



Visitatierapport

ProWonen

2008 - 2011

proWonen

Utrecht, augustus 2012

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)
Mevrouw drs. C.P.M. Doms
De heer drs. ing. A.G.M. Horrevorts (secretaris)

Voorwoord

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

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

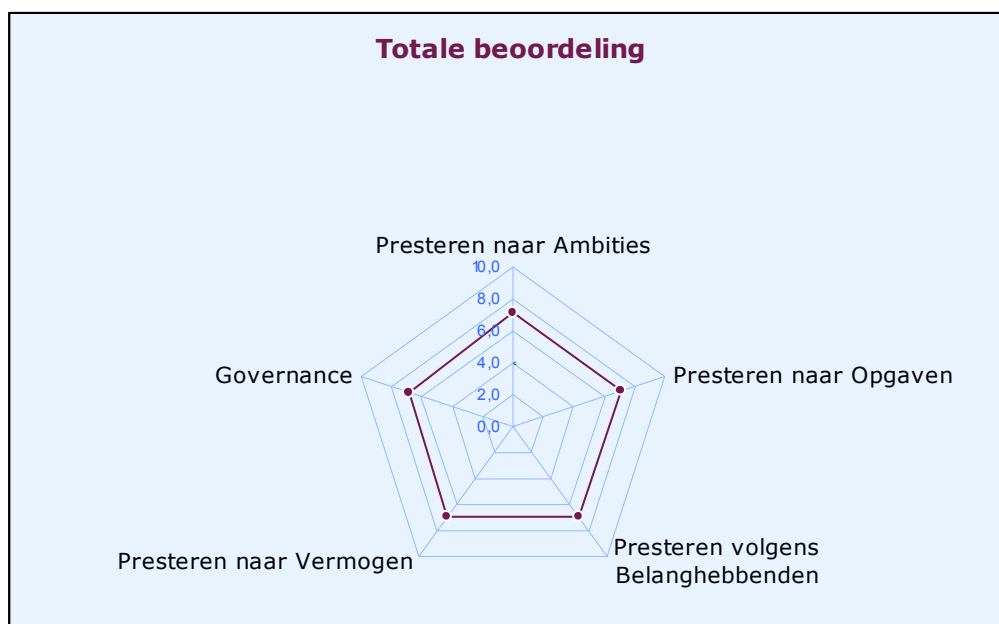
Wilma de Water
directeur

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In november 2011 heeft ProWonen te Borculo opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen maart en augustus 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 9 en 10 mei 2012.

ProWonen wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7,0.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar Ambities	7,1
Presteren naar Opgaven	7,1
Presteren volgens Belanghebbenden	7,0
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance	6,9
Gemiddelde score	7,0

De commissie komt tot de conclusie dat ProWonen gemiddeld een 7,0 scoort. Op alle onderdelen presteert zij meer dan voldoende. Op de onderdelen Presteren naar Ambities, Presteren naar Opgaven, Presteren volgens Belanghebbenden en Presteren naar Vermogen scoort zij op of net boven de norm (norm is 7,0). Op het aspect Governance scoort zij (net) onder de norm van ruim voldoende. Daar kan zij nog winst behalen.

Presteren naar Ambities

De score voor Presteren naar Ambities (7,1) is gebaseerd op de score op vijf prestatievelden: huisvesting primaire doelgroep, kwaliteit van woningen, huisvesting speciale doelgroepen, (des-)investeren in vastgoed en kwaliteit van wijken en buurten.

ProWonen voorziet in ruim voldoende mate in de woonbehoeften van de primaire doelgroep en presteert meer dan ruim voldoende voor de doelgroep met specifieke woonbehoeften. De kwaliteit van de woningen is naar behoren. De ambities voor nieuwbouw waren aanvankelijk hoog. Maar zijn in de loop van de visitatieperiode bijgesteld naar het huidige marktniveau. De corporatie heeft op dit punt ruim voldoende gepresteerd in het licht van de veranderende economische situatie. Ook op het prestatieveld *kwaliteit van wijken en buurten* presteert de corporatie volgens de norm ruim voldoende (7).

Presteren naar Opgaven

De score voor Presteren naar Opgaven (7,1) is eveneens gebaseerd op de score op de hierboven genoemde vijf prestatievelden. Op alle prestatievelden voldoet ProWonen aan de norm (ruim voldoende). De corporatie voorziet in ruim voldoende mate in de woonbehoeften van de primaire doelgroep en de doelgroep met specifieke woonbehoeften. ProWonen heeft veel gebouwd en geherstructureerd en voldoet hiermee aan de verwachtingen van de gemeenten waar zij werkzaam is. Ook op het gebied van leefbaarheid is door ProWonen voldoende geïnvesteerd. Op het prestatieveld *Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen* presteert ProWonen meer dan de omgeving van haar verwacht. Vandaar een score die boven de norm uitkomt.

De opgaven zijn niet altijd concreet en meetbaar vastgelegd. Maar de prestaties van ProWonen zijn voor een corporatie van haar omvang ruim voldoende.

Presteren volgens Belanghebbenden

De scores op Presteren naar Ambities en Opgaven zijn oordelen van de commissie. De score Presteren volgens Belanghebbenden is het gemiddelde oordeel van de belanghebbenden over de prestaties van ProWonen (7,0). Ook deze score is gebaseerd op het oordeel (van de belanghebbenden) over de vijf genoemde prestatievelden. Op de prestatievelden huisvesting van primaire doelgroep, kwaliteit woningen en woningbeheer en kwaliteit van wijken en buurten scoort ProWonen volgens de belanghebbenden net iets onder de norm. Op de prestatievelden huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen en (des-)investeren in vastgoed scoort de corporatie boven de norm. De huurdersverenigingen zijn gemiddeld kritischer over de prestaties van ProWonen dan de vertegenwoordigers van gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen.

Presteren naar Vermogen

Het onderdeel Presteren naar vermogen wordt bepaald door de scores op Financiële continuïteit, Financieel beheer, Doelmatigheid en Vermogensinzet. Op de eerste twee onderdelen scoort ProWonen ruim voldoende (7,0) (ook op de subonderdelen vermogenspositie, liquiditeit Integrale kasstroomsturing, planning en controlcyclus en treasurymanagement). De continuïteit van de corporatie en het financieel beheer zijn op orde.

Ook de onderdelen Doelmatigheid en Vermogensinzet scoort de corporatie ruim voldoende (7,0). Er is beleid ontwikkeld om de organisatie efficiënter te maken. ProWonen heeft de afgelopen jaren maatregelen genomen om de bedrijfslasten te verlagen en heeft dat ook gerealiseerd. Wat betreft de vermogensinzet heeft de corporatie een duidelijke visie en spant zij zich in ruime mate in om het vermogen te verruimen.

Governance

De score voor Governance is opgebouwd uit de onderdelen Besturing, Intern Toezicht en Externe legitimatie. De besturing is een waardering voor de wijze waarop de corporatie haar plannen ontwikkelt en vastlegt, hoe zij nagaat of die plannen uitgevoerd worden zoals bedoeld en of de corporatie op basis van evaluaties en voortgangsrapportages de activiteiten bijstelt. In zijn geheel presteert de corporatie hierop volgens de norm. Wat betreft het verantwoorden naar de huurders van veranderingen in het beleid of wijzigingen van activiteiten kan ProWonen nog verbeteringen doorvoeren.

Het Intern toezicht is meer dan voldoende (6,8). De raad van commissarissen functioneert ruim voldoende (7,0) en de corporatie past de Governancecode in ruim voldoende mate toe. Het toetsingskader dat de raad van commissarissen gebruikt voor het beoordelen van de prestaties van de corporatie heeft nog aanscherping (6,5).

De corporatie verantwoordt haar beleid en prestaties in ruim voldoende mate aan de belanghebbenden (7,0).

Recensie

Woningcorporatie ProWonen is een corporatie die goed is ingevoerd in de drie gemeenten waar zij werkzaam is: Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre. De corporatie heeft het beleid aangepast aan de ontwikkelingen in de regio: krimp, vergrijzing en verdunning van huishoudens. Zij heeft dit beleid de afgelopen jaren goed onderbouwd en met volharding uitgedragen. Zij heeft huurders en gemeenten ervan overtuigd dat de periode van 'bouwen, bouwen, bouwen' afloopt en dat aanpassingen in het bestaande bezit voldoende mogelijkheden biedt om te voldoen aan de opgave in de regio. De opgave is het bestaande bezit kwalitatief verbeteren zodat de woningen voldoen aan de wensen van de toekomstige huurders (veelal senioren).

Het doel is en blijft kwalitatief goede en betaalbare woningen bieden. Niet de hoogte van de huur is daarbij leidend voor het beleid, maar de som van de woonlasten. Daarom zet ProWonen bij investeringen in op gebruik van duurzame bouwmaterialen, toepassen van energiebesparende technieken en verlagen van de bedrijfslasten.

ProWonen kenmerkt zich als een corporatie die doet wat zij moet doen. ProWonen is zich bewust van haar rol als volkshuisvester en herinvesteert inkomsten van verkoop en huur in het betaalbaar houden van woningen, kwaliteit van wonen en huisvesten van doelgroepen met bijzondere woonbehoeften. In het realiseren van die laatste woonwensen is ProWonen tot voor kort zeer genereus geweest in het realiseren van wensen van belanghebbenden: er kon veel. In de laatste twee jaren weegt ProWonen kritischer het financieel rendement af tegen het maatschappelijk rendement. De veranderde economische situatie en veranderingen in de sector volkshuisvesting hebben geleid tot het varen van een voorzichtiger koers. Belanghebbenden tonen hiervoor begrip.

ProWonen wordt gezien als een kenner van de regio, die gebruikmakend van die regionale kennis en haar relatienetwerk initiatieven ontplooit of ondersteunt die maatschappelijk van belang zijn. Zo draagt zij met investeringen bij aan de leefbaarheid in kernen (bijvoorbeeld realiseren van ontmoetingsruimten voor ouderen in kleine kernen, huisvesting voor culturele en maatschappelijke activiteiten).

ProWonen zorgt goed voor haar klanten. Dat blijkt uit de waardering door de klanten (het KWH-label). ProWonen communiceert op een open en transparante wijze met de huurders en belanghebbenden. Dat doet zij ook als de boodschap voor klant of belanghebbende niet positief is. ProWonen probeert zo goed mogelijk besluiten te verantwoorden naar de belanghebbenden.

Het herstructureringsproject De Koppel heeft met betrekking tot het overleg over de sociale spelregels flinke impact gehad op de relatie tussen ProWonen en de desbetreffende huurdersvereniging. ProWonen heeft de daar gemaakte fouten erkend, ervan geleerd en geïnvesteerd in de relatie met de huurdersvereniging.

ProWonen heeft de besturing van plannen en activiteiten op orde. Zij heeft de plannen voor de komende periode goed uitgewerkt en vastgelegd en stelt deze bij als ontwikkelingen in de economie en de regio daar aanleiding toe geven. De corporatie is voldoende responsief: zij betreft de belanghebbenden in voldoende mate bij de beleidsontwikkeling. De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden met de prestaties van ProWonen.

De toezichthouders zijn kritisch en bediscussiëren onderling en samen met de bestuurder op een open wijze de gang van zaken in de corporatie. De kaders voor de discussie met de bestuurder zijn transparant en vastgelegd in het ondernemingsplan van de corporatie.

De financiële positie van ProWonen is goed te noemen. Gezien de onzekere situatie op de woningmarkt en onzekere beleid ten aanzien van volkshuisvesting kiest ProWonen voor een voorzichtig financieel beleid. De corporatie is kostenbewust. Zij is bezig met het reorganiseren van de werkorganisatie en het kritisch doorlichten van beleidsprocessen en projecten. Dit moet een efficiënter en doelmatiger werkende organisatie gaan opleveren. Resultaten van dit beleid zijn zichtbaar. ProWonen voert een solide financieel beleid en heeft de bakens voor het financiële beleid op een adequate wijze aangepast aan de huidige economische en demografische omstandigheden.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	11
1 ProWonen en het werkgebied	13
1.1 De visitatie	13
1.2 ProWonen	13
1.3 Het werkgebied	14
1.4 Leeswijzer	14
2 Presteren naar Ambities	15
2.1 Missie en ambities	15
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities	16
2.3 Conclusies en motivatie	16
3 Presteren naar Opgaven	23
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	23
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	25
3.3 Conclusies en motivatie	25
4 Presteren volgens Belanghebbenden	31
4.1 De belanghebbenden van ProWonen	31
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden	32
4.3 Conclusies en motivatie	32
5 Presteren naar Vermogen	35
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	35
5.2 Conclusies en motivatie	35
6 Governance	43
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	43
6.2 Conclusies en motivatie	43
7 Integrale scorekaart	49
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	51
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	53
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	61
Bijlage 4 Definities	63
Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven	67

1 ProWonen en het werkgebied

1.1 De visitatie

In november 2011 heeft ProWonen te Borculo opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen maart en augustus 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 9 en 10 mei 2012. Voorafgaand aan de visitatiegesprekken heeft ProWonen een Zelfevaluatie geschreven.

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), mevrouw drs. C.P.M. Doms, de heer drs. ing. A.G.M. Horrevorts (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren wil woningcorporatie ProWonen de visitatie tevens gebruiken om feedback te krijgen op de reorganisatie die ProWonen doorvoert.

De visitatie betreft de periode 2008-2011. Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. Dit wil zeggen dat de corporatie gedaan heeft wat zij van plan was en wat gezien de context waarin zij zich bevindt van haar verwacht mocht worden. De wijze van beoordeling wordt verder toegelicht in bijlage 3.

1.2 ProWonen

ProWonen is een plattelandscorporatie in de Achterhoek. In 2005 is ProWonen ontstaan uit een fusie van de corporaties Woonklavier en De Stiepel. ProWonen beheert meer dan 8.000 woningen, zorgeenheden, garages, bedrijfsruimten en maatschappelijk vastgoed in de gemeenten Berkelland, Bronckhorst en Oost Gelre.

In de periode waarop de visitatie betrekking heeft (2008-2011) is ProWonen gereorganiseerd. Digitalisering, verschillende overheidsmaatregelen en krimp waren onder andere de redenen voor de reorganisatie van de corporatie (de reorganisatie had de projectnaam ProWonen 2.0). Daarnaast treft de overheid maatregelen (staatssteunregeling, voorgenomen kooprecht, extra huurverhoging voor hogere inkomens) die moeten leiden tot een kleinere corporatiesector. De nieuwe organisatie is op 1 januari 2012 van start gegaan. De afdeling Wonen is nu centraal gehuisvest in Eibergen. Voorheen was de afdeling verdeeld over drie vestigingen. De afdelingen Financiën en Vastgoed werken vanuit het kantoor in Borculo. Op 31 december 2011 werkten er bij ProWonen 111 medewerkers (93 fte). Op het moment van de visitatie (einde eerste tertiaal 2012) stonden er 90 fte op de loonlijst.

Het afnemend aantal nieuwbouwprojecten en de inzet van de politiek om de sociale huursector te verkleinen leiden er toe dat ProWonen met twee collega-corporaties (Wonion en Sité Woondiensten) de mogelijkheden onderzoekt voor intensieve samenwerking. Efficiency, continuïteit en verlaging van de bedrijfslasten, behoud van kennis en kwaliteit, flexibiliteit (uitwisselingen van personeel en verminderen kwetsbaarheid) en (regionale) positionering zijn belangrijke te realiseren doelen.

De leiding van ProWonen berust bij één directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

1.3 Het werkgebied

Het werkgebied van ProWonen kenmerkt zich door plattelandsgebied en bestaat uit acht hoofdkernen en zeventien kleine kernen in de Achterhoek. Bijna driekwart van het bezit bestaat uit eengezinswoningen. Ruim een derde van de woningen bestaat uit levensloopgeschikte woningen.¹

In de Achterhoek bezitten veel mensen een koopwoning. Het marktaandeel van ProWonen in het werkgebied is 21 procent. De corporatie is nagenoeg de enige aanbieder van huurwoningen (een aantal landelijke corporaties heeft nog enkele specifieke ouderenwoningen). Het werkgebied kenmerkt zich door krimp en vergrijzing van de bevolking. De verwachting is dat tot 2025 het aantal huishoudens nog enigszins zal groeien en dus de vraag naar woningen. De corporatie heeft beleid ingezet om deze situatie zo goed mogelijk op te vangen (op termijn minder huurders, minder woningen en meer woningen geschikt maken voor ouderen en de kwaliteit ervan verbeteren).

Het Centraal Fonds deelt ProWonen in de categorie 6 in, dat wil zeggen: gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen. Wanneer ProWonen in dit rapport wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn 101 corporaties in deze categorie.

1.4 Leeswijzer

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

- Presteren naar Ambities (hoofdstuk 2);
- Presteren naar Opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens Belanghebbenden (hoofdstuk 4);
- Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

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

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage 5 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

¹ Hierbij zijn de belangrijkste vertrekken zoals de woonkamer, slaapkamer en badkamer zonder traplopen te bereiken.

2 Presteren naar Ambities

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van ProWonen in relatie tot de ambities.

2.1 Missie en ambities

In het *Ondernemingsplan 2011-2015 'Samen werken aan Prettig Wonen'* verwoordt ProWonen haar missie en visie als volgt:

Iedereen heeft het recht om zelf te kiezen waar hij of zij wil wonen. Een aantal mensen kan dit niet zelf organiseren omdat zij bijvoorbeeld een financiële, fysieke of verstandelijke beperking hebben. Wij helpen hen hierbij.

We willen graag dat mensen op hun eigen wijze wonen. Als sociaal huisvester helpen we mensen die dit zelf niet kunnen organiseren. Maar wonen is meer dan de woning alleen. Je ergens thuis voelen en er kunnen (blijven) wonen, ook als er zorg nodig is, vraagt om meer dan alleen aandacht voor de woning. Dat kunnen we niet alleen. Daarom blijven we zoeken naar samenwerking met onze maatschappelijke partners.

De missie van ProWonen is:

ProWonen is een sociaal volkshuisvester met een maatschappelijke opdracht: we bouwen en exploiteren woningen voor mensen die om persoonlijke redenen zelf geen woning kunnen huren of kopen. De kern van onze klanten bestaat uit mensen met een inkomen tot 34.085 euro.

Daarnaast zoeken we naar mogelijkheden om binnen de ruimte die de staatsteunregeling ons biedt ook mensen met een hoger inkomen tot anderhalf keer modaal (48.750 euro) te helpen. Want voor veel mensen uit deze doelgroep is een koopwoning op de vrije markt niet bereikbaar. We benutten de tien procent die de regeling ons biedt voor deze doelgroep zo goed mogelijk en we hebben verschillende (betaalbare) koopproducten.

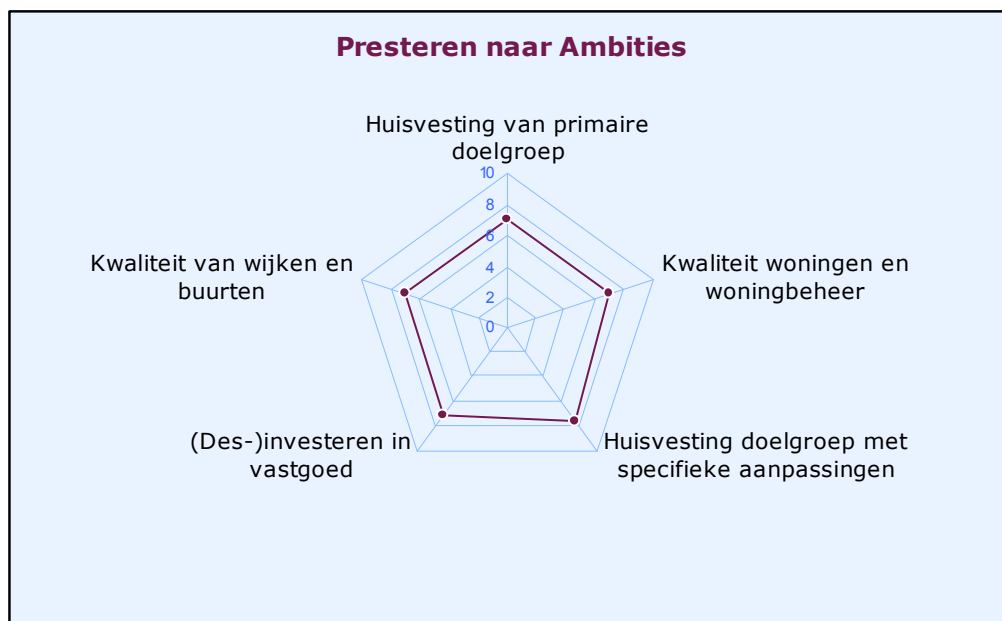
Tot slot schenken we veel aandacht aan de huisvesting voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking die, met een bepaalde mate van begeleiding, zelfstandig kunnen wonen. Zij vormen voor ProWonen een belangrijke doelgroep naast de andere groepen.

De ambities zijn beschreven in het ondernemingsplan. In de periode 2008-2011 zijn er drie verschillende versies geweest. Er is in deze periode, naar aanleiding van het toenmalige visitatierapport, gewerkt aan het scherper formuleren van ambities en doelstellingen. In het ondernemingsplan van 2009 zijn de doelen die in 2008 waren geformuleerd aangescherpt op de thema's klant, markt, organisatie en maatschappij. In het laatste en vigerende *Ondernemingsplan 2011-2015 'Samen werken aan plezierig wonen'* zijn vijf doelen (speerpunten) geformuleerd:

1. Blijje klant;
2. Passende woning;
3. Blijven wonen;
4. Prettige woonomgeving;
5. Duurzaamheid.

Per speerpunt zijn een of meer concrete resultaten benoemd. De ambities zoals door ProWonen vastgesteld, worden beoordeeld langs de lijn van de vijf vastgestelde prestatievelden. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities



Presteren naar Ambities	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,5
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
Gemiddelde score	7,1

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een **7,1**. ProWonen voorziet in ruim voldoende mate in de woonbehoeften van de primaire doelgroep en presteert meer dan ruim voldoende voor de doelgroep met specifieke woonbehoeften. De kwaliteit van de woningen voldoet aan de norm die verwacht mag worden. De ambities voor nieuwbouw waren aanvankelijk hoog. Maar zijn in de loop van de visitatieperiode bijgesteld naar een realistisch niveau. De kwaliteit van wijken en buurten krijgt van ProWonen ruim voldoende aandacht. In het Ondernemingsplan 2011-2015 zijn meetbare doelen geformuleerd.

Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De ambitie van ProWonen is bouwen en exploiteren van woningen voor mensen die om persoonlijke redenen zelf geen woning kunnen huren of kopen.

De kern van de doelgroep bestaat uit mensen met een inkomen tot 34.085 euro. Daarnaast is de ambitie van ProWonen om ook mensen met een hoger inkomen (tot anderhalf keer modaal) te helpen. ProWonen wil de tien procent die de regelgeving biedt voor deze doelgroep zo goed mogelijk benutten en biedt daarnaast verschillende (betaalbare) koopproducten.

In de *Ontwikkelingsvisie Deel A 2010* heeft ProWonen haar ambities beschreven. De keuzes die de corporatie gemaakt heeft, zijn onder andere: streven naar een klein woningtekort, rekening houden met de lokale situatie op de huur en koopmarkt (kleine kernen groeien minder hard dan grote kernen), 87 procent van de woningen is betaalbaar en 4 procent is goedkoop (zie bijlage 5 van dit rapport).

