12
1.1 Profielschets	12
1.2 Organisatie, verbindingen en eerdere maatschappelijke visitatie	14
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	16
2.1 Inleiding	17
2.2 Opgaven	17
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	18
2.4 Ambities	23
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	24
2.6 Beoordeling	26
3 Presteren volgens Belanghebbenden	27
3.1 Inleiding	28
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	28
3.3 Beoordeling	28
3.4 Relatie en communicatie	31
3.5 Invloed op het beleid	31
3.6 Boodschap	31
4 Presteren naar Vermogen	33
4.1 Inleiding	34
4.2 Financiële continuïteit	34
4.3 Doelmatigheid	37
4.4 Vermogensinzet	39
4.5 Beoordeling	40
5 Presteren ten aanzien van Governance	41
5.1 Inleiding	42
5.2 Besturing	42
5.3 Intern toezicht	44
5.4 Externe legitimering en verantwoording	48
5.5 Beoordeling	50
Bijlagen	51
Bijlage 1: Position Paper Het Gooi en Omstreken	52
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	55
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	57
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	58
Bijlage 5: CV's van de visitatoren	60
Bijlage 6: Bronnenlijst	65
Bijlage 7: Presteren naar Opgaven en Ambities	66

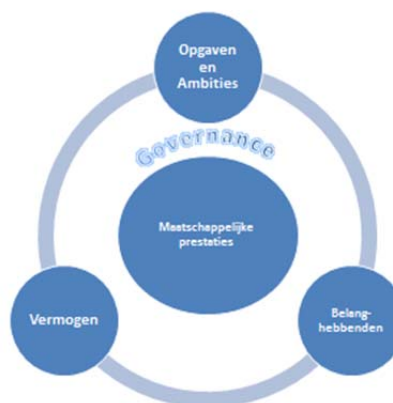
Voorwoord

Het visitatiestelsel

De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0.

De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.



De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Presteren ten aanzien van Governance.

In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Gooi en Omstreken heeft Ecorys in 2014 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie over de periode 2010 tot en met 2013. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Bert de Graaf, Janbart van Ginkel, Marieke Kalkman. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	augustus	september	oktober	november	december
Deskresearch					
Startbijeenkomst					
Interne interviews					
Belanghebbenden					
Concept rapport					
Interne bespreking					
Eindpresentatie					
Eindrapport					

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij onderstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dit is het ijkpunt en levert het cijfer 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Cijfer	Prestatie
10	Uitmundend
9	Zeer goed
8	Goed
7	Ruim voldoende
6	Voldoende
5	Onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
3	Zeer onvoldoende
2	Slecht
1	Zeer slecht

Leeswijzer

Deel 1 omvat de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Gooi en Omstreken.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper Gooi en Omstreken;
2. Betrokken personen (intern en extern);
3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
4. Cv's van de visitatoren;
5. Bronnenlijst;
6. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

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

Recensie Het Gooi en Omstreken

Terugblik vorige visitatie

In 2010 is de vorige maatschappelijke visitaties van KWH opgeleverd. Deze visitatie, waarin is teruggeblikt over de periode 2006 tot en met 2009, is uitgevoerd conform methodiek 3.0. Binnen deze methodiek gold geen uniforme meetschaal, wat een vergelijking tussen de resultaten van de voorgaande visitaties en de huidige visitatie lastig maakt, immers hierdoor zijn cijfers niet één op één zijn te vergelijken. Daarnaast is met de tijd ook het normenkader aangescherpt (ijkpunten voor in de plaats gekomen) en zijn prestatievelden samengevoegd.

Per saldo kan wel worden geconstateerd dat Het Gooi en Omstreken op de meeste fronten (ook) heeft geleerd van het verleden en de eerdere visitatie. De beoordelingen op de diverse prestatievelden ligt daarmee ook hoger dan bij de vorige visitatie. De visitatiecommissie ziet daarbij de grootste stappen op de velden Vermogen en Governance. Speciale aandacht gaat tevens uit naar de waardering die belanghebbenden hebben voor de prestaties van Het Gooi en Omstreken. Vanuit de huurdersvertegenwoordiging is een 10 gegeven voor de kwaliteit van de woningen, een uitzonderlijke beoordeling.

Position paper

Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken is een woningcorporatie werkzaam in een zestal gemeenten gelegen in de regio's Gooi & Vechtstreek en Eemland. De missie van Het Gooi en Omstreken omvat de opvatting van deze corporatie met betrekking tot haar kerntaak, namelijk het zorgen voor mensen met een bescheiden inkomen of in een kwetsbare positie alsmede de bijzondere marktomstandigheden in de regio, zijnde één van de duurste woongebieden van Nederland met een zeer grote vraag naar betaalbare woonruimte.

Om in de praktijk gericht en doelmatig uitvoering te geven aan deze missie heeft deze corporatie een drietal speerpunten geformuleerd welke zijn afgestemd met belanghouders en aansluiten op de lokale en regionale woonvisies.

1. Betaalbaar wonen – werken aan betaalbaarheid van woonlasten
 2. Comfortabel wonen - investeren in kwaliteit en modern wooncomfort
 3. Wonen in de regio – uitbreiding van de sociale woningvoorraad
- Daarnaast vindt zij een solide en efficiënte bedrijfsvoering van groot belang.

Gedegen en maatschappelijk gedreven corporatie

Het Gooi en Omstreken is een maatschappelijke gedreven organisatie. Zij hecht veel waarde aan haar kerntaak en beziet die niet alleen als haar teken van bestaan, maar leeft ook naar de normen en waarden die daarbij horen. Het Gooi en Omstreken werkt daarbij vanuit een solide en efficiënte bedrijfsvoering. Toen deze bedrijfsvoering niet langer dreigde te passen bij de volkshuisvestelijke uitdagingen van vandaag, is Het Gooi en Omstreken een nieuwe koers ingeslagen, waarbij met name de efficiency van de organisatie als leidend principe is gehanteerd. De corporatie en haar mensen moeten te allen tijde van meerwaarde zijn voor de huurders.

De visitatiecommissie heeft veel lof voor de manier waarop Het Gooi en Omstreken zich positioneert in de huidige weerbarstige tijd. Haar opstelling, ten opzichte van collega-corporaties en anderen, komt wellicht wat conservatief over, maar is bovenal helder en vooral gericht op de primaire doelstellingen waaraan zij haar bestaansrecht ontleent.

Ambities passend en in lijn met opgave

De samenwerking tussen Het Gooi en Omstreken en de gemeenten waarin zij werkt is goed. Over en weer is duidelijkheid over elkaars verwachtingen. Op grond van deze gedegen kennis over het eigen werkgebied, heeft Het Gooi en Omstreken haar ambities geformuleerd, passend bij en aansluitend op de woonwensen van gemeenten en inwoners. Met alle gemeenten zijn kwantitatieve en kwalitatieve prestatieafspraken gemaakt, met uitzondering van de gemeente Hilversum. Deze gemeente (en eigenlijk ook de andere vijf) is (zijn) overigens wel van mening dat prestatieafspraken niet de hoogste prioriteit hebben. De relatie tussen de corporaties en de gemeenten, de complementariteit van de corporaties in het werkgebied van de betreffende gemeenten en de wijze waarop gezamenlijke gewerkt wordt aan de volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied is dusdanig goed, dat het teveel vastleggen van afspraken als een beperking wordt gezien.

In het eigen beleid heeft Het Gooi en Omstreken aan deze afspraken handen en voeten gegeven en ook is beleid geformuleerd op terreinen, die in de prestatieafspraken onbenoemd bleven. Het gaat dan om woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en onderhoud; onderwerpen waarop door de corporatie wel opgaven werden gezien en waarop de afgelopen vier jaar ook werd gepresteerd. De visitatiecommissie ziet een betrokken corporatie en tevreden gemeenten. De visitatiecommissie benadrukt echter het belang van deze afspraken en is van mening dat prestatieafspraken gemaakt moeten (blijven) worden. Niet omdat het moet, maar om in alle gevallen altijd een moment te hebben dat door verschillende belanghouders in de regio gezamenlijk naar de toekomst gekeken kan worden en opgaven voor die toekomst op een heldere wijze met elkaar opgepakt kunnen worden.

Goed presteren volgens belanghebbenden

De visitatiecommissie heeft een groot aantal gesprekken gevoerd met belanghebbenden. De cijfers die door belanghebbenden worden toegekend aan Het Gooi en Omstreken zijn, ook door het aantal belanghebbenden, relatief hoog. Door de huurdersvertegenwoordiging is zelfs een 10 gegeven voor de woningkwaliteit, een uitzonderlijk hoge score.

Naast de huurders zijn ook de gemeenten en de andere belanghouders (collega-corporaties, zorginstellingen) overwegend positief over Het Gooi en Omstreken. Zij roemen de betrouwbaarheid van de corporatie maar zien ook enkele punten waarbinnen zij zich kan verbeteren. De visitatiecommissie heeft uiteraard kennis genomen van de verbeterpunten die door de belanghebbenden naar voren zijn gebracht, maar gelijktijdig is zij van mening dat het gaat van 'goed naar nog beter'. Alleen waar het gaat om beleidsbeïnvloeding is de visitatiecommissie van mening dat Het Gooi en Omstreken meer zou kunnen doen. Nu wordt door een aantal belanghebbenden aangegeven dat zij weliswaar gehoord en/of geïnformeerd wordt, maar dat op het gebied van directe beïnvloeding nog wel ruimte voor verbetering is. De visitatiecommissie ziet verbetering op dit punt als een uitdaging voor Het Gooi en Omstreken.

Verbeterpunten

De visitatiecommissie is van mening dat Het Gooi en Omstreken doet waar ze voor staat en die dingen ook op een goede manier doet. De commissie heeft dan ook niet veel verbeterpunten voor de corporatie, dat zou afbreuk doen aan de huidige manier van opereren, die buitengewoon sterk genoemd kan worden.

1. Ten eerste kan Het Gooi en Omstreken meer doen met de beleidsbeïnvloeding door derden. Belanghebbenden zien een corporatie die hen altijd informeert en uitnodigt, maar zijn niet in staat ook daadwerkelijk (onderdelen van) het beleid samen met Het Gooi en Omstreken op te stellen. Dit punt is ook al genoemd in de visitatie vier jaar geleden en blijft dus staan.
2. Ten tweede benadrukt de visitatiecommissie dat (het proces van) prestatieafspraken belangrijk is voor alle belanghebbenden in de regio. Het Gooi en Omstreken moet blijvend proberen om

met alle gemeenten tot goede afspraken te komen. Het proces daarnaar toe wordt door de visitatiecommissie als waardevol gezien, ongeacht wat de resultaten er van in de praktijk zijn.

Eindconclusie: ruim hoger dan de norm

Het Gooi en Omstreken is door de belanghebbenden en de visitatiecommissie beloond met hoge scores. Op alle velden, dus ook op het gebied van financiën en Governance, presteert zij hoger dan de norm. De commissie onderschrijft een opmerking die door enkele belanghebbenden is gemaakt: "Als er allemaal Het Gooi en Omstreken corporaties waren geweest, was een parlementaire enquête niet nodig geweest".

Scorekaart

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Gem. cijfer	Weging	Eindcijfer	
<i>Presteren naar Opgaven en Ambities</i>										
Prestaties in het licht van de opgaven	7,4	8,0	7,3	7,0	8,0	-	7,5	75%	7,4	
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%		
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>										
Prestaties	7,8	7,8	8,4	7,2	7,0	-	7,6	50%	7,6	
Relatie en communicatie							8,0	25%		
Invloed op beleid							7,3	25%		
<i>Presteren naar Vermogen</i>										
Financiële continuïteit							8	30%	8,0	
Doelmatigheid							8	30%		
Vermogensinzet							8	40%		
<i>Presteren ten aanzien van Governance</i>										
Besturing	Plan						7	7,3	33%	7,4
	Check						8			
	Act						7			
Intern toezicht	Functioneren Raad						7	7,3	33%	
	Toetsingskader						8			
	Governancecode						7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7	7,5	33%	
	Openbare verantwoording						8			

Op basis van de huidige 5.0 methodiek scoort Het Gooi en Omstreken op de verschillende onderdelen ruime voldoende tot goed (7,4 tot 8). Bij de vorige maatschappelijke visitatie (zie eveneens de terugblik verderop in dit rapport) was dit op basis van de 3.0 methodiek gemiddeld eveneens een ruime voldoende (7). Bedacht moet echter worden dat bij de vorige maatschappelijke visitatie een 7,0 de norm was en thans een 6,0 ten aanzien van Presteren naar Vermogen en Presteren ten aanzien van Governance. Aldus gezien heeft Het Gooi en Omstreken zich ook in de afgelopen periode nog verder verbeterd.

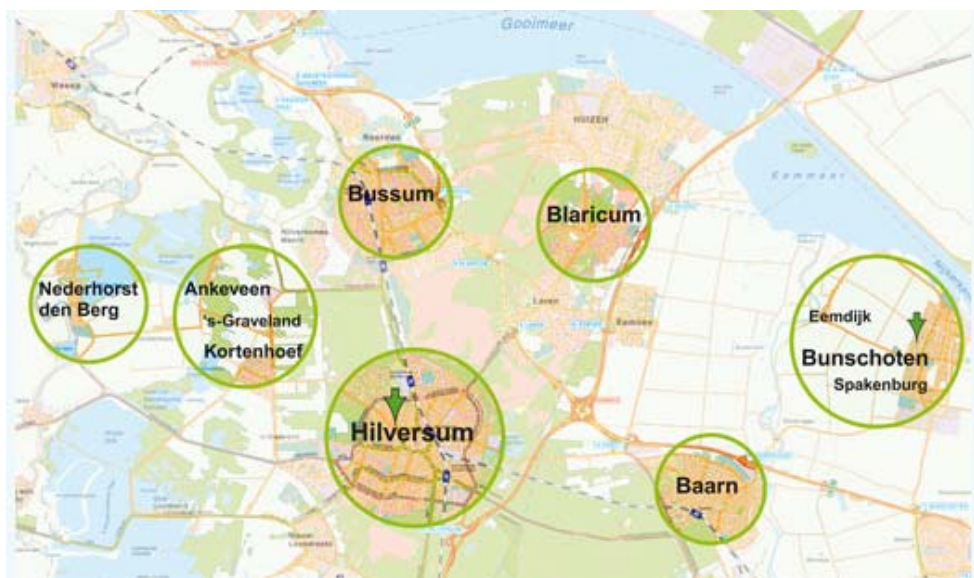
1 Samenvatting

1.1 Profielschets

1.1.1 Werkgebied

Het Gooi en Omstreken is werkzaam in de regio's Gooi en Vechtstreek en Eemland. Het bezit is gelegen in de gemeenten Baarn, Blaricum, Bussum, Bunschoten, Hilversum en Wijdemeren. Het Gooi en Omstreken had in 2012 volgens het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) in deze zes gemeenten een bezit van in totaal 7.023 huurwoningen en 176 onzelfstandige overige wooneenheden. Daarnaast heeft Het Gooi en Omstreken een groot aantal garages (645), en een beperkt aantal bedrijfsruimten/winkels en overig bezit (48). De corporatie behoort, volgens de systematiek van het CFV, tot de referentiegroep corporaties met een gemiddeld profiel. Tot deze referentiegroep behoren 124 van de 381 corporaties.

Figuur 1. Werkgebied



1.1.2 Woningbezit

Uit de CFV-cijfers blijkt dat de woningvoorraad van Het Gooi en Omstreken voor het grootste deel bestaat uit eengezinswoningen; dit geldt voor de gehele referentiegroep. De rest van het bezit bestaat voornamelijk uit meergezinswoningbouw met en zonder lift. De woningvoorraad uit alle door het CFV benoemde bouwperiodes; het kleinste deel van de woningvoorraad, 2,8%, stamt van na 2010..

Tabel 1. Woningbezit Het Gooi en Omstreken

Type woningen	Het Gooi en Omstreken	Landelijk
Eengezinswoningen	47,5%	42,4%
Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	25,9%	20,2%
Meergezinswoningbouw met lift	19,2%	14,1%
Hoogbouw	5,0%	11,5%
Onzelfstandige overige wooneenheden	2,4%	5,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2013), Stichting Het Gooi en Omstreken, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

De woongelegenheden van Het Gooi en Omstreken hebben een gemiddeld huurprijsniveau van € 470 per maand. De huurprijzen liggen daarmee hoger dan die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde (respectievelijk € 459 en € 445 per maand). Voor de DAEB-woningen bedraagt de huur 62,9% van de maximaal toegestane huur. Voor de niet DAEB-woningen gaat het om 86,5% van de maximaal toegestane huur. Hiermee ligt de maximaal toegestane huurprijs van de woongelegenheden van Het Gooi en Omstreken voor DAEB lager, en voor niet DAEB hoger dan die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.

Wat betreft het gemiddeld puntenaantal inzake woningwaardering is te zien dat de gemiddelde huurwoning in de DAEB-categorie van Het Gooi en Omstreken meer punten heeft dan de referentiegroep en ook boven het landelijk gemiddelde scoort. Op basis van de maximaal toegestane huur kan worden geconcludeerd dat de DAEB-woningen van Het Gooi en Omstreken een relatief betere prijs-kwaliteitverhouding hebben dan gemiddeld.

Het aandeel goedkope en betaalbare woningen bedroeg eind 2012 respectievelijk 14,4% en 68,9%. Het Gooi en Omstreken heeft ten opzichte van het landelijk gemiddelde (19,3%) weinig goedkope woningen; dit geldt ook voor de referentiegroep. Het aandeel betaalbare woningen ligt vrijwel op het gemiddelde. Bijna 17% van de huurwoningen van Het Gooi en Omstreken valt binnen de dure prijssegmenten: 13,4% valt binnen de huurtoeslaggrens, 3,3% daar buiten.

1.1.3 Projecten

In deze paragraaf zijn enkele bijzondere projecten toegelicht.

Herstructurering Jacob van Campenlaan Hilversum

Gedurende de gehele visitatieperiode wordt gewerkt aan de herstructurering van de drie flats aan de Jacob van Campenlaan. Alle drie de corporaties die in Hilversum werkzaam zijn, nemen een flat voor hun rekening. Het Gooi en Omstreken kiest voor

sloop/nieuwbouw van de 16 woningen in haar flat, waar de collega-corporaties voor renovatie kiezen. Het Gooi en Omstreken leverde de 16 woningen in 2013 op.



Nieuwbouw De Schans, Bunschoten

Stichting Sprank biedt zorg, begeleiding en ondersteuning aan mensen met een verstandelijke en/of een lichamelijke beperking. In samenwerking met Sprank realiseerde Het Gooi en Omstreken in 2010 het project De Schans, dat bestaat uit 16 appartementen, een kantoorruimte met keuken en twee gezamenlijke woonkamers. Het Gooi en Omstreken verhuurt het pand in zijn geheel aan Sprank.