In deze periode vond ook een trendbreuk plaats in het beleid. Het beleid dat gericht was op groei is omgebogen in een beleid dat rekening houdt met krimp. Daarnaast is er ook meer aandacht ontstaan voor de demografische ontwikkelingen: vergrijzing en verdunning van huishoudens.

De commissie stelt vast dat eind 2011 de kernvoorraad (duurzame voorraad) van ProWonen voor een belangrijk deel bestaat uit woningen in het goedkope en betaalbare segment (91 procent van de totale woningvoorraad, zie bijlage 5 van dit rapport). Acht procent van de voorraad is in het dure segment. Daarmee wijkt de corporatie niet veel af van de referentiegroep. (Bron: Zelfevaluatie ProWonen 2012 en Centraal Fonds Volkshuisvesting CiP 2011)

ProWonen heeft het concept Te Woon ingevoerd en heeft in de periode 2008-2011 een toenemend aantal woningen via dit concept verkocht, waarvan het merendeel in 2010 en 2011. Dit concept is gericht op starters in de koopmarkt.

Uit *Corporatie in Perspectief* van het CFV blijkt dat het bezit van ProWonen relatief veel kwaliteit heeft en een relatief lage huur. In 2010 bedraagt de gemiddelde huur van de woningen van ProWonen circa 59 procent van de maximaal toegestane huur. Bij de corporaties in de referentiegroep is dit 63,5 procent en landelijk 72 procent. (CiP 2011). Van bijna alle woningen ligt de huur onder de huurtoeslaggrens.

De totale woningvoorraad van ProWonen is niet gegroeid. ProWonen is vanwege de onzekerheden op de woningmarkt en de hierboven beschreven trendbreuk (van groeiscenario naar krimpscenario) terughoudend geweest met het uitbreiden van het woningaanbod. De commissie stelt vast dat ProWonen hiermee haar beleid heeft aangepast aan de veranderde situatie. De nadruk in het ondernemingsplan 2011-2015 ligt, aldus de commissie, bij het passend maken van de woningen voor senioren. Ook dit is in overeenstemming met de veranderde demografische omstandigheden.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De ambities voor kwaliteit van woningen en woningbeheer van ProWonen zijn in diverse beleidsdocumenten van ProWonen beschreven:

Ondernemingsplan 2009-2010

Beleidsnotitie Energie, Duurzaamheid en Milieu (2009)

Huurbeleidsplan 2010

Ondernemingsplan 2011- 2015

Participatiebeleid 2011

Spelregels bij sloop en groot onderhoud

Uit het overzicht in bijlage 5 van dit rapport blijkt dat de ambities voor de kwaliteit van woningen deels globaal en deels zeer concreet zijn beschreven. Voorbeelden zijn: een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding in het woningbezit van ProWonen, voldoende passende woningen (aansluitend bij wensen en behoeften van huidige en toekomstige klanten), klanten hebben in 2015 inzicht in de beschikbaarheid en kwaliteit van de woningen, klanten waarderen de woningen met ten minste een 7, kwaliteitsbeleid (onder andere bij sloop en grootonderhoud) wordt afgestemd met de bewoners. Op het gebied van duurzaamheid en energiebesparing zijn concrete streefcijfers genoemd in diverse beleidsdocumenten. In het meest recente ondernemingsplan is de kwaliteit van wonen terug te vinden in drie speerpunten van ProWonen: de blije klant, passende woning en duurzaamheid (*Ondernemingsplan 2011 – 2015*). Deze drie speerpunten zijn in het Ondernemingsplan verder uitgewerkt in concreet meetbare doelen (zie bijlage 5).

De woningvoorraad is zoals voorgeschreven gewaardeerd volgens het woningwaarderingssysteem (WWS). De verhouding prijs kwaliteit is gunstig. De gemiddelde woningkwaliteit is hoog (hoger dan de referentiegroep) en de gemiddelde puntprijs huurwoning ligt onder die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde (Bron: CiP 2011).

Van alle woningen is een conditiemeting aanwezig. ProWonen monitort periodiek de conditie van de bestaande woningvoorraad. Een keer in de drie jaar beoordeelt ProWonen het bezit. Aan de hand van de resultaten bepaalt de corporatie de urgentie voor onderhoud. Het *Planmatig Onderhoud* bespreekt ProWonen jaarlijks met de gemeenten en de huurdersverenigingen.

In het afwegingskader (Vastgoedsturing) monitort ProWonen de verhuurbaarheid van complexen in de afgelopen drie jaar. Bij slechte of matige verhuurbaarheid gaat zij na of er een relatie is met de woningconditie. Als dit het geval is neemt ProWonen maatregelen.

Er is inzicht in de kwalificatie van de woningen via een classificatiesysteem dat voor medewerkers toegankelijk is. In de toekomst moeten ook klanten dit systeem kunnen inzien.

In 2006 waarderen bewoners de kwaliteit van hun woningen gemiddeld met een 7,5. In 2009 zijn metingen uitgevoerd in Borculo Noord, Eibergen 't Simmelink en Lichtenvoorde Hooiland (score respectievelijk 7,5, 7,1 en 6,9). In 2011 waarderen klanten tijdens de KWH-meting het onderhoud van de woning met een 7,6.

Uit het KWH huurlabel (2011) blijkt dat ProWonen positief scoort op punten die te maken hebben met kwaliteit van de woningen: reparatie uitvoeren 8,2, woning onderhouden 7,2. Eind 2008 zijn alle bestaande woningen van ProWonen voorzien van een energielabel. Van de woningen van ProWonen beschikt in 2008 48 procent over een label C of hoger (landelijk 35 procent). In het ondernemingsplan is de doelstelling aangescherpt naar 35 procent energielabel B. In 2011 had 30 procent van de woningen van ProWonen een energielabel B of hoger (bron: jaarverslag 2011). In 2010 is er in projecten met de woonlastenwaarborg gewerkt. De huurverhoging als gevolg van het uitvoeren van energiebesparende maatregelen is lager of gelijk aan de energiebesparing voor de klant (voordeel klant dus). Op deze wijze heeft ProWonen kwaliteitsverbetering (duurzaamheid) en betaalbaar houden van woningen op elkaar afgestemd.

De commissie stelt vast dat ProWonen de geformuleerde ambities over de kwaliteit en beheer van de woningen waarmaakt.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,5**.

ProWonen heeft de ambities voor het huisvesten van speciale doelgroepen vastgelegd in het *Ondernemingsplan 2009-2010*. Daarin schrijft zij dat ouderen en verpleeghuisgeïndiceerden in hun eigen dorp moeten kunnen blijven wonen, ook als er zorg nodig is. En voorts: 'We verhuren woningen aan mensen die niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien, die alleen kunnen wonen in combinatie met hulp, begeleiding en/of zorg. ProWonen bouwt zoveel mogelijk generiek en zo weinig mogelijk specifiek.' In de *Ontwikkelingsvisie 2010* schrijft ProWonen dat zij per kern en per zorginstelling maatwerk wil leveren. Randvoorwaarden zijn: bouwen voor de lokale behoefte en 'zo gewoon mogelijk wonen'.

In het *Ondernemingsplan 2011-2015* is de ambitie als volgt verwoord: Iedereen heeft het recht om zelf te kiezen waar hij of zij wil wonen. Een aantal mensen kan dit niet zelf organiseren omdat zij bijvoorbeeld een financiële, fysieke, of verstandelijke beperking hebben. Wij helpen hen hierbij. En meer specifiek (speerpunt Blijven Wonen): 'Onze klanten kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, ook als ze zorg nodig hebben.' De ambities op dit onderdeel zijn door ProWonen niet gekwantificeerd. ProWonen gaat er in haar beleid van uit dat de instellingen het beste zicht hebben op de vraag en de opgaven en de inzet van ProWonen is om deze vraag en opgave te vervullen.

Uit het overzicht van activiteiten (bijlage 5 van dit rapport) geeft de commissie hier enkele voorbeelden van gerealiseerde projecten van huisvesting voor specifieke doelgroepen.

ProWonen heeft voor Stichting De Lichtenvoorde twee appartementen gekocht. In project de Zuidhoek in Lichtenvoorde zijn twaalf appartementen en één algemene ruimte gerealiseerd voor cliënten van De Lichtenvoorde. Samen met Careaz Antoniushove en de gemeente Oost Gelre heeft ProWonen de ontmoetingsruimte in het Klinkerhofje in Lichtenvoorde nieuw leven ingeblazen. In De Zon in Vorden heeft ProWonen in samenwerking met Zozijn een kleinschalige woonvoorziening ontwikkeld voor zeventien cliënten. Het project bestaat uit negen groepswooningen waar 24-uurs zorg aanwezig is en uit acht volwaardige appartementen voor meer zelfstandige cliënten. Tot slot zijn in Ruurlo in nieuwbouwplan 't Rikkler in samenwerking met Sensire achttien eenheden beschermd wonen, twee logeerruimten en drie gezamenlijke huiskamers gerealiseerd voor dementerende ouderen. Zie voor de complete lijst van projecten bijlage 5.

De commissie merkt op dat ProWonen standaard al de woningen aanpast aan de wensen van de doelgroep. Ruim een derde van de woningen van ProWonen zijn nultredenwoningen, die in principe geschikt zijn om (bij toenemende zorgvraag) in te blijven wonen.

ProWonen heeft een 'Doorzonscan' gemaakt. De scan geeft globaal inzicht in de geschiktheid van de woningvoorraad van ProWonen voor bewoning als de zorgvraag toeneemt. Daarom wordt in 2012 de informatie verder verfijnd.

De commissie stelt vast dat ProWonen in meer dan ruim voldoende mate haar ambities waarmaakt.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

In de *Ontwikkelingsvisie ProWonen 2010, Deel A: Visie op de marktopgaven tot 2020 en een doorkijk naar 2040* heeft ProWonen de gewenste ontwikkeling van de woningvoorraad tot 2020 vastgelegd. Zij beschrijft daarin de visie van ProWonen op de marktopgaven, de keuzes van ProWonen en de ambities. In deel B van de *Ontwikkelingsvisie 2010* beschrijft ProWonen het uitvoeringsplan, dat zij elk half jaar actualiseert. Per kern beschrijft de corporatie de maatregelen in de bestaande voorraad, de nieuwbouw en de restopgave/zoekopgave. Daarin monitort ProWonen de voortgang en toetst de haalbaarheid.

Samengevat blijkt uit de ontwikkelingsvisie de volgende opgave:

- groei met 220 woningen in de periode 2010-2019. Daarnaast verwacht ProWonen netto ongeveer 160 zorgeenheden toe te voegen.
- groei in het segment eengezinswoning - nultrede en krimp van andere segmenten.
- daarnaast is een kwaliteitsslag nodig in delen van de woningvoorraad.

In onderstaande tabel is weergegeven wat ProWonen heeft begroot en gerealiseerd in de periode 2008-2011 (verkoop, sloop, nieuwbouw, verbetering en maatschappelijk vastgoed).

	2008		2009		2010		2011	
	begroot	realisatie	begroot	realisatie	begroot	realisatie	begroot	realisatie
Verkoop regulier	29	24	24	33	20	25	20	12
Sloop	29	65	68	67	216	166	30	45
Nieuwbouw huur	142	169	100	43	205	173	142	118
Nieuwbouw koop	10	7	3	0	0	0	12	8
Verbetering		42		281		54		
Maatschappelijk vastgoed		1		0		0		1

Voor de mate waarin corporaties plannen realiseren heeft het Centraal Fonds Volkshuisvesting een realisatie-index ontwikkeld. (1 = plan volledig gerealiseerd, 0 = plannen niet gerealiseerd). Uit de gegevens van het CFV, Corporatie in Perspectief 2011 blijkt dat ProWonen in de jaren 2007 – 2010 minder gerealiseerd heeft dan ze zich had voorgenomen. Dit geldt voor nieuwbouw, sloop en verkoop. De realisatie-indexen zijn respectievelijk 0,70, 0,72 en 0,76. Zij presteert echter wel beter dan het landelijk gemiddelde op deze drie punten. De commissie beoordeelt dit positief.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

In diverse beleidsdocumenten besteedt ProWonen aandacht aan het begrip leefbaarheid. In het document *Alert op leefbaarheid* (2008) en *Ondernemingsplan 2009-2010* schrijft de corporatie dat zij ten minste 0,5 procent van de huursom uitgeeft aan leefbaarheid. Onder andere via een leefbaarheidsfonds, ontmoetingsruimten, overlastbestrijding, tuinonderhoud bij leegstand, ondersteunen van bewonersinitiatieven, et cetera.

In het *Ondernemingsplan 2011-2015* is de leefbaarheid onderdeel van het speerpunt *Prettige Omgeving*:

'Onze klanten wonen in een prettige omgeving. Concrete resultaten op dit speerpunt zijn.' ProWonen beschrijft tevens welke concrete meetbare resultaten zij wil zien op dit speerpunt (zie bijlage 5).

Het leefbaarheidsbeleid van ProWonen is in 2011 herzien samen met de huurdersverenigingen (*Leefbaarheidsbeleid Samen aan zet*). De definitie van leefbaarheid is: Prettig samenleven in een verzorgde, schone, hele en veilige omgeving gerelateerd aan de voorwaarden en behoeften van bewoners uit de buurt of wijk.

ProWonen ziet investeren in maatschappelijk vastgoed als een bijdrage aan leefbaarheid. In het *Ondernemingsplan 2011-2015* formuleert ProWonen haar ambities ten aanzien van maatschappelijk vastgoed als volgt:

'Maatschappelijk vastgoed zoals een Kulturhus of gezondheidscentrum zien we als één van de instrumenten om de leefbaarheid te bevorderen. Wanneer partijen ons benaderen om maatschappelijk vastgoed te realiseren, staan we hier open voor. Maar we investeren alleen daar waar het echt iets toevoegt aan het woonplezier van onze klanten. Daarnaast dienen investeringen die we op dit gebied doen kostendekkend te zijn.'

In het zelfevaluatie rapport geeft ProWonen een overzicht van uitgaven die gedaan zijn in het kader van de leefbaarheid. Uit het overzicht blijkt dat ProWonen in de periode 2008-2011 jaarlijks meer dan 0,5 procent van de huuropbrengst aan leefbaarheid heeft uitgegeven. Deze uitgaven zijn vooral gericht op het versterken van de samenlevingskant van leefbaarheid zoals in de ambities is verwoord (buurtsupport, buurtsite, lokale ondersteuning, klussendag door medewerkers van ProWonen, ontmoetingsruimten en dergelijke).

Daarnaast heeft ProWonen geïnvesteerd in de tijdelijke inzet van een huismeester in herstructureringswijken, naleving hennepconvenant, oplevering kindercentrum met kinderopvang, peuterspeelzaal en buitenschoolse opvang in Neede (2011) en realiseren ontmoetingsruimten.

Ten slotte heeft ProWonen meebetaald aan de Vlearmoebus in Neede (belbus voor ouderen en mensen met beperking voor vervoer binnen Neede).

ProWonen heeft in de visitatieperiode twee projecten maatschappelijk vastgoed opgeleverd: een 'gezinshuis' samen met het Jongerenhuis Harreveld (2008) en in 2011 heeft ProWonen een kindercentrum opgeleverd in Neede.

Drie voorgenomen projecten zijn in de periode 2008-2010 wegens gebrek aan financiële middelen en financiële onzekerheid bij de samenwerkingspartijen beëindigd.

Uit het overzicht van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CiP 2011) blijkt dat ProWonen voor sociale activiteiten per woongelegenheden minder uitgeeft dan de corporaties in de referentiegroep, voor fysieke activiteiten geeft zij daarentegen weer meer uit dan de corporaties in de referentiegroep (2010). Uit de CiP gegevens van 2008, 2009 en 2010 blijkt dat ProWonen met de totaaluitgaven voor leefbaarheid zich in de middenmoot van de corporaties in referentiegroep categorie 6 bevindt.

3 Presteren naar Opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

ProWonen heeft in de visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Berkelland (*Samenwerkingsovereenkomst Berkelland 2010-2014 en Prestatieafspraken woningbouwplannen ProWonen gemeente Berkelland 2011-2020*), Bronckhorst (*Samenwerkingsovereenkomst 2009-2013*) en Oost Gelre (*We doen het voor de burgers! 2007 en Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015, april 2011*).

Ook heeft ProWonen op regionaal niveau kaders ontwikkeld voor de volkshuisvesting in de Achterhoek samen met de gemeenten, provincie en de Achterhoekse corporaties verenigd in de ACo (*Regionale Woonvisie 2010-2020 'Alleen ga je sneller, samen kom je verder'*).

Met huurdersverenigingen zijn afspraken gemaakt en convenanten getekend over huurprijsbeleid, woonruimteverdeling, energiebesparing en met diverse zorg- en welzijnsinstellingen zijn (werk)afspraken gemaakt over huisvesten van speciale doelgroepen en beheer van specifieke voorzieningen (dagactiviteiten, ontmoetingsruimten).

In het zelfevaluatie-rapport schrijft ProWonen dat in de periode 2008-2011 in alle gemeenten een omslag in denken heeft plaatsgevonden over de volkshuisvestelijke opgave. ProWonen schets in haar zelfevaluatie de belangrijkste veranderingen in deze periode. De veranderingen zijn hieronder schematisch weergegeven.

Externe factor	Van	Naar
Demografie	Groei bevolking Aanjagen bouwplannen Nieuwbouw	Krimp bevolking Schrappen bouwplannen Bestaande voorraad
Economie	Groei-economie Sturen op solvabiliteit Stijgende koopprijzen	Recessie Sturen op kasstroom Dalende koopprijzen/stagnatie
Politiek	Brede doelgroep Borging corporatieleningen Groei huursector	Inperken doelgroep Borging DAEB-activiteiten Krimp huursector
Bedrijfsvoering	Marktgericht, ondernemend	Governance, integriteit, risicomangement Sturen op verlaging bedrijfslasten
Samenwerking	Vooraf lokaal	Eerst regionaal, dan lokaal

Bovenstaande veranderingen hebben de opgaven beïnvloed. In het zelfevaluatie-rapport geeft ProWonen een schets van de belangrijkste opgaven in de periode 2008-2011. Hieronder is deze schets van ProWonen overgenomen. In bijlage 5 van dit rapport zijn de opgaven gespecificeerd.

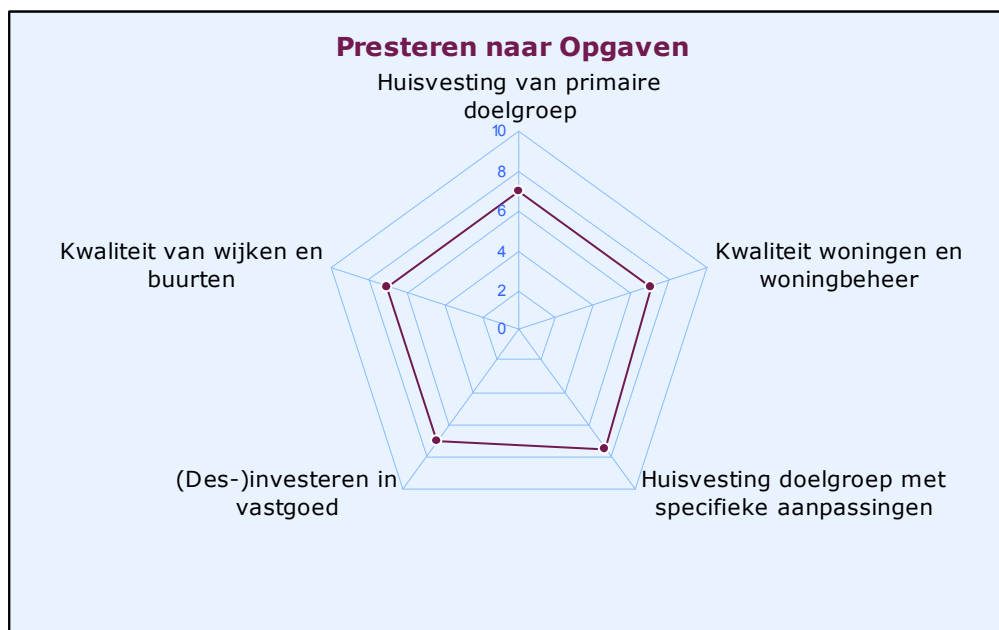
ProWonen heeft eind 2008 het referentiekader² van de Provincie Gelderland voor de woningbouwplanning 2010-2020 voor de Achterhoek ter discussie gesteld. Daarmee nam ProWonen, naar eigen zeggen, het voortouw in het delen van inzichten over de bevolkingskrimp en het zorgen voor gezamenlijk urgentiebesef³. Vanaf dat moment is samen met de gemeenten, de Achterhoekse Corporaties (ACo) en de provincie gewerkt aan de *Regionale Achterhoekse Woonvisie 'Alleen ga je sneller, samen kom je verder'*. Eind 2010 stemden de gemeenten in met het terugbrengen van de plancapaciteit van 14.000 naar 5.900 extra woningen. De ACo-corporaties zetten zelfs nog in op een lager aantal (3.300). De corporaties vinden dat een gezonde woningmarkt gebaat is bij enige schaarste. Door deze regionale afspraken waren de bestaande prestatieafspraken met de gemeenten aan herziening toe.

In de drie gemeenten waar ProWonen werkzaam is, is de bevolkingsdaling begonnen. Het aantal huishoudens blijft nog tot circa 2025 groeien en daarmee het benodigd aantal woningen. Daarna moet de woningvoorraad krimpen. Een belangrijke opgave is om het bezit beter geschikt te maken voor ouderen. De Achterhoekse gemeenten en corporaties houden hier in hun woningprogrammering en vastgoedsturing rekening mee. Het accent ligt niet meer op nieuwbouw, maar op transformatie van de bestaande woningvoorraad. ProWonen heeft relatief veel gezinswoningen gebouwd in de periode 1945-1970. In deze woningen investeert ProWonen nu in kwaliteit (energiebesparing en levensloopgeschiktheid). Ook zijn strategische locaties aangewezen waar naar verwachting in de toekomst sloop of verdunning plaats moet vinden.

² Keuzevrijheid en Identiteit / Woonvisie Gelderland / deel C (KWP-3).

³ Visie Achterhoekse Corporaties op woningopgaven (19 januari 2009).

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,5
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
Gemiddelde score	7,1

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **7,1**.

Op alle prestatievelden voldoet ProWonen aan de norm (ruim voldoende). Op het prestatieveld *Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen* presteert ProWonen meer dan de omgeving van haar verwacht. Vandaar een score die boven de norm uitkomt.

Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De opgave voor ProWonen is in de eerste plaats de primaire doelgroep te huisvesten. Deze groep maakt 90 procent van de nieuwe verhuisingen uit. Er zijn voldoende woningen voor de primaire doelgroep. De gemeenten spraken met ProWonen af dat de kernvoorraad c.q. duurzame voorraad (woningen die toegewezen kunnen worden aan de primaire doelgroep) beperkt mocht dalen. Er ligt in ieder geval geen bouwopgave meer.

Voor de overige tien procent van de woningzoekenden wil ProWonen er zijn voor een secundaire inkomensgroep tot circa anderhalf keer modaal die door omstandigheden moet of wil huren. Door het te koop aanbieden van huurwoningen kon ProWonen deze doelgroep bedienen (zie bijlage 5).

Door de vergrijzing van de bevolking in het werkgebied komen relatief veel goedkope huur- en koopwoningen vrij. ProWonen kiest ervoor om deze woningen te benutten om de groep starters te bedienen met Koopgarant en Koopcomfort.