Woontoren Reiger, Hilversum

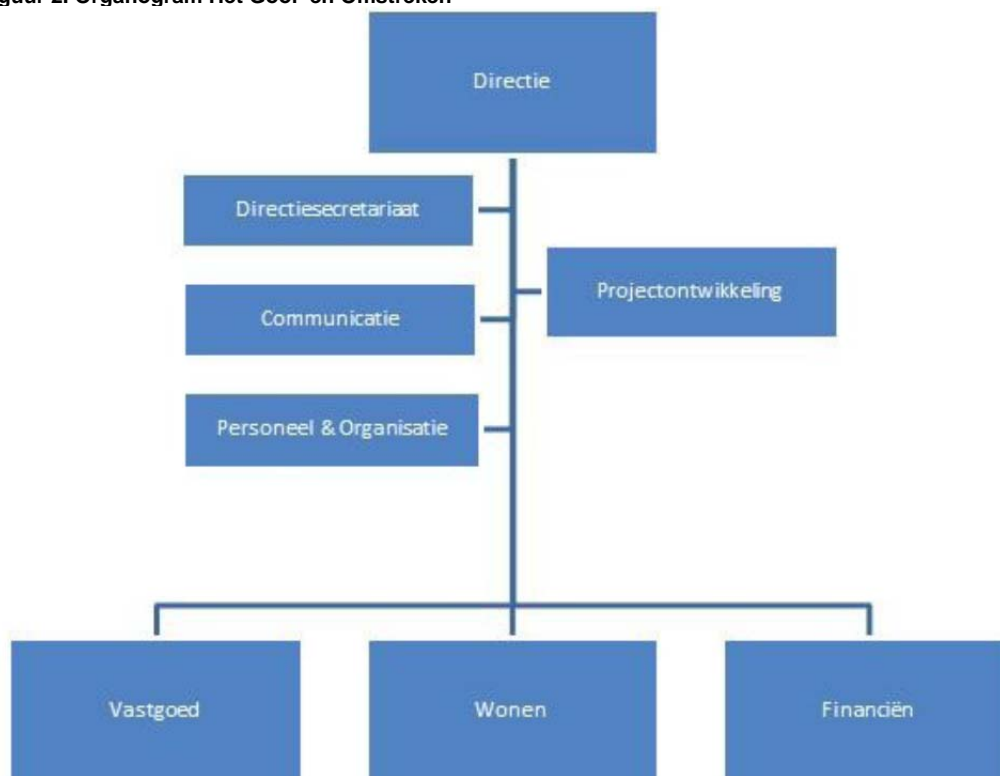
In de wijk Kerkelanden wordt naast twee al bestaande woontorens een derde gebouwd, bedoeld voor senioren. Bewoners van de 52 appartementen kunnen via een verbindingsbrug in het naastgelegen zorgcentrum van Hilverzorg komen.

1.2 Organisatie, verbindingen en eerdere maatschappelijke visitatie

1.2.1 Organisatie

Het Gooi en Omstreken is een corporatie met 67 medewerkers (58 fte). Het bestuur wordt gevormd door één bestuurder die leiding geeft aan de organisatie en die samen met de drie managers vastgoed, wonen en financiën het managementteam van het bedrijf vormt. De Raad van Toezicht bestaat, volgens de statuten, uit minimaal vijf en maximaal zeven leden. Op dit moment telt de Raad van Toezicht vijf leden.

Figuur 2. Organogram Het Gooi en Omstreken



Bron: Website Het Gooi en Omstreken (2014)

1.2.2 Verbindingen

Het Gooi en Omstreken participeert met de Stichting Studentenhuisvesting Nijmegen en Ons Huis Apeldoorn in de CV Heyendaal, ieder voor een derde deel. Doel van de CV is het realiseren en exploiteren van 195 studentenwoningen in Nijmegen.

Samenwerkingsverbanden waren er met diverse partijen over de realisatie van twee woondienstzonen, een in de Hilversumse Meent en een in Hilversum. Zowel met Stichting Sprank als met Stichting Zorgpalet waren er samenwerkingsovereenkomsten met betrekking tot de bouw van woonvoorzieningen voor zorgbehoevenden in Spakenburg respectievelijk Baarn. Met Hilverzorg werd de bouw overeengekomen van een derde woontoren in Kerkelanden in Hilversum. Met de Alliantie en de gemeente Bunschoten tenslotte, werden overeenkomsten gesloten over woningbouw in Overmeer-Zuid in Wijdemeren respectievelijk in Rengerswetering in Bunschoten.

Het Gooi en Omstreken maakt deel uit van vijf Verenigingen van Eigenaren (VvE), twee uit Baarn, twee uit Bunschoten/Spakenburg en een uit Hilversum.

1.2.3 Eerdere maatschappelijke visitatie

In 2010 heeft Het Gooi en Omstreken een maatschappelijke visitatie uit laten voeren door KWH, op basis van de methodiek versie 3.0. De beoordeling was als volgt.

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven	6,9
Presteren naar eigen Ambities en Doelen	6,9
Presteren volgens Belanghebbenden	7,3
Presteren naar Vermogen	7,2
Presteren ten aanzien van Governance	6,5

Op alle onderdelen scoorde Het Gooi en Omstreken een voldoende of ruim voldoende. De toenmalige visitatiecommissie concludeerde:

- Het Gooi en Omstreken is een goed georganiseerde, professionele organisatie die in control is. Vanuit de beheersing van haar bedrijfsvoering weet ze goede, gewaardeerde prestaties neer te zetten;
- Het Gooi en Omstreken is een resultaatgerichte organisatie, die doet wat ze belooft en daarover ook transparant verantwoording aflegt. Daarbij is ze doelmatig in haar uitvoering en werkt ze gericht aan leren en verbeteren;
- Het Gooi en Omstreken is m.n. bij haar strategische beleidsontwikkeling meer gericht op haar eigen organisatie dan op haar omgeving. Het proces van missie, visie en strategie opstellen zou meer in interactie met de relevante belanghouders vorm mogen krijgen, waarbij Het Gooi en Omstreken zich zou mogen openstellen om haar toegevoegde waarde samen met die belanghouders te formuleren. Een steviger netwerk en intensere samenwerking zal de maatschappelijke prestatie alleen maar verder versterken.

De visitatiecommissie is van mening dat de conclusies van destijds min of meer gelijk zijn. Het Gooi en Omstreken is nog steeds een goed georganiseerde, professionele organisatie, die door haar reorganisatie nog beter en efficiënter presteert dan daarvoor. Dat is niet alleen te zien in de waardering van de primaire doelgroepen, maar is ook te terug te horen vanuit verschillende belanghebbenden. De reorganisatie heeft ook geleid tot een andere manier van denken (of is het andersom), waarbij meer verantwoordelijkheid bij de medewerkers is gelegd en de huurder nog meer centraal is komen te staan. De ontwikkeling van de organisatie (en van de medewerkers) is nu speerpunt van intern beleid. Bij haar strategische beleidsontwikkeling kan Het Gooi en Omstreken nog steeds stappen maken. Het Gooi en Omstreken stelt zich open op jegens alle belanghouders, maar bepaalt in principe nog steeds zelf haar beleid en beleidsrichtingen, waarbij zij consequent ook uitgaat van eigen kracht. De laatste opmerking van de vorige visitatie wordt door belanghebbenden opnieuw aangegeven en wordt ook door deze visitatiecommissie onderschreven.

Beoordeling

Gooi en Omstreken krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden	7,6
Presteren naar Vermogen	8,0
Presteren ten aanzien van Governance	7,4

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Het Gooi en Omstreken wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passen bij de externe opgaven. Eerst wordt een duiding gegeven van de maatschappelijke prestaties die de corporatie heeft geleverd gedurende de visitatieperiode. Vervolgens wordt ingegaan op de wijze waarop de opgaven en ambities formeel zijn vastgelegd. Als laatste vindt de beoordeling plaats, waarbij enerzijds de prestaties worden gerelateerd aan de opgaven per prestatieveld en anderzijds een oordeel wordt gegeven in hoeverre de eigen ambities passen bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de woonvisies van regio's en gemeenten waarin Het Gooi en Omstreken werkzaam is en de prestatieafspraken met die gemeenten.

2.2.1 Regionale opgaven

Het Regionaal actieprogramma (RAP) Gooi en Vechtstreek 2011-2015 bouwt voort op de regionale woonvisie uit 2007. Op grond van de actuele ontwikkelingen (economische crisis en (internationaal) overheidsbeleid) worden regionale werkafspraken gemaakt. Als het gaat om de verdeling van woonruimte zijn nadere afspraken gemaakt in het Convenant Woonruimteverdeling Gooi en Vechtstreek 2008. Het RAP en het convenant zijn van kracht in Blaricum, Bussum, Hilversum en Wijdemeren.

2.2.2 Lokale opgaven

Gemeente Baarn

De gemeente Baarn heeft met Het Gooi en Omstreken prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2008-2011. Deze zijn gebaseerd op de woonvisie 2007-2010 van de gemeente, die op zijn beurt weer voortvloeit uit het streekplan 2005-2015 van de provincie Utrecht. Er zijn na 2011 geen nieuwe prestatieafspraken gemaakt, maar gemeente en corporatie hebben de lijn van de prestatieafspraken 2008-2011 voortgezet. De voortgang wordt besproken in het reguliere bestuurlijk overleg.

Gemeente Blaricum

De regionale woonvisie Gooi en Vechtstreek uit 2008 ligt ten grondslag aan Kadernota Woonbeleid uit 2010. De Kadernota op zijn beurt, vormt de basis voor de prestatieafspraken tussen de gemeente Blaricum en Het Gooi en Omstreken, Vestia en de Alliantie voor de periode 2013-2016. Elk jaar worden de afspraken gemonitord aan de hand van een format, dat in de prestatieafspraken is opgenomen.

Gemeente Bunschoten

Het Gooi en Omstreken heeft met de gemeente Bunschoten prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2010-2012. Eind 2012 zijn de afspraken verlengd tot eind 2013. De beide woonvisies van de gemeente (2006-2011 en 2011-2016) zijn leidraad geweest bij het opstellen van de prestatieafspraken. De woonvisies zijn gebaseerd op het streekplan 2005-2015 van de provincie Utrecht. De stand van zaken rond de prestatieafspraken wordt gemonitord in het bestuurlijk overleg

en daarnaast wordt door Het Gooi en Omstreken elk half jaar verantwoording afgelegd over toewijzingsafspraken en afgegeven huisvestingsvergunningen.

Gemeente Bussum

Op basis van de regionale woonvisie Gooi en Vechtstreek uit 2008 hebben de gemeente Bussum, Het Gooi en Omstreken, Dudok Wonen en de Alliantie prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2013-2016. Er vindt jaarlijks monitoring ervan plaats aan de hand van een in de afspraken opgenomen format.

Gemeente Wijdmeren

Ook aan de prestatieafspraken tussen de gemeente Wijdmeren, Het Gooi en Omstreken, Wonen Wijdmeren en de Alliantie ligt de regionale woonvisie Gooi en Vechtstreek ten grondslag. De afspraken zijn gemaakt voor de periode 2012-2015. Elk jaar worden de afspraken gemonitord. De voortgang komt bovendien aan de orde in het bestuurlijk overleg, dat twee keer per jaar plaatsvindt.

Het Gooi en Omstreken heeft, zoals uit het bovenstaande blijkt, met vijf van de zes gemeenten waarin zij werkzaam is, prestatieafspraken. Alleen in Hilversum zijn met de gemeente geen prestatieafspraken overeengekomen. De gemeente heeft aangegeven hier geen behoefte aan te hebben. Voor de wel gemaakte prestatieafspraken geldt dat ze niet of nauwelijks SMART zijn. Er zijn geen afspraken gemaakt over de woningkwaliteit en de kwaliteit van de dienstverlening en als het gaat om (des)investeren in vastgoed zijn alleen prestatieafspraken gevonden met betrekking tot nieuwbouw. Daar waar geen externe opgaven zijn gevonden, zullen, indien en voor zover mogelijk, de interne opgaven de meetlat zijn waarlangs de prestaties worden gelegd.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Het Gooi en Omstreken ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,4	7,5
Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3	
(Des)investeringen in vastgoed	7,0	
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0	

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,4

In het Convenant Woonruimteverdeling Gooi en Vechtstreek is een bepaling opgenomen over het labelen van woonruimte voor jongeren. Tot aan het derde kwartaal van 2011 moest 35% van de vrijkomende woningen aan jongeren worden toegewezen. Het Gooi en Omstreken voldeed hieraan.

Op het gebied van huisvesten van statushouders, wordt door de gemeenten Bunschoten en Wijdmeren, waarmee hierover prestatieafspraken zijn gemaakt, om inzet respectievelijk

bereidheid gevraagd. Het Gooi en Omstreken geeft hieraan invulling met de plaatsing van gemiddeld meer dan 25 statushouders op jaarbasis.

Om de keuzevrijheid van haar klanten te vergroten, is Het Gooi en Omstreken in 2010 onder meer gestart met de verkoop van woningen aan zittende huurders. Ook is in dat jaar gestart met de verkoop van woningen in Koopgarant. In 2011 heeft Het Gooi en Omstreken de 90% kosten koper variant geïntroduceerd. Achterliggende argumentatie was dat het aanbieden van 90% van niet langer werd toegestaan. Met de inzet van sociale verkoopvormen voldoet Het Gooi en Omstreken aan de prestatieafspraken op dit punt.

Hoewel Het Gooi en Omstreken het labelen van woningen wil terugdringen, omdat het de keuzevrijheid van huurders inperkt, is een volledig loslaten ervan niet aan de orde. De gemeente Bunschoten heeft er in de prestatieafspraken ook naar gevraagd, althans naar een onderzoek ernaar. Het Gooi en Omstreken gaat verder dan onderzoek alleen, door het labelen van woningen voor senioren en jongeren t/m 25 jaar, en aanleunwoningen.

Het met de gemeente Bunschoten overeengekomen onderzoek naar een mogelijke verbetering van het woonruimteverdeelsysteem heeft in 2011 plaatsgevonden en in 2012 geleid tot een voorstel aan de regiogemeenten.

Het Gooi en Omstreken is actief in het bestrijden van woonfraude. In de gemeente Wijdmeren is dit opgenomen als prestatieafpraak. Door eigen oplettendheid en inspelen op signalen van bewoners, wordt onrechtmatige bewoning bestreden. Op de website van Het Gooi en Omstreken kan woonfraude worden gemeld.

Voor zover er afspraken zijn gemaakt over de voorraad, en dat is het geval in de gemeenten Blaricum, Bunschoten en Wijdmeren, en dan nog alleen in kwalitatieve zin, voldoet Het Gooi en Omstreken hieraan met een voorraad bereikbare woningen die t/m 2012 ruim 80% is, wat ver ligt boven de eigen norm op dit punt van 70%. In 2013 is in het nieuwe beleidsplan bepaald dat de voorraad voor 70% moet bestaan uit betaalbare woningen. Dit wordt met 73% gehaald, maar ligt onder de 80% uit het jaar daarvoor. Dit heeft te maken met de inkomensafhankelijke huurverhoging tot 4% boven inflatie en een stijging van de huurgrenzen met inflatie, waardoor een deel van de woningen in een hoger huurprijssegment kwam te liggen.

Aan de afspraak in het Regionaal Actieprogramma Gooi en Vechtstreek 2011-2015 draagt Het Gooi en Omstreken haar steentje bij met door vrijwel uitsluitend sociale huurwoningen op te leveren.

Beoordeling

De prestaties van Het Gooi en Omstreken voldoen in alle gevallen aan de norm: ze evenaren in belangrijke mate de opgaven. Op een aantal onderdelen, als het gaat om het bestrijden van woonfraude en de kernvoorraad, presteert Het Gooi en Omstreken boven de norm. De goede wil die gevraagd wordt als het gaat om het huisvesten van statushouders, zet Het Gooi en Omstreken om in concrete daden. Als het gaat om woonfraude gaat Het Gooi en Omstreken veel verder dan de vraag vanuit de gemeente Wijdmeren. Er is een proactief beleid op dit punt, waarbij ook de inzet van de huurders wordt gevraagd en verkregen. De bereikbare voorraad ligt t/m 2012 ruim boven de eigen norm van 70% en de betaalbare grens van 70% betaalbare woningen die met ingang van 2013 van kracht is, wordt gehaald. Op deze drie onderdelen heeft de visitatiecommissie hoge punten toegekend, waardoor het cijfer voor dit onderdeel uitkomt op een 7,4.

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

8,0

In het beleidsplan 2007-2012 heeft Het Gooi en Omstreken vastgelegd dat zij haar bijdrage aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen wil intensiveren, mede na overleg met haar zorgpartners. In het beleidsplan 2013-2018 formuleert Het Gooi en Omstreken als uitgangspunt voor nieuwbouw dat woningen voor een brede doelgroep geschikt moeten zijn en dus levensloopbestendig. Met nieuwbouw van woningen wordt voor specifieke doelgroepen huisvesting op maat gerealiseerd, al of niet samen met partners in zorg en welzijn. Met deze beleidsuitgangspunten, die worden uitgewerkt in de jaarlijkse nieuwbouwprogramma's, geeft Het Gooi en Omstreken ruimhartig invulling aan de beperkte prestatieafspraken op dit punt in Blaricum en Wijdemeren, die alleen de huisvesting van senioren betreffen.

In 2011 is in Blaricum met de gemeente en Sherpa gestart met het overleg over een zorggebouw in de Blaricummermeent. Daarnaast is met Philadelphia gesproken over de ontwikkeling van 40 zorgwoningen, ook in de Blaricummermeent. In Wijdemeren werden 23 woningen opgeleverd voor mensen met lichte dementie en in Hilversum leverde Het Gooi en Omstreken 52 seniorenwoningen op. In dezelfde gemeente ging het project Begeleid Zelfstandig Wonen Plus van start, waarbij dak- en thuislozen met verslavings- en/of psychische problemen woonruimte krijgen en strak begeleid worden. Eveneens in Hilversum startte Het Gooi en Omstreken in 2012 de bouw van 37 seniorenappartementen, die uiteindelijk in 2013 werden opgeleverd. Enkele andere projecten zijn nog de Wiekslag in Baarn (met het Zorgpalet) en de Schans (Bunschoten).

Beoordeling

Bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen presteert Het Gooi en Omstreken conform de opgaven die in Blaricum en Wijdemeren zijn vastgelegd. Er is oog voor verzorgde woonvormen voor senioren en alle nieuwbouw is levensloopbestendig. Het Gooi en Omstreken vat haar taak op dit punt veel breder op en investeert in alle gemeenten in woningen voor senioren en andere zorgbehoevenden. Dit gebeurt op basis van de beleidsuitgangspunten uit de beide beleidsplannen, die zijn uitgewerkt in de jaarlijkse nieuwbouwprogramma's. Hierover wordt behalve in het bestuurlijk overleg met de gemeenten, verantwoording afgelegd in de jaarverslagen. Op grond hiervan heeft de visitatiecommissie een hoge beoordeling toegekend en het huisvesten van bijzondere doelgroepen door Het Gooi en Omstreken gewaardeerd met een 8.

2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,3

Er zijn geen prestatieafspraken gevonden over de kwaliteit van woningen. Op dit punt heeft Het Gooi en Omstreken doelstellingen geformuleerd in de twee beleidsplannen. Als het gaat om planmatig onderhoud luiden deze in beide plannen: "Beperking van de woonlasten door extra energiebesparing. Beschikbare budget voor extra investeringen: € 15 miljoen voor de komende tien jaar, bovenop het reguliere planmatig onderhoud." Op grond van de Meerjarenonderhoudsbegroting en het Strategisch Voorraadbeleid worden jaarlijks de reguliere onderhoudsuitgaven vastgesteld.

In geen van de zes gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt over kwaliteit van de dienstverlening. Teruggrijpend op het eigen beleid terzake, behoud van het KWH-label in de beleidsplanperiode 2007-2012, valt op dat behoud van het KWH-label in 2012 wordt losgelaten. Niet alleen kost het kwaliteitslabel veel geld, het voegt ook weinig toe, daar allerlei andere afspraken en metingen de benodigde kwaliteit reeds borgen. In het nieuwe beleidsplan heeft Het Gooi en Omstreken zich voorgenomen de kwaliteit van haar dienstverlening te toetsen in het veelvuldige overleg met de huurdersorganisatie en bewonerscommissies.

Het Gooi en Omstreken sluit zich aan bij het door Aedes gesloten Convenant Energiebesparing Huursector. Doel daarvan is het energieverbruik met 33% te verminderen in 2020. De grootste CO2 besparing is te vinden in het beperken van het energieverbruik. Energie die niet wordt verbruikt hoeft ook niet te worden opgewekt. Daarom richt Het Gooi en Omstreken zich in de eerste plaats op het verbeteren van de energieprestatie van het bestaande bezit en niet op alternatieve vormen van energieopwekking.

Een energiezuinige woning levert zowel een bijdrage aan het beperken van milieu- en klimaatproblemen als aan het beperken van de energiekosten. De doelstelling van Het Gooi en Omstreken is dat de woningen in 2018 gemiddeld een energielabel B hebben. Om dit te realiseren investeert Het Gooi en Omstreken de komende jaren extra en in versneld tempo in energiebesparende maatregelen.

Op het gebied van energie en duurzaamheid zijn er in drie van de zes gemeenten afspraken gemaakt. Deze sluiten aan bij de beleidsuitgangspunten die Het Gooi en Omstreken op dit punt heeft opgenomen in de beide beleidsplannen en die zijn uitgewerkt in onder meer het Strategisch voorraadbeleid en de nota Energiebeleid. Goede energieprestatie.

In 2010 worden 750 woningen verbeterd, onder meer wordt hiermee een passende energieprestatie gerealiseerd. In 2011 gebeurt dit bij 142 woningen. Aan het eind van dat jaar hebben 2.501 woningen een A-, B- of C-label en is de gemiddelde energieprestatie teruggebracht. Aan het eind van de visitatieperiode is bijna de helft van het bezit voorzien van een A-, B- of C-label. Waar in het eerste beleidsplan nog uitgegaan wordt van een gemiddeld C-label voor alle woningen, is dit in het tweede aangescherpt tot een B-label.

Beoordeling

De monitoring van de beleidsplandoelstelling met betrekking tot de extra investeringen in planmatig onderhoud ten behoeve van energiebesparingen vindt plaats in de beleidsmeters. Het Gooi en Omstreken ligt op dit punt volledig op schema. De totale lasten van het onderhoud lopen gedurende de visitatieperiode weliswaar elk jaar wat terug, maar in vergelijking met de referentiegroep scoort de corporatie, als het gaat om onderhoudslasten per vhe, substantieel hoger. De visitatiecommissie heeft dit met een 8 gewaardeerd.

De kwaliteit van de dienstverlening is beoordeeld met een 6. Voor maatregelen rond energie en duurzaamheid heeft de visitatiecommissie wel een hogere beoordeling gegeven. De globale prestatieafspraken zijn, mede op grond van de eigen beleidsplannen, concreet gemaakt in het Strategisch Voorraadbeleid, dat de basis vormt voor de meerjarenonderhoudsbegrotingen. Er is een energiebeleid opgesteld, waarvan het succes eerst is getoetst in een pilot. Voor nieuwbouw zijn in het Programma van Eisen duurzaamheidsvoorwaarden opgenomen. Voor energie en duurzaamheid heeft Het Gooi en Omstreken een 8 gescoord.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,0

De externe opgaven die gevonden zijn op het gebied van nieuwbouw beslaan allemaal een periode die duurt tot voorbij het einde van de visitatieperiode en zijn niet gespecificeerd in getallen per jaar per corporatie. Het Gooi en Omstreken heeft in de beide beleidsplannen met betrekking tot nieuwbouw ambities opgenomen. In het beleidsplan 2007-2012 heeft Het Gooi en Omstreken opgetekend dat ze in ongeveer tien jaar tijd 1.000 woningen wil realiseren. In het tweede beleidsplan wordt deze ambitie bijgesteld: Het Gooi en Omstreken wil in de periode 2013-2018 350 nieuwe woningen realiseren.

Als het gaat om woningverbetering heeft Het Gooi en Omstreken in het beleidsplan 2007-2012 op laten tekenen dat met de uitvoering van een tienjareninvesteringsprogramma alle woningen op de gewenste kwaliteit te willen krijgen. Voor deze vorm van woningverbetering komen 3.500 woningen in aanmerking. Er is hiervoor een extra budget beschikbaar van € 26 miljoen.

De gevonden prestaties zijn een goede uitwerking van de eigen opgaven. De eigen ambities kunnen niet helemaal worden waargemaakt, maar er wordt zoveel mogelijk bijgestuurd. Omdat in de eerste beleidsplanperiode 367 woningen zullen zijn gerealiseerd in plaats van de beoogde 500, wordt bijvoorbeeld begin 2011 besloten de bouwverplichtingen van Ymere (100 nieuwe sociale huurwoningen) over te nemen in de Blaricummeent. Daarnaast is in 2013 een nieuwbouwproject van 16 woningen opgeleverd. De nieuwbouwambitie is in het tweede beleidsplan op een realistischer niveau gebracht.

Beoordeling

De realisatie van nieuwbouw is gedurende de visitatieperiode onder druk komen te staan. Desalniettemin is Het Gooi en Omstreken blijven bouwen, zijn maatregelen getroffen om de eigen ambities toch waar te maken en zijn in het tweede ondernemingsplan de ambities iets bijgesteld. De visitatiecommissie vindt dat Het Gooi en Omstreken hiermee ruim voldoende heeft gepresteerd en heeft de corporatie voor haar nieuwbouwprestaties een 7 gegeven. Met betrekking tot woningverbetering is in het beleidsplan 2007-2012 een doelstelling opgenomen, die wordt gemonitord in de beleidsmeter. De 100% woningverbetering die na tien jaar gerealiseerd moet zijn, bedraagt halverwege die tien jaar, dus in 2012, op 67%, waarmee Het Gooi en Omstreken ruim op schema ligt. Met een 7 heeft de visitatiecommissie dit als ruim voldoende beoordeeld.

2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

8,0

In de gemeenten Bunschoten en Wijdmeren is leefbaarheid als thema opgenomen in de prestatieafspraken die Het Gooi en Omstreken daar heeft afgesloten. De afspraken zijn vooral kwalitatief van aard en omhelzen het verkennen van leefbaarheidsmaatregelen in Bunschoten respectievelijk het bevorderen van leefbaarheid en het handhaven van het niveau Politiekeurmerk als het gaat om veiligheid in Wijdmeren. Het Gooi en Omstreken vult het prestatieveld leefbaarheid in, in haar beide beleidsplannen. Vanuit de wens om betrokken te zijn in de wijk, wil Het Gooi en Omstreken haar verantwoordelijkheid nemen op het grensvlak van wonen, welzijn en welbevinden (beleidsplan 2007-2012) respectievelijk invulling geven aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het bevorderen en in stand houden van de leefbaarheid (beleidsplan 2013-2014).

Op complex- en buurtniveau draagt Het Gooi en Omstreken haar steentje bij door middel van fysieke ingrepen rondom de complexen en technische verbeteringen van de complexen zelf. Om de eigen herkenbaarheid te vergroten is bedrijfskleding ontworpen voor de medewerkers van de buitendienst. Het Gooi en Omstreken gaat nadrukkelijk ook uit van de verantwoordelijkheid van huurders om de leefbaarheid in stand te houden en spreekt hen in dat verband op diverse punten aan, bijvoorbeeld over verwaarloosde tuinen.

Het Gooi en Omstreken besteedt veel aandacht aan het bestrijden van overlast, onder meer door de inzet van buurtbemiddeling en door bewoners aan te spreken op hun gedrag. De corporatie is alert op onrechtmatige bewoning en op onrechtmatig gebruik van een woning. Sinds eind 2011 is een Regionaal Hennepconvenant Gooi en Vechtstreek van kracht. Er is een budget beschikbaar voor bewonersinitiatieven. Het gaat hierbij om buurtactiviteiten en de ondersteuning van bewoners en bewonerscommissies.

In samenwerking met wijkpartners, worden waar mogelijk wijkvoorzieningen gerealiseerd. Het Gooi en Omstreken heeft veiligheid van woningen en buurten hoog in het vaandel staan. In 2011 werd een project van het inbraakwerend maken van woningen door gecertificeerd hang- en sluitwerk afgerond en werd aandacht besteed aan entrees, gemeenschappelijke ruimte en groenvoorzieningen. Ruim 90% van het bezit is beveiligd volgens het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

In 2013 werd het project De Uitdaging van Versa Welzijn in Hilversum gesponsord. Het project geeft schoolkinderen uit Groep 7 en 8 de kans hun droom uit te werken in een realistische activiteit.

Beoordeling

De met de gemeenten gemaakte afspraken op het gebied van leefbaarheid worden door Het Gooi en Omstreken in ruime mate nagekomen. Een plan van aanpak wijkgericht werken is in 2008 opgesteld en in 2009 in pilots uitgevoerd. Op grond van een evaluatie van het plan van aanpak en de pilots is leefbaarheidsbeleid geformuleerd en opgenomen in de beide beleidsplannen. In de jaarplannen worden de beleidsvoornemens in concrete activiteiten uitgewerkt en de activiteiten en de daarmee gemoeide financiën worden in de jaarverslagen verantwoord. De activiteiten zijn afgestemd op de behoeften in de gemeenten en wijken waarin Het Gooi en Omstreken actief is. De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties de opgaven op dit punt ruimschoots overtreffen en heeft hiervoor op grond van het bovenstaande een 8 gegeven.

2.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

2.4.1 *Beleidsplan 2007-2012 Ondernemend in goed en betaalbaar wonen*

In het ondernemingsplan voor de periode 2007-2012 heeft Het Gooi en Omstreken de volgende missie opgenomen:

“Ook mensen met een bescheiden inkomen of in een kwetsbare positie willen wonen in het Gooi, de Vechtstreek en Eemland. Vooral voor hen leveren wij goede en betaalbare huisvesting in een prettige buurt. Als moderne volkshuisvester wil Het Gooi en Omstreken daarbij een betrouwbare en betrokken partner voor haar klanten zijn.”

In de visie wordt uiteengezet hoe Het Gooi en Omstreken wil ondernemen. Voor de planperiode zijn zes speerpunten van beleid benoemd:

- Woningen van goede kwaliteit;
- Betaalbare huisvesting;
- Meer keuzemogelijkheden;
- Nieuwbouw voor starters en senioren;
- Betrokken als wijkspeler;
- Betrokken bij de samenleving.

Vanuit de vier invalshoeken markt en klanten, maatschappij en overheid, geld en middelen en organisatie en mensen formuleert Het Gooi en Omstreken een aantal streefbeelden, die worden uitgewerkt in strategische doelen. Deze doelen worden vervolgens uitgewerkt in activiteiten.

2.4.2 *Beleidsplan 2013-2018 Investeren in groen en betaalbaar wonen*

In dit nieuwe ondernemingsplan is de missie van Het Gooi en Omstreken ongewijzigd. Om te voorkomen dat haar kerntaak uit beeld raakt, is het aantal speerpunten teruggebracht naar drie:

- Betaalbaar wonen;
- Comfortabel wonen;
- Wonen in de regio.

Het Gooi en Omstreken wil dit realiseren vanuit een solide en efficiënte bedrijfsvoering.

2.4.3 Jaarplannen 2010 t/m 2013

Op basis van de ondernemingsplannen worden jaarplannen opgesteld, waarin aan elk speerpunt een aantal activiteiten wordt gekoppeld. In de jaarplannen is ook een begroting opgenomen. Vanaf 2013 worden de jaarlijkse activiteiten voor huurders inzichtelijk gemaakt in zogenaamde regiokaarten. Over de voortgang van de in het ene jaarplan aangekondigde activiteiten wordt in het volgende gerapporteerd, net als in de jaarverslagen. Beleidsmatige monitoring vindt verder plaats in de halfjaarlijkse beleidsmeters. De meer bedrijfsmatige monitoring vindt plaats in de maandelijkse NCCW DWH-rapportages en in de driemaandelijkse prestatiemeters.

2.4.4 Overig beleid

Op diverse onderdelen heeft Het Gooi en Omstreken nader beleid uitgewerkt. Het cyclische proces van strategisch voorraadbeleid heeft vorm gekregen in een notitie die de beleidsrichtlijn van het RIGO volgt. De beleidsmatige uitgangspunten worden door middel van strategieën per complex en wijk/buurt gekoppeld aan de uitvoering van de doelstellingen op complexniveau. Daarnaast heeft Het Gooi en Omstreken ook haar energiebeleid, huurbeleid en verkoopbeleid vastgelegd en is een beleidsmatige invulling gegeven aan wijkgericht werken.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

Zoals hierboven weergegeven heeft Het Gooi en Omstreken beleidsplannen opgesteld, waarin de ambities van de corporatie zijn weergegeven. De speerpunten van beleid, die Het Gooi en Omstreken heeft geformuleerd, sluiten aan op de prestatieafspraken die met de betrokken gemeenten zijn gemaakt en zijn daar veelal een uitwerking of een aanscherping van. Het beleid is uitgewerkt in jaarplannen en begrotingen, en voor een deel vastgelegd in aanvullende beleidsnotities.

De samenwerking tussen Het Gooi en Omstreken en de gemeenten waarin zij werkt is goed. Over en weer is duidelijkheid over elkaars verwachtingen. Op grond van deze gedegen kennis over het eigen werkgebied, heeft Het Gooi en Omstreken haar ambities geformuleerd, passend bij en aansluitend op de woonwensen van gemeenten en inwoners.

De afspraken tussen Het Gooi en Omstreken en de gemeenten zijn over het algemeen kwalitatief van aard. De voortgang ervan wordt besproken in het bestuurlijk overleg, dat ambtelijk wordt voorbereid. Een keer per jaar worden de afspraken gemonitord, veelal aan de hand van een daartoe opgesteld format. Indien de monitoring daartoe aanleiding geeft, kunnen de afspraken worden bijgesteld.

Beoordeling

Op de meeste prestatievelden uit de visitatiemethodiek heeft Het Gooi en Omstreken afspraken met bijna alle gemeenten binnen haar werkgebied. In het eigen beleid heeft Het Gooi en Omstreken aan deze afspraken handen en voeten gegeven en ook is beleid geformuleerd op terreinen, die in de prestatieafspraken onbenoemd. Het gaat dan om woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en onderhoud, onderwerpen waarop door de corporatie wel opgaven werden gezien en waarop de afgelopen vier jaar ook werd gepresteerd. Vanwege deze eigen opgaven heeft de visitatiecommissie aan de ambities van Het Gooi en Omstreken een 7 toegekend.

2.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

Tabel 2.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer	Weging	Eindcijfer	
<i>Prestaties in het licht van de opgaven</i>				
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,4	7,5	75%	7,4
Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3			
(Des)investeringen in vastgoed	7,0			
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0			
<i>Ambities in relatie tot de opgaven</i>				
	7,0	25%		

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Het Gooi en Omstreken, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarbij wordt niet enkel ingegaan op de beoordeling, maar ook op de onderliggende toelichting van de beoordeling. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. In de bijlagen is weergegeven met welke belanghebbenden is gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

In overleg met Het Gooi en Omstreken is er voor gekozen om belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie te betrekken door middel van persoonlijke en telefonische interviews. Met de Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken heeft een aparte bijeenkomst plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst is gesproken met het bestuur van de huurdersvereniging. Verder is gesproken met een aantal zorginstellingen (HilverZorg en Versa Welzijn) waarmee samengewerkt wordt, twee collega-corporaties in hetzelfde verzorgingsgebied (Dudok en de Alliantie) en met alle betrokken wethouders (en ambtelijke ondersteuning) uit de zes gemeenten van het werkgebied van Het Gooi en Omstreken.

De belanghebbenden is gevraagd hun mening te geven over:

- De mate waarin zij tevreden zijn over de prestaties van en de relatie met Het Gooi en Omstreken en over de communicatie met de corporatie als ook hun invloed op het beleid van Het Gooi en Omstreken;
- Mogelijke verbeterpunten voor de corporatie.

In onderstaande paragrafen worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

3.3 Beoordeling

3.3.1 Prestaties

De belanghebbenden is gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
<i>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	8	7,4	7,9	7,8
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	9	7,5	7	7,8
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	10	7,5	7,6	8,4
(Des)investeren in vastgoed	7	7,6	6,9	7,2
Kwaliteit van wijken en buurten	7	6,8	7,3	7,0
<i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i>				
Relatie en communicatie	9	7,5	7,5	8,0
<i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i>				
Invloed op beleid	8	7,3	6,5	7,3
Gemiddeld				7,6

De maatschappelijke prestaties van Het Gooi en Omstreken worden door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,6. Dit is ruim boven de norm van de visitatiemethodiek. Ook de gemiddelde cijfers per prestatieveld liggen over het algemeen ruim boven de norm. Zonder uitzondering zijn alle belanghebbenden gemiddeld tevreden over de prestaties van Het Gooi en Omstreken. De huurders zijn vooral buitengewoon goed te spreken over de prestaties van de corporatie als het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen en de woningkwaliteit. Gemeentes zijn vooral te spreken over de prestatie die Het Gooi en Omstreken levert op het gebied van bijzondere doelgroepen en investeringen die gedaan worden in verband met vastgoed (sloop, nieuwbouw, verkoop). De collega-corporaties en de zorg- en welzijnsinstellingen geven vooral hoge scores op het huisvesten van de primaire doelgroep. De mogelijkheid om invloed uit te oefenen op het beleid wordt door de huurders hoog geacht, terwijl deze door de gemeenten en andere belanghebbenden niet gezien wordt of beduidend lager wordt beoordeeld.