De opgave is tevens om meer levensloopgeschikte woningen aan te bieden. In het *Referentiekader KWP3* van de Provincie staat dat 80 procent van de nieuwbouw een levensloopgeschikte woning moet zijn. Er waren nauwelijks levensloopgeschikte huurwoningen met een kwaliteit die paste bij de prijsklasse 550-700 euro. In de periode 2008-2011 is het aandeel nultredenwoningen in het woningbezit van ProWonen toegenomen van 34 procent naar 36 procent (bijlage 5).

Met de gemeenten heeft ProWonen afgesproken dat in 2015 35 procent van de woningen energielabel B of hoger heeft. Ook huurdersverenigingen verwachten dat de corporatie investeert in energiebesparing in bestaande woningen. ProWonen wil woningen bieden die een laag energieverbruik hebben en tegelijkertijd wil de corporatie de huren betaalbaar houden. Met het afgeven van een woonlastenwaarborg zijn veel huurders overtuigd dat de investeringen in energiebesparende maatregelen (leidend tot huurverhoging) niet leiden tot woonlastenverhoging (besparing op energie). In 2011 heeft 30 procent van de woningen van ProWonen een energielabel B of hoger.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De opgave in 2008 en 2009 was aldus de wensen en behoeften van gemeenten, provincie en zorginstellingen vooral de realisatie van nieuwbouw en vervangende nieuwbouw. Met *de Regionale Woonvisie* in 2010 kwam er een accentverschuiving van kwantiteit naar kwaliteit. Bij huurdersverenigingen zijn de belangrijkste thema's kwaliteit en prijs.

In het algemeen zijn de belanghebbenden en huurders tevreden over de kwaliteit van het woningbezit van ProWonen (zie ook paragraaf 2.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer). Uit onderzoek blijkt dat huurders gemiddeld het rapportcijfer 7,5 geven aan hun woning. Uit *Corporatie in Perspectief 2011* blijkt dat de gemiddelde woning van ProWonen veel WWS-punten heeft (154, landelijk 131) en een lage puntprijs (2,64 en de referentiecorporaties gemiddeld 2,89 euro per punt). Huurders van ProWonen krijgen met andere woorden veel kwaliteit voor het geld. ProWonen heeft in 2008, 2009 en 2010 veel geïnvesteerd in woningverbetering (CiP 2009, 2010 en 2011).

In de prestatieafspraken zijn er weinig opgaven geformuleerd over kwaliteit. Gezien de tevredenheid van bewoners over de kwaliteit is de noodzaak daarvoor kennelijk minder aanwezig. Alleen in de gemeente Berkelland stond kwaliteitsverbetering op de agenda. ProWonen heeft hier veel woningen uit de jaren vijftig. Sinds 2007 is ProWonen hier bezig met herstructurering en verbeterprojecten.

In de visitatieperiode ging het vooral om sloop van duplexwoningen, wijkplan De Koppel in Borculo, wijkplan De Berg in Neede en verbetering van verouderde seniorenwoningen (zie bijlage 5).

De *Regionale Woonvisie* geeft aan dat woningen beter geschikt moeten worden gemaakt voor ouderen en dat de energetische kwaliteit moet worden verhoogd. Op beide punten is ProWonen actief (zie ook paragraaf 2.3 Specifieke doelgroepen en Kwaliteit van woningen).

Klanten zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is, aldus de commissie, een graadmeter voor de kwaliteit van het beheer van de woningen. In 2011 liet ProWonen door KWH een nulmeting uitvoeren en haalde in een keer het KWH-Huurlabel met gemiddeld een 7,8 zonder dat hier een verbeteringstraject aan vooraf ging.

De commissie stelt vast dat de corporatie de kwaliteit van de woningen op peil houdt. Zij doet wat er van haar verwacht wordt en voldoet hiermee aan de norm ruim voldoende.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,5**.

ProWonen gaat er van uit dat de verantwoordelijkheid voor voldoende aanbod aan zorgwoningen in eerste instantie bij de zorginstellingen of bij de gemeente ligt. Hun visie op extramuralisering, deconcentratie en invulling van de WMO is leidend. Zorginstellingen kunnen bij ProWonen aankloppen voor realisatie van zorgvastgoed. ProWonen levert maatwerk en heeft randvoorwaarden geformuleerd op basis waarvan zij een afweging maakt om wel of niet aan de vraag te voldoen (Bron: Ontwikkelingsvisie ProWonen 2010, deel A).

ProWonen is niet de enige partij die deze opgave realiseert. Zo heeft de landelijke corporatie Habion haar verzorgingshuizen in Hengelo en Borculo in de visitatieperiode vernieuwd.

De commissie merkte tijdens het gesprek met de zorginstellingen en de gemeenten dat de regie met betrekking tot het formuleren van de vraag en vraagontwikkeling naar zorg niet goed is vastgelegd. Het risico bestaat dat er - zonder regie - een overaanbod aan zorgvoorzieningen ontstaat in een bepaald segment van de zorgsector in de regio of dat een voorziening op de verkeerde locatie wordt gerealiseerd. De commissie stelt vast dat ProWonen de randvoorwaarden voor vastgoed in de zorgsector heeft aangescherpt om de hierboven genoemde risico's te verkleinen. Onder andere de eis dat het project moet aansluiten bij lokale langjarige behoefte en er 'zo gewoon mogelijk moet kunnen worden gewoond' is daarop gericht.

De commissie merkt op dat ProWonen, net als zorginstellingen en gemeenten, voor zichzelf afwegingen maakt om wel of niet te investeren in zorgwoningen. Het is, aldus de commissie, onduidelijk hoe de corporatie, gemeenten en zorginstellingen de integrale opgave in het gebied op langere termijn afstemmen en hoe daarover de regie wordt gevoerd.

Wonen voor doelgroepen met specifieke aanpassingen, zoals bijvoorbeeld kleinschalige woonvormen, zijn tot stand gekomen in overleg met de zorginstellingen.

ProWonen levert dan maatwerk, maar stelt wel randvoorwaarden. De commissie geeft hieronder enkele voorbeelden van gerealiseerde projecten.

Om de extramuralisering te ondersteunen is de voormalige villa van het gemeentehuis in Neede verbouwd tot een informatie- en servicepunt van waaruit zorg- en welzijnsinstellingen, gemeente en ProWonen hun diensten aanbieden. Dit is echter van korte duur geweest. Eind 2011 hebben de partijen de huur opgezegd vanwege bezuinigingen. Dit is, aldus de commissie, een voorbeeld van een risico dat de corporatie loopt als gevolg van veranderend overheidsbeleid in de zorg- en welzijnssector.

ProWonen heeft in samenwerking met zorginstellingen de afgelopen jaren veel kleinschalige woonvormen gebouwd voor dementerenden en mensen met een somatische aandoening. ProWonen kiest er vanuit de insteek 'zo gewoon mogelijk bouwen' voor meer kwaliteit te realiseren dan de minimale eisen van het College Bouw Zorginstellingen. In specifieke projecten maakt ProWonen hier met de betrokken zorginstelling afspraken over.

ProWonen heeft projecten gerealiseerd (vervangende nieuwbouw) voor mensen met een verstandelijke beperking of met een sociaal/psychologische problematiek. De laatste projecten zijn nu in uitvoering. Hiermee voldoet ProWonen aan de kwantitatieve vraag. Er is wel een kwaliteitsvraag, want ook de bewoners in de verstandelijk gehandicaptenzorg vergrijzen. Dementie en mobiliteit zijn nieuwe problemen. Net als bij gewoon wonen, kijkt ProWonen voortaan eerst naar de mogelijkheden in bestaand vastgoed voordat uitbreidingsnieuwbouw aan de orde is. In Neede werd in 2008 het project Wonen Welzijn Zorg afgerond. In dit project werkten zorginstellingen Livio en Sensire, gemeente Berkelland, welzijnsorganisatie Betula en ProWonen een aantal jaar samen. Er is onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor transformatie van het gedateerde verzorgingshuis 't Meijersveld van Livio. Dit heeft uiteindelijk geleid tot sloop van het verzorgingshuis. Er zijn vervolgens twee vormen van kleinschalig beschermd wonen gerealiseerd (37 eenheden en 6 tijdelijke kamers), 44 appartementen, een Grand café en een service- en informatiecentrum. ProWonen heeft het vastgoed gerealiseerd en heeft als aanvulling na de sloop van verzorgingshuis 't Meijersveld voor de achtergebleven aanleunwoningen alsnog een ontmoetingsruimte inclusief de coördinatie van de activiteiten gerealiseerd. In Vorden en Ruurlo wacht een soortgelijk traject. ProWonen heeft, naar eigen zeggen, van het project in Neede geleerd nog kritischer de ontwikkelingen in de financiering van de zorg te volgen en de gevolgen hiervan goed te doorgronden.

De commissie stelt vast dat ProWonen op dit punt veel gepresteerd heeft en in menig project meer heeft gedaan dan er redelijkerwijs van haar verwacht mocht worden.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

ProWonen schrijft in haar zelfevaluatie rapport dat in de visitatieperiode de opgave omsloeg van 'bouwen, bouwen, bouwen' naar 'trap op de rem'. In de periode 2008/2009 hadden ProWonen en de gemeenten verschillende beelden over de bouwopgave.

Sinds het vaststellen van de *Regionale Woonvisie* is er weer een gezamenlijke visie. Deze visie komt overeen met de ambitie die ProWonen zelf heeft geformuleerd in haar *Ontwikkelingsvisie 2007-2020*. Tot 2016 volgt ProWonen de geprognosticeerde marktontwikkeling. Voor de periode 2016 – 2020 is er nog een kleine restopgave van circa 100 woningen. (zie ook bijlage 5 Prognose ontwikkeling woningvoorraad). ProWonen kiest er bewust voor om voor deze restopgave niet op zoek te gaan naar locaties met uitzondering van de kern Zelhem. Met de gemeenten is afgesproken dat de ProWonen pas op de plaats maakt en nu niet aan nieuwe projecten begint. De opgave ligt op dit moment in het afmaken van lopende projecten, het samen formuleren van de opgave 2012-2020 en aanpassingen in de bestaande woningvoorraad.

Met de gemeente Berkelland is in 2011 afgesproken dat in de periode 2011 tot 2020 de woningvoorraad met 24 woningen krimpt. De gemeente wil dat de herstructurering wel doorgaat en zoekt naar verdunningsmogelijkheden. ProWonen past de herstructureringsprojecten die al in uitvoering zijn aan aan de nieuwe situatie.

In de gemeente Bronckhorst heeft ProWonen haar plannen voor Vorden aangepast. De opgave voor kleinschalige PG-eenheden (psychogeriatric) realiseert ProWonen in het casco van voormalige aanleunwoningen. Verder is de gemeente verzocht om plancapaciteit vrij te houden voor extra huurwoningen in Zelhem: hier is het tekort aan huurwoningen het grootst. De gemeente dringt verder aan op het opplussen van bestaande woningen, te beginnen bij de verouderde seniorenwoningen.

In Oost Gelre vinden de plannen doorgang. In 2011 heeft ProWonen op verzoek van de plaatselijke dorpsorganisatie en de gemeente een stilliggend bouwproject in een kerkdorp (Zieuwent) nieuw leven ingeblazen. In deze gemeente is desinvesteren niet aan de orde. Wel vragen de dorpsbelangenorganisaties in de vijf kleine kernen de verouderde seniorenwoningen te verbeteren. Afspraken over het aanpassen van de plancapaciteit (*Regionale Woonvisie*) lopen nog.

De commissie stelt vast dat ProWonen de opgaven voor investeren en desinvesteren in de visitatieperiode heeft bijgesteld. Zie ook paragraaf 2.3 (Des-)investeren. Er is nog wel een verschil van inzicht tussen ProWonen en de gemeenten. Eind 2010 stemden de gemeenten in met het terugbrengen van de plancapaciteit van 14.000 naar 5.900 extra woningen. De corporaties vinden dat een gezonde woningmarkt gebaat is bij enige schaarste en gaan uit van 3.300 extra woningen. Uit het gesprek met de gemeenten en ProWonen heeft de commissie kunnen afleiden dat er bij de partijen 'consent' bestaat om dit verschil vooralsnog in stand te houden met de afspraak dat de ontwikkelingen in de komende jaren concreet gemonitord worden zodat er tijdig kan worden bijgestuurd.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

ProWonen schrijft in haar zelfevaluatie-rapport dat het . . . 'leefbaar wonen is in de Achterhoek! Het is hier schoon, heel en veilig en deze thema's staan om deze reden niet op de agenda. Het hele werkgebied scoort in de 'Leefbaarometer' zeer positief.

In de Achterhoek gaat het meer om thema's als ontmoeting, burgerinitiatieven honoreren en aandacht voor de vitaliteit in kleine kernen.'

De belangrijkste afspraak van de afgelopen twee jaar is dat Achterhoek-breed het Lemon-onderzoek (Leefbaarheidsmonitor) wordt uitgevoerd in alle kernen. Het maakt onderdeel uit van het Achterhoekse Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek waarvan de resultaten in 2012 beschikbaar zijn. ProWonen investeert jaarlijks ten minste 0,5 procent van de jaarhuur in leefbaarheid. Dit is vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeenten.

De commissie stelt vast dat er vanuit de gemeenten geen opgaven zijn geformuleerd voor de leefbaarheid. ProWonen heeft zelf in haar ambities wel omschreven wat zij aan leefbaarheid doet en in de verschillende prestatieafspraken hebben gemeenten te kennen gegeven deze doelen van ProWonen te ondersteunen. De opgave voor leefbaarheid is gelijk aan de ambitie. De commissie verwijst hier naar paragraaf 2.3 Kwaliteit van wijken en buurten. De commissie concludeert dat de corporatie op dit punt doet wat er van haar verwacht wordt. ProWonen voldoet hiermee aan de norm.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

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

4.1 De belanghebbenden van ProWonen

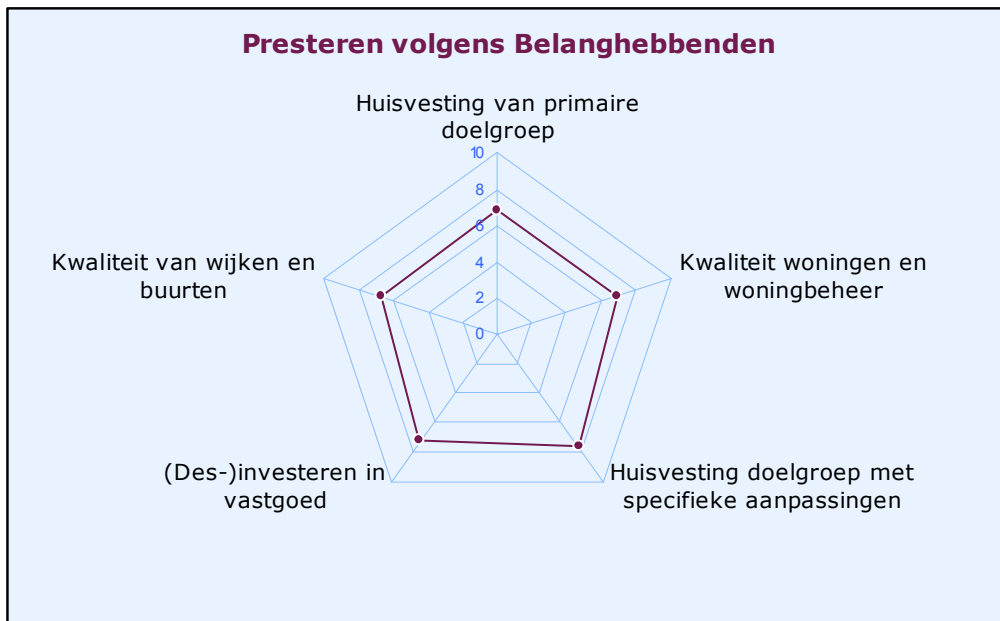
ProWonen overlegt regelmatig met haar belanghebbenden. Het gaat hier onder andere om huurdersverenigingen, gemeenten, zorgorganisaties (Sensire, Careaz, De Lichtenvoorde en Estinea) en welzijnsorganisaties (IJsselkring en Betula). ProWonen overlegt meer en meer met organisaties in de regio zoals de Achterhoekse corporaties en portefeuillehouders van diverse gemeenten.

ProWonen heeft in het zelfevaluatie-rapport de aard en frequentie van overleg met de diverse belanghebbenden beschreven in een tabel.

Wie	Wat	Met wie	Wanneer	Waarom
Huurders- verenigingen	Formeel overleg	Vestigingsleiders	4 x per jaar	Lokale aangelegenheden
	Formeel overleg	Manager Strategie & Wonen	4 x per jaar	Beleidszaken
	Bijzondere bijeenkomst	Managementteam	1 x per jaar	Strategisch overleg
Gemeente Berkelland, Oost Gelre en Bronckhorst	Bestuurlijk overleg	Directeur, manager Vastgoed en manager Strategie & Wonen	2 x per jaar	Strategisch overleg
	Stuurgroepoverleg Wijkplannen	Manager Vastgoed	4 x per jaar	Strategisch wijkplan overleg
	Sociaal netwerk	Vestigingsleiders	Naar behoefte	Sociaal strategisch overleg
Maatschappelijke, zorg- en welzijns- organisaties	Bestuurlijk overleg	Directeur manager Vastgoed	Naar behoefte	Strategisch overleg, uitwisselen kennis en informatie en samenwerking
	Sociaal overleg	Woonconsulenten	1 x per 2 maanden	Uitwisselen kennis en informatie, samenwerking en besluitvorming
Collega corporaties	Bestuurlijk overleg	Directeur	4 x per jaar	Strategisch overleg
	Projectgroep overleg	Projectgroepen	Naar behoefte	Uitwisselen kennis en informatie, samenwerking en besluitvorming
Politie, gemeente en maatschappelijk werk	Sociaal overleg	Woonconsulenten	1 x per 2 maanden	Uitwisselen kennis en informatie, samenwerken aan oplossen en voorkomen van problemen
Bestuurders ACo + portefeuille- houders Gemeenten	Stuurgroep woonvisie	Directeur	1 x per 3 maanden	Regionaal Strategisch overleg

De commissie heeft gesproken met de vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen, gemeenten (wethouders) en zorg- en welzijnsinstellingen.

4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	6,8
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,9
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,6
(Des-)investeren in vastgoed	7,2
Kwaliteit van wijken en buurten	6,7
Gemiddelde score	7,0

4.3 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort ProWonen een **7,0** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Op de prestatievelden huisvesting van primaire doelgroep, kwaliteit woningen en woningbeheer en kwaliteit van wijken en buurten scoort ProWonen volgens de belanghebbenden net iets onder de norm. Op de prestatievelden huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen en (des-)investeren in vastgoed scoort de corporatie boven de norm. De huurdersverenigingen zijn gemiddeld kritischer over de prestaties van ProWonen dan de vertegenwoordigers van gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen.

Huisvesting van primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **6,8**.

De belanghebbenden scoren dit prestatieveld met cijfers tussen een zes en een acht.

De gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen tonen zich het meest tevreden. De huurders zijn kritischer. De redenen die belanghebbenden geven voor het beoordelen van dit prestatieveld met een zes zijn: De doelgroep boven een inkomen vanaf 33.000 euro gaat een risico vormen en ProWonen zou meer kunnen doen voor starters (huurders), meer variatie aanbrenge in woningbezit (zorg- en welzijnsinstelling), er zou meer gedaan moeten worden voor het huisvesten van jongeren (huurders en zorg- en welzijnsinstelling). De score acht werd gegeven omdat de belanghebbende (gemeente) vindt dat ProWonen op dit prestatieveld goed presteert in vergelijking tot andere corporaties.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **6,9**.

De scores op dit prestatieveld variëren van een vijf tot een acht. De lage score vijf is gegeven vanwege, in de ogen van enkele belanghebbenden, achterblijvende prestaties op het gebied van energiebezuiniging. De ambities zijn goed, maar men ziet nog geen of onvoldoende van de uitvoering. De plannen voor energiebesparende maatregelen mogen wel voortvarender worden uitgevoerd. Volgens de huurders worden energiematregelen nu alleen, genomen bij grootonderhoud en bij herstructurering. Wanneer energiebesparende maatregelen worden uitgevoerd in woningen, die de komende jaren geen grootonderhoud of herstructurering ondergaan, is nog onduidelijk, aldus de huurders. Belanghebbenden zijn zeer positief over de kwaliteit van de nieuwbouw. Plannen voor het verbeteren van de bestaande voorraad zijn in de maak. Onduidelijk is voor de betrokken belanghebbenden wanneer gestart wordt met de bestaande voorraad. De zorg- en welzijnsinstellingen zijn het meest tevreden over de kwaliteit en de huurders zijn op dit punt het meest kritisch.

Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,6**.

Alle belanghebbenden zijn (zeer) te spreken over de prestaties op het prestatieveld huisvesten van specifieke doelgroepen. De cijfers variëren van een 7 tot een 8,5. De zorg en welzijnsinstellingen tonen zich het meest positief. Zij vinden dat de corporatie op dit punt meer doet dan volgens de opgave verwacht mag worden. De huurders vinden dat de corporatie voldoet aan de opgave en daarmee voldoet aan de norm.

(Des-)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,2**.

Huurders en gemeenten tonen zich tevreden over de prestaties van ProWonen op het prestatieveld (des-)investeren in vastgoed. De scores liggen tussen de 6,5 en 8. Een van de belanghebbenden maakte de kanttekening dat ProWonen wat terughoudender is geworden in het investeren in maatschappelijk vastgoed⁴.

⁴ ProWonen hanteert de volgende definitie voor Maatschappelijk vastgoed: 'Maatschappelijk vastgoed is vastgoed - met uitzondering van woningen en woonvormen - dat ProWonen verhuurt of bouwt voor een maatschappelijke organisatie, waarmee een aantoonbare bijdrage wordt geleverd aan de leefbaarheid van een kern of dorp waar een substantieel aandeel van de woningvoorraad eigendom van ProWonen is.' Ontmoetingsruimten in of bij appartementen voor senioren vallen hier buiten. Huurders betalen voor deze voorziening.

De welzijns- en zorginstellingen zijn zeer positief over wat ProWonen in de periode 2008 – 2012 gepresteerd heeft voor de specifieke doelgroepen. Zij zijn echter (zeer) ontevreden over het aangescherpte beleid voor het doen van investeringen in nieuwe projecten voor deze doelgroep. Nieuwe projectvoorstellen zullen, zo vrezen zij, minder snel voldoen aan de nieuwe afwegingscriteria voor investeringen in huisvesting voor speciale doelgroepen⁵. Met begrip voor de veranderende beleidslijn zien de belanghebbenden wel uit naar de ambities van ProWonen voor de komende periode. Belanghebbenden begrijpen dat ProWonen de criteria voor investeringen heeft aangescherpt, maar zien dat vanuit hun perspectief als verminderde prestatie. Een van de gemeenten betreurt het dat ProWonen terughoudender is geworden in het investeren in maatschappelijk vastgoed.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **6,7**.

De belanghebbenden waarderen dit prestatieveld met scores die variëren tussen de vijf en de acht. De huurdersverenigingen zijn gemiddeld het meest kritisch op de prestaties van ProWonen op dit prestatieveld. De kanttekeningen hebben betrekking op onvoldoende reageren op signalen van overlast en in een herstructureringsgebied zijn naar het oordeel van de desbetreffende huurdersvereniging te weinig voormalige bewoners teruggekomen.