Op basis van het bovenstaande kan geconcludeerd worden dat de prestaties van Het Gooi en Omstreken over het algemeen als ruim voldoende tot goed worden beoordeeld. Er is natuurlijk altijd ruimte voor verbetering. Deze ligt met name op het gebied van invloed op beleid. Met name de collega corporaties en de zorg- en welzijnsinstellingen zijn van mening dat zij weinig tot geen invloed kunnen uitoefenen op het beleid van Het Gooi en Omstreken. Daarbij geven zij te kennen dat zij regelmatig worden bijgepraat over (nieuwe) beleidsvoornemens, maar dat er geen sprake is van mogelijke directe beïnvloeding.

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,8 Het prestatieveld huisvesten van de primaire doelgroep wordt gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. De onderliggende cijfers per belanghebbendengroep verschillen nauwelijks. Het feit dat Het Gooi en Omstreken zich vooral richt op haar kerntaken wordt door alle belanghebbenden in hoge mate gewaardeerd. Volgens de belanghebbenden is de invloed van Het Gooi en Omstreken op woningtoewijzing minder groot, aangezien dit via WoningNet gebeurt. Enkele belanghebbenden zijn kritisch ten opzichte van de betaalbaarheid van de woningen, die zij toch wel aan de hoge kant vinden. Er zijn ook wat kritische geluiden van collega-corporaties die van mening zijn dat de doorstroming bij Het Gooi en Omstreken zich minder ontwikkeld, zeker in een markt waar de druk op de woningmarkt aanwezig is¹. Desalniettemin worden door de belanghebbenden overwegend hoge cijfers toegekend.

¹ Op basis van cijfers van WoningNet, blijkt dit overigens niet juist.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7,8

Het prestatieveld huisvesten van de bijzondere doelgroep wordt door alle belanghebbenden hoog tot zeer hoog beoordeeld. De prestaties op dit punt van Het Gooi en Omstreken worden gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. De cijfers per groep belanghebbend variëren. Gemeenten beoordelen Het Gooi en Omstreken gemiddeld hoger dan de overige belanghebbenden, toch komen de cijfers over de hele linie niet onder de 7. Het hoge cijfer dat de huurdersvertegenwoordiging gegeven heeft is gekoppeld aan de realisatie van woontorens voor senioren in Kerkelanden (Hilversum), dat door hen hogelijk wordt gewaardeerd.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

8,4

Ook de kwaliteit van woningen en woningbeheer krijgt van alle belanghebbenden een hoog cijfer. De belanghebbenden erkennen de inzet van Het Gooi en Omstreken als het gaat om onderhoud en renovatie en waarderen de inzet van de corporatie ook goed op de ambitieuze energiedoelstelling die zij zichzelf opgelegd heeft. De huurdersvertegenwoordiging merkt op dat er bijna sprake is van overpresteren. Met betrekking tot de energiematregelen tekenen zij aan dat deze niet aan zittende huurders worden doorberekend, maar wel bij mutatie in de huur worden verwerkt, wat een bijzonder gegeven is en aanleiding is voor de door hen gegeven unanieme 10. Alle belanghebbenden zijn overigens van mening dat de kwaliteit van de woningen goed is, dat er goed en tijdig onderhoud plaatsvindt en dat de kwaliteit van de dienstverlening buitengewoon hoog is. Geen kritische geluiden dus? Toch wel. Een enkele belanghebbende vindt dat de energieambitie eigenlijk te makkelijk haalbaar is (echt ambitieus zou A zijn, dan steek je je nek echt uit) en een ander is van mening dat in een aantal gevallen het renovatieonderhoud beter kan.

(Des)investeren in vastgoed

7,2

De belanghebbenden belonen de prestaties van Het Gooi en Omstreken als het gaat om (des)investeren in vastgoed met een 7,2. Ze noemen de ambities van Het Gooi en Omstreken realistisch en gericht op het in stand houden van de voorraad. De nieuwbouwplannen van Het Gooi en Omstreken kunnen worden gerealiseerd omdat er sprake is van een conservatief financieel beleid. Vanwege de leeftijd van het bezit is er volgens hen van sloop nauwelijks sprake; zij bepleiten op dit punt sowieso een terughoudend beleid. Realisatie van maatschappelijk vastgoed en de verkoop van woningen stagneren, in de ogen van de huurders, door regelgeving en de economische crisis. Dit prestatieveld laat wat meer verschillende scores zien op het onderliggende afwegingskader. Daar waar gemeenten vooral content zijn met het beperkt (of niet) verkopen van woningen, zien collega-corporaties dat juist als een minpunt. Zij verwachten dat Het Gooi en Omstreken ook woningen verkoopt (zoals zij ook hun woningen verkopen). Dit leidt echter niet tot lage cijfers. Het feit dat Het Gooi en Omstreken woningen bouwt wordt door gemeenten en andere belanghebbenden als positief gezien. De verbetering van het bestaand bezit wordt door de gemeenten vooral gezien in het verduurzamen van de voorraad (B-label woningen).

Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

In de gemeenten waar Het Het Gooi en Omstreken werkzaam is, is van grootstedelijke leefbaarheidsproblematiek geen sprake. Dat uit zich ook in het belang dat partijen hechten aan dit prestatieveld. Door de meeste belanghebbenden wordt dit prestatieveld minder belangrijk geacht. Cijfers liggen over de volle breedte gelijk, om en nabij de 7, waarbij ook enkele belanghebbenden het lastig vinden om een cijfer te geven. Zij kunnen onvoldoende zien of Het Gooi en Omstreken hier daadwerkelijk een prestatie levert. Enkeligen geven daarbij aan dat dit mede te maken heeft met de reeds hoge kwaliteit van de wijken en buurten, waardoor ingrepen ook niet vaak voorkomen.

3.4 Relatie en communicatie

8,0

Als het gaat om het beeld van en de relatie met Het Gooi en Omstreken en de communicatie door de corporatie zijn betrokkenen allen tevreden. De huurders voelen zich door Het Gooi en Omstreken goed geïnformeerd en serieus genomen. Naar de adviezen van de huurders wordt door de corporatie goed geluisterd. Het advies om ook de huren in de vrije sector met maar 2,5% te verhogen bijvoorbeeld, is overgenomen. De huurders zijn bekend met het beleid en de ambities van Het Gooi en Omstreken en geven aan overall informatie over te krijgen; alle vragen die ze stellen, worden snel en adequaat beantwoord. Vanuit de gemeente wordt de wijze van communiceren als open omschreven. De enkele keren dat er tussen partijen een conflict ontstaat, wordt hiervoor in onderling overleg altijd een oplossing gevonden.

Over het algemeen wordt Het Gooi en Omstreken omschreven als een degelijke, betrouwbare partner. Een terugkerende opmerking was dat, indien er in Nederland allemaal Het Gooi en Omstreken corporaties zouden zijn er geen parlementaire enquête nodig was geweest. Dat statement geeft algoed weer dat Het Gooi en Omstreken haar zaakjes goed voor elkaar heeft. Een enkel verwijt is wel dat Het Gooi en Omstreken wat terughoudend is. Vooral collega-corporaties als ook de zorgpartijen zouden een wat meer pro-actieve houding van Het Gooi en Omstreken ten aanzien van enkele maatschappelijke ontwikkelingen waarderen. Zij zijn van mening dat Het Gooi en Omstreken wat meer haar nek mag uitsteken om, als gezonde corporatie, wat meer een trekkende rol te vervullen, ook al licht dat soms net buiten hun eigen comfortzone.

3.5 Invloed op het beleid

7,3

De mate waarin huurders invloed hebben op het beleid van Het Gooi en Omstreken, wordt door hen als zeer goed beoordeeld. De gemeenten zijn hierover verdeeld, door sommigen wordt niet gezien dat Het Gooi en Omstreken ze deze mogelijkheid echt biedt, maar zijn tegelijkertijd ook niet zeker of een corporatie dat in alle gevallen ook zou moeten doen. Dit geldt min of meer ook voor collega-corporaties. Zij zien wel een informerende corporatie, die zonder terughoudendheid hen verteld waar Het Gooi en Omstreken zich op gaat richten in de komende periode, maar van directe invloed uitoefenen is geen sprake. De zorg- en welzijnsinstellingen zijn wel wat positiever. Zij waarderen de structurele gesprekken over de toekomst weer wat meer.

3.6 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen zijn de belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Het Gooi en Omstreken en om de corporatie een boodschap mee te geven.

Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Het Gooi en Omstreken?

Door alle belanghebbenden wordt Het Gooi en Omstreken gezien als een degelijke en betrouwbare partner. Als de corporatie iets belooft, dan gebeurt het ook. De huurders noemen Het Gooi en Omstreken sociaal en realistisch. De gemeenten vinden ze dat ze met deze corporatie precies weten waar ze aan toe zijn. Collega-corporaties zouden graag zien dat Het Gooi en Omstreken wat meer de maatschappelijke uitdagingen actief oppakt. Het moet geen winkel worden dat alleen huur incasseert en onderhoud doet. Het Gooi en Omstreken kan meer brengen dan dat ze nu doet. Vanuit de zorg- en welzijnsorganisaties wordt ook wel aangegeven dat Het Gooi en Omstreken zich iets meer zou mogen profileren. Ze zijn op dat punt wel een beetje terughoudend.

Over het algemeen dus verschillende soorten lofuitingen, vanuit alle hoeken, waarbij enerzijds de corporatie geprezen wordt voor haar beleid in de afgelopen jaren en tegelijkertijd ook een wens wordt uitgesproken om iets meer te doen met haar samenwerkingspartners om ook de maatschappelijke uitdagingen samen op een effectieve en efficiënte manier aan te gaan.

Het Gooi en Omstreken in kernwoorden

- Open
- Degelijk
- Doelmatig
- Pragmatisch/praktisch
- Betrouwbaar
- Conservatief
- Solide

Boodschap voor Het Gooi en Omstreken?

De belanghebbenden geven aan Het Gooi en Omstreken de volgende 'boodschappen' mee die er toe moeten bijdragen dat de corporatie nog beter aan de verwachtingen kan voldoen.

Huurders

- Het Gooi en Omstreken houdt zich met de juiste zaken bezig en laat geen zaken liggen;
- De huurders hopen dat te gelegener tijd onder een nieuwe directeur-bestuurder de ingeslagen weg wordt voortgezet;
- Ga zo door op eigen kracht;
- Over het algemeen is de dienstverlening prima, alleen de klachtenafhandeling stinkt wel eens: heb hier aandacht voor.

Gemeenten

- Ga zo door, blijf fijne gesprekspartner van nu;
- Iets pro-actiever uitwisseling van ideeën over maatschappelijke uitdagingen zou toetje op de taart zijn.
- Het Gooi en Omstreken is de sociale partner in de wijk.
- Het Gooi en Omstreken is dicht bij de kern gebleven en dat wordt gewaardeerd.

Overige belanghebbenden

- Zoek meer de samenwerking op met partners in de maatschappelijke en sociale context waarin samen opgetrokken wordt.
- Actievere wijze van communiceren (nieuwsbrief) zou prettig gevonden worden.
- Ga zo door, straal ook uit dat je het goed doet, geef daar ook wat meer ruchtbaarheid aan.
- Zoek vanuit de stabiele basis ook de uitdagingen, durf ook weer in het diepe te springen.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

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

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit



In deze paragraaf is een toelichting gegeven op de financiële continuïteit van Het Gooi en Omstreken en de wijze waarop dit is gewaarborgd. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Hiervoor is gebruik gemaakt van verschillende bronnen zoals het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), Waarborgfonds Sociale Woning (WSW), documenten van de accountant, jaarverslagen, meerjarenplannen etc. Het Gooi en Omstreken voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

4.2.1 Vermogenspositie

Toezichtbrief: Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteits- en solvabiliteitsoordelen meer. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de door de corporatie ingediende prognosegegevens 2012-2016, dVi 2012 en andere informatie, heeft het CFV risicogericht onderzoek gedaan op een zestal toezichtterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit van de corporatie. Het bij Het Gooi en Omstreken uitgevoerde onderzoek geeft het CFV geen aanleiding tot opmerkingen of nader onderzoek.

Solvabiliteit

Op basis van de financiële stukken van de corporatie blijkt dat Het Gooi en Omstreken in de jaren 2010 tot en met 2013 voldoende solvabel is geweest. Het Gooi en Omstreken heeft ruim voldaan aan de solvabiliteitseis van minimaal 15% die door het CFV wordt voorgeschreven. Als gevolg van een enigszins behoudend financieel beleid voldoet de corporatie al jaren aan de interne solvabiliteitseis (minimale streefwaarde tussen de 15 en 20%), en de eisen van de externe toezichthouders. In 2013 had Het Gooi en Omstreken een solvabiliteit van 25% tegenover een eis van 15%. Betreffende de eis van het WSW, die op basis van bedrijfswaarde wordt berekend, geldt eveneens dat Het Gooi en Omstreken ruim voldoet aan de eis (49% Het Gooi en Omstreken vs. 20% minimale norm WSW).

Kredietwaardigheid

Het Gooi en Omstreken is in de jaren 2010 - 2013 als kredietwaardig beoordeeld volgens de normering van het WSW. De financiële positie, gebaseerd op de jaarverslagen en de prognose van de operationele kasstromen over deze periodes, alsmede ook de periode tot en met 2017 laten resultaten zien die voldoende zijn voor de twee procent normatieve aflossing die het WSW vereist.

Het WSW merkt in haar brief van 2013 wel op dat Het Gooi en Omstreken rekent met optimistische verkoopopbrengsten in de aankomende jaren. Dit kan aanleiding zijn om bij tegenvallende verkopen, investeringen te schrappen of te temporiseren. De tot op heden behaalde verkoopresultaten liggen ook onder de eigen doelstellingen. Het zou derhalve beter zijn om wat realistischer te begroten, ook al worden de potentiële opbrengsten niet direct ingerekend om investeringen te kunnen doen.

Het WSW heeft een bedrag in mindering gebracht op het faciliteringsvolume omdat de corporatie minder aan geborgde leningen heeft gebruikt dan dat zij beschikbaar had. Voordat weer nieuwe borging wordt verstrekt moeten deze leningen eerst worden benut.

Met het voldoen aan de eisen van kredietwaardigheid blijft Het Gooi en Omstreken in aanmerking voor borgstelling komen.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. In de afgelopen jaren ligt de ICR consequent boven de 2, waarbij een stijgende lijn waarneembaar is. In het jaarverslag van 2013 is de ICR berekend op 2,6. Hiermee voldoet de corporatie ruimschoots aan de norm, die door het WSW wordt gehanteerd (van 1,4). Op basis van het meerjarenperspectief verwacht Het Gooi en Omstreken ook op de lange termijn te kunnen voldoen aan de ICR-norm. In de jaren 2014-2018 is de gemiddelde ICR geprognoseerd op 2,2.

Loan to value

Het WSW hanteert een Loan to Value percentage van 75% als plafondnorm. Met de verhouding leningen versus bedrijfswaarde wordt een verbinding gelegd tussen het vermogen en de toekomstige kasstromen. De huidige LTV van Het Gooi en Omstreken lag gedurende de visitatiejaren rond de 50% en blijft daarmee ruim onder de door het WSW gehanteerde plafondnorm van 75%. Ook de aankomende jaren zal de LTV ruim onder de norm van het WSW blijven.

Debt Service Coverage Ratio

De debt service coverage ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW hanteert een minimale score van 1,0. De DSCR voor Het Gooi en Omstreken is voor 2013 (en de daaropvolgende jaren) geprognoseerd op 1,9.

4.2.2 Vermogensbeleid

Op basis van de oordeelsbrieven van het CFV en het WSW, alsmede de accountscontroles van de visitatiejaren 2010-2013, kan geconstateerd worden dat Het Gooi en Omstreken een sterke vermogenspositie heeft. In de jaarverslagen van de afgelopen jaren komt eveneens naar voren dat Het Gooi en Omstreken een sterke vermogenspositie had en zal hebben. In de recente jaarverslagen zijn overzichten opgenomen, waarin de diverse parameters zijn weergegeven en gekoppeld aan de cijfers gebaseerd op het jaarresultaat. Het Gooi en Omstreken heeft een eigen visie geformuleerd op het vermogen en beschreven waar middelen worden gegenereerd en waar de middelen worden ingezet.

In het beleidsplan voor de aankomende jaren is een apart hoofdstuk opgenomen dat zich richt op een solide en efficiënte bedrijfsvoering. In deze toekomstblik stelt Het Gooi en Omstreken zichzelf richtlijnen op ten aanzien van mogelijke risico's.

Het Gooi en Omstreken heeft een financieel sturingskader opgesteld. Deze notitie geeft randvoorwaarden voor het financiële beleid en een richtlijn voor het toezicht op het financiële beleid. Daarmee is het een handvat voor financieel handelen van de bestuurder en kan het toezicht hierop door de RvT vergemakkelijken. In deze notitie wordt aangegeven welke minimale eisen Het Gooi en Omstreken stelt aan haar vermogen, de resultaatontwikkeling en de investeringen. Hierdoor worden de randvoorwaarden van het financiële kader van Het Gooi en Omstreken helder en eenduidig vastgelegd.

Het financieel sturingskader zorgt ervoor dat Het Gooi en Omstreken geen onverantwoorde risico's neemt en de A-status bij het CFV tot 2012 heeft behouden. De financiële posities en geldstromen worden op een zodanige wijze beheerd, dat de daaraan verbonden risico's voor de organisatie worden beperkt en zo mogelijk worden geëlimineerd. Bovendien moeten inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn en voor toekomstige investeringen moeten er voldoende middelen beschikbaar zijn. Zo is er een minimale rendementseis voor projecten geformuleerd, afgestemd op doelgroep en maatschappelijke relevantie.

Ook bedraagt de omvang van de geborgde leningen niet meer dan 50% van de WOZ-waarde van het bezit. De leningenportefeuille heeft een duration (gemiddeld gewogen looptijd van toekomstige kasstromen van de leningenportefeuille) van minimaal vijf jaar om de rentegevoeligheid van die portefeuille te kunnen beheersen.

Het Gooi en Omstreken leent niet meer dan 75% van de actuele waarde (bedrijfswaarde) van haar woningbezit. Dominant in de financiële sturing is de kasstroombenadering. Positieve kasstromen zijn een 'must' voor een gezonde financiële huishouding en om toegang tot de kapitaalmarkt te houden.

Bij projectontwikkeling worden geen onverantwoorde risico's aangegaan. Het Gooi en Omstreken is terughoudend met het innemen van posities of het aangaan van lange termijn verplichtingen. De daaraan verbonden risico's dienen te allen tijde beheersbaar te zijn, en de werkwijze is open en transparant.

Scenario analyses

Het Gooi en Omstreken is zich zeer bewust van de veranderingen in de volkshuisvesting en heeft daar tijdens de visitatieperiode tijdig op geanticipeerd (reorganisatieontwikkelingen). Omdat zich enkele exogene ontwikkelingen hebben voortgedaan (en niet uit te sluiten is dat dat vaker zal gebeuren) wordt binnen Het Gooi en Omstreken rekening gehouden met verschillende scenario's. Op basis daarvan worden onder meer de meerjarenbegrotingen doorgerekend, zodat effecten op kasstromen, op solvabiliteit, en strategisch vastgoedbeleid zichtbaar worden. Het Gooi en Omstreken kan zo goed zicht krijgen op effecten op korte en langere termijn.

Risico analyses

Er is in de afgelopen jaren meer aandacht gekomen voor het in beeld brengen van risico's en de beheersmaatregelen die daarbij horen. In de jaarverslagen wordt uitvoerig ingegaan op de verschillende risico's en beheersmaatregelen. Ook in de accountantscontrole wordt sinds kort duidelijk aandacht besteed aan de wijze waarop Het Gooi en Omstreken omgaat met risicomanagement (stoplichtmodel). De accountant stelt in 2013 dat de interne controle- en beheersingsmaatregelen die binnen Het Gooi en Omstreken plaats hebben gevonden een adequate basis zijn om een oordeel te vormen over de risico's en het stelsel van risicobeheersing.

Het Gooi en Omstreken werkt (terug te zien in de jaarverslagen) met een financieel dashboard dat op een overzichtelijk wijze weergeeft welke risico's er zijn en hoe Het Gooi en Omstreken presteert (boven onder of binnen de norm).

De accountant die jaarlijks de boeken van Het Gooi en Omstreken controleert hanteert hiervoor een stoplichtmodel. De controle van BDO richt zich op een aantal risicogebieden en geeft op basis van de administratieve organisatie en de interne beheersing een score in de mate van beheersing van die aanwezige risico's. Ook worden aanbevelingen en oplossingsrichtingen aangegeven. Er zijn geen rode stoplichten gerapporteerd.

Het Gooi en Omstreken heeft een treasurystatuut met jaarlijkse treasuryplannen en een waarderingsstatuut. In dit waarderingsstatuut heeft Het Gooi en Omstreken vastgelegd hoe zij tegen haar vastgoed aankijkt en welke uitgangspunten worden gehanteerd bij de waardering van haar vastgoed en de uiteindelijke verwerking daarvan in het jaarverslag.

Strategisch voorraad beleid (SVB)

Om inzicht te geven in het Strategisch Voorraad Beleid bij Het Gooi en Omstreken is een werkdocument opgesteld waarin per woningcomplex uitgangspunten zijn vastgelegd ten aanzien van huurbeleid, onderhoud, verbetering, verkoop enzovoort. Per woningcomplex is aldus inzichtelijk gemaakt wat er op strategisch niveau gedaan moet of kan worden. Woningen zijn onderverdeeld in vier groepen variërend van door exploiteren tot herontwikkelen. Aan het strategisch voorraad beleid liggen diverse notities ten grondslag waarin de basiskwaliteiten worden omschreven en wordt uitgelegd hoe er met het SVB moet worden omgegaan.

Actualiteit

Het Gooi en Omstreken is goed op de hoogte van actuele ontwikkelingen binnen de volkshuisvesting in Nederland. Zij is niet alleen goed op de hoogte en schrijft hierover in de jaarverslagen, maar zij reageert ook snel en effectief op (toekomstige) veranderingen. Dat leidt er toe dat (noodzakelijk geworden) reorganisaties op een rustige en doordachte manier kunnen worden uitgevoerd en Het Gooi en Omstreken momenteel volledig in control is. In gesprekken met MT-leden zijn ook specifieke aspecten belicht (energiebeleid) waaruit eveneens blijkt dat Het Gooi en Omstreken goed bij de les is.

Per saldo beoordeelt de visitatiecommissie de financiële continuïteit als goed; dit omdat zowel de financiële positie, het vermogensbeleid, als de risicobeheersingsinstrumenten als sterk kunnen worden gekwalificeerd. De in de Position Paper geformuleerde solide bedrijfsvoering komt ook uit feiten naar voren. De visitatiecommissie waardeert dit onderdeel met een 8.

4.3 Doelmatigheid

8 De mate waarin Gooi en Omstreken de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over Presteren naar Vermogen. Bij dit onderdeel wordt gekeken of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Het Gooi en Omstreken voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

Het Gooi en Omstreken heeft haar beleidsvoornemens kenbaar gemaakt in het beleidsplan 2007-2012 'Ondernemend in goed en betaalbaar wonen' en voor de aankomende jaren in het

beleidsplan 2013-2018 'investeren in groen en betaalbaar wonen'. Met dit nieuwe plan geeft Het Gooi en Omstreken aan welke koers zij de komende jaren zal varen.

Het recente beleidsplan richt zich, naast de inhoudelijk thema's aangaande de huisvesting van doelgroepen, nu ook op het continueren van een gezonde en solide bedrijfsvoering. Daarmee is de verschuiving zichtbaar dat er nog meer nadruk is komen te liggen op de eigen financiële huishouding.

Het voorzien in betaalbaar wonen is en blijft de drijvende kracht achter Het Gooi en Omstreken. Vergroening is een centraal thema, zowel globaal, nationaal als lokaal. Daar wil Het Gooi en Omstreken van harte aan bijdragen. Investeren is van groot belang in het huidige economisch tijdsbeeld. Met name in de (woning)bouwsector is een grote behoefte aan investeringen ten einde de werkgelegenheid in stand te houden.

In het beleidsplan stelt Het Gooi en Omstreken dat investeren in groen en betaalbaar wonen complementair aan elkaar is, immers door te investeren in energiebesparing worden woonlasten beheerst, het milieu bevordert, werkgelegenheid in stand gehouden en in woonruimte voorzien.

4.3.1 *Netto bedrijfslasten*

Uit de tabel hieronder komt naar voren dat Het Gooi en Omstreken relatief lage bedrijfslasten heeft ten opzichte van referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Uit de cijfers is op te maken dat de bedrijfslasten weliswaar een stijgend beeld laten zien, maar dat voor de jaren na 2012 een verdere afname wordt geconstateerd. Wel zijn de personeelslasten weer relatief wat hoger. Dit komt tevens naar voren in de onderstaande cijfers, waarin te zien is dat de personeelskosten per full time employee (fte) hoger liggen dan bij beide referenties. Het aantal verhuureenheden per fte ligt ook hoger. Er wordt duidelijk meer gedaan met minder mensen, hetgeen duidt op een doelmatige bedrijfsvoering.

Tabel 4.1 Netto bedrijfslasten 2012 en ontwikkeling netto bedrijfslasten, 2009-2012

				Toename 2009-2012 in %		
	Corporatie	Referentie	Landelijk	Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	960	1.359	1.396	4,7	2,1	- 0,5
Personeelskosten / fte	73.885	69.246	66.128			
Aantal vhe / fte	124	95	89			

Bron: CIP (2013), Gooi en Omstreken, Centraal Fonds Volkshuisvesting

4.3.2 *Efficiencyverbetering*

Op basis van de bedrijfslasten kan geconstateerd worden dat Het Gooi en Omstreken een uiterst efficiënte organisatie is (geworden). In vergelijking met andere corporaties zijn medewerkers verantwoordelijk voor een hoger aantal verhuureenheden en zijn de bedrijfslasten laag (zeker ook gezien de wat hogere personeelslasten). Recent heeft zich een reorganisatie voltrokken waardoor Het Gooi en Omstreken nu met minder personeel dezelfde taken kan uitvoeren. Als vervolg op deze reorganisatie in 2012, waarbij de afdeling Wonen is doorgelicht, zijn in 2013 de werkprocessen op de afdelingen Vastgoed en Financiën onder de loep genomen.

Eind 2013 kon de reorganisatie als afgerond worden beschouwd. Dit betekent dat de focus is verlegd van reorganisatie naar organisatieontwikkeling en het proces van blijvend leren. Dat proces is samengegaan met een andere werkwijze, een andere manier van denken en werken binnen Het

Gooi en Omstreken, waarbij van medewerkers meer eigen verantwoordelijkheid en oplossingen gevraagd worden. Overbodige ballast, regels, niet zinvolle structuren en inefficiënte processen zijn en worden nog steeds, indien nodig, aan de kant geschoven.

Onderhoud

In de afgelopen jaren heeft Het Gooi en Omstreken het totaal aan uitgaven (klachten, mutatie en planmatig) naar beneden weten te krijgen, waarmee weliswaar de hoogte van het onderhoud nog steeds hoger dan gemiddeld is, maar wel meer in verhouding komt met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Overigens is waarneembaar dat het klachtenonderhoud de afgelopen jaren constant lager ligt dan gemiddeld en dat vooral mutatieonderhoud en planmatig onderhoud wat hoger uitvallen. In de MJOB is aangegeven wanneer welke woning in aanmerking komt voor onderhoud.

Per saldo waardeert de visitatiecommissie de doelmatigheid van Het Gooi en Omstreken met een 8. Met name de proactieve opstelling en fors lagere (30%) netto bedrijfskosten ten opzichte van de referentiegroep liggen aan deze waardering ten grondslag. De bedrijfsvoering is niet alleen solide, maar ook efficiënt en ook dit aspect komt overeen met de boodschap uit de Position Paper.

4.4 Vermogensinzet



In deze paragraaf wordt beoordeeld of en op basis waarvan Het Gooi en Omstreken de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. Daarbij is aandacht voor de inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering, en het uitvoeren van evaluaties. Het Gooi en Omstreken voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

Inzet van vermogen

Het beleidsplan 2007-2012 is gestoeld op 6 speerpunten. Elke speerpunt kent een aantal doelstellingen die in het beleidsplan zijn omschreven. Zo is te lezen wat Het Gooi en Omstreken doet aan de kwaliteit van de woningen, de betaalbaarheid van de huisvesting, de keuzemogelijkheden voor de huurders, nieuwbouw, de rol van Het Gooi en Omstreken in de wijk en hoe zij betrokken wil zijn in de samenleving. Daar waar dat mogelijk is zijn aan de doelstellingen ook bedragen gekoppeld. Deze worden concreet gemaakt in de jaarplannen en begrotingen die volgend zijn aan het beleidsplan.

In het beleidsplan 2013-2018 van Het Gooi en Omstreken heeft zij naast de drie (operationele) speerpunten ook een vierde financiële randvoorwaarde opgenomen. Om in de drie speerpunten te kunnen blijven investeren is het noodzakelijk dat Het Gooi en Omstreken een financieel gezond bedrijf is en blijft.

Het Gooi en Omstreken zal de komende vijf jaren circa €150 miljoen investeren in de regionale volkshuisvesting. Deze uitgaven zijn alleen mogelijk als er streng gestuurd wordt op de financiële randvoorwaarden en risico's. Externe omstandigheden zijn zover voorzienbaar meegenomen in de berekeningen (bv de Verhuurdersheffing). Echter niet alles kan worden voorzien. De geplande uitgaven zijn dan ook afhankelijk van de realisatie van de bijbehorende inkomsten zoals verkopen en het uitblijven van verdere lastenverzwaringen. Door middel van het financieel sturingskader wordt continue bewaakt of uitgaven verantwoord zijn.

In de jaarplannen en begrotingen worden eerdere afspraken geëvalueerd, en worden (per speerpunt (inclusief solide bedrijfsvoering als vierde speerpunt) nieuwe afspraken opgenomen, inclusief onderbouwing en begroting. Tussentijds wordt de voortgang gemonitord (prestatieometers).

Overigens is vermeldenswaard dat Het Gooi en Omstreken uitgebreid investeert in de verbetering van de energieprestatie van haar bezit. De investeringskosten daarvan worden niet in rekening gebracht bij de huurders. Met deze benadering worden twee doelen nagestreefd: het betaalbaar houden van de voorraad en het leveren van een bijdrage aan de realisatie van milieudoelstellingen (de beperking van de CO2 uitstoot). Het is deze inzet waardoor de visitatiecommissie tot een 8 komt voor ook dit onderdeel.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Het Gooi en Omstreken resulteert het volgende beeld.

Tabel 4.2 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	8	30%	8,0
Doelmatigheid	8	30%	
Vermogensinzet	8	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen worden beoordeeld:

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Het Gooi en Omstreken omgaat met de formele governance-onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur als ook MT-leden en leden van de Raad van Toezicht..

5.2 Besturing

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

5.2.1 Plan



Het Gooi en Omstreken legt in haar beleidsplannen (zowel die van 2007-2013 als die van 2013-2018) de relatie vast tussen haar missie en visie en de strategische doelen en/of speerpunten. De volkshuisvesting biedt een breed scala aan gebieden waar Het Gooi en Omstreken haar aandacht op kan richten. Om te voorkomen dat de kerntaak uit het zicht raakt, heeft Het Gooi en Omstreken er voor gekozen om de komende jaren een beperkt aantal (minder dan daarvoor) speerpunten te hanteren. De drie belangrijkste (inhoudelijke) speerpunten zijn:

- **Betaalbaar wonen** - werken aan betaalbaarheid van woonlasten
- **Comfortabel wonen** - investeren in kwaliteit en modern wooncomfort
- **Wonen in de regio** – uitbreiding van de sociale woningvoorraad

Het Gooi en Omstreken realiseert deze zaken, zoals hiervoor al eerder opgemerkt, vanuit een **solide en efficiënte bedrijfsvoering**.

Bovenstaande speerpunten zijn consequent terug te vinden in jaarverslagen, kwartaalrapportages en andere monitoringsrapporten. Dit maakt het monitoren en beoordelen eenvoudig. Het Gooi en Omstreken voldoet daarmee ook aan het ijkpunt voor een voldoende.

In het vigerende beleidsplan wordt ook teruggegrepen op het eerdere beleidsplan (2007-2012), waardoor goed zicht is op de continuïteit in het strategisch beleid, en ook duidelijk wordt dat Het Gooi en Omstreken de aankomende jaren een nog duidelijkere focus aanbrengt op haar kernactiviteiten dan daarvoor met een extra focus op de solide en efficiënte bedrijfsvoering.

Aan de speerpunten zijn de activiteiten gekoppeld (die weer terug te vinden zijn in de activiteitenoverzichten) die Het Gooi en Omstreken daarop wil ontwikkelen. Aan het begin van elk kalenderjaar publiceert Het Gooi en Omstreken een activiteitenoverzicht voor het betreffende jaar. Hierin staat hoe zij in het voorliggende jaar invulling geeft aan de doelstellingen uit het beleidsplan. Ieder halfjaar wordt een prognose van de prestaties uit het beleidsplan opgesteld. De voortgang wordt inzichtelijk gemaakt met een 'Beleidsmeter'.

Als verdieping van de beleidsplannen (zowel het vorige, als de huidige) heeft Het Gooi en Omstreken een aantal specifieke beleidsnotities die specifieke thema's behandelen. Het gaat bijvoorbeeld om energiebeleid, huurbeleid, strategisch voorraadbeleid, verkoopbeleid, wijkgericht werken, woonruimteverdeling en ZAV- (zelf aangebrachte voorzieningen) beleid.

De visitatiecommissie is vooral te spreken over de verantwoording van de visie en de wijze waarop deze consequent terugkomt in onderliggende beleidsdocumenten. Tevens is de visie op een deugdelijke wijze vertaald naar activiteiten die te monitoren zijn. De visitatiecommissie heeft dit onderdeel een 7 gegeven.

5.2.2 Check

8 Zoals hierboven al omschreven vinden gedurende het jaar verschillende checks plaats. Het jaarplan en de begroting is daarbij leidend. Dit rapport begint met een evaluatie van het afgelopen jaar waarbij inzichtelijk wordt gemaakt welke onderdelen zijn afgerond en wat de status is van nog lopende onderdelen. Daarna volgen de nieuwe concrete doelstellingen en speerpunten (uiteraard passend bij de doelen uit het beleidsplan). Deze zijn zo veel mogelijk SMART geformuleerd. Het Gooi en Omstreken voldoet daarmee ook aan het ijkpunt voor een voldoende.

Op specifieke onderdelen vinden ook andere eigen checks plaats, denk aan de beleidsmeter, prestatimeters (per kwartaal), DWH (datawarehouse) meter. Al deze checks worden gebruikt om structureel de corporatie in staat te stellen om afwijkingen te zien en ontdekken, om zo indien nodig te kunnen bijsturen.

Voorname tools worden ook door de RvT gebruikt bij hun beroepsmatige invulling. Uit onze interviews is gebleken dat de RvT niet alleen goed geïnformeerd is, maar ook adequaat toegang heeft tot alle beschikbare informatie en deze snel aangeleverd krijgt. Om zich te vergewissen dat zij de aangeleverde informatie op een juiste manier interpreteren worden verschillende managers uitgenodigd bij RvT-vergaderingen om onderdelen toe te lichten. Sinds enkele jaren is het gebruikelijk geworden dat de Controller nu ook bij vergaderingen van de RvT aanwezig is. Het is overigens niet ongebruikelijk dat RvT-leden 1 op 1 gesprekken voeren met MT-leden over specifieke zaken. Dat gebeurt uiteraard in overleg met de directeur-bestuurder en het betreffende MT-lid en/of medewerkers.

Het aantal checks, de volledigheid van de checks, de frequentie van de checks en de aansluiting van de checks op de geformuleerde doelen, heeft de visitatiecommissie doen besluiten om dit onderdeel te beoordelen met een 8.

5.2.3 Act

7 Het Gooi en Omstreken is niet terughoudend als het gaat om het bijstellen van doelen of speerpunten. Ten principale is een solide bedrijfsvoering in deze tijd van economisch tegenwind van belang. Het verkrampt vasthouden aan doelen die de bedrijfsvoering in gevaar brengen wordt te allen tijde vermeden. Afwijkingen worden vanzelfsprekend onderbouwd in het jaarverslag en de prestatimeters. Het Gooi en Omstreken voldoet daarmee ook aan het ijkpunt voor een voldoende.

De prestaties over 2007-2013 zijn in het beleidsplan SMART gemaakt door aan te geven in hoeverre de doelstellingen feitelijk zijn gerealiseerd (eerder aangehaalde evaluatiehoofdstuk). Verbeterpunten en nieuwe aandachtsgebieden zijn geïdentificeerd en verwerkt in het nieuwe jaarplan. Het onderdeel 'act' wordt ingevuld door middel van de prestatimeters die per kwartaal de

vordering tonen. Daarin wordt aangegeven wat de status is van de betreffende KPI's en is aangegeven welke actie wordt ondernomen om dit -indien nodig- te verbeteren. Het Gooi en Omstreken communiceert actief richting belanghebbenden wat de gevolgen zijn van het gewijzigde beleid of uitgangspunten.