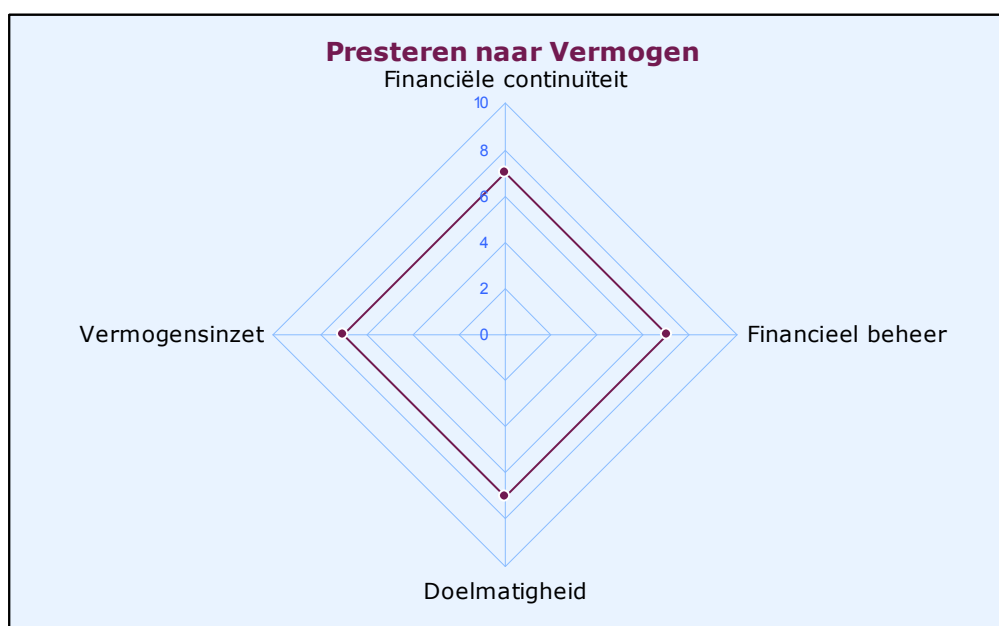
Een kanttekening die gemaakt werd door een zorg- en welzijnsinstelling betreft de visie van ProWonen op complexen voor specifieke doelgroepen (senioren). Door (natuurlijk) verloop wordt leegstand soms opgevuld door jongeren te plaatsen. Daardoor wordt de financieringsbasis van activiteitencentra/dagopvang kleiner.

⁵ Bedoeld wordt de voorwaarde dat het project moet aansluiten bij lokale langjarige behoefte en er 'zo gewoon mogelijk moet kunnen worden gewoond'.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van ProWonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
Prestatievelden	Cijfer	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		7,0	20%
- Vermogenspositie	7,0		
- Liquiditeit	7,0		
- Integrale kasstroomsturing	7,0		
Financieel beheer		7,0	20%
- Planning en controlcyclus	7,0		
- Treasurymanagement	7,0		
Doelmatigheid		7,0	20%
Vermogensinzet		7,0	40%
- Visie	7,0		
- Mogelijkheden	7,0		
- Maximalisatie	7,0		
Gemiddelde score		7,0	

5.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. Bij het beoordelen van de financiële continuïteit gaat het er om dat de corporatie waarborgen heeft dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen.

Vermogenspositie

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**.

De corporatie heeft over het jaar het solvabiliteitsoordeel 'voldoende solvabiliteit' van het CFV ontvangen. Dit houdt in dat ProWonen eind 2010 een groter vermogen heeft dan ProWonen op basis van de risico-inschatting moet hebben. Daarnaast heeft ProWonen en daarmee het continuïteitsoordeel A1 toegekend gekregen (Corporatie in Perspectief, ProWonen, analyse CFV 2011). Dit houdt in dat de voorgenomen activiteiten in de periode 2011-2015 passend zijn bij de financiële mogelijkheden van de corporatie.

ProWonen heeft de minimale interne solvabiliteitseis vastgesteld op 15 procent. De corporatie heeft als uitgangspunt dat bij een solvabiliteit beneden de 15 procent uitsluitend investeringen in reguliere woonprojecten mogelijk zijn.

In 2011 is de solvabiliteit van ProWonen sterk gestegen als gevolg van de stijging van de bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde is, aldus ProWonen gestegen doordat de normen per woning voor onderhoud en met name de variabele lasten (organisatiekosten) zijn gedaald door de reorganisatie van de corporatie (ProWonen 2.0). ProWonen berekent haar vermogen op basis van de bedrijfswaarde.

Volgens de gegevens van het Centraal Fonds is het volkshuisvestelijk vermogen als percentage van het balanstotaal gedaald van 43,6 procent in 2008 naar 39,2 procent in 2010. Daarmee volgt ProWonen de landelijke trend en die van de referentiecorporaties in deze periode. Het volkshuisvestelijk vermogen als percentage van het balanstotaal ligt bij ProWonen een fractie hoger dan het gemiddelde van de referentiegroep.

ProWonen heeft voor de periode 2012-2016 geen vermogensdoelstelling geformuleerd. De solvabiliteit kan in de nabije toekomst sterk veranderen door nieuwe richtlijnen voor het presenteren van de balans, welke posten op de balans staan en hoe deze gewaardeerd worden.

De commissie stelt vast dat de vermogenspositie van ProWonen naar behoren is en in overeenstemming is met de norm.

Middelen (liquiditeit)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**.

De corporatie heeft voldoende middelen om de plannen voor de toekomst te kunnen financieren. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordeelt de kredietwaardigheid van corporaties en stelt het faciliteringsvolume⁶ vast. Op basis van de prognosegegevens over de periode 2011 tot en met 2015 concludeert WSW dat ProWonen voldoet aan de eisen van kredietwaardigheid.

Daarnaast beschikt ProWonen over voldoende faciliteringsvolume om (her)financieringen in de komende jaren te borgen. De verwachting is dat de corporatie in de toekomst vrijwel geen commerciële financieringen hoeft aan te trekken.

⁶ Het bedrag dat een corporatie in een jaar mag lenen en waarvoor het WSW garant staat.

De corporatie toets elk half jaar of de beschikbare middelen voldoende zijn om de geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen. De projectenportefeuille wordt zo nodig aangepast.

Kasstromen

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**.

ProWonen stuurt vanaf 2009 op kasstromen. Door de toegenomen onzekerheid in de economie en in de volkshuisvestingssector stuurt ProWonen vanaf 2012 op meer bufferruimte (operationele kasstroom, inclusief een aflossingsnorm voor vreemd vermogen van 2 procent van ten minste 1 miljoen euro positief langjarig).

In het zelfevaluatie-rapport van ProWonen laat de corporatie zien dat de kasstroom positief is en na een aanvankelijk hoog niveau in 2011 en 2012 zich stabiliseert op 2 miljoen euro positief jaarlijks vanaf 2014.

ProWonen heeft de kasstroom onder andere verhoogd door aan de inkomstenkant extra huurinkomsten te genereren en door woningen te verkopen en door huurverhoging. Vanaf 1 januari 2010 golden voor de woningen met een energielabel B tot en met G streefhuurpercentages tussen 64 en 73 procent van de maximaal toelaatbare huur. Voor woningen met een energielabel A of hoger waren de streefhuurpercentages tussen 69 procent en 80 procent. Aan de uitgavenkant heeft de corporatie de bedrijfslasten verlaagd en zet in 2012 nog verder in op een effectieve en efficiënte organisatie met lagere bedrijfslasten (ProWonen 2.0). Tevens stuurt de corporatie meer op budgetten bij projecten, en voert budgetverantwoordelijkheid in binnen de organisatie. Daarmee wil de corporatie de kosten en bedrijfslasten van de organisatie verlagen.

De rentedekkingsgraad varieert gedurende de periode 2007-2009 tussen de 1,5 en 1,7. In 2010 is deze gestegen naar een waarde van 2,9. Tot 2009 scoorde ProWonen daarmee lager dan de referentiegroep. In 2010 zit zij daar ver boven. In deze periode bleef de rentedekkingsgraad altijd boven de norm van de visitatiemethodiek (1,3).

Financieel beheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. Bij het beoordelen van het financieel beheer gaat het er om dat de corporatie haar plannen financieel goed heeft doorgerekend en dat de corporatie die financiële planning regelmatig checkt en eventueel bijstelt.

Financiële planning en controlecyclus

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**.

ProWonen maakt bij het financieel beleid (voor de jaarbegroting en de meerjarenbegroting) gebruik van een financieel toetsingskader. Dit toetsingskader bestaat uit afspraken over de solvabiliteit, de operationele kasstroom en het renterisico.

De commissie heeft kunnen vaststellen dat de corporatie in (meerjaren)begrotingen de geplande activiteiten vastlegt. In de meerjarenbegroting wordt zichtbaar gemaakt wat de consequenties zijn van het huurbeleid, het onderhoudsbeleid, de verkoopverwachtingen, overheidsheffingen en de onderhouds- en nieuwbouwplanning. ProWonen toetst halfjaarlijks of de meerjarenramingen nog overeenstemmen met de realisatie van de begroting. Zo nodig past de corporatie de ramingen aan. De toetsing van de financiële plannen is een integraal onderdeel van de Planning & Control cyclus.

Daarnaast maakt ProWonen gebruik van scenario-analyses om de financiële risico's in kaart te brengen.

Om snel in te kunnen spelen op wijzigende omstandigheden werkt ProWonen vanaf 2009 met interne maandrapportages. Dit biedt de budgetverantwoordelijken de mogelijkheid om snel veranderingen te signaleren, te monitoren en zo nodig in te grijpen.

De commissie heeft kennis kunnen nemen van de kwartaalinformatie die vier maal per jaar opgesteld wordt. In deze kwartaalinformatie worden de doelen en beoogde resultaten vanuit het ondernemingsplan gevolgd, en gerapporteerd over de realisatie ten opzichte van de norm en de begrote resultaten. Afwijkingen worden beargumenteerd en vormen de basis voor bijstellingen van acties of beleid.

ProWonen heeft in 2009 het financiële beleid herzien. Aanleiding was dat vanaf 2008 nieuwe ontwikkelingen de financiële mogelijkheden van ProWonen om te investeren in de volkshuisvestelijke opgave onder druk zette. Die ontwikkelingen waren: invoering van de integrale vennootschapsbelasting, de heffing bijzondere projectsteun, een inflatievolgend huurbeleid en een slechte verkoopmarkt voor woningen.

De uitgangspunten van het beleid zijn vastgelegd in het *Ondernemingsplan 2011-2015 'Samen werken aan Prettig Wonen'*. De plannen zijn naar het oordeel van de commissie – zoals in de vorige paragraaf is aangegeven – op een inzichtelijke wijze vertaald naar de meerjarenbegroting.

Het ondernemingsplan is mede gebaseerd op de *Ontwikkelingsvisie 2010* van ProWonen. Dit is het strategisch kader voor de vastgoedsturing. Daarbij gaat het zowel om maatregelen in de bestaande woningvoorraad (Strategisch Voorraad Beleid, SVB) als toevoeging door nieuwbouw. De ontwikkelingsvisie van ProWonen beschrijft de gewenste ontwikkeling van de woningvoorraad, inclusief zorgeenheden in de periode 2007-2010. De ontwikkelingsvisie bestaat uit een visie (deel A) en een uitvoeringsplan (deel B). Deel B beschrijft per kern de maatregelen waarmee ProWonen de ambities wil bereiken. ProWonen actualiseert de ontwikkelingsvisie jaarlijks. Vanaf 2011 maakt ProWonen daarbij gebruik van een afwegingskader voor vastgoedsturing. Hierbij weegt zij maatschappelijk rendement en financieel rendement af.

In de meerjarenbegroting is het SVB (nieuwbouw en verbeteringen bestaande voorraad) opgenomen voor de verwachte uitgaven. Voor de projecten die nog niet concreet in te schatten zijn werkt ProWonen met normbedragen die worden geïndexeerd.

De commissie stelt vast dat ProWonen op een systematische wijze haar activiteiten plant op basis van demografische, economische en volkshuisvestelijke ontwikkelingen in de gemeenten, de regio en landelijk.

Treasury

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**. Bij treasury gaat het om het vermogensbeheer van de corporatie en daarvan afgeleid goed inzicht in de benodigde gelden voor de activiteiten van de corporatie op korte en lange termijn.

Het treasurybeleid van ProWonen stuurt met vier instrumenten het vermogen:

- Sturing via de operationele kasstroom;

- Sturing via de interest coverage ratio (ICR)⁷;
- Sturing op renterisico (het risico van rentestijging op de leningenportefeuille). Door een goede spreiding moet het risico beperkt blijven;
- Sturing op maximaal gebruik van de ruimte in de rekening-courant.

De commissie stelt vast dat de corporatie haar vermogen goed monitort en beheert. De corporatie doet dit op verschillende niveaus. Voor het financieringsmanagement stelt ProWonen jaarlijks een liquiditeitsprognose op met een horizon van tien jaar en een interval van een jaar. De corporatie analyseert de verschillen tussen opeenvolgende prognoses. Voor het cashmanagement stelt de corporatie een liquiditeitsprognose op met een horizon van één totaal boekjaar. Hierin werkt zij met een interval van een tertiair. De liquiditeitspositie actualiseert ProWonen wekelijks.

ProWonen heeft een treasurystatuut dat in december 2011 is goedgekeurd door de raad van commissarissen. In de kwartaalrapportage intern en voor de raad van commissarissen is een apart hoofdstuk opgenomen over treasury.

ProWonen kiest er bij de treasury voor niet van derivaten gebruik te maken.

Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1432	1304	1355
Toename netto bedrijfslasten (periode 2007 - 2010)	14,4	14,7	8,4
Aantal vhe per fte	80	99	87
Personeelskosten per fte	63423	65870	63134

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2011*

De netto bedrijfslasten van ProWonen zijn, vergeleken met de gemiddelde lasten van corporaties in de referentiegroep, relatief hoog (CiP 2011, ProWonen). De nettobedrijfslasten zijn in de periode 2007-2010 fors gestegen als deze vergeleken worden met het landelijk gemiddelde (landelijk 8,5 procent). De stijging van de nettobedrijfslasten van ProWonen in deze periode is daarentegen weer vergelijkbaar met de toename van de bedrijfslasten van de corporaties in de referentiegroep (14 procent). In absolute zin zijn de netto bedrijfslasten van ProWonen hoger dan het landelijke gemiddelde van corporaties of corporaties in de referentiegroep. In verhouding tot andere corporaties (landelijk en referentiegroep) heeft ProWonen veel personeel (fte) in dienst (aantal vhe per fte is lager dan bij de gemiddelde collega-corporatie). De personeelskosten per fte zijn daarentegen weer lager dan bij corporaties in de referentiegroep en vrijwel gelijk aan het landelijk niveau.

ProWonen heeft in 2010 een start gemaakt met een analyse van de bedrijfslasten. Met een efficiëntere bedrijfsvoering wilde de corporatie de kosten structureel verminderen.

⁷ De ICR geeft aan hoeveel keer een onderneming haar interestlasten verdient. ICR= totaalresultaat/rentekosten.

Dit leidde tot een voorstel voor reorganisatie van ProWonen (*ProWonen in de Toekomst*, later hernoemd tot *ProWonen 2.0*). De voorgenoemde organisatiewijzigingen zijn verwoord in de notitie *ProWonen in de toekomst 'uitwerking organisatie op hoofdlijnen, 1 maart 2011*. In maart 2011 heeft de Raad van Commissarissen hier goedkeuring aan gegeven onder de voorwaarde dat vanaf 2015 de bedrijfslasten jaarlijks 530.000 euro lager zijn dan het niveau dat begroot is voor 2010. Dit betekent een vermindering van de formatie met 8 tot 11 procent naar 92 tot 95 fte. Bij de uitwerking van ProWonen 2.0 is gestuurd op het sneller bereiken van deze doelstelling. De doelstelling is in het begin van 2012 gerealiseerd in plaats van in 2015. ProWonen kan het werk met minder mensen doen. De formatie is in twee jaar tijd met 13 fte gedaald (van 103 naar 90). Dit betekent dat ProWonen op het moment van de visitatie 92 VHE per fte heeft. Dit is een forse verbetering ten opzichte van de cijfers over 2010 (CIP over boekjaar 2010: 80 VHE per fte).

In 2011 is ProWonen begonnen met het aanpassen van de huisvesting en de primaire processen om de organisatie nog efficiënter te maken. De raad van commissarissen heeft dit punt hoog op de agenda staan, zo heeft de commissie kunnen vaststellen.

De commissie komt tot de conclusie dat het subonderdeel op basis van de cijfers in *CiP 2011, ProWonen* tot een laag oordeel zou moeten leiden. Maar de analyse van de CiP beschrijft de werkelijkheid van 2010. De commissie heeft kunnen vaststellen dat ProWonen inmiddels maatregelen heeft genomen om de bedrijfslasten te verlagen en deze ook realiseert. Om die reden komt de commissie tot het oordeel **7,0**.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

Visie op vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**.

Halfjaarlijks herzielt ProWonen de meerjarenraming en maakt zij scenario-analyses. ProWonen beoordeelt of de belangrijkste uitgangspunten (zoals aantal verkoop, projectenportefeuille, huuropbrengst) nog reëel zijn. Hierdoor heeft de corporatie inzicht in de financiële ruimte. In 2009 was de financiële ruimte kleiner dan de ambitie. Voor de begroting 2010 heeft ProWonen keuzes moeten maken en het verdienmodel moeten bijstellen. Door aanpassing van het huurbeleid en het verkoopprogramma voor bestaande woningen en nieuwbouwwoningen heeft ProWonen de financiële ruimte kunnen verhogen.

In 2012 is de financiële ruimte van ProWonen groter dan de ambitie. Ondanks dat de financiële ruimte groter is dan de ambitie, stuurt de corporatie op het zo efficiënt mogelijk inzetten van haar middelen. Gezien de onzekere situatie op de woningmarkt en onzekere beleid ten aanzien van volkshuisvesting kiest ProWonen voor een voorzichtig financieel beleid.

Mogelijkheden verruiming vermogen

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**.

Vanaf de begroting 2010 heeft ProWonen gezocht naar mogelijkheden om het vermogen te verruimen. De financiële ruimte bleek op dat moment kleiner dan de vastgoedportefeuille voor de periode tot en met 2019.

Door aanpassing van het huurbeleid en het verkoopprogramma voor bestaande woningen en nieuwbouwwoningen is de financiële ruimte vergroot, in samenhang met de hiervoor genoemde aanpassingen tot verlaging van de bedrijfslasten. Het beleid van ProWonen is er daarbij op gericht om de vergroting van de financiële mogelijkheden niet ten koste te laten gaan van de huurders door – financieel gedreven – verhoging van de (maximaal redelijke) huren.

Het is de corporatie daarmee gelukt haar vermogensdoelstellingen te behalen. De komende jaren laten een positief en stijgend resultaat zien, waardoor de solvabiliteit ruim boven de eigen gestelde doelstelling van 15 procent uitkomt in 2019.

Uit de gegevens van het CFV (CiP 2011, ProWonen) blijkt dat de huurprijsontwikkeling in de periode 2007-2010 vergelijkbaar is met de huurprijsontwikkeling in de referentiegroep (negen procent). De huur in percentage van maximaal toegestane huur is lager dan die van de referentiegroep.

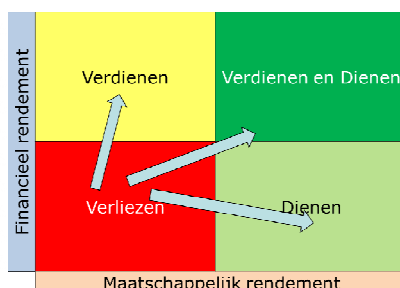
Eind 2008 startte ProWonen met het formuleren van een nieuw huurprijsbeleid. De insteek was tot een betere prijs-kwaliteitsverhouding te komen. ProWonen gaat uit van de totale woonlasten (huur plus energieverbruik) die huurders moeten opbrengen. In de toekomst zullen de woningen waarvan het energielabel wordt opgeplust dus een hogere huuropbrengst kunnen leveren. De percentages maximaal redelijke huur zijn in het huurbeleid gekoppeld aan de energielabels. Vanaf 1 januari 2010 golden voor de woningen met een energielabel B tot en met G streefhuurpercentages tussen 64 procent en 73 procent. Voor woningen met een energielabel A of hoger waren de streefhuurpercentages tussen 69 procent en 80 procent. De huurdersverenigingen zijn vanaf het begin betrokken bij de discussie over het huurbeleid. Dit huurprijsbeleid is gedragen door alle partijen.

De commissie is van oordeel dat ProWonen beargumenteerd te werk is gegaan in haar pogingen om haar vermogen te vergroten.

Maximalisatie inzet vermogen

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**.

Sinds 2011 werkt ProWonen met een afwegingskader voor vastgoedsturing. Hierbij weegt de corporatie het maatschappelijk rendement en financieel rendement af. ProWonen bepaalt aan de hand van dit kader welke investeringen ze waar gaat doen. Dit kan zowel in de nieuwbouw als in de bestaande woningvoorraad zijn. ProWonen gaat daarbij uit van een model⁸ waarin zij het maatschappelijk rendement uitzet tegen het financieel rendement van vastgoed. In schema is dit als volgt in het zelfevaluatierapport weergegeven.



⁸ 'Dienen en verdienen'-model van SEV/RIGO.

ProWonen gaat na welke woningen / complexen van het SVB zich in het 'verliezen'-segment bevinden en onderzoekt welke maatregelen mogelijk zijn om de overgang naar een van de andere segmenten mogelijk te maken. Maatregelen zijn bijvoorbeeld:

- groot onderhoud
- opwaarderen (extra kwaliteit geven)
- versterken (voor bredere doelgroep)
- verkoop
- sloop

Daarnaast zijn huurprijsaanpassing en investeren in leefbaarheid mogelijkheden. Het maatschappelijk rendement is door ProWonen gedefinieerd aan de hand van de ambities en speerpunten zoals geformuleerd in het Ondernemingsplan van ProWonen (*Vastgoedsturing afwegingskader, februari 2012*).

Uit het voorgaande blijkt dat ProWonen in de afgelopen jaren een eigen beleidskader heeft ontwikkeld en toepast voor de afweging en prioritering van maatschappelijke investeringen en maatschappelijk rendement.

ProWonen stuurt niet op 'vermogens'inzet, maar op benutting van de financiële ruimte in de operationele kasstroom. De financiële ruimte betreft de maximale investeringsruimte voor nieuwbouw en woningverbetering over de periode 2009 tot 2020 waarbij de corporatie nog aan gestelde financiële eisen voldoet. De financiële ruimte (van 2009 tot 2020) wordt bij ProWonen bepaald door het verloop van de operationele kasstroom. De commissie heeft kunnen vaststellen dat ProWonen de afgelopen jaren de financiële ruimte heeft gemonitord. Tweeënhalf jaar geleden was de opgave over de periode 2009 tot 2020 hoger dan de langjarige financiële ruimte op dat moment. ProWonen heeft vervolgens maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de financiële mogelijkheden voldoende zijn om de opgave te realiseren. Zo heeft ProWonen geplande projecten kritisch tegen het licht gehouden, het huurbeleid en verkoopbeleid aangepast en een reorganisatie doorgevoerd (ProWonen 2.0). Deze maatregelen hebben ertoe geleid dat ProWonen medio 2012 een beperkte financiële ruimte heeft voor eventuele aanvullende investeringen.