De visitatiecommissie constateert dat de corporatie actief stuurt en bijstuurt indien dat nodig is. Daarbij verantwoord zij haar keuzes en is zij transparant bij de onderbouwing daarvan. De corporatie heeft onder meer tijdig ingespeeld op macro economische ontwikkelingen en exogene ontwikkelingen die direct van invloed zijn op het presteren van de corporatie. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de Raad van Toezicht, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Toezicht

7 In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de Raad van Toezicht een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de Raad, de cultuur binnen de Raad, het reflecterend vermogen van de Raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord. Het Gooi en Omstreken voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

Samenstelling

In de statuten van Het Gooi en Omstreken en in het Reglement Raad van Toezicht is vastgelegd dat de Raad van Toezicht uit vijf tot zeven leden bestaat, waarbij er twee leden worden voorgedragen door de huurdersorganisatie. De RvT bestaat momenteel uit vijf leden.

Tabel 5.1 Samenstelling

Naam	Benoemd per	Aftredend per	Toelichting
R. van de Geest	2008	2016	Herbenoemd tot 2016
M.A. Hagen	2006	2014	Treedt dit jaar nog af
J.M. van Wegen	2006	2014	Treedt dit jaar nog af
F.P.C. Oldenburg	2008	2016	Op voordracht HGO
W.L. Lieberwerth	2011	2015	Op voordracht HGO

De heren Oldenburg en Lieberwerth zijn in de RvT benoemd op voordracht van de huurdersvertegenwoordiging. De Raad werkt met een profielschets die borgt dat de Raad door haar samenstelling beschikt over de noodzakelijk geachte kennis. Hierbij worden met name de volgende kwaliteitsprofielen genoemd:

1. voorzitter; met specifieke functiekenmerken en kwaliteiten;
2. wonen, woningmarkt en zorg; De functie van dit aandachtsgebied is om met name vanuit een bezieling en visie op het gebied van wonen en zorg een bijdrage te leveren aan de continuïteit van de corporatie en haar dienstverlening en nieuwe ideeën van buiten naar binnen toe te voegen.
3. financieel-economisch; Het aandachtsgebied financieel-economisch (waaronder mede kennis op financiering- en beleggingsgebied) richt zich op de continuïteit van de organisatie en de financiële effecten van het gevoerde en nog te ontwikkelen beleid.

4. bestuurlijk/juridisch; Het aandachtsgebied bestuurlijk/juridisch is gericht op de spelregels die gelden voor woningcorporaties alsmede spelregels die worden afgesproken met derden, waarbij het met name gaat om het voorzien van valkuilen in omvangrijke danwel strategische (samenwerking)contracten.
5. Organisatiekundig; Het aandachtsgebied organisatorisch is gericht op het kunnen beoordelen van de consequenties van de ambities van de corporaties voor het te voeren personeel- en organisatiebeleid.

De raad heeft deskundigheidsbevordering hoog in het vaandel staan. Zij laat zich trainen/bijscholen op verschillende gebieden die direct gerelateerd zijn aan het volkshuisvestelijk werkveld waarin zij actief is.

De raad laat zich bijstaan door externen en medewerkers van Het Gooi en Omstreken op specifieke aspecten (vaak financiële aangelegenheden). Binnen de Raad zijn twee commissies ingesteld: een remuneratiecommissie en een selectiecommissie. Deze laatste commissie krijgt een belangrijke taak waar het gaat om het vinden van nieuwe leden voor de RvT bij het vertrek van de heer Hagen en mevrouw Van Wegen.

Naar de opvatting van de visitatiecommissie heeft de Raad een adequate samenstelling. De spoedige vervanging van 2 leden van de RvT als ook van de directeur-bestuurder (en enkele MT-leden) vraagt echter extra aandacht en alertheid van de remuneratie en selectiecommissie. De vacatures worden voor eenieder opengesteld. Beoordeling vindt plaats aan de hand van de bovenstaande kwaliteitsprofielen.

Verslaglegging

Van de bijeenkomsten van de Raad van Toezicht worden verslagen gemaakt. De verslaglegging van de RvT is uitvoerig, toegankelijk en verdient qua inzichtelijkheid en leesbaarheid een compliment. Uit de verslagen kan worden opgemaakt dat de RvT zich uitgebreid laat informeren en dat de bereidheid om informatie te delen met de RvT ook aanwezig is. In de verslagen is onder meer te zien dat de raad zich ook laat informeren door MT-leden en derden (accountant, stakeholders) indien dat van meerwaarde is voor de raad.

Cultuur

De Raad van Toezicht is een ervaren Raad, waarbij een groot aantal leden al enkele jaren deel uitmaakt van deze raad. Hierdoor is sprake van een goed op elkaar ingespeeld team. De verslagen van RvT-vergaderingen getuigen van een voortvarende en eensgezinde besluitvorming door de Raad.

Naast de bijeenkomsten is er ook tussendoor bilateraal (telefonisch) contact tussen leden van de Raad en de directeur-bestuurder. Partijen weten elkaar goed te vinden in een open en transparante setting. De Raad laat zich proactief informeren over diverse onderwerpen en projecten.

Al met al kan de cultuur in de Raad van Toezicht worden gekarakteriseerd als actief, betrokken en deskundig.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Evenals het merendeel van de RvT is ook de directeur-bestuurder al geruime tijd betrokken bij Het Gooi en Omstreken (sinds 1991). Door de jarenlange samenwerking is sprake van een geoliede samenwerking tussen de Raad en de directeur-bestuurder. Er is geen reden om aan te nemen dat het ontbreken van een expliciet kritische opstelling van de RvT duidt op het onvoldoende invullen

van haar rol opvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord. Uit de gevoerde gesprekken is in dit verband opgemaakt dat dit mede het gevolg is van het feit dat de directeur-bestuurder alleen stukken/besluiten van hoge kwaliteit in de Raad brengt. Op basis van de documentatie en gesprekken rond deze visitatie kan gesteld worden dat dit te danken is aan de goede samenwerking, wederzijds respect en volledige transparantie die zij beiden betrachtten.

Zelfreflectie

In het reglement van de Raad is opgenomen dat zij één maal per twee jaar een evaluatie doet van haar eigen functioneren en haar relatie met de directeur-bestuurder. Deze evaluatie wordt voorbereid door de voorzitter. In de praktijk zien we dat deze samenwerking of verstandhouding jaarlijks wordt geëvalueerd en in 2013 is deze evaluatie begeleid door een externe adviseur.

Tijdens de evaluatiebijeenkomsten vindt eerst een terugblik plaats op de actiepunten uit het jaar daarvoor. Daarna zijn de algemene impressies en aandachtspunten voor de nabije toekomst besproken. Onderwerpen die hierbij zoal aan de orde zijn gekomen zijn:

- sfeer, aanwezigheid;
- deskundigheid versus rooster van optreden;
- balans tussen advies en toezicht;
- informatievoorziening, risicomanagement;
- belanghouders;
- auditcommissie wel of niet;
- remuneratiecommissie;
- rol voorzitter;
- samenwerking met de bestuurder, toekomstige opvolging.

In de verslaglegging van de evaluaties is te lezen dat de raad zich met name focused op de veranderende context en consequenties voor governance en op welke wijze zij scherpte in de Raad van Toezicht en tussen Raad van Toezicht en directeur-bestuurder kan handhaven.

Op basis van de extern begeleide evaluatie van 2013 is de Raad van Toezicht van mening dat zaken goed in balans zijn, dat er goed op de verschillende accenten gelet wordt. De Raad van Toezicht ziet dan ook geen aanleiding om de werkwijze te veranderen. De zelfevaluatie is afgesloten met een gesprek met de directeur-bestuurder. Een ieder is tevreden over de wijze waarop de samenwerking verloopt. Deze wordt als open, transparant en constructief ervaren.

De raad zit bovenop de ontwikkelingen en vervult op een actieve en gedegen wijze haar toezichtsrol. De contacten tussen RvT en anderen (DB, MT, OR, Huurdersorganisatie en medewerkers) zijn goed en frequent. Daarnaast zien wij een gedegen werkgeversrol die op een heldere manier vorm wordt gegeven en is zij een klankbord voor de bestuurder. Hun relatie is er een van vertrouwen en volledige transparantie. De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren met een 7.

5.3.2 Toetsingskader



De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht zijn in de statuten van Het Gooi en Omstreken omschreven. Eén en ander is verder uitgewerkt in het reglement van de Raad van Toezicht d.d. 27 september 2005. Het Gooi en Omstreken voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

Centraal in de taken van de RvT staat het bewaken van de doelstelling van Het Gooi en Omstreken. Om haar toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen, laat de RvT zich regelmatig door het Bestuur en andere bij de organisatie betrokkenen informeren over de resultaten. Hierbij

maakt de Raad van Toezicht gebruik van een toetsingskader die onder andere bestaat uit voortgangsrapportages over de realisatie van de in het beleidsplan geformuleerde doelen, relevante externe ontwikkelingen en realisatie financiële doelen in overeenstemming met de begroting. Het toezicht wordt uitgeoefend binnen de gestelde eisen in het BBSH, Governancecode en andere van toepassing zijnde wet- en regelgevingen.

Het toetsingskader heeft onder andere betrekking op:

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

Het toezicht strekt zich tevens uit tot de met de corporatie verbonden ondernemingen.

Om haar toezichthoudende rol goed te kunnen vervullen heeft de Raad van Toezicht in haar reglement en in de statuten situaties opgenomen waarin de bestuurder voorgenomen besluiten ter goedkeuring dient voor te leggen aan de Raad van Toezicht. Overige besluiten worden ter informatie verzonden aan de Raad. Zij is dan ook van mening dat zij de juiste informatie ter hand gesteld krijgt.

De visitatiecommissie geeft een 8 voor het toetsingskader van de RvT. Het kader is compleet en wordt op een actieve wijze gehanteerd. Het toetsingskader is, ook al bestaat het al geruime tijd, nog steeds actueel en biedt een goede basis voor de RvT om haar taken uit te voeren.

5.3.3 Governancecode

7

De Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder onderschrijven de Corporate Governancecode voor woningcorporaties. De Governancecode voor woningcorporaties bevat normen voor goed bestuur en toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing. Het Gooi en Omstreken vindt het belangrijk dat medewerkers integer en betrouwbaar handelen. Daarom is er een gedragscode integriteit opgesteld, welke ook een aantal richtlijnen omvat betreffende vastgoedtransacties. Verder kent Het Gooi en Omstreken ook een klokkenluidersregeling. Medewerkers die een misstand vermoeden, kunnen deze anoniem melden aan de leidinggevende, directeur-bestuurder, Raad van Toezicht en/of vertrouwenspersoon. De klokkenluidersregeling waarborgt dat de melding wordt onderzocht en dat de betreffende medewerker niet hoeft te vrezen voor sancties. Het Gooi en Omstreken voldoet daarmee ook aan het ijkpunt voor een voldoende.

Geen Auditcommissie

Het Gooi en Omstreken kent geen Auditcommissie. Gelet op de omvang van de organisatie en de kwaliteit van de administratieve organisatie en de aanwezige kennis in de Raad van Toezicht acht zij het niet noodzakelijk een dergelijke commissie in te stellen en geeft zij de voorkeur aan een volledige en integrale betrokkenheid van de Raad bij financiële aspecten.

De visitatiecommissie geeft voor dit onderdeel een 7. Het Gooi en Omstreken hanteert de Governancecode volledig.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie

7

Het Gooi en Omstreken voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Zij werkt nauw samen met gemeenten, collega-corporaties en organisaties op het gebied van welzijn en zorg. Zij onderscheidt de volgende samenwerkingspartners bij haar maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie en doelstellingen:

- Bewonersvertegenwoordigers (klanten, huidige of toekomstige afnemers van producten en diensten, en andere burgers) en hun vertegenwoordigers;
- Relevante overheden en hun instellingen op gemeentelijk en regionaal niveau;
- Maatschappelijke organisaties op het terrein van zorg, welzijn, onderwijs en veiligheid;
- Collega-corporaties.

De RvT heeft twee leden die op voordracht van de huurders zitting hebben. Vanzelfsprekend is daarmee de band tussen toezichthouder en huurders al min of meer verankerd en die wordt ingevuld door – conform de Overlegwet – een jaarlijkse bijeenkomst tussen de Raad van Toezicht en de huurdersorganisatie HGO. Tijdens deze jaarlijkse overleggen wordt onder meer gesproken over de samenwerking tussen HGO en Het Gooi en Omstreken, ontwikkelingen aangaande de organisatie, gevolgen van exogene ontwikkelingen (verhuurdersheffing) en toekomstige beleidsaspecten (beleidsplan 2013-2018 als voorbeeld).

De voorzitter van de RvT is twee keer per jaar te gast bij de OR van Het Gooi en Omstreken. Tijdens dit overleg wordt over verschillende onderwerpen gesproken die te maken hebben met bijvoorbeeld de reorganisatie, de organisatieontwikkelingen, macro economische ontwikkelingen en gevolgen daarvan voor Het Gooi en Omstreken. De samenwerking tussen RvT en OR staat standaard op de agenda.

Met alle gemeenten is er minstens eenmaal per jaar bestuurlijk overleg tussen de wethouder en de directeur-bestuurder. Het afsluiten of actualiseren van prestatieafspraken is altijd onderwerp van gesprek. Daarnaast is er veelvuldig overleg met de betreffende gemeenten over lopende projecten.

Zorgpartijen

Het Gooi en Omstreken is mede-ondertekenaar van de bestuurlijke Overeenkomst Wonen Welzijn Zorg regio Eemland, waarin partijen afspraken hebben gemaakt in principe zich in te zetten voor het verlenen van zorg binnen de regio Eemland.

Ook is Het Gooi en Omstreken mede ondertekenaar van het Manifest zorggeschikt wonen, waarin wordt afgesproken (corporaties onderling) om de toegankelijkheid en doorgankelijkheid van woningen voor (o.a. senioren) en de huisvesting van kwetsbare groepen in de samenleving te zien als specifieke taak.

Het Gooi en Omstreken werkt met meerdere zorginstellingen samen. Daarbij neemt Het Gooi en Omstreken het initiatief om deze belanghouders te betrekken bij de ontwikkelingen van de corporatie en/of de steden waarin zij bezit heeft. Een voorbeeld is daarbij het uitnodigen van de Stichting HilverZorg bij een RvT-vergadering om te praten over hun visie op de zorg en de ontwikkelingen in de zorg.

De visitatiecommissie beoordeelt de externe legitimatie met een 7. Zij betreft haar belanghouders ruim voldoende, waarbij de nadruk ligt op de huurdersvertegenwoordiging. Gemeenten en andere belanghouders worden ook regelmatig uitgenodigd om informatie te delen of op de hoogte gesteld te worden van plannen, beleidsaanpassingen en dergelijke. Dat gezegd

hebbende is er wel ruimte om nog actiever en opener te zijn richting de belanghouders, waarbij zij ook uitgenodigd kunnen worden om mede het beleid en of plannen samen op te stellen. Daar ligt nog een kans voor verdere verbetering.

5.4.2 Openbare verantwoording

8

Het Gooi en Omstreken legt openbaar verantwoording af over haar presteren door het publiceren van het beleidsplan en jaarverslagen op de website. Het jaarverslag (uitgebreide of publieksversie) biedt een goed overzicht van en inzicht in de prestaties die het in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. Hierbij wordt inzicht gegeven in de afwijkingen ten opzichte van de geplande prestatie, bijvoorbeeld als het gaat om het aantal verkochte bestaande woningen of de uitvoering van planmatig onderhoud. Daarnaast geeft Het Gooi en Omstreken blijk van haar streven naar transparantie door het publiceren van een klokkenluidersregeling alsmede ook een gedragscode integriteit. Het Gooi en Omstreken voldoet daarmee ook aan het ijkpunt voor een voldoende.

De openbare verantwoording is goed geregeld. Dat gebeurt eigenlijk al bij de RvT-verslagen, maar ook in jaarverslagen, activiteitenoverzichten en publicaties (ook op website). De visitatiecommissie beoordeelt de prestatie met een 8.

5.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Corporatie resulteert het volgende beeld.

Tabel 5.2 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Cijfer		Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan	7	7,3	33%	7,4
	Check	8			
	Act	7			
Intern Toezicht	Functioneren Raad	7	7,3	33%	
	Toetsingskader	8			
	Naleving Governancecode	7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	8			

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper Het Gooi en Omstreken

Inleiding

Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken is een woningcorporatie werkzaam in een zestal gemeenten gelegen in twee regio's: Gooi & Vechtstreek en Eemland. In totaal beheert Het Gooi en Omstreken bijna 7.300 woningen en circa 700 overige verhuureenheden in de gemeenten Baarn, Bunschoten, Bussum, Wijdmeren Blaricum en Hilversum.

Het Gooi en Omstreken is ontstaan uit fusies van lokale woningcorporaties en de overname van een gemeentelijk woningbedrijf. Het Gooi en Omstreken heeft een brede regionale toelating maar richt zich primair op de gemeenten waarin zij woningen bezit.

Missie

Het Gooi en Omstreken heeft als missie geformuleerd:

“Ook mensen met een bescheiden inkomen of in een kwetsbare positie willen wonen in het Gooi, de Vechtstreek en Eemland. Vooral voor hen levert Het Gooi en Omstreken goede en betaalbare huisvesting in een prettige buurt.”

Deze missie omvat de opvatting van onze corporatie met betrekking tot haar kerntaak, namelijk het zorgen voor mensen met een bescheiden inkomen of in een kwetsbare positie alsmede de bijzondere marktomstandigheden in onze regio's. Deze regio's behoren tot de duurste woongebieden van Nederland met een zeer grote vraag naar betaalbare woonruimte.

Om in praktijk gericht en doelmatig uitvoering te geven aan deze missie heeft onze corporatie een drietal speerpunten geformuleerd welke zijn afgestemd met onze belanghouders en aansluiten op de lokale en regionale woonvisies.

Speerpunten

1. Betaalbaar wonen – werken aan betaalbaarheid van woonlasten

Het Gooi en Omstreken geeft invulling aan dit speerpunt enerzijds door haar huurbeleid en anderzijds door te investeren in maatregelen die de huurder in staat stelt de woonlasten te beperken. In het huurbeleid heeft dit vorm gekregen door tenminste 95% van alle woningen binnen het sociale domein te houden. 70% van deze woningen wordt binnen de eerste en tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag gehouden. Binnen de woningtoewijzing wordt maximaal 10% van de woningen ingezet voor de middeninkomens. Het Gooi en Omstreken richt zich ook op deze doelgroep omdat door de hoge huizenprijzen ook middeninkomens in onze regio moeilijk slagen. Door met name het aanbrenge (zonder directe huurverhoging) van woningisolatie (streefwaarde label B) wil Het Gooi en Omstreken bijdragen aan een beperking van woonlasten.