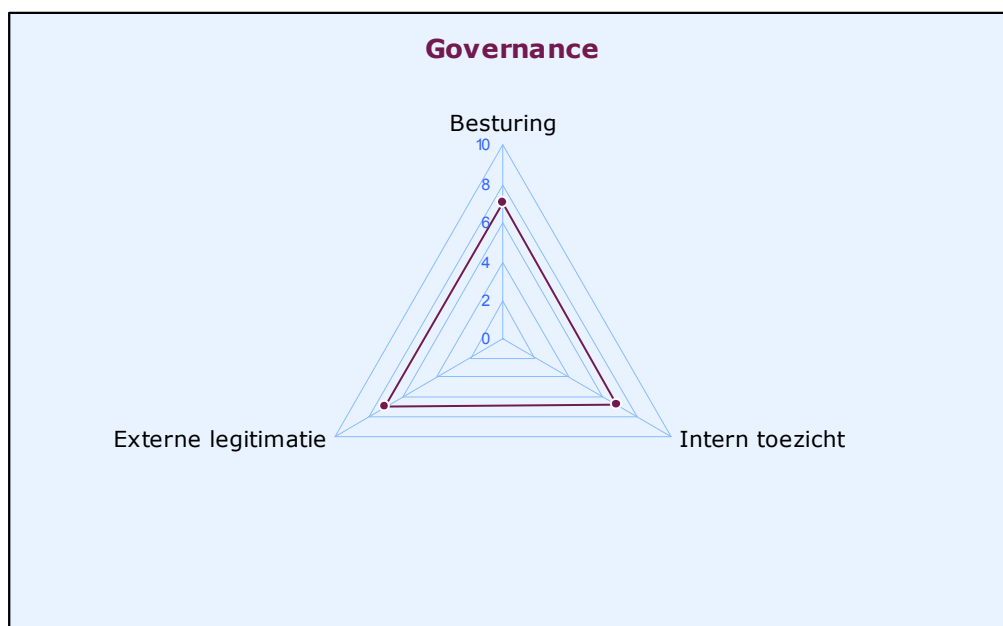
Door de onzekerheid in de sector volkshuisvesting (verkiezingen en mogelijke gevolgen voor beleid, onzekere situatie op verkoopmarkt en bijdrage aan de saneringssteun van het Centraal Fonds Volkshuisvesting) heeft ProWonen deze ruimte niet op voorhand ingevuld.

De commissie stelt vast dat ProWonen – zoals de corporatie zelf ook aangeeft - een voorzichtig financieel beleid voert.

6 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance		
Prestatievelden	Cijfer	Cijfer
Besturing		7,0
- Plan	8,0	
- Check	7,0	
- Act	6,0	
Intern toezicht		6,8
- Functioneren RvC	7,0	
- Toetsingskader	6,5	
- Toepassing Governancecode	7,0	
Externe legitimatie		7,0
Gemiddelde score		6,9

6.2 Conclusies en motivatie

Besturing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

ProWonen maakt gebruik van de PDCA-cyclus (plan, do, check, act). In het zelfevaluatie-rapport geeft ProWonen een samenvatting van de wijze waarop de corporatie de cyclus in de praktijk brengt.

De drie onderdelen van het onderdeel besturing *plan*, *check* en *act* beschrijft de commissie hieronder.

Plan

ProWonen werkt vanuit een door de raad van commissarissen goedgekeurde en gedeelde visie. Deze visie is vastgelegd in het *Ondernemingsplan Samen werken aan Prettig Wonen 2011-2015*. De ambities zijn vertaald in concrete doelen en resultaten (speerpunten van beleid). Ze zijn vastgelegd in het ondernemingsplan.

Transformatie van de woningvoorraad is een belangrijke opgave voor ProWonen. In het beleidsdocument *Vastgoedsturing* bevat een afwegingskader voor het nemen van besluiten over investeringen (afweging maatschappelijk en financieel rendement).

De commissie constateert dat ProWonen de plannen heeft vastgesteld op basis van een goede analyse van omgevingsfactoren en overleg met belanghebbenden. ProWonen rapporteert over de voortgang van de plannen in kwartaal en maandrapportages. De kwartaalrapportages gaan zeer systematisch in op behaalde resultaten per speerpunt van beleid. De plannen zijn zeer helder gepresenteerd en er wordt op een zeer systematische en transparante wijze over gerapporteerd. De commissie beoordeelt dit aspect zeer positief met een **8,0**.

Check

ProWonen wil volgens het eigen ondernemingsplan graag blijde klanten. Om te weten wat de klant belangrijk vindt en hoe de klant de producten, diensten en dienstverlening waardeert, voert ProWonen klanttevredenheidsonderzoeken uit. In 2011 heeft ProWonen een eerste meting door KWH laten verrichten (nulmeting). In 2012 krijgt de nulmeting een follow up.

ProWonen heeft een gestructureerd managementinformatiesysteem. Er worden voor de interne organisatie maandrapportages en kwartaalrapportages opgesteld. Vanaf 2012 wordt overgegaan op tertiaalrapportages. De kwartaal- of tertiaalrapportages worden ook aan de raad van commissarissen verstrekt. Het jaar wordt afgesloten met een jaarverslag inclusief jaarrekening en volkshuisvestingsverslag.

De voortgang van werkplanactiviteiten bewaakt ProWonen in de kwartaalrapportages (2012: tertiaal). Ook houden managers voortganglijsten bij van de werkplanactiviteiten. De directeur bespreekt de voortgang met de managers.

Vastgoedprojecten evalueert ProWonen via een vaste standaard. Verbeterpunten uit de projectevaluatie en de financiële evaluatie worden ter goedkeuring aan het MT voorgelegd.

De commissie stelt vast dat de corporatie haar activiteiten systematisch monitort en kan vaststellen of de plannen op schema liggen en al dan niet voldoen aan het gewenste resultaat. In het jaarverslag wordt hier op een inzichtelijke wijze over gerapporteerd (wat waren de doelen, wat zijn de behaalde resultaten). De commissie beoordeelt dit aspect met een **7,0**.

Act

Halfjaarlijks bespreekt het MT alle projectevaluaties. De corporatie krijgt zo een beeld van hoe het projectmatig werken binnen ProWonen functioneert. Het borgen van de verbeterpunten uit de projectevaluaties vraagt, naar eigen zeggen van ProWonen, nog aandacht.

ProWonen bespreekt de voortgang van de prestaties en afspraken twee keer per jaar in de bestuurlijke overleggen met de gemeenten.

De voortgang van realisatie is voor klanten inzichtelijk gemaakt op de website www.prowonen.nl/ambities.

De commissie stelt vast dat de corporatie voldoende invulling geeft aan het onderdeel act. De corporatie heeft gereageerd op de krimp in de regio en heeft gezien de opgaven voor de toekomst gekeken naar de wijze waarop de corporatie zelf georganiseerd is (ProWonen 2.0) met het oog op het verlagen van de bedrijfslasten. Uit gesprekken met huurders leidt de commissie af dat de communicatie met de huurders over zaken die niet goed gaan of anders verlopen dan gepland, verbeterd kan worden. Zo waren er geluiden dat ProWonen te weinig reageert op signalen van overlast. En is de discussie met de huurdersvereniging over de interpretatie van de *Spelregels bij sloop, renovatie en grootonderhoud* in het herstructureringsproject De Koppel moeizaam verlopen. ProWonen heeft onderkend dat zij in dit geval alerter en beter had kunnen reageren op de kritiek van de huurders. ProWonen heeft aangegeven deze zaak medio 2012 met de huurdersvereniging te hebben afgesloten. De commissie beoordeelt dit aspect met een **6,0**.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,8**.

Functioneren raad van commissarissen

De commissie heeft op basis van haar gesprek met de raad van commissarissen (RvC) het beeld gekregen dat de RvC kritisch kijkt naar hoe zij functioneert. In het gesprek met de commissie toonden de leden van de RvC zich open en spraken zij kritisch over de gang van zaken binnen de RvC en de rol die iedereen hierin vervult. Ze bespreken verschillen van mening met elkaar. Dit blijkt ook uit de notulen van de RvC.

De raad is van oordeel dat zij is samengesteld uit leden die beschikken over kennis en ervaring van alle relevante kennisgebieden – volkshuisvesting, financiën, bedrijfsvoering, projectontwikkeling, ondernemerschap, zorg en welzijn, communicatie, marketing en organisatieontwikkeling. Voor juridische zaken laat de raad zich adviseren door een extern deskundige. De RvC bestaat uit vijf leden en kent geen kerncommissies.

Elk jaar evalueert de RvC zijn eigen functioneren. Uit het verslag van de zelfevaluatie blijkt dat de RvC aandacht besteedt aan de relatie met de bestuurder, de eigen rol, het imago van de corporatie, en de kwaliteit van de informatievoorziening. Eén van de uitkomsten uit 2011 was dat de RvC meer informatie wil over de omliggende corporaties van ProWonen. Daarnaast is bij de zelfevaluatie besloten om de benoemingstermijn van een van de leden te verkorten naar twee jaar in verband met de nieuwe Governance Code. Naar aanleiding van de zelfevaluatie in 2010 heeft de raad in 2011 de documentatie en werkwijze getoetst aan de Governance Code. In 2012 wil de raad de zelfevaluatie uitvoeren onder begeleiding van een extern deskundige om te kijken of dit toegevoegde waarde oplevert.

In de zelfevaluatie 2011 (oktober 2011) heeft de RvC inhoudelijke aandachtspunten voor het komende jaar geformuleerd:

- onrendabele top en de projecten meetlat
- waarderingsgrondslagen
- wel/niet een functionele begroting
- bedrijfskosten
- krimp.

En het volgen van de ontwikkelingen van het nieuwe ondernemingsplan.

De RvC is naar eigen zeggen tevreden over zijn rol als werkgever en klankbord voor de bestuurder. De RvC is diverse keren geconsulteerd over het ondernemingsplan 2011-2015. Dat heeft geleid tot het advies het ondernemingsplan concreter te maken. Ook bij de organisatieverandering (ProWonen 2.0) is de RvC betrokken geweest. De RvC vond flexibilisering van de organisatie en het verlagen van de bedrijfslasten belangrijke randvoorwaarden voor de reorganisatie. De RvC meldt dat het niveau van rapporteren is verbeterd en aansluit bij de informatiebehoefte van de RvC.

Uit het gesprek met de RvC blijkt dat de raad contact heeft met de OR en het MT. Dit in het kader van de eigen informatievergaring. De financieel manager is aanwezig bij alle vergaderingen van de RvC met de bestuurder. Jaarlijks is er een beleidsdag waarop gesproken wordt over de 'grotere thema's'. Op deze beleidsdag is de RvC, de bestuurder en het MT aanwezig. Daarnaast heeft de RvC jaarlijks excursies met het MT naar projecten van ProWonen.

De RvC onderhoudt contact met belanghebbenden van ProWonen. Bij de beleidsdag 2011 zijn bijvoorbeeld de wethouder van de gemeente Bronckhorst en de bestuurder van Sensire uitgenodigd. Jaarlijks is er een gesprek tussen twee leden van de RvC en de voorzitters van de huurdersverenigingen.

De RvC heeft aandacht voor zijn eigen opleidingsniveau en neemt regelmatig deel aan bijeenkomsten van VTW of andere organisaties zoals Nyenrode. Alle leden van de RvC zijn lid van de VTW.

De commissie stelt vast dat de RvC goed zicht heeft op beleid, plannen en voortgang van de uitvoering van het ondernemingsplan van ProWonen. De raad bevraagt de bestuurder kritisch en heeft voldoende gewicht om eigenstandig posities in te nemen ten opzichte van het bestuur. De commissie beoordeelt dit aspect met een ruim voldoende (**7,0**).

Toetsingskader

De RvC gebruikt het *Ondernemingsplan 2011-2015* en het daarvan afgeleide jaarplan 2011 als algemeen toetsingskader voor het toezicht op de maatschappelijke verantwoordelijkheden en de volkshuisvestingstaken. De RvC krijgt op basis van de rapportages voldoende inzicht in de risico's van investeringen en projecten en kan op basis daarvan haar verantwoordelijkheid nemen (samen met de toelichting van bestuurder, MT of accountant). Projecten in ontwikkeling worden vanuit risicomanagement gerapporteerd op basis van de overeengekomen kaders tussen RvC en bestuurder voor wat betreft verplichtingen en afwijkingsgrenzen.

In het gesprek van de RvC met de commissie bleek dat de raad nog duidelijker zou kunnen beschrijven welke normen zij voor zichzelf hanteert om de voorgenomen besluiten van de bestuurder aan te toetsen. De commissie constateert dat de RvC zich ontwikkelt en steeds (zelf)kritischer wordt. Het toetsingskader van de RvC zou in de ogen van de commissie nog versterkt kunnen worden door de eigen visie op maatschappelijke positie, legitimering en governance te expliciteren. Vanuit die kaders kan de RvC vervolgens de informatie en de voorgenomen bestuursbesluiten beoordelen.

De gemaakte prestatieafspraken met gemeenten lenen zich niet voor toetsing door de RvC. De prestatieovereenkomsten zijn meer samenwerkingsovereenkomsten dan concrete meetbare doelen die gemeenten als opgaaf stellen.

De RvC heeft afspraken gemaakt met de bestuurder over de informatievoorziening voor bouwprojecten en aan- en verkoop van onroerend goed. Uit de zelfevaluatie van de RvC blijkt dat de raad vindt dat hij conform deze afspraken wordt geïnformeerd. In het gesprek met de commissie bevestigt de raad dat de informatievoorziening goed is.

De commissie waardeert dit aspect tussen de voldoende en ruim voldoende (**6,5**). Het toetsingskader is, aldus de commissie, nog te weinig een eigen toetsingskader van de RvC met normeringen die de raad van belang acht.

Toepassing Governancecode

De RvC onderschrijft de uitgangspunten van de Governancecode woningcorporaties en de AedesCode. De code benoemt kwaliteitseisen, waarden, normen en regels waar de raad de corporatie op toetst.

In het najaar van 2011 is het reglement van de Raad van Commissarissen aangepast aan de nieuwe Governance Code. Begin 2012 zijn de statuten aangepast aan de nieuwe Governance Code op het punt van de herbenoeming van commissarissen. In de nieuwe Governance Code is opgenomen het toetsingskader voor investeringen goed te laten keuren door de RvC. Met de bestuurder is afgesproken dat in 2012 de bestaande instrumenten inclusief toetsingsnormen worden samengevoegd in een investeringsstatuut. Dit statuut zal ter goedkeuring worden voorgelegd aan de RvC.

Het reglement van de Raad van Commissarissen, het integriteitsbeleid en de klokkenluidersregeling staan op www.prowonen.nl.

Op twee punten wijkt ProWonen af van de nieuwe Governancecode (dit is toegelicht in het jaarverslag). Het betreft de benoemingstermijn voor de bestuurder (vier jaar) en de beloning van de bestuurder (Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties). Vastgelegd is dat bij de benoeming van een nieuwe bestuurder de arbeidsovereenkomst overeenkomstig de Sectorbrede Beloningscode opgesteld wordt.

In een bijlage bij het zelfevaluatierapport van ProWonen geeft de corporatie inzicht in hoe zij de Governance Code hanteert. De commissie stelt vast dat de corporatie voldoet aan de Governancecode. De commissie komt tot het oordeel **7,0**. De commissie merkt wel op dat de toelichting meer het karakter heeft van een mededeling dan van een onderbouwing of uitleg.

In het licht van de maatschappelijke discussie over governance is, zeker over de afwijking in de beloning van de bestuurder, meer uitleg wenselijk.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

ProWonen heeft een overzicht van haar belanghebbenden. Dit zijn: huurdersverenigingen, de gemeente Berkelland, Oost Gelre en Bronckhorst, maatschappelijke en zorg- en welzijnsorganisaties, collega corporaties, politie en maatschappelijk werk en collega-corporaties.

Het ondernemingsplan 2011-2015 is tijdens een bijeenkomst in 2010 besproken met de belangrijkste belanghebbenden zoals vertegenwoordigers van huurdersverenigingen, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties. Ook de Raad van Commissarissen is in het proces van beleidsvorming betrokken geweest.

Er is aan de belanghebbenden gevraagd wat zij van de doelstellingen vonden, hoe ze de invulling hiervan zagen en waar accenten moesten komen te liggen.

In die zelfde fase zijn huiskamergesprekken met de huurders gehouden door medewerkers van ProWonen. In tweetallen zijn er in totaal 96 gesprekken gevoerd. De resultaten van de huiskamergesprekken zijn in een conferentie van MT en RvC gedeeld en beschikbaar gekomen.

Op de website van ProWonen (www.prowonen.nl/ambities) geeft de corporatie inzicht in de mate waarin zij de speerpunten zoals vermeld in haar ondernemingsplan realiseert.

Uit het gesprek met de RvC blijkt dat de raad overlegt met de belanghebbenden en de OR en MT van ProWonen. De commissie stelt vast dat ProWonen beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden in voldoende mate organiseert en komt tot het oordeel ruim voldoende (**7,0**).

7 Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden*						Gemiddeld cijfer over prestatievelden	Gewicht	Gewogen cijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5	6				
Presteren naar Ambities										
Prestaties in het licht van de eigen ambities	7,0	7,0	7,5	7,0	7,0	nvt	7,1	1,0	7,1	
Presteren naar Opgaven										
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,5	7,0	7,0	nvt	7,1	nvt	7,1	
Presteren volgens Belanghebbenden										
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	6,8	6,9	7,6	7,2	6,7	nvt	7,0	nvt	7,0	
Presteren naar Vermogen										
Financiële continuïteit	Vermogenspositie					7,0	7,0	20%	7,0	
	Liquiditeit					7,0				
	Integrale kasstroomsturing					7,0				
Financieel beheer	Planning en controlcyclus					7,0	7,0	20%		
	Treasurymanagement					7,0				
Doelmatigheid					7,0	7,0	20%			
Vermogensinzet	Visie					7,0	7,0	40%		
	Mogelijkheden					7,0				
	Maximalisatie					7,0				
Governance										
Besturing	Plan					8,0	7,0	33%	6,9	
	Check					7,0				
	Act					6,0				
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	6,8	33%		
	Toetsingskader					6,5				
	Toepassing Governancecode					7,0				
Externe legitimatie					7,0	7,0	33%			
Geïntegreerd eindoordeel										7,0
* Prestatievelden										
1 Huisvesting van primaire doelgroep					4 (Des-)investeren in vastgoed					
2 Kwaliteit woningen en woningbeheer					5 Kwaliteit van wijken en buurten					
3 Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen					6 Overige/andere prestaties					

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Ambities	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens
Presteren naar Opgaven	<ul style="list-style-type: none"> • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante convenanten, contracten
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> • Belanghebbendenregister • Documenten met opvattingen van belanghebbenden (huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, etc.) • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken tevredenheid • Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties CFV: Corporatie in Perspectief, de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De oordeelsbrief van de minister van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming • Kwartaalrapportages • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's • Managementletters van de accountant • Verslagen en brieven van de accountant • Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency • Documenten over na te streven maatschappelijk rendement of dividend • Documenten over het functioneren van de interne organisatie en efficiency
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Relevante correspondentie met minister VROM/WWI (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen vergaderingen RvC • Documenten met betrekking tot het profiel van de raad van commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode

Geïnterviewde personen

Directeur-bestuurder

- Henk Meulenkamp

MT-leden

- Harry van der Lei
- Roel Amkreutz
- Jan Stoel

Raad van commissarissen

- Peter Schrijver
- Boukje Zwanenburg
- Wim Rijkenbarg
- Richard Wermelink
- Fred Witkamp

Wethouders

- Leo Scharenborg (Gemeente Berkelland)
- Vincent van Uem (Gemeente Oost Gelre)
- Arno Spekschoor (Gemeente Bronkhorst)

Zorg- en welzijnsinstellingen

- Maarten van Rixtel en Johan Meijer, Sensire
- Lidy Vennegoor, Careaz
- Hans Bax, Estinea
- Henk van Driel, De Lichtenvoorde
- Henny van der Kracht, IJsselkring
- Heimen Feteris, Betula

Huurdersverenigingen

- Hans van der Linden en Jan ten Barge, Hengelo-Vorden (HEVO)
- Henny Timmermans en Erwin Wolfs, Borculo
- Joop Stortelder, Lichtenvoorde
- Nol Schuur, De Noabers Eibergen-Neede
- Johan Teunissen en Henk Wesselink, Zelhem

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

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

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
Van Ginkel CMC, D.H.

Geboorteplaats en -datum:
Amersfoort, 26 november 1953

Woonplaats:
Huis ter Heide



Huidige functie:

- Partner organisatieadviesbureau Consort, Adviseren bij Organiseren

Onderwijs:

- HBS-A (Amersfoort)
- HEAO (Utrecht)
- SIOO (Utrecht), postdoctoraal beroepsopleiding organisatie- en veranderkunde
- NPI (Zeist), organisatieontwikkeling

Loopbaan:

- 2003 – heden: Visitator Raeflex
- GITP OrganisatieAdvies 1989 – 2005: partner en organisatieadviseur
- 1996 - 2000: manager adviesgroep
- Nederlands Christelijk instituut voor Volkshuisvesting (NCIV) 1977 – 1985: organisatieadviseur
1985 – 1989: hoofd algemene dienstverlening

Relevante nevenfuncties

- 7/2011 - heden Lid RvT Spectrum Gelderland (Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling) Velp
- 2009 – heden: Vice Voorzitter RvT Stichting Thuiszorg Midden Gelderland
- 2005 - heden: Voorzitter RvC de Combinatie Zeist
- 2004 - 6/2011: bestuurslid Orde van Organisatieadviseurs (OOA)
- 1995 – 2005: Voorzitter RvC SSHW Wageningen
- 8/2002 - 12/2002: Lid RvC a.i. St. Joseph Woningbeheer Hengelo
- 1992 – 1999: Lid RvC Achtgoed Wonen en Bouwen

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

ProWonen te Borculo

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer D.H. van Ginkel CMC
Gebortedatum : 21-11-1953
Handtekening : 
Datum : 5-1-2013

Algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:
Doms, Drs., C.P.M.

Geboorteplaats en -datum:
Boxtel, 30 mei 1968

Woonplaats:
Tilburg



Huidige functie:

- Directeur WenD management

Onderwijs:

- 1995-2000 Diverse cursussen op het gebied van volkshuisvesting, financieel management, governance en management van veranderingen
- 1998 Basiscursus Psychosynthese
- 1992 Doctoraal Tekstwetenschap, Universiteit van Tilburg
- 1987 Propedeuse Psychologie
- 1986 Gymnasium Alpha, Jacob Roelantslyceum Boxtel

Loopbaan:

- Directeur Atrivé Groep (2011)
- Interim manager voor maatschappelijke ondernemingen in de markt van bouwen, wonen en zorg (van 1998 tot 2001 bij Interlink en sinds 2001 als zelfstandige)
- 1995-1998 Organisatieadviseur bij de Nationale Woningraad, later adviesbureau Quintis
- 1994-1995 Beleidsmedewerker bij het Platform voor de Volkshuisvesting, een landelijke belangenbehartigingsorganisatie voor grootstedelijke woningcorporaties
- 1992-1993 Secretaris Privatisering bij de gemeente Amsterdam (begeleiding van de privatisering van het gemeentelijke woningbedrijf)
- 1991-1992 Coördinator Podiumcafé bij de Universiteit van Tilburg, een universitair discussieplatform voor studenten en docenten over maatschappelijke actualiteit en bezinning

Nevenfuncties:

- Lid Raad van Toezicht Stichting Maatschappelijke Opvang Traverse vanaf 2012
- Voorzitter Netwerk Vrouwelijke Commissarissen vanaf 2011
- Voorzitter Stichting Aandachtsmeditatie Tilburg (SATI) vanaf 2011
- Commissaris bij Woningstichting Casade in Waalwijk 2007- 2011
- Auditor bij gezondheidszorginstellingen via stichting Perspekt 2006-2011
- Visitator bij woningcorporaties via Raeflex sinds 2005
- Voorzitter belangenvereniging binnenstad Tilburg 2005-2007
- Bestuurslid Stichting Katholiek Basisonderwijs Tilburg Binnenstad (ondersteuning in fusieproces tussen twee schoolbesturen) 2003

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

ProWonen te Borculo

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : mevrouw drs. C.P.M. Doms

Geboortedatum : 30-05-1968

Handtekening : 

Datum : 15-02-2012

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Horrevorts, drs. ing., A.G.M.

Geboorteplaats en -datum:
Almelo, 17 juni 1951

Woonplaats:
Gouda



Huidige functie:

- Senior auditor / adviseur in het domein hoger onderwijs, NQA

Onderwijs:

- 2000 – 2005 Cursussen auditing gevolgd bij INK en Lloyds
- 2000 Postgraduate course 'Institutional Management and Change in Higher Education', Centre for Higher Education Policy Studies (CHEPS), Universiteit Twente en Open University, Engeland
- 1977 – 1984 Sociale Geografie, Vrije Universiteit te Amsterdam
- 1969 – 1973 Metaalkunde, HTS te Utrecht
- 1963 – 1968 HBS-B, HBS Pius X, te Almelo

Loopbaan:

- 2008 – heden secretaris Raeflex
- 2004 – heden Auditor bij de Netherlands Quality Agency te Utrecht
- 2000 – 2004 HBO-raad, afdeling Kwaliteitszorg Den Haag
- 1993 - 2000 Programmamedewerker hoger (beroeps)onderwijs en ontwikkelingssamenwerking Nuffic, Den Haag
- 1985 – 1992 Onderwijsontwikkelaar ten behoeve van het technisch onderwijs in het hoger beroepsonderwijs (projectleider Stichting Tool)
- 1974 – 1977 Ontwikkelingswerker in het technisch onderwijs in de Filippijnen
- 1977 cursusbegeleider SNV bij het Koninklijk Instituut voor de Tropen te Amsterdam.

Overig

- 2009 – heden: Lid van de sectorale cliëntenraad Midden Nederland (SCR) van ASVZ (Zorgaanbieder in Midden en Zuid Nederland).
- Sinds 2010 voorzitter van de SCR.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

ProWonen te Borculo

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer drs. ing. A.G.M. Horrevorts

Geboortedatum : 17 juni 1951

Handtekening : 

Datum : 4 januari 2012



Catharijneweg 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : ProWonen

Jaar visitatie : 2012

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 14 mei 2012

Handtekening

Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 4.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Ambities;
2. Presteren naar Opgaven;
3. Presteren volgens Belanghebbenden;
4. Presteren naar Vermogen;
5. Governance.

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen telt elk onderdeel voor 20% behalve de vermogensinzet, die voor 40% telt. Bij alle andere onderdelen telt elk prestatieveld even zwaar mee. De visitatiecommissie kan ervoor kiezen een bepaald gewicht aan een cijfer toe te kennen, indien zij daarvoor een gefundeerde aanleiding ziet. De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	Meer dan 35%

Bijlage 4 Definities

Aftoppingsgrenzen

Huurprijsgrenzen die gelden als maximum waarbinnen mensen met een laag inkomen in aanmerking komen voor huurtoeslag. De aftoppingsgrenzen verschillen per leeftijd en per huishoudensgrootte.

Balanced Scorecard

De Balanced Scorecard is een veel gebruikte techniek voor strategisch management en het behalen van langetermijndoelstellingen binnen organisaties.

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

- A1 Het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2014 ligt tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. Dit betekent dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie.
- A2 Het volkshuisvestelijk vermogen ligt gedurende de eerste drie prognosejaren tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. In de laatste twee prognosejaren kan de uitvoering van de voorgenomen activiteiten de financiële positie in gevaar brengen, doch deze activiteiten zijn nog stuurbaar, indien verslechterde (markt)omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Eventueel uitstel of afstel van activiteiten zal geen grote financiële gevolgen met zich meebrengen.
- B1 Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2012 lager dan het risicobedrag plus VPB-beklemming. Daarna wordt weer een balans gevonden tussen activiteiten en vermogenspositie.
- B2 Het volkshuisvestelijk vermogen is lager dan het risicobedrag, waarbij de voorgenomen activiteiten de financiële continuïteit op korte termijn (de eerste drie prognosejaren) in gevaar brengen.
- C Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2014 hoger dan de vastgestelde bovengrens. In dat geval is sprake van onvoldoende inzet van vermogen.

Naast bovenvermelde oordelen kan het Fonds ook tot een oordeelsonthouding besluiten.

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

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

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

Netto bedrijfslasten

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

Netto kasstroom

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

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

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

Rentelasten op leningenportefeuille

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

Schuldverdienratio

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

Solvabiliteit

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

Vermogensovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

WMO

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning zorgt ervoor dat mensen met beperkingen door ouderdom of handicap of een chronisch psychisch probleem zelfstandig kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO.

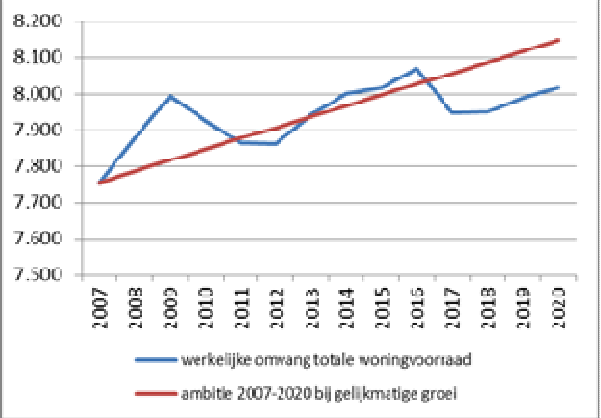
WOZ-waarde

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

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)

Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

Gerealiseerde prestaties op prestatievelden 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011																																																																	
Huisvesten van primaire doelgroep	Cijfer 7,0	Cijfer 7,0																																																																	
Beschikbaarheid																																																																			
<p>Kernvoorraad (beleid) Uit onderstaande tabel blijkt dat eind 2011 de kernvoorraad (goedkoop en betaalbaar, tot 2^e aftoppingsgrens) 91% was van de totale woningvoorraad.</p> <p>Woningvoorraad ProWonen per huurprijsklasse aan einde jaar.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>goedkoop</td> <td>1.985</td> <td>1.846</td> <td>1.487</td> <td>1.399</td> </tr> <tr> <td>betaalbaar</td> <td>5.855</td> <td>5.902</td> <td>5.996</td> <td>5.831</td> </tr> <tr> <td>duur</td> <td>332</td> <td>341</td> <td>483</td> <td>684</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>huurvoorraad</td> <td>8.172</td> <td>8.089</td> <td>7.966</td> <td>7.914</td> </tr> <tr> <td>verkocht Te Woon</td> <td>54</td> <td>82</td> <td>188</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>duurzame voorraad</td> <td>8.226</td> <td>8.171</td> <td>8.154</td> <td>8.214</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bronnen: jaarverslagen. Het betreft de woningen incl. zorgwoningen.</i></p> <p>Duurzame woningvoorraad (incl. verkochte Te Woon woningen per gemeente)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bronckhorst</td> <td>2.314</td> <td>2.284</td> <td>2.283</td> <td>2.300</td> </tr> <tr> <td>Berkelland</td> <td>4.598</td> <td>4.571</td> <td>4.531</td> <td>4.565</td> </tr> <tr> <td>Oost Gelre</td> <td>1.314</td> <td>1.316</td> <td>1.340</td> <td>1.349</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>8.226</td> <td>8.171</td> <td>8.154</td> <td>8.214</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CIP en jaarverslagen</i></p>		2008	2009	2010	2011	goedkoop	1.985	1.846	1.487	1.399	betaalbaar	5.855	5.902	5.996	5.831	duur	332	341	483	684	totaal					huurvoorraad	8.172	8.089	7.966	7.914	verkocht Te Woon	54	82	188	300	duurzame voorraad	8.226	8.171	8.154	8.214		2008	2009	2010	2011	Bronckhorst	2.314	2.284	2.283	2.300	Berkelland	4.598	4.571	4.531	4.565	Oost Gelre	1.314	1.316	1.340	1.349	totaal	8.226	8.171	8.154	8.214	<p>Ambities voor de duurzame voorraad staan in de <i>ontwikkelingsvisie Deel A 2010</i>. Hierin staat ook de 'trendbreuk' verwoord. Keuzes van ProWonen zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demografie: basis vormt Primos 2009 2. Streven naar klein woningtekort (1,5%) 3. Gelijkmatische groei gemeenten; kleine kernen groeien helft minder hard dan de hoofdkernen. Marktaandeel ProWonen in de groei tot 2020 houdt rekening met lokale situatie op de huur- en koopwoningmarkt. 4. ProWonen bedient drie doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> • primair (= tot 2011 BBSH-groep; 2011: tot 33.614) • secundair (tot 1,5x modaal die niet kunnen kopen) • zorgdoelgroepen 5. Opgave ProWonen in segment tot huurtoeslaggrens = marktopgave minus realisatie door derden (marktbehoefte is vertrekpunt) 6. Betaalbaarheid: 87% is betaalbaar (tot 2^e aftopgrens); 4% is goedkoop (tot kwaliteitskortingsgrens) 7. Kwantitatieve opgave 2020 (duurzame woningvoorraad): 8.100 woningen + zorgopgave (prognose 450) 8. Kwalitatief (duurzame woningvoorraad, incl. verkochte Te Woon-woningen) (aangepast in 2011) <ul style="list-style-type: none"> • 59% eengezinswoningen (was 58%) • 38% nultrede (22 egw; 16% mgw) (was 39%) • 3% mgw-niet-nultrede 9. en 10. Zorgvastgoed: maatwerk; toets aan lokale marktsituatie en zo gewoon mogelijk wonen. 	<p>In deze periode is in alle gemeenten een omslag in denken geweest en daarmee in de opgave. De gemaakte afspraken gaan over verschillende tijdsvakken die doorlopen naar de toekomst. Hierdoor zijn de prestaties niet eenvoudig te toetsen aan de opgaven.</p> <p>Berkelland: omslag van groeiopgave naar krimp Samenwerkingsovereenkomst Berkelland 2010-2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwantitatieve opgave ProWonen 2007-2014: 300 extra woningen (vanwege huishoudensgroei en verminderen woningtekort) en minimaal 200 vervangingsopgave (<i>afpraak 3</i>). • Van de 500 woningen minimaal 400 woningen in duurzame woningvoorraad realiseren en daarvan 80% tot liberaliseringsgrens (<i>afpraak 4</i>). • Kernvoorraad tot 2^e aftopgrens (incl. Te Woon, excl. specifieke zorgwoningen) mag tot 2015 dalen van 4.100 naar 4.000 (<i>afpraak 12,13</i>) <p><i>Prestatieafspraken woningbouwplannen ProWonen gemeente Berkelland 2011-2020:</i> afname woningvoorraad met 24</p> <p>Bronckhorst: verkleining groeiopgave Samenwerkingsovereenkomst 2009-2013</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Bronckhorst wilde in de periode 2008-2017 groeien met 1.225 woningen (<i>afpraak 2</i>) • Kernvoorraad (tot 2^e aftopgrens + verkochte Te Woon-woningen) van ProWonen mag dalen van 2.200 in 2009 naar 1.900 in 2015 (<i>afpraak 14</i>).
	2008	2009	2010	2011																																																															
goedkoop	1.985	1.846	1.487	1.399																																																															
betaalbaar	5.855	5.902	5.996	5.831																																																															
duur	332	341	483	684																																																															
totaal																																																																			
huurvoorraad	8.172	8.089	7.966	7.914																																																															
verkocht Te Woon	54	82	188	300																																																															
duurzame voorraad	8.226	8.171	8.154	8.214																																																															
	2008	2009	2010	2011																																																															
Bronckhorst	2.314	2.284	2.283	2.300																																																															
Berkelland	4.598	4.571	4.531	4.565																																																															
Oost Gelre	1.314	1.316	1.340	1.349																																																															
totaal	8.226	8.171	8.154	8.214																																																															

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011																																													
<p>De totale woningvoorraad is niet gegroeid aangezien er veel gesloopt is; de groei zal in de komende periode gerealiseerd worden. De grafiek geeft de ontwikkeling van de gewone woningvoorraad weer (excl. zorgwoningen).</p> <p>De rode lijn geeft de behoefte op basis van de markt aan; de blauwe lijn is de werkelijke/ geprognosticeerde omvang van de duurzame woningvoorraad.</p>  <table border="1"> <caption>Data for the housing stock development graph (approximate values)</caption> <thead> <tr> <th>Year</th> <th>Actual Total Housing Stock (Blue line)</th> <th>Ambition for Steady Growth (Red line)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2007</td><td>7,750</td><td>7,750</td></tr> <tr><td>2008</td><td>7,950</td><td>7,800</td></tr> <tr><td>2009</td><td>8,000</td><td>7,850</td></tr> <tr><td>2010</td><td>7,900</td><td>7,900</td></tr> <tr><td>2011</td><td>7,850</td><td>7,950</td></tr> <tr><td>2012</td><td>7,850</td><td>8,000</td></tr> <tr><td>2013</td><td>7,900</td><td>8,050</td></tr> <tr><td>2014</td><td>7,950</td><td>8,100</td></tr> <tr><td>2015</td><td>8,000</td><td>8,150</td></tr> <tr><td>2016</td><td>8,050</td><td>8,200</td></tr> <tr><td>2017</td><td>7,950</td><td>8,250</td></tr> <tr><td>2018</td><td>7,950</td><td>8,300</td></tr> <tr><td>2019</td><td>8,000</td><td>8,350</td></tr> <tr><td>2020</td><td>8,000</td><td>8,400</td></tr> </tbody> </table>	Year	Actual Total Housing Stock (Blue line)	Ambition for Steady Growth (Red line)	2007	7,750	7,750	2008	7,950	7,800	2009	8,000	7,850	2010	7,900	7,900	2011	7,850	7,950	2012	7,850	8,000	2013	7,900	8,050	2014	7,950	8,100	2015	8,000	8,150	2016	8,050	8,200	2017	7,950	8,250	2018	7,950	8,300	2019	8,000	8,350	2020	8,000	8,400	<p><i>Besluit uitvoering ontwikkelingsvisie (zie concept jaarverslag 2011)</i></p> <p>Gezien de onzekerheden op de woningmarkt en in de politiek zijn we terughoudend om nu actief de restopgave voor de periode 2016 t/m 2019 in te vullen.</p>	<p><i>Evaluatie samenwerkingsovereenkomst 2009-2013 (juni 2011)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Bronckhorst mag in de periode 2010 tot 2020 met 385 woningen groeien. In 2012 nieuwe prestatieafspraken maken (reeds uitgevoerd). <p>Oost Gelre: Van verschil in visie naar gezamenlijke visie</p> <p><i>We doen het voor de burgers! 2007</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Gezamenlijke woonvisie maken; daarna afspraken maken over de woningvoorraad <p><i>Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Gemeente Oost Gelre mag 685 woningen toevoegen in de periode 2010-2020 (3.2-1). Afspraken maken over uitbreiding woningvoorraad met corporaties en andere marktpartijen. Voor ProWonen ligt een opgave in nultreden-eengezinswoningen(3.2) <p>Regionaal: Provincie, gemeenten, ACo-corporaties</p> <p><i>Referentiekader Provincie KWP3 deel C (2009)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Netto mag de huursector in de periode 2010-2019 1% krimpen. Omdat er discussie is over dit referentiekader, is besloten om een Regionale woonvisie te maken. <p><i>Regionale Woonvisie 2010-2020 'Alleen ga je sneller, samen kom je verder'</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Plancapaciteit terugbrengen van 14.000 naar 5.900 (pag. 18). Corporaties zetten in op 3.300. In beeld brengen regionale behoefte (AWLO en Monitor Wonen Achterhoek) (<i>afpraak 3 en 18</i>)
Year	Actual Total Housing Stock (Blue line)	Ambition for Steady Growth (Red line)																																													
2007	7,750	7,750																																													
2008	7,950	7,800																																													
2009	8,000	7,850																																													
2010	7,900	7,900																																													
2011	7,850	7,950																																													
2012	7,850	8,000																																													
2013	7,900	8,050																																													
2014	7,950	8,100																																													
2015	8,000	8,150																																													
2016	8,050	8,200																																													
2017	7,950	8,250																																													
2018	7,950	8,300																																													
2019	8,000	8,350																																													
2020	8,000	8,400																																													

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 – 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 – 2011																									
<p>Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau</p> <p>Programma van eisen (PvE) Nieuwbouwwoningen voldoen aan het ruimtelijke, functionele en technische programma van eisen. Groot onderhoudsprojecten voldoen aan het functionele en technische programma van eisen. Groot onderhoudsprojecten kunnen afwijken van het ruimtelijk PvE, omdat ProWonen bestaande woningen niet altijd kan of wil vergroten naar de huidige ruimtelijke eisen. Jaarlijks worden deze PvE's geactualiseerd.</p> <p>Woningsoort</p> <table border="1" data-bbox="277 667 922 970"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Eengezinswoning niet 0-trede</td> <td>62%</td> <td>62%</td> <td>62%</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>Nultredenwoning</td> <td>34%</td> <td>34%</td> <td>34%</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>Meergezinswoning niet 0-trede</td> <td>4%</td> <td>4%</td> <td>4%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Doorzonscan De doorzonscan is uitgevoerd. Dit geeft een totaal beeld welk deel van de woningvoorraad van ProWonen geschikt of potentieel geschikt is om in te kunnen blijven wonen als de zorgvraag toeneemt. De informatie is zeer globaal. Daarom wordt in 2012 binnen Vastgoedsturing, daar waar wenselijk, de informatie verder verfijnd.</p>		2008	2009	2010	2011	Eengezinswoning niet 0-trede	62%	62%	62%	61%	Nultredenwoning	34%	34%	34%	36%	Meergezinswoning niet 0-trede	4%	4%	4%	3%	totaal	100%	100%	100%	100%	<p>In het programma van eisen zijn de criteria opgenomen waaraan nieuwbouwwoningen moeten voldoen. De plattengrondeisen zijn gebaseerd op Woonkeur.</p> <p><i>Ontwikkelingsvisie-normen 2011:</i> Gewenste duurzame woningvoorraad, incl. verkochte Te Woon-woningen) naar woningsoort in 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 59% eengezinswoningen • 38% nultrede (22 egw; 16% mgw) • 3% mgw-niet-nultrede <p><i>Werkplan 2011:</i> Uitvoeren doorzonscan fase 2 en doorvertaling naar het SVB.</p>	<p>Berkelland: <i>Samenwerkingsovereenkomst Berkelland 2010-2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer nultredenwoningen en meer differentiatie in het bouwprogramma (<i>afpraak 5, 22, 23</i>). <p>Bronckhorst: <i>Samenwerkingsovereenkomst 2009-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 35% nultredenwoningen in 2015; concretiseren n.a.v. Doorzonscan (<i>afpraak 23</i>) <p><i>Evaluatie samenwerkingsovereenkomst 2009-2013 (juni 2011)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Woningen geschikter maken voor ouderen (3.3.1); <p>Oost Gelre: <i>Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Veel aandacht voor huisvesting ouderen (par. 3.5) <p>Regionale woonvisie: <i>Regionale Woonvisie 2010-2020 'Alleen ga je sneller, samen kom je verder'</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In beeld brengen regionale kwalitatieve behoefte (AWLO en Monitor Wonen Achterhoek) (<i>afpraak 3 en 18</i>)
	2008	2009	2010	2011																							
Eengezinswoning niet 0-trede	62%	62%	62%	61%																							
Nultredenwoning	34%	34%	34%	36%																							
Meergezinswoning niet 0-trede	4%	4%	4%	3%																							
totaal	100%	100%	100%	100%																							

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>Passend toewijzen en tegengaan woonfraude</p> <p>Passend toewijzen Toewijzing vond plaats op basis van het gezamenlijke woonruimteverdelingsmodel. ProWonen gebruikte het lotingmodel om starters meer kans op de woningmarkt te geven. Het optiemodel is voor het aanbieden van seniorenwoningen en woningen in kerkdorpen. Klanten kunnen een optie nemen op deze woningen en hoeven niet zelf actief te reageren op woningen, maar wachten tot ze aan de beurt zijn.</p> <p><i>Staatssteunregeling 2011:</i> In 2011 hebben we 93% van de woningen met een huur tot € 652 verhuurd aan huishoudens met een inkomen tot € 33.614:</p> <p>Inkomen in overeenstemming met huurprijs volgens BBSH-grenzen: 2008: 89% 2009: 90% 2010: 80% 2011: 81%</p> <p>Aantal woonfraude gevallen 2008: 3 2009: 2 2010: 2 2011: 3</p>	<p>Passend toewijzen Samen met drie andere corporaties (Wonion, Bergh en Dinxperlo) biedt ProWonen woningen die vrijkomen aan via het regionale combinatiemodel. Dit model bestaat uit het aanbodmodel (inschrijfduur bepalend), lotingmodel en het optiemodel. In de woonruimteverdeling worden geen voorwaarden gesteld aan huishoudgrootte en huidige woonsituatie. Alleen bij specifieke ouderenwoningen geldt een leeftijdsvoorwaarde. Tot februari 2011 waren woningen tot de huurtoeslaggrens voor iedereen beschikbaar.</p> <p>Afspraken staatssteunregeling (2011): In 2011 moet minimaal 90% van de woningen met een huur tot € 652 verhuurd worden aan huishoudens met een inkomen tot € 33.614.</p> <p>Rangvolgorde bij toewijzing van woningen met een huur tot de huurtoeslaggrens: 1. (Herstructurerings)urgenten 2. Ingeschreven woningzoekenden met een inkomen tot € 33.614</p> <p>Inkomens vanaf € 33.614 kunnen vanaf dat moment nog beperkt bij ons terecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Huurwoningen vanaf € 652,52 (beperkt aanbod) • Voorrang bij nieuwbouw Koopgarant en Koopcomfort. • Bij Te Woon kunnen ze alleen kiezen voor de koopvarianten. • Vrije verkoop <p>Woonfraude <i>Aanpak onrechtmatige bewoning 2008:</i> ProWonen heeft een woonfraudebeleid. Alle meldingen en signalen worden opgepakt en afgehandeld volgens een vaste werkwijze. In onze algemene huurvoorwaarden hebben we vastgelegd voor de huurder wat wel en wat niet mag.</p>	<p>Passend toewijzen 2008 t/m 2010: geen toewijzingsafspraken op basis van inkomen. De passendheidstoets voor de huurtoeslag was in de loop van 2008 niet meer aan de orde; in 2009 is deze officieel afgeschaft. Vanaf toen konden ook de BBSH-inkomens in aanmerking komen voor woningen tot de huurtoeslaggrens. 'Scheef Wonen' was geen thema voor de gemeenten en de huurdersverenigingen.</p> <p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Toewijzing conform Europese richtlijnen (90% aan inkomens tot € 34.085) (3.3) <p>Woonfraude Gemeenten: geen thema in prestatieafspraken</p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>Keuzevrijheid voor de doelgroep</p> <p>Woningtoewijzing Uitgevoerd conform regionale woonruimteverdeling.</p> <p>Vanaf maart 2012 werken we met een nieuwe woonruimteverdeling <i>Thuis in de Achterhoek</i>.</p> <p>In Lichtenvoorde (Oost Gelre) hebben we van een aantal woningen de streefhuurprijs verlaagd tot de kwaliteitskortingsgrens. Als deze vrijkomen, hebben jongeren tot 23 jaar, die aangewezen zijn op huurtoeslag, voorrang. We bieden dit aan via het lotingmodel.</p> <p>Wonen-naar-Wens Keuzevrijheid blijft belangrijk, maar niet tegen elke prijs. Huurders mogen zelf hun eigen woning aanpassen. Vanaf 2010 werken we volgens het nieuwe Wonen-naar-Wensbeleid. Een omslag was dat we dit niet meer voor de klant uitvoeren tegen huurverhoging.</p> <p>Te Woon In 2008 zijn we gestart met het aanbieden van Te Woon aan onze huurders. Elk jaar hebben we dit aantal uitgebreid: 2008: 350 (nieuwbouw geen) 2009: 1.220 (nieuwbouw geen) 2010: 1.840 (waarvan nieuwbouw 40) 2011: 370 (waarvan nieuwbouw 170)</p>	<p>Woningtoewijzing Zie boven bij 'passend toewijzen': minimale regels in de regionale woonruimteverdeling. Sinds 2011 geldt een inkomensvoorwaarde ivm de staatssteunregeling.</p> <p>ProWonen wilde de regionale woonruimteverdeling verbeteren. Een gezamenlijke website, zodat klanten een actueel inzicht hebben in het woningaanbod in de Achterhoek.</p> <p>In Lichtenvoorde willen we het goedkope aanbod voor jongeren tot 23 jaar met een laag inkomen vergroten.</p> <p>Wonen-naar-Wens Huurbeleidsplan 1-1-2010 en Wonen-naar-Wensbeleid 2011: Huurders mogen hun woning naar eigen inzicht aanpassen; daarbij gelden wel regels. Tot 2010 was het ook mogelijk om aanpassingen via huurverhoging te vragen. Omdat dit niet kostendekkend mogelijk was binnen ons streefhuurbeleid, is dit alleen nog mogelijk voor de aanleg van cv. Het Wonen-naar-Wensbeleid beschrijft de kluslijst, de vormen van toestemming en de vergoedingen.</p> <p>Te Woon <i>Beleidskader Te Woon 2007</i> We vinden het belangrijk dat klanten kunnen kiezen uit verschillende woonplaatsen, uit verschillende soorten woningen en uit verschillende soorten contracten. In 2008 zijn we gestart met Te Woon in de kleine kernen. Daarna hebben we dit ook in de hoofdkernen uitgezet.</p>	<p>Woningtoewijzing Zie boven. Geen afspraken over de woonruimteverdeling met gemeenten. Alle gemeenten en huurdersverenigingen in de regio hebben destijds ingestemd met het woonruimteverdelingsmodel.</p> <p>Huurdersverenigingen hebben ingestemd met de nieuwe woonruimteverdeling <i>Thuis in de Achterhoek</i>. De gemeenten speelden geen rol in dit traject, maar zijn wel geïnformeerd tijdens het bestuurlijk overleg.</p> <p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Woningaanbod voor starters tot 23 jaar vergroten in Lichtenvoorde (3.4) • Lotingmodel voor starters inzetten (3.4) <p>Wonen-naar-Wens Gemeenten: geen afspraken Huurdersverenigingen: hebben ingestemd met het Wonen-naar-Wens-beleid 2011</p> <p>Te Woon <i>Berkelland, Samenwerkingsovereenkomst 2010-2014</i> Keuzemogelijkheden vergroten via Te Woon (8 en inleiding 3.2)</p> <p><i>Bronckhorst, Samenwerkingsovereenkomst 2009-2013</i> Keuzemogelijkheden vergroten via Te Woon (19)</p> <p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015: geen extra nieuwbouw voor starters, maar inzetten op Te Woon (3.4)</i></p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011										
<p>Betaalbaarheid</p> <p>Huurprijsbeleid</p> <p>ProWonen hanteerde tot en met 2009 een huurharmonisatie van maximaal € 45 per verhuizing. Bij het nieuwe huurbeleid is dit maximum losgelaten en worden woningen bij vrijkomen opgetrokken tot de streefhuur. Door het inflatievolgende overheidsbeleid is huurharmonisatie bij verhuizing de enige resterende manier om de streefhuur te bereiken.</p> <table border="1" data-bbox="277 596 609 737"> <thead> <tr> <th>jaar</th> <th>Extra jaarhuur door huurharmonisatie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>0,21%</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>0,19%</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>0,5%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>0,44%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Zie ook hierboven bij kernvoorraad: 91% van de woningen heeft een streefhuur tot de 2e aftoppingsgrens.</p> <p>Uit CIP blijkt dat ProWonen een relatief lage huurprijs voor haar woningen vraagt.</p>	jaar	Extra jaarhuur door huurharmonisatie	2008	0,21%	2009	0,19%	2010	0,5%	2011	0,44%	<p>Huurbeleidsplan 1-1-2010</p> <p>Doel van het huurbeleid is een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding in ons woningbezit. Betaalbaarheid is daarbij de randvoorwaarde, vanuit twee invalshoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> Onze klanten mogen van ons verwachten dat er voldoende woningen zijn die passen bij hun portemonnee. ProWonen moet het onderhoud en veranderingen kunnen betalen, huurinkomsten zijn daarvoor de belangrijkste financieringsbron. <p>Het huurbeleidsplan is van toepassing op bestaande woningen, nieuwbouw en op aanpassingen in de bestaande woningvoorraad. Het streefhuurpercentage van een woning is afhankelijk van type woning, het energielabel, het aantal punten en de marktsituatie.</p> <p>87% van de woningen heeft een streefhuur tot de 2^e aftoppingsgrens (<i>Ontwikkelingsvisie 2010</i>).</p> <p>De totale woonlasten (huur + energie) vormen het vertrekpunt. Daarom is geanticipeerd op het opnemen van het energielabel in het WWS. Voor nieuwbouwwoningen met energielabel A geldt een hoger streefhuurpercentage dan voor andere woningen.</p> <p>Woningen die meer WWS-punten hebben dan de 'referentiekwaliteit', zijn vooral geschikt voor de secundaire doelgroep; hier is een bandbreedte opgenomen voor de streefhuur, deze benutten we als de markt het toelaat.</p>	<p>Huurprijsbeleid</p> <p>In 2009 zijn de huurdersverenigingen nauw betrokken bij het opstellen van het huurprijsbeleid. Zij hebben hier eind 2009 mee ingestemd.</p> <p>In de prestatieafspraken is het geen thema.</p> <p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 87% van de woningen moet een huurprijs houden tot de 2^e aftoppingsgrens.
jaar	Extra jaarhuur door huurharmonisatie											
2008	0,21%											
2009	0,19%											
2010	0,5%											
2011	0,44%											
<p>Overige woonlasten</p> <p>We investeren fors in energiebesparing, omdat de energielasten een groot deel vormen in de totale woonlasten. Zie hierna bij kwaliteit woningen.</p> <p>Woonservicekosten</p> <p>Dit voeren we uit conform ons woonservicekostenbeleid.</p>	<p>Overige woonlasten</p> <p>In ons huurprijsbeleid is rekening gehouden met de energielasten. Woningen met een slecht energielabel hebben minder punten en dus een lagere streefhuur.</p> <p>Woonservicekostenbeleid</p> <p>We voeren het woonservicekostenbeleid 2007 uit. Hierin is destijds gekozen om een aantal posten niet door te rekenen (energieverbruik algemene ruimten) omdat de woningen anders boven de fiatteringsgrens uit zouden komen. Het is nu moeilijk om deze 'geste' terug te draaien nu deze fiattering is vervallen.</p>	<p>De huurdersverenigingen hebben ingestemd met het woonservicekostenbeleid.</p>										

Gerealiseerde prestaties op prestatievelden 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011																																																							
<p>Bevorderen eigen woningbezit</p> <p>Verkoop woningen</p> <table border="1" data-bbox="277 370 831 794"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bestaand bezit:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>verkoop Te Woon</td> <td>33</td> <td>29</td> <td>104</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>reguliere verkoop</td> <td>24</td> <td>33</td> <td>25</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>57</td> <td>62</td> <td>129</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>nieuwbouw:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>verkoop Te Woon</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>reguliere verkoop</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>In % (norm 30%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>46%</td> </tr> </tbody> </table> <p>In 2008/2010 is te Woon en de verkoopdoelstellingen geïmplementeerd. Hiervoor is een tijdelijke coördinator aangetrokken.</p> <p>Vanaf 2011 is nieuwbouw Koopcomfort bij voorrang aangeboden aan inkomens vanaf € 33.614.</p> <p>ProWonen voerde het ACo-beleid al enkele jaren uit.</p>		2008	2009	2010	2011	Bestaand bezit:					verkoop Te Woon	33	29	104	90	reguliere verkoop	24	33	25	12	Totaal	57	62	129	102						nieuwbouw:					verkoop Te Woon	0	0	2	26	reguliere verkoop	7	0	0	3	Totaal	7	0	2	29	In % (norm 30%)				46%	<p>In de <i>Begroting 2010</i> heeft ProWonen om extra inkomsten te genereren extra doelstellingen voor verkoop geformuleerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 woningen per jaar verkopen (regulier en via Koopgarant/Koopcomfort). • 30% van de grondgebonden (egw) nieuwbouwwoningen verkopen. <p>Aanvullend zijn in 2010 nieuwe <i>Beleidskeuzes Verkoop van woningen</i> gemaakt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vergroten bekendheid Koopgarant bij financiers 2. Rangvolgorde kandidaten bij koop. 3. De prijs bij vrije verkoop 4. Kortingsregeling voor huurders bij vrije verkoop 5. Verkoopbudget 6. Flexibiliteit in de toepassing van koopvarianten 7. Vertrekpunt: geen Koopgarant bij nieuwbouw 8. Meer marketingactiviteiten voor Koopgarant <p>In de <i>Afspraken staatssteunregeling (2011)</i> is vastgelegd dat we inkomens vanaf € 33.614 nog kunnen bedienen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorrang bij nieuwbouw Koopgarant en Koopcomfort. • Koopvarianten van Te Woon-woningen • Vrije verkoop (beperkt) • Huurwoningen vanaf € 652,52 <p><i>ACo-corporaties:</i> Starters kunnen beter bediend worden met bestaande huur- en koopwoningen, zodat de woningbouwprogrammering zich kan richten op de vergrijzing en het nultrade segment.</p>	<p>Zie hierboven bij Te Woon.</p> <p><i>Provincie Gelderland: Woonvisie Gelderland, Kwalitatief woonprogramma 2010-2019:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.2.1: In de woningbouwprogrammering rekening houden met verkoop van huurwoningen; dan hoeven er minder starterswoningen nieuw gebouwd te worden. <p><i>Bod van de ACo-corporaties: Visie op Strategisch Voorraad Beleid 2010-2020 in de Achterhoek:</i> Middeninkomens die zich niet kunnen redden op de koopwoningenmarkt willen we niet in de steek laten. We kunnen hen mogelijk bedienen via verkoop van huurwoningen. Sommige corporaties (waaronder ProWonen) bieden Koopgarant aan.</p>
	2008	2009	2010	2011																																																					
Bestaand bezit:																																																									
verkoop Te Woon	33	29	104	90																																																					
reguliere verkoop	24	33	25	12																																																					
Totaal	57	62	129	102																																																					
nieuwbouw:																																																									
verkoop Te Woon	0	0	2	26																																																					
reguliere verkoop	7	0	0	3																																																					
Totaal	7	0	2	29																																																					
In % (norm 30%)				46%																																																					

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011																								
Kwaliteit woningen en woningbeheer	Cijfer 7,0	Cijfer 7,0																								
Woningkwaliteit																										
<p>Prijs - kwaliteitverhouding</p> <table border="1" data-bbox="277 443 902 710"> <thead> <tr> <th>jaar</th> <th>% max. redelijk</th> <th>gem. WWS-pnt</th> <th>gem. punt prijs</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2008</td> <td>61,0%</td> <td>144</td> <td>2,74</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>60,4%</td> <td>151</td> <td>2,63</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>58,8%</td> <td>154</td> <td>2,64</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>58,4%</td> <td>155</td> <td>2,72</td> </tr> <tr> <td>Landelijk 2010</td> <td>72,0%</td> <td>131</td> <td>3,22</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: CIP</i></p> <p>In 2010 hebben we de woningwaardering geactualiseerd. Door verschillende fusies was deze niet uniform. Omdat ons huurbeleid nu op de WWS-punten is gebaseerd, was uniformering nodig.</p> <p>Met het opnemen van het energielabel in de WWS nam het gemiddelde puntental toe, en daarmee daalde de huidige huur ten opzichte van maximaal redelijk.</p> <p>De gemiddelde woningkwaliteit en de gemiddelde puntprijs liggen onder het landelijk gemiddelde (<i>Bron: CIP</i>).</p>	jaar	% max. redelijk	gem. WWS-pnt	gem. punt prijs	2008	61,0%	144	2,74	2009	60,4%	151	2,63	2010	58,8%	154	2,64	2011	58,4%	155	2,72	Landelijk 2010	72,0%	131	3,22	<p><i>Huurbeleidsplan 1-1-2010:</i> Doel van het huurbeleid is een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding in ons woningbezit (zie hierboven).</p>	<p>Huurdersverenigingen waren betrokken bij het opstellen van het huurbeleid, en dan met name op het punt prijs-kwaliteitverhouding. Zij stemden hiermee in.</p> <p>Gemeenten en provincie hebben in de periode 2008-2011 geen opgaven op de prijs-kwaliteit geformuleerd.</p> <p>Sinds de <i>Regionale Woonvisie 2010-2020 'Alleen ga je sneller, samen kom je verder'</i> verschuift de aandacht van nieuwbouw naar de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad.</p>
jaar	% max. redelijk	gem. WWS-pnt	gem. punt prijs																							
2008	61,0%	144	2,74																							
2009	60,4%	151	2,63																							
2010	58,8%	154	2,64																							
2011	58,4%	155	2,72																							
Landelijk 2010	72,0%	131	3,22																							
<p>Conditie en onderhoudstoestand</p> <p>Van alle woningen is een conditiemeting aanwezig. ProWonen monitort periodiek de conditie van de bestaande woningvoorraad. 1x 3 jaar wordt het totale bezit beoordeeld. Aan de hand van de resultaten wordt de urgentie bepaald en de planning voor het Planmatig Onderhoud geactualiseerd. De uitvoering wordt volgens deze planning uitgevoerd. Deze bespreken we jaarlijks met de gemeenten en de huurdersverenigingen.</p> <p>In het afwegingskader (Vastgoedsturing) monitoren we de verhuurbaarheid van complexen in de afgelopen 3 jaar. Bij slechte of matige verhuurbaarheid wordt onderzocht of er een relatie is met de woningconditie. Als dit het geval is bekijken we of en welke maatregelen we moeten nemen.</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> Doelstelling speerpunt passende woningen: We hebben voldoende passende woningen voor onze klanten. Een woning is passend als deze aansluit bij de wensen en behoeften van onze huidige en toekomstige klanten. Hiervoor passen we onze bestaande woningvoorraad aan.</p>	<p><i>Berkelland Samenwerkingsovereenkomst 2010-2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Afstemming bij aanpak buurten (7, 28-31) In de gemeente Berkelland speelt al wat langer een herstructureringsopgave (3, 4, 5) <p><i>Bronckhorst: Samenwerkingsovereenkomst 2009-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Aanpak buurten afstemmen met gemeente (3,4) 																								

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>De kwaliteit van de hele bestaande woningvoorraad is in beeld gebracht in het sleutelclassificatie systeem. Hierbij wordt een indeling van 1 tot en met 4 sleutels gebruikt. De sleutels worden bepaald aan de hand van de functionaliteit, verhuurbaarheid, voorzieningen in de omgeving, WOZ-waarde en de technische staat van de woningen.</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> Klanten hebben in 2015 actueel inzicht in de beschikbaarheid en kwaliteit van onze woningen.</p> <p>Hiervoor is een sleutelclassificatiesysteem ontwikkeld. Eerst voor intern gebruik; op termijn ook voor klanten.</p>	
<p>Tevredenheid over de woning De laatste meting dateert uit 2006 (USP-scan). Bewoners gaven gemiddeld een 7,5. In 2009 zijn drie wijken opnieuw metingen uitgevoerd. Uitkomsten: Borculo-Noord: 7,5 Eibergen 't Simmelink: 7,1 Lichtenvoorde-Hooiland: 6,9</p> <p>Bij de uitvoering van Groot Onderhoud wordt altijd gestart met een gesprek met de klant om te inventariseren of en welke aanvullende wensen er zijn.</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> Klanten waarderen onze producten met ten minste een rapportcijfer 7.</p> <p><i>Spelregels bij sloop en groot onderhoud en Participatiebeleid 2011:</i> Klanten kunnen het beste een oordeel geven over de woning, de buurt en onze dienstverlening. Deze inzichten, kennis, oplossingsideeën kan ProWonen inzetten voor haar kwaliteitsbeleid.</p>	Geen opgaven.
<p>Kwaliteit dienstverlening: tevredenheid klant</p> <p>2011: KWH heeft de eerste meting uitgevoerd. Deze meting dient als nulmeting. ProWonen heeft hiermee - zonder dat hier op gestuurd is - het KWH-huurlabel behaald. (Bron: <i>jaarverslag 2011</i>)</p> <p>Cijfers ProWonen 2011: 1. Corporatie bezoeken: 7,7 2. Corporatie bellen: 7,9 3. Woning zoeken: 7,5 4. Woning betrekken: 7,8 5. Huur betalen: 8,1 6. Reparatie uitvoeren: 8,2 7. Woning onderhouden: 7,6 8. Klachten afhandelen: 6,9 9. Woning verlaten: 8,7 10. Dienstverlening rond woning: 6,7 11. Dienstverlening rond kopen woning: 7,5 Totaal score: 7,8</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2011-2015</i></p> <p>Het speerpunt Blijve klant is een de speerpunten uit ons ondernemingsplan 2011 - 2015. Doel: We willen dat onze klanten blij met ons zijn. Resultaat: Klanten waarderen onze dienstverlening met ten minste een rapportcijfer 7. Dit staat voor een goede en constante dienstverlening. We meten de waardering van onze dienstverlening om daar waar nodig bij te sturen.</p>	<p>Geen externe opgaven.</p> <p>De uitkomsten van de KWH-meting zijn niet gedeeld met gemeenten en zorginstellingen. Er is een bericht op onze website geplaatst en de huurdersverenigingen zijn geïnformeerd.</p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelden 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>Energie en duurzaamheid</p> <p>Voldoen aan energienormen/-labels Uitvoering conform beleidsnotitie.</p> <p>Eind 2008 zijn alle bestaande woningen van ProWonen voorzien van een energielabel. 48% van de woningen van ProWonen beschikt in 2008 over een label C of hoger (landelijk 35%).</p> <p>In het ondernemingsplan is de doelstelling aangescherpt naar 35% energielabel B. In 2011 had 30% van de woningen van ProWonen een energielabel B of hoger (<i>bron: jaarverslag 2011</i>).</p>	<p><i>Beleidsnotitie Energie en Duurzaamheid (2009):</i> ProWonen heeft de volgende energiedoelstellingen geformuleerd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De nieuwbouw die ProWonen realiseert voldoet aan het Bouwbesluit. Dit betekent op dit moment een EPC van 0,8. 2. In de bestaande voorraad van ProWonen worden energetische investeringen gedaan zodat de individuele woningen minimaal energielabel C krijgen na een aanpak in het kader van groot onderhoud. <p>Deze beleidskeuzes leiden tot het realiseren van de door de overheid nagestreefde doelstelling van energiebesparing en reductie van de CO₂-uitstoot.</p> <p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> Duurzaamheid is een speerpunt in ons ondernemingsplan. Doel: Onze klanten wonen in comfortabele woningen met een laag energieverbruik. In 2015 heeft 35% van onze woningen ten minste een energielabel B (doelstelling t.o.v. 2009 aangescherpt). We voeren dit gelijktijdig uit met gepland onderhoud.</p>	<p>In 2008 is het <i>Convenant Energiebesparing Corporatiesector (energieconvenant)</i> getekend door Aedes, de Woonbond en (voormalige) ministeries van VROM en WWI. Relevante ambities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 % besparing op gasverbruik bestaande voorraad in 2018 (t.o.v. 2008); • Verbetering van woningen naar energielabel B of minimaal twee energielabelstappen; • Huurders staan centraal bij energiebesparende maatregelen aan woningen; <p>Sinds 1 januari 2009 moet elke woning bij verkoop of verhuur voorzien zijn van een energielabel.</p> <p><i>Berkelland Samenwerkingsovereenkomst 2010-2014:</i> Verminderen van CO₂-reductie (27)</p> <p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011):</i> 35% van de woningen heeft in 2015 ten minste energielabel B. Uitvoering gelijktijdig met groot onderhoud (3.7).</p>
<p>Beleid en uitvoering duurzaamheid 2009: ProWonen heeft haar visie en beleidsuitgangspunten vastgelegd in de <i>Beleidsnotitie Energie, Duurzaamheid en Milieu</i>. Deze zijn in 2010 meegenomen in het <i>ondernemingsplan 2011-2015</i>.</p> <p>In 2010 is er in projecten voor het eerst met de woonlastenwaarborg gewerkt. De huurverhoging voor energiebesparende maatregelen is lager dan de energiebesparing voor de klant.</p>	<p>Doelstelling <i>Ondernemingsplan 2009-2010:</i> In 2009 komt ProWonen met een samenhangend pakket van visie, beleid en maatregelen om invulling te geven aan de rol die ProWonen heeft in het maatschappelijke vraagstuk energie en in het verlengde daarvan duurzaamheid en milieu. De maatregelen die ProWonen op dit vlak nu al op projectbasis neemt, worden voorzien van beleidskaders en een duidelijke visie naar de toekomst, omdat ProWonen nu bouwt voor die toekomst.</p>	<p>In de <i>prestatieafspraken</i> met de drie gemeenten wordt het thema onderkend, maar is nog onvoldoende concreet en krijgt beperkt aandacht.</p> <p><i>Bronckhorst: Samenwerkingsovereenkomst 2009-2013:</i> Energiebeleid uitwerken (27)</p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>2010/2011: Samen met Sité wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een passiefhuis concept dat ook bruikbaar is voor ons. De betaalbaarheid van de woningen staat hierbij centraal. Sité heeft een pilot in de bestaande en ProWonen heeft een pilot in de nieuwbouw (bij de Wehme in Vorden). De ervaringen worden uitgewisseld.</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> In 2013 hebben we uitgewerkte concepten voor financieel haalbare passiefhuizen en levensloop-geschikte woningen. Vanaf 2015 ontwikkelen we ten minste 50% volgens dit concept; vanaf 2020 geldt dit voor alle nieuwbouw.</p>	<p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011)</i> in 2013 is er een uitgewerkt concept voor financieel haalbare passiefhuizen (woningen die zo min mogelijk energie vragen). (3.7)</p>
<p>Huisvesten doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften</p>	<p>Cijfer 7,5</p>	<p>Cijfer 7,5</p>
<p>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</p> <p>2008: In Eibergen kleinschalige woonvorm (W. Sluyterstraat) gerealiseerd voor twaalf cliënten van Livio met dementie (psychogeriatric).</p> <p>In Neede is in 2008 de extramuralisering van verzorgingshuis het Meijersveld gerealiseerd. Er zijn 26 zelfstandige appartementen gerealiseerd in de Werf, die verhuurd worden via Livio, 18 appartementen in de Bode, een Grand Café en 19 appartementen in het kleinschalig beschermd wonen aan de Troelstrastraat (Livio). In 2011 is een tweede kleinschalig wonen project voor dementerenden opgeleverd aan Sensire (12 plaatsen en 2 logeerkamers). Op de bovenverdieping wonen 6 ouderen met een verstandelijke beperking (Estinea) en 1 logeerkamer. Dit is het laatste project van Wonen, Welzijn en Zorg Neede.</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2009-2010:</i> Ouderen en verpleeghuis-geïndiceerden kunnen in hun eigen dorp blijven wonen, ook als er zorg nodig is.</p> <p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> Speerpunt Blijven Wonen: Onze klanten kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, ook als ze zorg nodig hebben.</p> <p><i>Ontwikkelingsvisie deel A, 2010, hoofdstuk 5: Keuzes zorgvastgoed:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ProWonen biedt maatwerk per kern en per zorginstelling. Randvoorwaarden zijn: bouwen voor de lokale behoefte en 'zo gewoon mogelijk wonen'. • Bij het bouwen van zorgeenheden leveren we maatwerk. Wel worden nieuwe projecten getoetst aan de marktsituatie. 	<p><i>WWZ Neede:</i> een totaalvisie op Wonen Welzijn en Zorg, met de zorginstellingen Livio en Sensire, gemeente Berkelland, welzijnsorganisatie Betula en ProWonen. Aanleiding was de sloop van het verzorgingshuis 't Meijersveld in 2008.</p> <p><i>Berkelland Samenwerkingsovereenkomst 2010-2014:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ProWonen investeert in WWZ-infrastructuur (maatschappelijk vastgoed en activiteiten, o.a. ontmoetingsruimten) (20) <p><i>Bronckhorst: Samenwerkingsovereenkomst 2009-2013</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ProWonen investeert in WWZ-infrastructuur (maatschappelijk vastgoed (21,22) <p><i>Oost Gelre, we doen het voor de burger! 2008:</i> Bij nieuwbouw voorsorteren op de mogelijke behoefte aan geschikte woningen voor mensen met een handicap. Achtergrond is het uitsparen van WMO-geld (2.3-4, 2.4-1)</p> <p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoveel mogelijk levensloopgeschikt bouwen en volgens Woonkeur.

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>2010: Om de extramuralisering te ondersteunen is de voormalige villa van het gemeentehuis in Neede verbouwd tot een informatie- en servicepunt, van waar uit zorg- en welzijnsinstellingen, gemeente en ProWonen hun diensten aanbieden. Dit is overigens van korte duur geweest. Eind 2011 hebben de partijen de huur weer op gezegd vanwege bezuinigingen.</p> <p>Daarnaast hebben we meebetaald aan de Vlearmoesbus in Neede (belbus voor ouderen en mensen met beperking voor vervoer binnen Neede).</p> <p>2010: Samen met Careaz Antoniushove en de gemeente Oost Gelre hebben we de ontmoetingsruimte in het Klinkerhofje in Lichtenvoorde nieuw leven ingeblazen. Bewoners van de Klinke, Fransiscanerhof en Patronaathof kunnen elkaar hier ontmoeten en meedoen aan activiteiten.</p> <p>In Ruurlo zijn in nieuwbouwplan 't Rikkler in samenwerking met Sensire 18 eenheden beschermd wonen, 2 logeerruimten en 3 gezamenlijke huiskamers gerealiseerd voor dementerenden ouderen.</p> <p>In De Zon in Vorden hebben we in samenwerking met Zozijn een kleinschalige woonvoorziening ontwikkeld voor zeventien cliënten van Zozijn. Het project bestaat uit 9 groepswoningen waar 24-uurs zorg aanwezig is en uit 8 volwaardige appartementen voor meer zelfstandige cliënten.</p> <p>2011: Aan de Smidsstraat in Vorden zijn 18 zorgwoningen voor dementerenden opgeleverd, ze worden verhuurd aan Sensire. Ook is in 2011 is een tweede kleinschalig wonen project voor dementeren opgeleverd aan Sensire. Op de bovenverdieping wonen ouderen met een verstandelijke beperking (Estinea). Dit is het laatste project van Wonen, Welzijn en Zorg Neede.</p>		<p>Alle projecten die in de periode 2008 t/m 2011 zijn opgeleverd waren projecten waarover een overeenkomst met de zorginstelling aan ten grondslag lag</p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking < 65 jaar.</p> <p>2008: Voor Stichting De Lichtenvoorde twee appartementen gekocht in Lichtenvoorde. In project de Zuidhoek in Lichtenvoorde zijn 12 appartementen + 1 algemene ruimte gerealiseerd voor cliënten van De Lichtenvoorde.</p> <p>In Borculo (in De Bolster) zijn voor Stichting De Lichtenvoorde 12 appartementen gerealiseerd voor mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking.</p> <p>2009: Appartement aangekocht in Lichtenvoorde voor Stichting De Lichtenvoorde.</p> <p>In Neede hebben we in een voormalige kerk voor Stichting De Lichtenvoorde een woonvoorziening voor 12 kinderen met een beperking gerealiseerd en vier zelfstandige trainingsappartementen voor jongeren om zelfstandig te gaan wonen.</p> <p>2011: Op het erf van zorgboerderij De Berkelhof (Haarlo) zijn 5 onzelfstandige eenheden voor begeleid wonen gerealiseerd.</p>	<p><i>Ontwikkelingsvisie deel A, 2010:</i> <i>Keuzes zorgvastgoed:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • ProWonen biedt maatwerk per kern en per zorginstelling. Randvoorwaarden zijn: bouwen voor de lokale behoefte en 'zo gewoon mogelijk wonen'. • Bij het bouwen van zorgseenheden leveren we maatwerk. Wel worden nieuwe projecten getoetst aan de marktsituatie <p><i>Ondernemingsplan 2009-2010</i> We verhuren woningen aan mensen die niet zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien, die alleen kunnen wonen in combinatie met hulp, begeleiding en / of zorg. ProWonen bouwt zoveel mogelijk generiek en zo weinig mogelijk specifiek.</p> <p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> Iedereen heeft het recht om zelf te kiezen waar hij of zij wil wonen. Een aantal mensen kan dit niet zelf organiseren omdat zij bijv. een financiële, fysieke, of verstandelijke beperking hebben. Wij helpen hen hierbij. Missie ProWonen.</p>	<p>Alle projecten die in de periode 2008 t/m 2011 zijn opgeleverd waren projecten waarover een overeenkomst met de zorginstelling aan ten grondslag lag.</p> <p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011):</i> Openstaan voor nieuwe initiatieven voor huisvesting van mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking (3.3)</p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 – 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen stellen (WMO). 2008: Op verzoek van Jongerenhuis Harreveld is een woning aangekocht in Lichtenvoorde als logeershuis.</p> <p>Aantal woningen beschikbaar gesteld voor GGNet: 2008: 0 2009: 3 2010: 3 2011: 0</p> <p>Aantal woningen beschikbaar gesteld voor 't Pact: 2010: 0 2011: 4</p>	<p>Is doelgroep, geen eigen ambities anders dan de opgaven.</p>	<p>2006: Convenant GGNet: jaarlijks drie woningen ter beschikking stellen van uitbehandelde cliënten. Deze is verlengd in 2010 tot 1 januari 2012.</p> <p>2009-2011: <i>Convenant Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGz)</i>: De woningcorporaties zetten zich in om de jaarlijks benodigde capaciteit aan woonruimte voor huisvesting van de OGGz-doelgroepen in het algemeen en uitstroom van de daklozen in het bijzonder beschikbaar te stellen en zij zoeken hierbij onderling afstemming op regionaal niveau. (4.3) <i>Achterhoeks Regionaal Kompas bestrijding dakloosheid</i> is hiervoor de onderlegger.</p> <p>'t Pact is de uitwerking van het OGGz-convenant voor de corporaties. Daarnaast zijn <i>werkafspraken</i> gemaakt. Regionaal stellen corporaties jaarlijks 30 woningen beschikbaar, waarvan 3 à 4 woningen door ProWonen.</p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011									Geformuleerde ambities 2008 - 2011									Opgaven 2008 - 2011									
(Des-)Investeren in vastgoed									Cijfer 7,0									Cijfer 7,0									
	2008		2009		2010		2011			<p>In de ontwikkelingsvisie 2010 is de gewenste ontwikkeling van de woningvoorraad tot 2020 vastgelegd. Zie begin tabel bij huisvesten primaire doelgroep.</p> <p>In de tabel hiernaast is de begroting en de realisatie opgenomen.</p>									<p>Zie prestatieafspraken zoals genoemd bij 'Huisvesten primaire doelgroep'. Hier was tijdens de visitatieperiode geen eenduidig beeld van de opgave.</p>								
	begr	ger	begr	ger	begr	ger	begr	ger																			
verk. regulier	29	24	24	33	20	25	20	12																			
sloop	29	65	68	67	216	166	30	45																			
nb huur	142	169	100	43	205	173	142	118																			
nb koop	10	7	3	0	0	0	12	8																			
verbetering		42		281		54																					
maatsch. VG		1		0		0		1																			

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>In 2008 is samen met het Jongerenhuis Harreveld een 'gezinshuis' gerealiseerd in een aangekochte woning.</p> <p>In 2008/2009 hebben we daarnaast gewerkt aan twee projecten. Maar deze zijn door gebrek aan financiële middelen en een overvloed aan financiële onzekerheid door de betrokken partijen beëindigd in 2009. Het ging om het Hand in hand project van jongerenhuis Harreveld en een nieuwe buurtsupermarkt voor een maatschappelijke partij die zijn cliënten wilde laten meedraaien met de reguliere winkelwerkzaamheden.</p> <p>In 2010 hebben we gewerkt aan het project Gezondheidscentrum Lichtenvoorde. Het betrof de ontwikkeling van een gezondheidscentrum van ca 2.500 m2. Elf partijen, grotendeels uit de eerstelijns zorg, hadden aanvankelijk gekozen voor deze vorm van samenwerken onder één dak. Door het tot tweemaal toe afhaken van partijen, verloor het project draagvlak. Eind 2010 hebben de overige partijen besloten dat het project niet meer haalbaar was en is het officieel beëindigd.</p> <p>In 2011 heeft ProWonen een kindercentrum opgeleverd in Neede.</p> <p>Gerealiseerde ontmoetingsruimten: 2008: Beukenhof (bij de voormalige aanleunwoningen in Neede) 2008: Meindershof Hengelo 2009: geen 2010: Klinkerhofje (Lichtenvoorde) gerealiseerd bij bestaande aanleunwoningen 2010: Hemminkhof Ruurlo 2011: Smidsstraat Vorden</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2011-2015</i> Maatschappelijk vastgoed zoals een Kulturhus of gezondheidscentrum zien we als één van de instrumenten om de leefbaarheid te bevorderen. Wanneer partijen ons benaderen om maatschappelijk vastgoed te realiseren, staan we hier open voor. Maar we investeren alleen daar waar het echt iets toevoegt aan het woonplezier van onze klanten. Daarnaast dienen investeringen die we op dit gebied doen kostendekkend te zijn.</p> <p><i>Beleidsuitgangspunten ontmoetingsruimten 2005:</i> ProWonen realiseert ontmoetingsruimten bij ouderencomplexen vanaf 20 appartementen, op locaties binnen 400 meter van voorzieningen, en minimaal 100 meter van een wijkgerichte voorziening.</p>	<p><i>Oost Gelre. We doen het voor de burgers! 2007:</i> Investeren in WWZ-infrastructuur</p> <p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011):</i> Ontmoetingsruimte realiseren bij nieuwbouw woonzorgwoningen in projecten met minimaal 20 woningen.</p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011					Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
Kwaliteit van wijken en buurten / Leefbaarheid					Cijfer 7,0	Cijfer 7,0
Algemeen						
Bedragen * € 1.000	2008	2009	2010	2011		
Buurtsupport	86	76	67	60		
Buurtsite		30				
Buurtbemiddeling	26	25	11	24		
Lokale ondersteuning	38	28	28	27		
Probijzonder	9	5	11			
Ontmoetingsruimten	91	111	119	130		
Buitenlanddonatie	-	25	25	-		
Bijdrage Betula						
Klussendienst	25	25	25	32		
Medewerkersdag		18				
Algemeen	49	53	184	11		
Totaal leefbaarheid	324	396	470	284		
Budget in % huur	0,82%	0,80%	1,14%	0,67%		
Bron: jaarverslagen						
Voor ProBijzonder (grotere projecten op kernniveau) kwamen nauwelijks aanvragen binnen. Dit is daarom afgeschaft						
Leefbaarheidsbeleid 'Samen aan zet' vastgesteld eind 2011. Bij ProWonen ligt het accent op <u>prettig samenleven</u> . De definitie is: <i>Prettig samenleven in een verzorgde, schone, hele en veilige omgeving gerelateerd aan de voorwaarden en behoeften van bewoners uit de buurt of wijk.</i>						
					<p>2008: Alert op leefbaarheid en Ondernemingsplan 2009-2010:</p> <p>Minimaal 0,5% uitgeven aan leefbaarheid. Het leefbaarheidsfonds is ingedeeld in vier onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buurtsupport • Lokale ondersteuning (sponsoring) • ProBijzonder • Medewerkersdag <p>Ondernemingsplan 2011-2015: Speerpunt Prettige Omgeving: Onze klanten wonen in een prettige omgeving. Concrete resultaten op dit speerpunt zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klanten waarderen de leefbaarheid van de wijk waarin zij wonen in de periode tot en met 2015 met ten minste een rapportcijfer 7. • Het aantal meldingen van onleefbaarheid waar wij invloed op kunnen uitoefenen daalt tussen 2012 en 2015 jaarlijks met 5%. • Vanaf 2012 maken we jaarlijks ten minste vijf bewonersinitiatieven mogelijk. <p>2011: Nieuw leefbaarheidsbeleid formuleren samen met huurdersverenigingen. Elementen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Begrip leefbaarheid 2. Visie op rol ProWonen in leefbaarheid 3. Instrumenten 4. Meten resultaten 	<p>Oost Gelre. We doen het voor de burgers! 2007: Budget reserveren voor leefbaarheid in buurten</p> <p>Gemeenten stemden in met onze doelen uit het ondernemingsplan 2011-2015 in. Tevens in alle afspraken afgebakend waar de rol van de gemeente ligt, en waar van ProWonen.</p> <p><i>Berkelland: Samenwerkingsovereenkomst 2010-2014: 28-36</i></p> <p><i>Bronckhorst Samenwerkingsovereenkomst 2009-2013: 10</i></p> <p><i>Oost Gelre: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2011-2015 (april 2011): 3.2-6</i></p> <p>Huurdersverenigingen zijn betrokken bij de keuzes van het leefbaarheidsbeleid. Zij stemden eind december 2011 met het beleid in.</p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelen 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>Schoon, heel en veilig</p> <p><i>Huismeester</i> 2010/2011: ProWonen heeft tijdelijk een huismeester ingezet in de herstructureringswijken de Berg (Neede) en de Koppel (Borculo). De huismeester houdt o.a. toezicht op de woonomgeving, beheert leegstaande woningen en is de oren en ogen in de wijk.</p> <p><i>Buurtbemiddeling</i> 2009: start project Buurtbemiddeling. Stichting IJsselkring heeft opdracht gekregen het project uit te voeren. Buurtbemiddeling heeft 96 zaken in behandeling genomen; 48% hiervan is opgelost.</p> <p>2010: Buurtbemiddeling heeft 89 meldingen gekregen, 5 hiervan zijn niet in behandeling genomen.</p> <p>In 2011 is het contract met Buurtbemiddeling voor 3 jaar verlengd. Buurtbemiddeling is een initiatief van de gemeenten, bijbehorende politieteam en ProWonen en De Woonplaats en welzijnsorganisatie Stichting IJsselkring. Oost Gelre en de Woonplaats zijn eind 2011 afgehaakt vanwege bezuinigingen.</p> <p><i>Hennepconvenanten</i> 2008: twee meldingen van kwekerijen, de 1^e was loos alarm, de 2^e bleek net ontmanteld te zijn. 2009: drie hennepkwekerijen zijn ontdekt en ontmanteld. 2010: geen hennepkwekerijen ontdekt 2011: één woningontzuiming vanwege hennepcultuur in Neede volgens convenant uitgevoerd.</p> <p>2011 Nieuwe getekende hennepconvenanten</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> Speerpunt Prettige Omgeving: Onze klanten wonen in een prettige omgeving.</p> <p><i>Spelregels bij sloop en groot onderhoud 2010:</i> 6.2 ProWonen neemt maatregelen in en om de woning die niet meer bewoond wordt. ProWonen zorgt onder andere voor het onderhoud van de voortuinen en het schoonmaken van algemene ruimten. 6.3 Bij vervuiling en overlast maakt ProWonen afspraken met de politie en de gemeente over extra inzet van personeel om de veiligheid te bevorderen en te voorkomen dat de buurt vervuult.</p> <p><i>Hennepconvenanten</i> Handvat hebben om bij ontdekking van een hennepkwekerij in een huurwoning over te gaan tot ontbinding van de huurovereenkomst. Een hennepkwekerij is strijdig met de <i>Algemene Huurvoorwaarden</i> en zorgt voor onveiligheid in de buurt.</p>	<p><i>Convenant Buurtbemiddeling 2008-2011:</i> Doel van buurtbemiddeling is om bewoners, onder begeleiding van professionals, zelf verantwoordelijkheid te laten nemen bij conflicten. Buurtbemiddeling is een van de instrumenten om de leefbaarheid te versterken. Sinds 2006 heeft ProWonen met politie, netbeheerder en gemeenten Hennepconvenanten. Deze zijn enkele malen geactualiseerd a.d.h.v. jurisprudentie. Recent zijn ze opnieuw afgesloten. Gezamenlijk doel is een integrale aanpak van hennepcultuur, waarbij ProWonen systematisch relevante informatie deelt met bij de politie, maatregelen treft zoals ontbinding huurovereenkomst en bijstand levert bij ontzuiming.</p> <p>In elke gemeente is het <i>hennepconvenant</i> ondertekend door de gemeente.</p>

Gerealiseerde prestaties op prestatievelden 2008 - 2011	Geformuleerde ambities 2008 - 2011	Opgaven 2008 - 2011
<p>Tevredenheid over leefbaarheid buurt</p> <p>In 2009 /2010 is in een pilot in drie wijken een uitgebreid eigen leefbaarheidsonderzoek gehouden. De buurten in het algemeen krijgen een 7,0.</p> <p>In 2011 is bij de KWH-meting de aanvullende meting 'Rond de Woning' uitgevoerd. Het cijfer was gemiddeld 6,7. De belangrijkste aanbeveling was dat ProWonen meer kon betekenen voor de sociale cohesie in de buurt. Dit is meegenomen in het leefbaarheidsbeleid 2011.</p> <p>2011: ProWonen neemt deel aan het Achterhoeks Woonwensen en Leefbaarheidsonderzoek. De resultaten zijn in 2012 bekend.</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> Klanten waarderen de leefbaarheid van de wijk waarin ze wonen met ten minste een rapportcijfer 7.</p>	<p><i>Regionale woonvisie 2010:</i> Gezamenlijk Achterhoeks Woonwensen en leefbaarheidsonderzoek uitvoeren in 2012. Voor het meten van leefbaarheid is gekozen voor Lemon.</p>
<p>Vitale buurten en wijken</p>		
<p>Versterken voorzieningen in de buurt 2011: Oplevering kindercentrum met kinderopvang, peuterspeelzaal en buitenschoolse opvang in Neede</p> <p>2011: Het contract met Betula voor de coördinatie van de dagactiviteiten in de nieuwe ontmoetingsruimte bij de ex-aanleunwoningen Els en de Beuk in Neede is opnieuw met 3 jaar verlengd. Betula levert de coördinator die de vrijwilligers aanstuurt.</p>	<p><i>Ondernemingsplan 2011-2015:</i> ProWonen staat open voor het realiseren van maatschappelijk vastgoed.</p> <p>Verhuurbaarheid van de voormalige aanleunwoningen Els en de Beuk vergroten, en compensatie van verlies aan welzijnsvoorzieningen na sloop van verzorgingshuis 't Meijersveld.</p>	<p>Kindercentrum Neede is een afspraak met de gemeente Berkelland. Twee van de drie vrijkomende locaties liggen in de herstructureringswijk De Berg.</p>
<p>Versterken sociale infrastructuur Belangrijk element in het leefbaarheidsbeleid is de sociale cohesie. Daarom ondersteunt ProWonen kleinschalige initiatieven. Ook wordt elk groot onderhoudsproject afgesloten met een door ProWonen aangeboden BBQ om de samenhang en leefbaarheid te versterken. Bij elk nieuwbouwproject wordt één hoogtepunt aangegrepen om samen met bewoners te vieren, bijvoorbeeld start bouw of hoogste punt. Daarnaast is er altijd aandacht voor de sleuteluitgifte en/of feestelijke opening.</p>	<p><i>Leefbaarheidsbeleid 'Samen aan zet':</i> prettig samenleven is een belangrijk onderdeel van leefbaarheid. Dit is ook een uitkomst uit de KWH-meting 'Rond de woning'.</p>	<p>Het leefbaarheidsbeleid past in het programma 'Samen Anders' van de gemeente Berkelland.</p>

Reactie ProWonen op de visitatie 2012

Bevestiging

ProWonen heeft zich voor de tweede keer laten visiteren, wederom door Raeflex. Waar we in 2007 nog benieuwd waren naar de foto van onze organisatie, zijn we nu vooral benieuwd naar het oordeel van de commissie over de ontwikkeling van ProWonen.

In de afgelopen jaren heeft ProWonen hard gewerkt aan het professionaliseren van haar organisatie. In de gesprekken met de commissie hebben we samen geconstateerd dat ProWonen doet wat je anno 2012 van een corporatie mag verwachten. We zijn blij dat het in het rapport bevestigd wordt.

Alert en actief

We zijn blij met ons rapportcijfer 7, maar dit is geen reden om achterover te gaan leunen. In een tijd waarin de corporatiebranche stevig in beweging is, vraagt het ons alert te blijven en actief in te spelen op de ontwikkelingen die we op ons af zien komen. Dichterbij huis hebben we een aantal concrete aandachtspunten aangereikt gekregen om in de samenwerking met onze stakeholders mee aan de slag te gaan. En dat gaan we doen! Zo werken we samen (verder) aan prettig wonen in de Achterhoek.

Tot slot

Mijn dank aan iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie. Ik waardeer het zeer dat ook de stakeholders tijd hebben vrijgemaakt om open en eerlijk hun mening te geven over ProWonen en aan te geven wat ze van ons verwachten. De genoemde aandachtspunten zijn helder en vormen mooie aanknopingspunten om in de toekomst blijvend samen te werken.

Henk Meulenkamp
directeur bestuurder