2. Comfortabel wonen - investeren in kwaliteit en modern wooncomfort

In dit speerpunt geeft Het Gooi en Omstreken aan dat zij woningen niet alleen in stand wil houden maar ook de woonkwaliteit op peil wil houden. In het bijzonder is daarbij aandacht voor veiligheid. Bijna alle woningen zijn aangepast conform het Politie keurmerk veilig wonen inclusief brandmelder. De woninginstallaties worden bovendien elke tien jaar APK gekeurd. Het wooncomfort wordt verbeterd door aanpassing van de sanitaire voorzieningen, vervanging van installaties en het aanbrenge van woningisolatie.

Het Gooi en Omstreken heeft zich ten doel gesteld om de energieprestatie van de woningen op gemiddeld label B te brengen. Daarmee wordt het wooncomfort verhoogd en invulling gegeven aan de gezamenlijke milieudoelstellingen zoals in het convenant met Aedes afgesproken.

3. Wonen in de regio – uitbreiding van de sociale woningvoorraad

Met dit speerpunt wil Het Gooi en Omstreken tegemoet komen aan de immer grote vraag naar sociale huurwoningen in de regio's Gooi & Vechtstreek en Eemland. Met meer dan 32.000 geregistreerd woningzoekenden waarvan circa 4.300 per kwartaal actief, mag gesproken worden

van een gespannen woningmarkt. Op jaarbasis komen ongeveer 1.800 woningen voor verhuur beschikbaar waarvan zo'n 500 van Het Gooi en Omstreken.

Binnen de financiële mogelijkheden wil Het Gooi en Omstreken minimaal 70 (sociale) huurwoningen per jaar toevoegen aan de markt. Daartoe wordt intensief samengewerkt met gemeenten en ontwikkelaars. Het Gooi en Omstreken heeft zich verbonden aan diverse locaties om aan de slag te gaan.

Solide en efficiënte bedrijfsvoering

De belangrijkste voorwaarde om onze taak als woningcorporatie te kunnen verrichten is het zijn en blijven van een financieel gezond bedrijf. Binnen de sociale taakstelling en wettelijk begrenzingsen is ook een woningcorporatie een normaal bedrijf waar inkomsten en uitgaven met elkaar in evenwicht moeten zijn. Met de recente problemen in de sector is meer dan ooit aangetoond dat hier scherp op gestuurd dient te worden.

Het financieel sturingskader van Het Gooi en Omstreken is er op gericht onverantwoorde risico's te vermijden en een borgbare corporatie te zijn bij het WSW. De inkomsten van de corporatie zijn gelimiteerd tot de huurinkomsten en de opbrengsten uit verkoop. Gelet op de grote vraag naar huurwoningen hanteert Het Gooi en Omstreken maar een beperkt verkoopprogramma. De uitgaven worden onder meer beheerst door een efficiënte organisatie waarvan de kosten ruim onder het landelijk gemiddelde liggen.

Daarbij wil Het Gooi en Omstreken een organisatie zijn die op moderne en ondernemende wijze invulling geeft aan haar "klassieke" taak als woningcorporatie. Werkzaamheden buiten de klassieke corporatietaak (niet-DAEB) worden in principe niet verricht.

Ontwikkelingen

De corporatiesector is volop in ontwikkeling. Door alle schandalen is er bijzondere aandacht voor het werkkterrein van de corporaties mede ingegeven door de DAEB discussies.

Daarnaast is risicobeheersing een belangrijk onderwerp gezamenlijk met de governance.

Door de invoering van de verhuurdersheffing staat de woningexploitatie onder druk en zijn er toenemende zorgen over de betaalbaarheid van het wonen. Al deze ontwikkelingen gaan gebukt onder een moeizame woningmarkt/economie.

Het Gooi en Omstreken volgt deze ontwikkelingen nauwgezet en neemt daar waar nodig maatregelen. Kijkende naar de nieuwe omschrijving van het werkdomein (DAEB) heeft dit weinig gevolgen omdat Het Gooi en Omstreken altijd al een klassieke taakopvatting hanteerde. Goed bestuur krijgt nadrukkelijk aandacht in de organisatie, dit uit zich onder andere in open en transparant gedrag. Met de huurdersorganisatie en de gemeenten worden goede en soms intensieve relaties onderhouden. Het Gooi en Omstreken ziet de huurders als 'eigenaren' van de corporatie. De overheid wordt gezien als hoeder van de inzet van het maatschappelijk kapitaal. Jaarlijks worden de belanghouders geïnformeerd over de activiteiten van Het Gooi en Omstreken in dat jaar en wordt verantwoording afgelegd over de geleverde prestaties in het voorafgaande jaar. Reeds in 2011 heeft Het Gooi en Omstreken besloten tot een reorganisatie, mede om de gevolgen van de verhuurdersheffing op te vangen. Dit heeft geleid tot een aanzienlijke reductie van de organisatiekosten. Binnen de organisatie is nadrukkelijk aandacht voor risicobeheersing en kostenbesparingen.

De corporatie wil door het versneld aanbrengen van isolatie zonder dat daar huurverhoging tegenover staat, de huurders tegemoet komen in de als maar stijgende woonlasten. Daarvoor is een speciaal (tijdelijk) projectbureau opgericht binnen de organisatie.

Opvatting bestuurder

Als bestuurder ben ik van mening dat Het Gooi en Omstreken op een adequate wijze invulling geeft aan haar taakopdracht. De huidige koers uitgezet in het Beleidsplan 2013-2018 kan worden uitgevoerd ook binnen de verwachte nieuwe kaders van de Woningwet.

Uit benchmarks in- en extern maar ook uit de gegevens uit het woonruimteverdeelsysteem is de conclusie gerechtvaardigd dat Het Gooi en Omstreken goed op koers ligt en vaak bovengemiddeld scoort. Het Gooi en Omstreken maakt in praktijk haar ambities waar. Niettemin moet ook Het Gooi en Omstreken waakzaam blijven en in nauw contact met haar belanghouder steeds nagaan of koerswijzigingen nodig/gewenst zijn.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

In 2014 is Het Gooi en Omstreken voor de tweede keer gevisiteerd. De eerste visitatie betrof de periode 2006-2009, nu ging het om de periode 2010-2013. De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat daarbij om de feitelijke door de corporatie geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar.

De uitkomst van dit onafhankelijke visitatieonderzoek is een zeer belangrijke bron van informatie voor het management, Bestuur en Raad van Toezicht van onze organisatie. Het geeft aan of een corporatie niet alleen denkt dat zij de juiste dingen doet maar maakt zichtbaar of dit in praktijk ook zo is. Conclusies en aanbevelingen van de visitatiecommissie zijn inspiratiepunten voor onze organisatie en het te voeren beleid.

Overall score

Als eerste is vastgesteld dat Het Gooi en Omstreken op de meeste fronten heeft geleerd van het verleden en de eerdere visitatie. De overall-score gaat van een 6,9 naar een 7,6. Daarmee presteert Het Gooi en Omstreken op alle velden hoger dan de norm. Bijzonder tevreden is onze corporatie met de scores gegeven door onze huurdersorganisatie en de betrokken gemeenten. Het geeft aan dat we in goed contact staan met onze meest primaire belanghouders.

Positionering

De commissie omschrijft Het Gooi en Omstreken als een gedreven maatschappelijke organisatie die veel waarde hecht aan haar kerntaak en ook leeft naar de normen en waarden die daarbij horen. De visitatiecommissie spreekt haar lof uit voor de manier waarop Het Gooi en Omstreken zich positioneert in de huidige weerbarstige tijd. Deze opstelling komt, ten opzichte van collega-corporaties en anderen, wellicht wat conservatief over, maar is aldus de commissie bovenal helder en vooral gericht op de primaire doelstellingen waaraan Het Gooi en Omstreken haar bestaansrecht ontleent. Als Bestuur en Raad van Toezicht zijn we zeer tevreden over het herkennen van deze bewust gekozen positie door onze corporatie. Het Gooi en Omstreken streeft er naar om op een moderne, ondernemende wijze haar klassieke doelstelling te realiseren.

Samenwerking

De samenwerking tussen onze corporatie en de gemeenten waarin wij werkzaam zijn is goed. Over en weer bestaat duidelijkheid over elkaars verwachtingen. Op grond van onze kennis van en ervaring in ons werkgebied hebben we ambities geformuleerd, passend en aansluitend op de woonwensen van gemeenten en inwoners. Het Gooi en Omstreken wil doorgaan op deze weg van nauwe samenwerking met de gemeenten, niet alleen omdat de wet ons daartoe verplicht maar meer nog vanuit de overtuiging dat dat ook zo hoort te zijn. Daar waar mogelijk willen wij de band verstevigen. We onderschrijven daarbij de opmerking van de visitatiecommissie om de afspraken met gemeenten vast te leggen in prestatieafspraken.

Oordeel belanghebbenden

Het Gooi en Omstreken presteert goed volgens de belanghebbenden zo concludeert de commissie. De hoogste score krijgt onze corporatie van de huurdersorganisatie en daar zijn we bijzonder blij mee. De overige belanghouders, gemeenten, collega-corporaties en zorginstellingen zijn overwegend positief. Zij roemen de betrouwbaarheid van onze corporatie maar zien ook enkele verbeterpunten. Met name de rechtstreekse beïnvloeding van het door onze corporatie gevoerde beleid door deze belanghebbenden zou kunnen worden verbeterd, waarbij de commissie opmerkt dat het gaat over: "*van goed naar nog beter.*"

Ook deze opmerking kunnen wij als Bestuur en Raad van Toezicht plaatsen waarbij we wel opmerken dat Het Gooi en Omstreken zich juist wil onderscheiden van haar collega-corporaties door vast te houden aan de klassieke taakopvatting. Dit sluit naar onze mening ook geheel aan bij het huidige tijdsgewricht en (nieuwe) wetgeving.

Verbeterpunten

De visitatiecommissie formuleert een tweetal verbeterpunten, onder de opmerking dat zij niet meer verbeterpunten heeft voor de corporatie omdat dat afbreuk zou doen aan de huidige manier van optreden *"die buitengewoon sterk genoemd kan worden."*

De twee verbeterpunten betreffen het meer toelaten van beleidsbeïnvloeding door derden en het blijven vasthouden aan het proces van prestatieafspraken. Beide verbeterpunten neemt Het Gooi en Omstreken ter harte en zullen worden betrokken in de gesprekken met derden en gemeenten.

Tot slot

Als Bestuur en Raad Van Toezicht van Het Gooi en Omstreken kijken we zeer tevreden terug op het verloop van het visitatieproces en de uitkomsten hiervan. Dat geconcludeerd is dat Het Gooi en Omstreken op alle fronten ruim hoger scoort dan de norm, stemt niet alleen tot tevredenheid maar ook tot waakzaamheid om ervoor te zorgen dat dat ook zo blijft.

Heel blij zijn we met de opmerking gemaakt door enkele belanghebbenden: *"Als er allemaal Het Gooi en Omstreken corporaties waren geweest, was een parlementaire enquête niet nodig geweest."*

J.F.H.M. Flemminks Smid
Directeur-bestuurder

R. van de Geest
Voorzitter Raad van Toezicht

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Gooi en Omstreken

Naam	Functie
De heer Flemminks-Smid	Directeur-bestuurder
Mevr. Van Schaik	MT
De heer Steur	MT
De heer Van de Bovenkamp	MT
De heer Van de Geest	RvT
De heer Hagen	RvT
De heer Oldenburg	RvT
Mevr. Van Wegen	RvT
De heer Lieberwerth	RvT
De heer Groot Kormelinck	OR

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer B. van Geenen	Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken
De heer W. van de Greft	Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken
De heer J. Ruijendaal	Huurdersorganisatie Het Gooi en Omstreken
Mevr. J. van der Burgt	De Alliantie
De heer H. Zanting	Dudok Wonen
Mevr. M. Breukelaar	Gemeente Baarn
Mevr. C. Murre	Gemeente Baarn
Mevr. L. Boersen	Gemeente Blaricum
Mevr. A. Kennis	Gemeente Blaricum
De heer W. Brands	Gemeente Bunschoten
De heer M. Nagel	Gemeente Bunschoten
Mevr. L. de Ridder	Gemeente Bussum
Mevr. N. van Vroonhoven	Gemeente Hilversum
Mevr. B. van Henten	Gemeente Wijdmeren
Mevr. R. Zoetmulder	Gemeente Wijdmeren
Mevr. E. Beaujon	Zorgpalet
De heer B. Hammer	Hilverzorg
De heer A. Otjes	Versa Welzijn

Bijlage 4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Gooi en Omstreken in 2014 volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Gooi en Omstreken te hebben.

Rotterdam, 19 januari 2015



Walter Hulsker
Partner

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

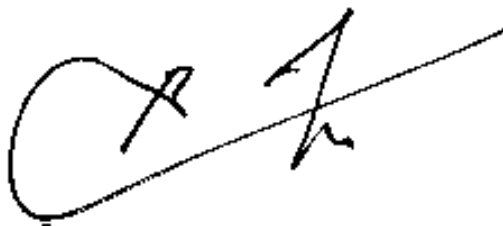
Het Gooi en Omstreken

Visitatieperiode 2010-2013

verklaren hierbij dat a) de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden, b) geen enkel belang hebben bij de uitkomst van de visitatie c) in de vier kalender jaren voorafgaand aan de visitatie geen enkele zakelijke danwel persoonlijk relatie met de betreffende corporatie hebben gehad en in de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie geen adviesopdrachten of werkzaamheden zullen uitvoeren bij de corporatie.

Naam en handtekening:

Bert de Graaf



Naam en handtekening:

Marieke Kalkman



Naam en handtekening:

Janbart van Ginkel



Plaats:

Rotterdam

Datum:

13 januari 2015

Bijlage 5: CV's van de visitatoren

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Graaf, drs. ing. B. de

Geboorteplaats en –datum:

Dussen, 13 november 1948

Woonplaats:

Barendrecht

Huidige functie:

Associate partner Ecorys / eigenaar Bedegra B.V.

Onderwijs:

- HTS Utrecht, richting landmeetkunde met nadruk op administratieve en juridische vraagstukken
- Economische Hoge School Tilburg; specialisatie bedrijfseconomie. Hoofdvak: bedrijfsorganisatie
- Diverse gerichte cursussen en trainingen

Loopbaan:

- 2002 – heden: Directeur Bedegra BV (sinds 1987) en Associate Partner Ecorys
Venoot van Aquaplanning (sinds 2006) dat zich bezig houdt met wonen op het water.
- 1999 – 2002: Lid Groepsdirectie NEI/Kolpron Groep en aansluitend Lid Board of Management van haar rechtsopvolger Ecorys Group
- 1987 – 1999: Directeur Kolpron Management Support BV en aansluitend Algemeen directeur Kolpron Consultants BV, verantwoordelijk voor de algemene leiding en (strategische) ontwikkeling van de organisatie
- 1983 – 1987: Directeur Gemeentelijk Woningbedrijf Rotterdam
- 1979 – 1983: Afdelingshoofd planbegeleiding bij het Grondbedrijf Rotterdam en plaatsvervangend directeur
- 1972 – 1979: Diverse functies bij het Rijkskadaster

Selectie enige aandachtsvelden en projecten:

- Gebiedsontwikkeling en woningbouwbeleid in midden Europese landen, Litouwen, Rusland en Suriname
- Regionale (Grondkosten)fondsen en samenwerkingsverbanden: onder meer voor Stadsgewest Haaglanden, Rotterdam en HAL-gebied en in Gelderland, Noord-Holland en Noord-Brabant
- Evaluatie Stadsvernieuwing, VINEX, Regionaal-Economisch beleid etc.
- PPS in algemene zin en PPS-constructie diverse VINEX-locaties en andere projecten
- Organisatorische en financiële vormgeving stedelijke herstructureringsopgave
- Strategische visies/adviezen zowel privaat (concern- en werkmaatschappij niveau) als publiek
- Boardroom consultancy zowel publiek als privaat en maatschappelijke visitaties woningbouwcorporaties.
- Mediation bij diverse samenwerkingsverbanden en conflicten
- Inbreng (lagere) overheden en werkgeversorganisaties in nationaal beleid
- Fusies en overnames (zowel in de not for profit als profit sector)
- Lid aanjaagteam en impulsteam Ministerie VROM

- Onderhandelingen over aankopen en bedrijfsverplaatsingen inclusief ontsluitingen (via weg, trein, lucht en vaarwegen)
- Organisatorische vormgeving herstructurering bedrijfsterreinen

Belangrijkste nevenactiviteiten:

- Lid Raad van Advies Rebel Group BV
- Lid Raad van Commissarissen Triodos Vastgoed Fonds
- Lid bestuur Stichting Mondelinge Geschiedenis Projecten
- Venoot Aquaplaning
- Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Ouderen Huisvesting Rotterdam
- Visitator van woningbouwcorporaties via ECORYS Nederland BV

Enige voormalige nevenactiviteiten:

- Voorzitter Bedrijvenplatform Geo Informatie
- Voorzitter Overlegplatform Wonen Spijkenisse
- Voorzitter Raad van Commissarissen Altus BV (projectontwikkeling), Houten
- Lid Raad van Commissarissen Vestia - Estrade Groep (woningbouwcorporatie), Rotterdam
- Lid College van advies City Link Amsterdam-Sarajevo
- Voorzitter Raad van Commissarissen Onniré (aannemerij), Rotterdam
- Voorzitter Raad van Commissarissen VVT (woningbouwcorporatie) te Tilburg

Profielchets:

Drs. Ing. Bert de Graaf is onder meer Associate Partner van ECORYS Nederland BV en houdt zich bezig met board room consultancy ten behoeve van de publieke en private sectoren die actief zijn in de gebouwde omgeving. Hij concentreert zich op het formuleren van beleid en strategie en benadrukt waardemanagement van ruimtelijke ordening en vastgoed. Zowel in Nederland als in het buitenland heeft hij zich bezig gehouden met (sociale) huisvestingsproblematiek, waarbij vaak ook een marktbenadering voor het voorraadbeheer is geïntroduceerd. Als plaatsvervangend directeur van het Grondbedrijf en als directeur van het Gemeentelijk Woningbedrijf van Rotterdam (een woningcorporatie met 40.000 woningen) is hij altijd in hoge mate betrokken geweest bij stedelijke ontwikkeling en vernieuwing. Als adviseur heeft hij meegewerkt aan de evaluatie van onder meer de stadsvernieuwing (BELSTATO), de VINEX en de organisatorische vormgeving van de stedelijke vernieuwing in een aantal steden (waaronder DUO in Utrecht). Als bemiddelaar heeft hij menig samenwerkingsverband tot stand gebracht of onenigheid tussen partijen tot een goed einde gebracht. Als strategisch en financieel adviseur heeft hij meegewerkt aan het ontstaan van de grootste Nederlandse vastgoedbedrijven. Door zijn vele eerdere functies en opdrachten heeft hij bijgedragen aan de formulering van het (sociale) woningbouwbeleid en de opvattingen over de betekenis van vastgoedontwikkeling en de stedelijke vernieuwing in algemene zin beïnvloed; dit zowel in Nederland als daarbuiten.

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

Ginkel, J.D. van

Geboorteplaats en –datum:

Den Haag, 2 december 1975

Woonplaats:

Maarsse

Huidige functie:

Senior consultant

Opleiding

2007-2008	NIMA B, NCOI Business school
1996-2001	Ruimtelijke Ordening en Planologie, HTS, Utrecht
1995-1996	Sociale Geografie, Universiteit Utrecht
1988-1995	Atheneum, St. Janscollege, Den Haag

Werkervaring

2014-present	Senior Consultant, Ecorys
2012-2013	Business unit manager Gebiedsontwikkeling, Ecorys
2008-2012	Senior Consultant Gebiedsontwikkeling, Ecorys Vastgoed
2006-2008	Assistent Accountmanager Zuid-Holland, Grontmij Netherlands
2002-2008	Consultant Gebiedsontwikkeling, Grontmij Netherlands
2000-2002	Adviseur, VVK Architectuur en Stedenbouw

Profielchets:

Janbart is sinds 2008 senior consultant bij Ecorys en sinds 2012 manager van de afdeling gebiedsontwikkeling. Hij heeft een planologische (ruimtelijke) achtergrond, waardoor hij een ruime basiskennis heeft van alle bij een (ruimtelijke) ontwikkeling betrokken aspecten, van juridisch planologisch tot financieel. Hij heeft eveneens uitgebreide ervaring met het analyseren van en adviseren over economische ontwikkelingen binnen verschillende sectoren. Dit stelt hem in staat snel te kunnen schakelen tussen de verschillende beleidsvelden, wat helpt bij grootschalige gebiedsontwikkelingsprojecten. Janbart is gespecialiseerd in regionaal economische ontwikkeling en vastgoedvraagstukken. Hij heeft uitgebreide ervaring met adviestrajecten op de bedrijventerreinen- en kantorenmarkt en op het gebied van regionale samenwerking. In de afgelopen jaren heeft Janbart meerdere internationale studies aangestuurd in opdracht van de Europese Investeringsbank en heeft hij tientallen keren gesproken op seminars en congressen over het gebruik van Financiële Instrumenten. Daarnaast heeft hij organisaties, grote bouwondernemingen en gemeenten geholpen met het op papier krijgen van hun economische visies.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Kalkman, drs W.M.

Geboorteplaats en –datum:

Waddinxveen, 8 december 1962

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Projectmedewerker

Onderwijs:

- 2004 - 2006: Diverse opleidingen, o.m. Financieel management en Bedrijfskunde (De Baak)
- 1984 - 1988: Doctoraal Communicatiewetenschappen (Universiteit van Amsterdam)
- 1982 - 1984: Propedeuse Sociologie (Universiteit Utrecht)
- 1975 - 1982: Voorbereidend Wetenschappelijk Onderwijs (Corderius College Amersfoort, Comenius College Hilversum)

Loopbaan:

- 2009 - heden: Ecorys Vastgoed, projectmedewerker (free-lance)
- 2006 - heden: Ondernemer/adviseur
- 2003 - 2006: Directie-adviseur Woonstichting De Key
- 2001 - 2003: Bestuurssecretaris Vastgoedfonds Lieven de Key
- 1989 - 2001: Diverse beleidsfuncties, NOS

Profielchets:

Marieke Kalkman is van huis uit communicatiewetenschapper en heeft haar weg weten te vinden in complexe bestuurlijke situaties bij de publieke omroep en in de corporatiesector.

Na secretaris te zijn geweest van diverse omroepbrede overlegcolleges, heeft Marieke de overstap gemaakt naar de volkshuisvesting. Achtereenvolgens was zij bestuurssecretaris bij Vastgoedfonds Lieven de Key en directie-adviseur bij Woonstichting De Key in Amsterdam. In deze hoedanigheid was zij medeverantwoordelijk voor een aantal organisatorische verandertrajecten en de jaarverslaglegging.

Sinds 2006 is Marieke is zelfstandig ondernemer. Zij zet de kennis en ervaring die zij heeft opgedaan in de publieke sector in bij de advisering van met name non profit-organisaties, zoals vastgoedorganisaties en gemeentes. Bij Ecorys is zij als commissielid bij diverse visitaties betrokken.

Tenslotte is Marieke eigenares van kinderboekwinkel Pretletters in Hilversum.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	<p>Position paper</p> <p>Jaarplannen en en begrotingen 2010-2013, activiteitenoverzicht 2013</p> <p>Beleidsplan2007-2012 en 2013-2018</p> <p>Jaarverslagen 2010 t/m 2013</p> <p>Beleidsnotities Energiebeleid, Huurbeleid, Strategisch Voorraadbeleid, Verkoopbeleid, Woningmarktonderzoeken: De aantrekkingskracht van de Eemvallei (2011), EIB Woningbouwprogrammering Amersfoort 2013-2040, Rapport ontwikkelingen doelgroep regio Amersfoort 2013-2020, RIGO doelgroepen in de Gooi en Vechtstreek (2011), WBO Blaricum (2008), Woningmarktonderzoek Baarn (2010), Woningmarktonderzoek Bunschoten (2005 en 2010)</p> <p>Collegeprogramma's Hilversum (2010 en 2006), Concept-visie wonen Baarn (2011), De toekomst van Noord (2006), Visie Overmeer 2010, Visies Wonen Baarn 2007 en 2012), Woonvisie Bunschoten (2006), Woonvisie Hilversum (2006), Kadernota Wonen Blaricum 2010</p> <p>Prestatieafspraken Baarn 2008-2011, Prestatieafspraken Blaricum 2013-2016, Prestatieafspraken Bunschoten 2010-2012, Prestatieafspraken Bussum 2013-2016, Prestatieafspraken Wijdmeren 2012-2015</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum: Corporatie in Perspectief 2013</p> <p>Bestuurlijke overeenkomst Wonen, Welzijn, Zorg regio Eemland 2010, Convenant Tweede Kans-beleid Gooi en Vechtstreek 2009, Convenanten woonruimteverdeling Gooi en Vechtstreek 2005, 2008 en 2011, Manifest Zorggeschikt Wonen 2010, Overeenkomst wachtlijst woonwagens Baarn 2010</p> <p>Diverse samenwerkingsovereenkomsten mbt nieuwbouw</p>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<p>Gespreksverslagen samenwerkingspartners ihkv nieuwe beleidsplan</p> <p>Visitatie 2010</p> <p>Div. presentaties aan gemeenten</p> <p>Samenwerkingsovereenkomst HGO, verslagen HGO-directie GO en HGO-RvT</p> <p>Samenwerkingsovereenkomsten met zorgaanbieders</p>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<p>Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</p> <p>De Oordeelsbrief van de minister van BZK</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</p> <p>WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag</p> <p>Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</p> <p>Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen</p> <p>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</p> <p>Accountant: Managementletters, verslagen en brieven</p>
Governance	<p>Documenten over alle opgaven</p> <p>Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</p> <p>Position paper</p> <p>Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</p> <p>Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</p> <p>Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</p> <p>Toepassing governancecode (VTW-checklist)</p> <p>Toepassing overlegwet</p>

Bijlage 7: Presteren naar Opgaven en Ambities

Bijlage: Presteren naar Opgaven en Ambities

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
Woningen labelen voor jongeren 2010: 34% toegewezen aan jongeren 2011 (t/m derde kwartaal): 35%, totaal 2011 32%	<i>Convenant Woonruimteverdeling Gooi en Vechtstreek 2008 t/m derde kwartaal 2011</i> 35% van vrijkomende woningen labelen voor jongeren	7,0
Huisvesten statushouders 2010: 16 in Gooi en Vechtstreek 2011: 35 in Gooi en Vechtstreek 2012: 6 in Gooi en Vechtstreek, 15 in Bunschoten 2013: 22 in Gooi en Vechtstreek en 17 in Bunschoten	<i>Kadernota Wonen Blaricum 2011-2014</i> Inzet voor huisvesting statushouders <i>Prestatieafspraken Wijdemeren 2012-2015</i> GO verklaart zich bereid woningen beschikbaar te hebben voor statushouders	8,0
MGE 2010: Verkoop eerste woningen in Koopgarant, introductie sociale koopvorm 90% VON 2011/2012/2013: voortzetting verkoop in Koopgarant en 90% VON	<i>Prestatieafspraken Bunschoten 2010-2012</i> Inzet van financiële producten en tussenvormen huur/koop <i>Prestatieafspraken Wijdemeren 2012-2015</i> Streven naar inzet van sociale koopvormen a la Koopgarant	7,0
Maatregelen specifieke doelgroepen 2010: in totaal 34% gelabeld voor jongeren, 60% toegewezen aan niet-urgente 2011: 32% gelabeld voor jongeren 2012: van 319 aangeboden woningen waren er 76 gelabeld: 33 seniorenwoningen, 14 aanleunwoningen en 29 woningen exclusief voor jongeren t/m 25 jaar	<i>Kadernota Wonen Blaricum 2011-2014</i> Rechtstreeks bouwen voor (koop)starters <i>Prestatieafspraken Bunschoten 2010-2012</i> Onderzoeken van labelen van woningen voor een specifieke leeftijd Twee op de vijf woningen toewijzen aan niet-urgente	7,0
Woonruimteverdeling 2011: Het Gooi en Omstreken is actief in werkgroep die onderzoekt hoe woonruimteverdeling verbeterd kan worden 2012: voorstel ter verbetering woonruimteverdeling aan betrokken gemeenten voorgelegd	<i>Prestatieafspraken Bunschoten 2010-2012</i> Onderzoek naar functioneren woonruimteverdeling	7,0
Woonfraude 2012/2013: Het Gooi en Omstreken is alert op onrechtmatige bewoning, probeert in de minnen te schikken en grijpt waar nodig in. Ook aandacht voor woonfraude op de website	<i>Prestatieafspraken Wijdemeren 2012-2015</i> Bestrijding woonfraude dient plaats te vinden	8,0
Betaalbaarheid		

<p>Kernvoorraad</p> <p>2011: 88% bereikbaar, nieuwbouw: alleen sociale huurwoningen</p> <p>2012: 88% bereikbaar, nieuwbouw: alleen sociaal</p> <p>2013: beleid = 70% is betaalbaar, realisatie = 73%.</p> <p>Van de 83 nieuwbouwwoningen bevinden zich er slechts 11 in de vrije sector</p> <p>Wijdmeren: jaarlijkse monitoring prestatieafspraken en twee keer per jaar bestuurlijk overleg over voortgang, o.a. mbt voorraad</p>	<p><i>Regionaal actieprogramma Gooi en Vechtstreek 2011-2015:</i></p> <p>33% van de nieuwbouw is betaalbaar</p> <p><i>Prestatieafspraken Bunschoten 2010-2012</i></p> <p>Uitwerken omvang voorraad bereikbare huurwoningen voor de doelgroep in relatie tot huurbeleid</p> <p><i>Prestatieafspraken Wijdmeren 2012-2015</i></p> <p>GO geeft jaarlijks inzicht in het aantal sociale huurwoningen in het afgelopen en het komende jaar</p>	8,0
Overig		
Gemiddelde beoordeling		7,4

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>Senioren</p> <p>2010-2014: in het kader van duurzaamheid worden woningen levensloopbestendig gebouwd</p> <p>2011/2012: overleg met Sherpa en gemeente Blaricum over zorggebouw in de Blaricummermeent. Overleg met Philadelphia over bouw 40 zorgwoningen in Blaricummermeent. Oplevering 23 woningen licht demente bejaarden Wijdmeren. Oplevering 52 seniorenwoningen Hilversum. Start project Begeleid Zelfstandig Wonen Plus in Hilversum</p> <p>2012/2013: bouw 37 seniorenappartementen in Hilversum</p> <p>Baarn: De Wiekslag (icm Zorgpalet)</p> <p>Bunschoten; De Schans (begeleid wonen)</p>	<p><i>Kadernota Wonen Blaricum 2011-2014</i></p> <p>Op inbreidingslocaties rekening houden met restvraag nulredenwoningen en verzorgde woonvormen senioren</p> <p><i>Prestatieafspraken Wijdmeren 2012-2015</i></p> <p>Nieuwbouw = levensloopbestendig</p> <p>Woningen classificeren conform sterrenclassificatiesysteem regio. Sterrenniveau aangeven op WoningNet</p>	8,0
Gemiddelde beoordeling		8,0

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>Woningkwaliteit</p>	<p><i>Geen externe opgaven gevonden. Interne opgave cf Beleidsplannen 2007-2012 en 2013-2017</i></p>	
<p>2010: totaal onderhoud: € 12.244.077; € 1.897 per vhe (referentiegroep € 1.486)</p> <p>2011: totaal onderhoud: € 10.409.275; € 1.622 per vhe (referentiegroep € 1.399)</p> <p>2012: totaal onderhoud € 10.780.111; € 1.666 per vhe (referentiegroep € 1.327)</p> <p>2013: totaal onderhoud € 9.192.701</p>	<p>Beperking van de woonlasten door extra energiebesparing. Beschikbare budget voor extra investeringen: € 15 miljoen voor komende tien jaar bovenop regulier planmatig onderhoud</p>	8,0

Kwaliteit dienstverlening		
2010: KWH-label verlengd, gemiddeld 7,7 2011: KWH-label verlengd, gemiddeld 7,7 2012: geen prestaties gevonden, geen KWH-meting 2013: vier keer per jaar overleg met HGO, overleg medewerkers Bewonerszaken met bewonerscommissie, regulier en tussentijds	<i>Geen externe opgaven gevonden. Interne opgave cf Beleidsplan 2007-2012:</i> KWH-label behouden. Gebiedspanels om vragen/voorstellen mbt dienstverlening voor te leggen <i>Beleidsplan 2013-2018</i> Om activiteiten en dienstverlening optimaal te laten aansluiten bij de wensen van de klant is er veel overleg met de huurdersorganisaties en de verschillende bewonerscommissies	6,0
Energie en duurzaamheid		
2010: energiebesparende maatregelen bij planmatig onderhoud, nota Energiebeleid, 750 woningen verbeterd, w.o. passende energieprestatie 2011: verlaging EPC door woningverbetering 142 woningen naar C-label of hoger, in totaal al 2501 woningen A-, B- of C-label 2012: in totaal 2733 woningen A-, B- of C-label 2013: in totaal 3544 woningen A-, B- of C-label. Ambities zijn opgeschroefd: in 2018 alle woningen B-label (t/m 2012 C) 2010-2013: gebruik van duurzame materialen bij nieuwbouw, toepassen energiebesparende maatregelen, scheiding en beperking van afvalstoffen, zorgen voor levensloopbestendige woningen	<i>Kadernota Wonen Blaricum 2011-2014</i> Vastleggen in welke mate/welk tempo energetische verbeteringen worden doorgevoerd <i>Prestatieafspraken Bunschoten 2010-2012</i> Verlagen energie-index <i>Prestatieafspraken Wijdemeren 2012-2015</i> Het Gooi en Omstreken streeft naar toepassen energiezuinige maatregelen bij bestaande woningen en nieuwbouw	8,0
Gemiddelde beoordeling		7,3

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
2010: opgeleverd 77 appartementen, 30 woningen en PG-unit met 13 kamers 2011: opgeleverd 33 nieuwbouwwoningen 2012: opgeleverd 67 woningen 2013: opgeleverd 83 woningen	<i>Kadernota Wonen Blaricum 2011-2014</i> 1000 woningen 2010-2020 (inzet gemeente) <i>Regionaal Actieprogramma Gooi en Vechtstreek 2011-2015</i> 3340 nieuwbouwwoningen, niet gespecificeerd <i>Prestatieafspraken Wijdemeren 2012-2015</i> Het Gooi en Omstreken kan partij zijn bij nieuwbouw sociale woningen op gemeentelijk grondgebied	7,0
Sloop		
	Geen opgaven gevonden	-
Verbetering bestaand woningbezit		
	<i>Geen externe opgaven gevonden. Interne opgave cf Beleidsplan 2007-2012</i>	

2010: 41% van de daarvoor in aanmerking komende woningen is verbeterd 2011: 54% 2012: 67%	Ca. 3.500 woningen komen in aanmerking voor woningverbetering. Hiervoor is extra budget van € 26 miljoen beschikbaar	7,0
Maatschappelijk vastgoed		
	Geen opgaven gevonden	-
Verkoop		
	Geen opgaven gevonden	
Gemiddelde beoordeling		7,0

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<p>2010: Div. leefbaarheidsprojecten, w.o. behandeling van 230 overlastzaken, ondersteuning bewonersinitiatieven, tuinenprojecten, realisatie wijkvoorzieningen. Totale uitgaven € 105.880, =</p> <p>2011: Div. leefbaarheidsprojecten, w.o. overlastbestrijding, aanpak hennepsteelt, buurtbemiddeling, tuinenprojecten, ondersteuning bewonersinitiatieven, begeleid zelfstandig wonen. Totale uitgaven € 88.176, =</p> <p>2012: Div. leefbaarheidsprojecten, w.o. aanpak overlast, buurtbemiddeling, technische maatregelen/fysieke ingrepen, sponsoring scholenproject participeren in de samenleving, diverse wijkvoorzieningen, alle woningen voorzien van inbraakwerend hang- en sluitwerk. 92% van het bezit is beveiligd volgens PKVW. Totale uitgaven: € 200.832, =</p> <p>2013: Div. leefbaarheidsprojecten, w.o. overlastbestrijding, hennepaanpak, buurtbemiddeling, project Keerpunt, realisatie woondienstencentrum en wijkcentra, samenwerking met Hilverzorg. Totale uitgaven: € 126.510, =</p>	<p><i>Prestatieafspraken Bunschoten 2010-2012</i> Verkennen maatregelen leefbaarheid</p> <p><i>Prestatieafspraken Wijdemeren 2012-2015</i> Handhaven huidige peil aangebrachte maatregelen op niveau Politie Keurmerk Veilig Wonen Nieuwbouwwoningen voldoen aan eisen Keurmerk Leefbaarheid bevorderen dan wel in stand houden</p>	8,0
Gemiddelde beoordeling		8,0



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas