

Woonstichting de Veste te Ommen

Visitatie periode 2009-2012

Utrecht, 23 maart 2014

COGNITUM

Visitatiecommissie:

Jaap Koelewijn, voorzitter

Rien Lammertink, lid

Jan Wachtmeester, secretaris

Gemma Oosterman (in opleiding als visitor)

Inhoud

1 Woonstichting de Veste 4

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties 5

- 2.1 Integrale scorekaart 5
- 2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven 6
- 2.3 Recensie 6
- 2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport 7

3 Presteren naar Ambities 8

- 3.1 Ambities de Veste 8
- 3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities 8
- 3.3 Beoordeling visitatiecommissie 8
 - 3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep 8
 - 3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 10
 - 3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen 11
 - 3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed 12
 - 3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten 13
 - 3.3.6 Overige ambities en prestaties 13
 - 3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties 13

4 Presteren naar Opgaven 14

- 4.1 Opgaven werkgebied en prestatie de Veste 14
- 4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven 14
- 4.3 Beoordeling visitatiecommissie 14
 - 4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep 14
 - 4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 16
 - 4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen 17
 - 4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed 17
 - 4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten 18
 - 4.3.6 Overige opgaven en prestaties 19
 - 4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 19

5 Presteren volgens Belanghebbenden 20

- 5.1 Belanghebbenden in werkgebied 20
- 5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden 22
- 5.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied 22
- 5.4 Beoordeling prestaties de Veste door belanghebbenden 23
- 5.5 Beoordeling visitatiecommissie 23

6 Presteren naar Vermogen 24

- 6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen 24
- 6.2 Beoordeling visitatiecommissie 24
 - 6.2.1 Financiële continuïteit 25
 - 6.2.2 Financieel beheer 25
 - 6.2.3 Doelmatigheid 25
 - 6.2.4 Vermogensinzet 26

6.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen 26

7 Governance 27

7.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance 27

7.2 Beoordeling visitatiecommissie 27

7.2.1 Besturing 27

7.2.2 Intern toezicht 28

7.2.3 Externe legitimatie 29

7.2.4 Totale beoordeling Governance 30

8 Bijlagen 31

Overzicht geïnterviewde personen 32

Korte cv's visitatoren 34

Onafhankelijkheidsverklaringen 35

Meetschaal 38

Werkwijze visitatiecommissie 39

Bronnenoverzicht 40

Uitgebreid overzicht prestaties de Veste 45

1 Woonstichting de Veste

De Veste heeft tot doel werkzaam te zijn op het terrein van de volkshuisvesting in de gemeenten Ommen, Dalfsen, Hardenberg, Raalte, Enschede, Zwolle, De Wolden, Lelystad, Elburg en Terschelling. De Veste is de rechtsopvolger van de Stichting Woningbouw Avereest die is opgericht in 1961. Het aantal woongelegenheden bedraagt anno 2012 ruim 6.200. Daarnaast heeft de Veste nog bijna 200 overige verhuureenheden (zoals garages en bedrijfsruimten). Het woningbezit van de Veste bevindt zich grotendeels in de IJsselvallei (ruim 3.400 woningen). In Enschede heeft de Veste ruim 2.100 studentenwoningen en op Terschelling bijna 650 woningen. De woningen op Terschelling zijn in 2011 verkregen door een fusie met Pierre Louis.

De Veste heeft drie vestigingen van waaruit de organisatie werkt: Ommen, Terschelling en Enschede. In totaal zijn 48 mensen in dienst van Woningstichting de Veste per 31 december 2012. Het bedrijf is een stichting en wordt geleid door twee directeuren, waarvan een ook bestuurder is. Het intern toezicht wordt uitgeoefend door een raad van commissarissen met zes leden.

De missie en visie van de Veste is:

'De Veste heeft als toekomstbeeld dat mensen volledig vrij zijn in hun keuze waar ze willen wonen, van wie ze zouden willen huren en tegen welke prijs en kwaliteit. Alleen dan bestaat de kans dat een transparante woningmarkt ontstaat voor de sector volkshuisvesting. Corporaties hebben vanwege hun structuur bij uitstek de gelegenheid zich transparant en afrekenbaar op te stellen in de samenleving om zodoende meer acceptabel te zijn als partner. Balans tussen zakelijk en maatschappelijk rendement en een gezonde regie zal bepalend zijn voor lokaal succes. De Veste ziet zichzelf als een brede vastgoed organisatie met een sterke lokale verankering die deze balans weet te bereiken.

Missie: de Veste ziet het als haar taak om mensen die niet in staat zijn zelfstandig te opereren op de woningmarkt te helpen aan goede, betaalbare huisvesting.

Visie: goede huisvesting is een vorm van beschaving. De lat ligt in Nederland, globaal gezien, hoog. De Veste stelt vast dat mensen het liefst zelf keuzes maken in prijs en kwaliteit van huisvesting. Daar waar dat verhinderd wordt biedt de Veste een helpende hand.'

(bron: beleidsplan Oorspronkelijk 2012-2016).

Woningstichting de Veste kent een viertal deelnemingen waarvan zij 100% van de aandelen bezit: Salland Vastgoed Participaties bv, de Veste Projectontwikkeling bv, WOM Atolwijk bv en de Veste Planontwikkeling bv.

Voor de Veste is dit de tweede visitatie. Zij werd eerder in 2009 gevisiteerd en kreeg als oordeel dat zij maatschappelijk boven de norm presteerde. Rekenkundig was dit vertaald in een 7,5. De visitatie werd uitgevoerd via de methodiek 3.0. Deze methodiek is wezenlijk anders dan de vigerende methodiek 4.0. Dat maakt rechtstreeks vergelijken niet altijd mogelijk.

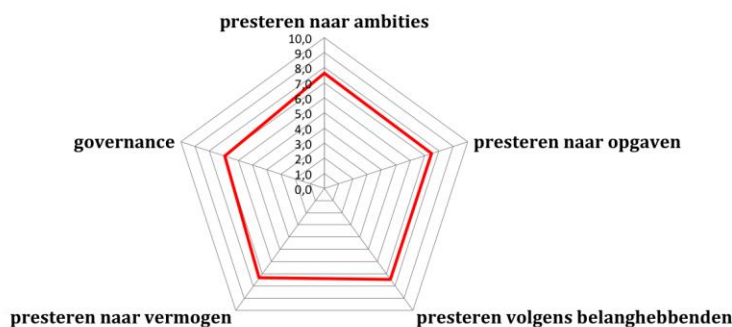
2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties

2.1 Integrale scorekaart

		score	gemiddelde score + gewicht			cijfer	
Presteren naar Ambities							
1	Huisvesting van primaire doelgroep	7,6					
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,1					
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,5	7,6	x	100%	= 7,6	
4	(Des)investeren in vastgoed	7,2					
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,3					
6	Overige / andere prestaties	8					
Presteren naar Opgaven							
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,4					
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,5					
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	8				= 7,5	
4	(Des)investeren in vastgoed	7					
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7					
6	Overige / andere prestaties	7					
Presteren volgens Belanghebbenden							
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,8					
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,6					
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	8,2				= 7,5	
4	(Des)investeren in vastgoed	6,9					
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,3					
6	Overige / andere prestaties	7					
Presteren naar Vermogen							
Financiële continuïteit	Voldoende vermogenspositie	7					
	Voldoende middelen	7	7	x	20%	= 1,40 =	
	Stuurt op alle kasstromen	7					
Financieel beheer	Planning en controlcyclus	7	7	x	20%	= 1,40 =	
	Treasurymanagement	7				= 7,3	
Doelmatigheid		8	8	x	20%		= 1,60 =
Prestatie naar vermogen	Visie op vermogensinzet	8					
	Mogelijkheid verruimen	7	7,3	x	40%	= 2,93 =	
	Maximale inzet vermogen	7					
Governance							
Besturing	Plan	7,4					
	Check	7,5	7,5	x	33%	= 2,49 =	
	Act	7,5					
Intern toezicht	Functioneren RvC	6,6				= 6,9	
	Toetsingskader	7	6,4	x	33%		= 2,12 =
	Toepassing governancecode	5,5					
Externe legitimatie		7	7	x	33%	= 2,33 =	
Geïntegreerd eindoordeel						7,4	

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven



2.3 Recensie

Meer op afstand van de officiële en gestandaardiseerde scores, geven wij hier een opinie over de Veste in de periode 2009-2012 op basis van onze waarnemingen en gesprekken. Uit de gesprekken komt een beeld naar voren van een organisatie die haar kerntaak goed tot zeer goed vervult. De huizen worden goed onderhouden, de partners zijn – hoewel ze het niet altijd op prijs stellen dat ze soms krachtig gedisciplineerd worden - tevreden, de financiën zijn op orde en externe partijen zoals de zorginstellingen zijn tevreden. In Enschede is men wat minder tevreden, mogelijk is dat te verklaren vanuit het gegeven dat eerdere voornemens in de opvatting van de gemeente niet ten uitvoer worden gebracht. Dit is echter de opvatting van de gemeente. Maar daar staat tegenover dat wat de Veste daar moet doen ook gedaan wordt. Wij hebben uitgebreid met de wethouder van Terschelling gesproken en ook zij was tevreden. Men ervaart de Veste wel als een externe partij met dominante trekjes, maar in hetzelfde gesprek wordt gemeld dat de lokale organisatie er in het verleden verre van optimaal functioneerde. Slecht financieel beheer, vriendjespolitiek en voordringen bij de toewijzing. Als de Veste daar orde op zaken stelt, dan roept dat begrijpelijke weerstanden op. Ook de wethouder van Ommen was kritisch over de soms wat harde opstelling van de Veste, maar geeft in hetzelfde gesprek toe dat de gemeente in het verleden zich niet altijd betrouwbaar heeft opgesteld. Onze conclusie is dat de Veste in dit opzicht adequaat handelt.

We hebben niet vast kunnen stellen dat de Veste op enigerlei wijze te grote financiële risico's neemt. Men gebruikt geen derivaten, er zijn geen vreemde constructies met banken en de interne organisatie is op orde. Mogelijk zijn kanttekeningen te plaatsen bij de constructie om woningen te verkopen (De Econoom), maar wij hebben niet de indruk dat hiermee onacceptabele risico's gemoeid zijn, terwijl de facilititeit goed aanslaat bij de huurders. Er zijn geen grote problemen met de leegstand, er zijn geen extreme achterstanden waar het gaat om debiteuren en er is een minimale problematiek met allochtonen.

Onze conclusie is dat er qua organisatie geen grote punten van zorg zijn. De missie is duidelijk en de wijze van opereren is soms wat hoekig, maar het huis is goed op orde.

Er is onzerzijds wel een ander punt dat aandacht verdient. De Veste heeft een bestuurder, die zichzelf en de Veste op visionaire en zeer vasthoudende wijze profileert als een stellige speler

met nadrukkelijke opvattingen: in de visitatieperiode maakte hij zich sterk voor uittreding van de Veste uit het volkshuisvestelijk bestel, terwijl ook het ontwikkelen van opmerkelijke, klantgerichte, concepten als De Econoom in dit beeld passen. Met name de ver doorgezette poging om uit te treden heeft veel commotie en publiciteit veroorzaakt en in ondersteunende zin een substantiële kostenpost (advocaten, adviseurs) opgeleverd. Maar voor het overige hebben wij niet kunnen vaststellen dat de financiële belangen van de Veste in directe zin nadeel ondervinden van deze opstelling.

Te vrezen valt, dat met name de dominante en autonome bestuursstijl zorgt voor een ogenschijnlijk structurele onevenwichtigheid tussen bestuur en intern toezicht. In het verleden is al eens sprake geweest van een escalatie van de onevenwichtigheden en dit risico is, met een compleet nieuw aangetreden Raad van Commissarissen, nog steeds waarneembaar in de vorm van een teveel ontbrekende souplesse in de relatie bestuur – intern toezicht: de Raad lijkt haar mening (en positie) nog steeds eerder te moeten bevechten, dan dat sprake is van een constructief-kritisch samenspel.

Wij begrijpen, dat bestuur en raad van commissarissen met elkaar in gesprek zijn om de balans te hervinden. Wij adviseren zowel de bestuurder als de raad van commissarissen zich daarbij gezaghebbend extern te laten ondersteunen, zich te richten op hun rol en in goed overleg te zoeken naar een modus operandi om blijvend te komen tot borging van beter en stabielere evenwicht.

2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport

De hoofdstukken 1 en 2 geven het totale beeld van de visitatie weer. De beoordelingen worden verder toegelicht, uitgewerkt en onderbouwd in de volgende hoofdstukken. Tot slot volgt een aantal bijlagen waaronder de door de corporatie ingevulde prestatietabel.

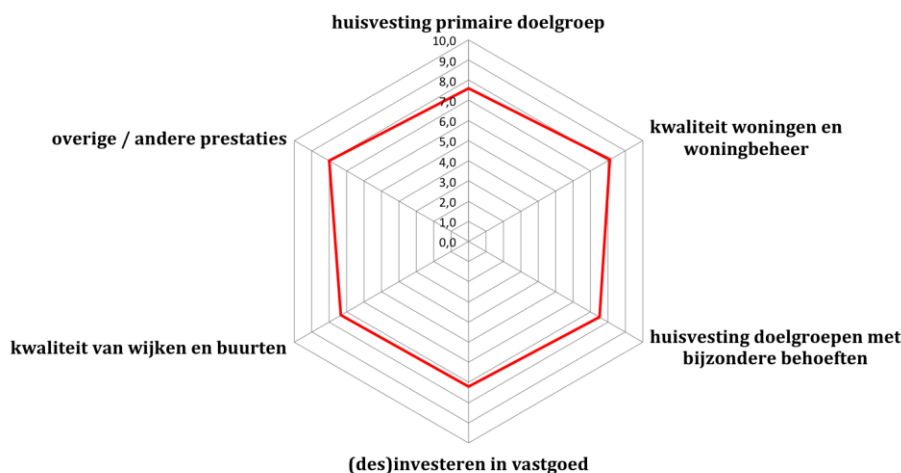
De werkwijze die de visitatiecommissie heeft gevolgd, is weergegeven in een van de bijlagen.

3 Presteren naar Ambities

3.1 Ambities de Veste

In dit hoofdstuk worden de prestaties van de Veste gerelateerd aan de geformuleerde ambities in de periode 2009-2012. De belangrijkste graadmeters daarvoor zijn het beleidsplan *Altijd in de buurt* voor de periode 2007-2011 en het beleidsplan *Oorspronkelijk* voor de periode 2012-2016.

3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities



3.3 Beoordeling visitatiecommissie

3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep

Beschikbaarheid

De Veste had geen expliciete ambities om de omvang van haar bezit te vergroten of te verkleinen. In de visitatieperiode is de portefeuille van de Veste gegroeid door de fusie met Pierre Louis. Die vond echter om anderen redenen plaats.

De ambities van de Veste voor wat betreft de samenstelling van het bezit, worden conform gehaald.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel beschikbaarheid met een 7.

Woningtoewijzing en doorstroming

passend toewijzen

De Veste heeft de expliciete ambitie passend toe te wijzen binnen de wettelijke regels en voegt daar nog een aantal eigen criteria aan toe. Dit heeft er toe geleid dat een uitzonderlijk hoog percentage van 98,3% van de toewijzingen in de visitatie periode passend was.

De visitatiecommissie beoordeelt passend toewijzen met een 8.

tegengaan woonfraude

Er is door de Veste geen specifieke ambitie geformuleerd om woonfraude aan te pakken, ook omdat woonfraude in Ommen e.o. niet veel voorkomt. In voorkomende gevallen zal streng worden opgetreden, zoals blijkt uit de wijze waarop onregelmatigheden in de woonruimteverdeling op Terschelling zijn aangepakt; de duidelijke en voortvarende aanpak in een relatief

gesloten gemeenschap op een van de eilanden, vereist moed. Uiteindelijk is een voorgenomen uitzetting in 1 geval gelukt, maar de impact daarvan was groot en heeft gezorgd voor een kentering in de sceptische zienswijze van de bevolking.

De visitatiecommissie beoordeelt tegengaan woonfraude met een 8.

keuzevrijheid

De Veste vult het begrip keuzevrijheid op verschillende manieren zeer praktisch in. Dit biedt de huurder de mogelijkheid echt zelf keuzes te maken, zowel in de woning zelf (E- en V-meters), als ook in huur of koop. De ambities met betrekking tot de E-meters in de visitatieperiode zijn ruim gehaald.

De visitatiecommissie beoordeelt keuzevrijheid met een 8.

wachtlijst

De ambitie van de Veste met betrekking tot de wachtlijst wordt in de visitatieperiode iets boven de eigen norm gehaald.

De visitatiecommissie beoordeelt wachtlijst met een 7,5.

leegstand

De ambitie van de Veste met betrekking tot leegstand wordt in de visitatieperiode iets boven de eigen norm gehaald.

De visitatiecommissie beoordeelt leegstand met een 7,5.

maatregelen specifieke doelgroepen

De Veste is zeer actief, meestal in samenwerking met andere partijen, in het uitbreiden van het aanbod van woningen voor specifieke doelgroepen. In de visitatieperiode was dat geen eenvoudige ambitie, gezien de marktontwikkelingen.

De visitatiecommissie beoordeelt maatregelen specifieke doelgroepen met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming met een 7,8.

Betaalbaarheid

huurprijsbeleid

De Veste heeft de ambitie terughoudend met huurstijgingen om te gaan. Dat kan en doet zij ook in de visitatieperiode. Aangezien de gemiddelde huurprijs bij de veste structureel lager is als bij andere woningcorporaties, geeft de visitatiecommissie een iets hoger cijfer dan een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het huurprijsbeleid met een 7,5.

huurinkomensverhouding

De Veste hanteert een aantal strikte toewijzingsregels en houdt zich daar ook consequent aan.

De visitatiecommissie beoordeelt de huurinkomensverhouding met een 7.

overige woonlasten

De Veste besteedt veel aandacht aan het laag houden van de woonlasten. De inzet van de E-meters is daar een belangrijk voorbeeld van. Ook is de Veste volop actief met voorlichting over duurzaamheid. De visitatiecommissie is van mening dat de Veste zich hier te bescheiden opstelt.

De visitatiecommissie beoordeelt overige woonlasten met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel betaalbaarheid met een 7,5.

Bevorderen eigen woningbezit

verkoop

De Veste biedt haar huurders altijd de mogelijkheid hun woning te kopen. Er zijn meer woningen verkocht dan voorgenomen (36 verkocht, 21 gepland).

De visitatiecommissie beoordeelt verkoop met een 8.

tussenvormen

De Veste heeft een innovatieve tussenvorm voor verkoop ingevoerd: de Econoom. Het blijkt dat dit een goede toevoeging is aan het huidige instrumentarium. De Veste loopt hiermee voorop.

De visitatiecommissie beoordeelt tussenvormen met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel bevorderen eigen woningbezit met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesten primaire doelgroep met een 7,6:

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie
Beschikbaarheid	7
Woningtoewijzing en doorstroming	7,8
Betaalbaarheid	7,5
Bevorderen eigen woningbezit	8
Oordeel	7,6

3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

prijskwaliteitverhouding

De Veste heeft een sterke visie op de kwaliteit en de prijs van woningbezit en past deze visie ook op verschillende manieren toe in haar beleid (zoals de grens maximaal redelijk, de V- en E-meters en dergelijke).

De visitatiecommissie beoordeelt prijskwaliteitverhouding met een 8.

conditie en onderhoudstoestand

De ambities van de Veste voor wat betreft de conditie en onderhoudstoestand van haar woningen zijn hoog. In de visitatieperiode ontstond de uitdaging om dit ook toe te passen op het nieuwe bezit op Terschelling. De inspanningen om dit snel te realiseren waardeert de visitatiecommissie met een hoog cijfer.

De visitatiecommissie beoordeelt conditie en onderhoudsbegroting met een 9.

tevredenheid over de woning

De ambitie van de Veste is een 7,5 als beoordeling van de huurders te krijgen. De Veste scoort consequent hoger dan dat cijfer.

De visitatiecommissie beoordeelt tevredenheid over de woning met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningkwaliteit met een 8,3.

Kwaliteit dienstverlening

De ambitie van de Veste is een 7,5 als beoordeling van de huurders te krijgen. De Veste scoort consequent hoger dan dat cijfer.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel kwaliteit dienstverlening met een 8.

Energie en duurzaamheid

De ambities van de Veste zijn hoog op dit terrein. Op allerlei manieren worden medewerkers en huurders gestimuleerd duurzamer te werken en te wonen. Dit vergt een grote inspanning, zowel in gedrag als in financiën. Alhoewel de Veste haar ambities op dit terrein lijkt waar te maken (en dus een 7 zou moeten krijgen), acht de visitatiecommissie een hoger cijfer reëel vanwege de koploperspositie die de Veste op dit terrein inneemt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit woningen en woningbeheer met een 8,1:

Prestatieveld woningkwaliteit en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie
Woningkwaliteit	8,3
Kwaliteit dienstverlening	8
Energie en duurzaamheid	8
Oordeel	8,1

3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De ambitie van de Veste ligt op dit terrein hoog. En het lukt haar ook om deze ambitie, in nauwe samenwerking met andere (zorg)partijen tot uitvoering te brengen, gezien de productie van specifieke projecten. In de huidige tijd een grote prestatie.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte met een 7,5.

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)

De ambitie van de Veste ligt op dit terrein hoog. En het lukt haar ook om deze ambitie, in nauwe samenwerking met andere (zorg)partijen tot uitvoering te brengen, gezien de productie van specifieke projecten. In de huidige tijd een grote prestatie.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking met een 7,5.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

De ambitie van de Veste ligt op dit terrein hoog. En het lukt haar ook om deze ambitie, in nauwe samenwerking met andere (zorg)partijen tot uitvoering te brengen, gezien de productie van specifieke projecten. In de huidige tijd een grote prestatie.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben met een 7,5.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen met een 7,5:

Prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	Beoordeling visitatiecommissie
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	7,5
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)	7,5
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,5
Oordeel	7,5

3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed

Nieuwbouw

In diverse gebieden is de Veste actief gebleven met nieuwbouw. Alhoewel de marktomstandigheden niet gunstig zijn in de afgelopen visitatieperiode, is het de Veste gelukt hier forse stappen in te zetten (alhoewel de voorgenomen aantallen niet altijd zijn gehaald) en een mooie portefeuille uit te voeren. Daarom beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel toch met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel nieuwbouw met een 7.

Sloop

De voorgenomen sloop- en samenvoegprojecten zijn uitgevoerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel sloop en samenvoeging met een 7.

Verkoop

Verkoop van nieuwbouwwoningen is lastig, via onder andere de Econoom en startersregelingen wordt geprobeerd woningen te verkopen. De doelstellingen voor de verkoop van huurwoningen uit bestaand bezit worden gehaald, behalve in 2011.

De visitatiecommissie beoordeelt verkoop met een 7.

Verbetering bestaand bezit

De voorgenomen verbeteringen in het bezit zijn gerealiseerd. De extra inspanning op Terschelling is al op een andere plek extra gewaardeerd door de visitatiecommissie.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel verbetering bestaand bezit met een 7.

Maatschappelijk vastgoed

De realisatie van maatschappelijk vastgoed neemt bij de Veste een belangrijke plaats in. De lijst gerealiseerde projecten in de afgelopen vier jaar is indrukwekkend, alsof de verslechterende marktomstandigheden de Veste niet hebben geraakt.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel maatschappelijk vastgoed met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld (des)investeren in vastgoed met een 7,2:

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
Nieuwbouw	7
Sloop	7
Verkoop	7
Verbetering bestaand bezit	7
Maatschappelijk vastgoed	8
Oordeel	7,2

3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten

Leefbaarheid

De ambities die de Veste op dit terrein heeft, worden ook gerealiseerd. Hiervoor worden gangbare instrumenten gebruikt.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel leefbaarheid met een 7.

Vitale buurten en wijken

De ambities die de Veste op dit terrein heeft, worden ook gerealiseerd. Hiervoor worden gangbare instrumenten gebruikt.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel vitale buurten en wijken met een 7.

Sociale stijging en emancipatie

De Veste probeert actief bij te dragen aan de verbetering van de sociale infrastructuur in haar werkgebied.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel sociale stijging en emancipatie met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten met een 7,3:

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie
Leefbaarheid	7
Vitale buurten en wijken	7
Sociale stijging en emancipatie	8
Oordeel	7,3

3.3.6 Overige ambities en prestaties

De inzet van de Veste via het zogenoemde Maatjesproject spreekt de visitatiecommissie zeer aan als toevoeging op de eerder genoemde activiteiten van de Veste.

De visitatiecommissie beoordeelt overige ambities en prestaties met een 8.

3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties

Presteren naar Ambitie	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten primaire doelgroep	7,6
Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,1
Huisvesten bijzondere doelgroepen	7,5
(des)Investeren in vastgoed	7,2
Kwaliteit wijken en buurten	7,3
Overige / andere prestaties	8
Oordeel	7,6

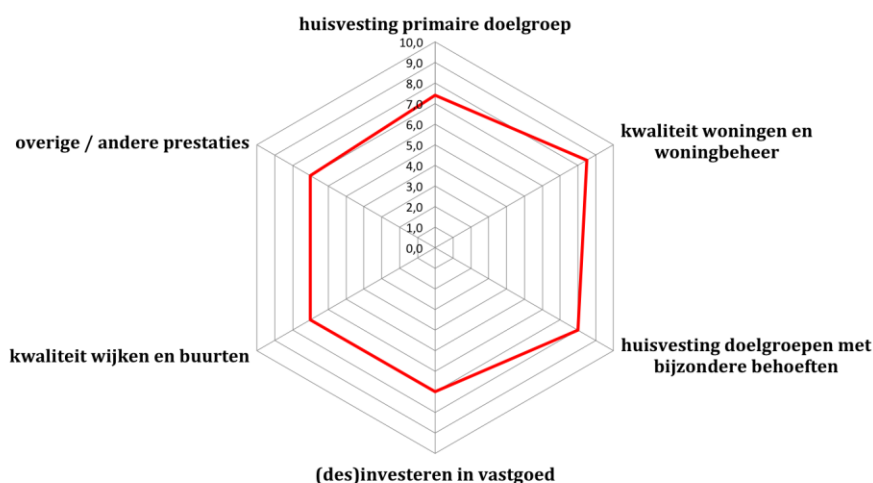
De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,6 op presteren naar ambities.

4 Presteren naar Opgaven

4.1 Opgaven werkgebied en prestatie de Veste

In dit hoofdstuk worden de prestaties van de Veste gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2009-2012. De belangrijkste graadmeters daarvoor zijn de prestatieafspraken die met de gemeenten in het werkgebied van de Veste gesloten zijn en de specifieke afspraken met individuele partijen, zoals in de zorg.

4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven



4.3 Beoordeling visitatiecommissie

4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep

Beschikbaarheid

Voor zover er afspraken zijn gemaakt over de omvang en samenstelling van het bezit van de Veste, zijn deze afspraken door de Veste gerespecteerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel beschikbaarheid met een 7.

Woningtoewijzing en doorstroming

passend toewijzen

Alleen met de gemeente Terschelling zijn afspraken gemaakt over het passend toewijzen. De Veste heeft deze afspraken uitgevoerd.

De visitatiecommissie beoordeelt passend toewijzen met een 7.

tegengaan woonfraude

Er is door de Veste geen specifieke ambitie geformuleerd om woonfraude aan te pakken. De afspraken in Enschede worden uitgevoerd (niet wonen op de campus als de student niet (meer) ingeschreven is bij de universiteit).

In voorkomende gevallen zal streng worden opgetreden. De wijze waarop onregelmatigheden in de woonruimteverdeling op Terschelling zijn aangepakt door de Veste, vereist juist daar, op een van de eilanden in een relatief gesloten gemeenschap, moed. Uiteindelijk is een voorgenomen

uitzetting in 1 geval gelukt, maar de impact daarvan was groot en heeft gezorgd voor een kentering in de sceptische zienswijze van de bevolking.

De visitatiecommissie beoordeelt tegengaan woonfraude met een 8.

keuzevrijheid

De Veste gaat verder dan de afspraken die met gemeenten worden gemaakt en tracht, actief sturend en acterend op dit onderwerp, vanuit de eigen ambitie optimale keuzevrijheid te bieden.

De visitatiecommissie beoordeelt keuzevrijheid met een 8.

wachtlIJst

Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt over dit onderwerp.

De visitatiecommissie beoordeelt wachtlIJst daarom niet.

leegstand

Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt over dit onderwerp.

De visitatiecommissie beoordeelt leegstand daarom niet.

maatregelen specifieke doelgroepen

De inzet van de Veste om samen met andere partijen specifieke groepen te kunnen blijven huisvesten is groot. Afspraken worden daadwerkelijk nagekomen. Hiermee vervult de Veste een belangrijke opgave in het werkgebied.

De visitatiecommissie beoordeelt maatregelen specifieke doelgroepen met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming met een 7,8.

Betaalbaarheid

huurprijsbeleid

De afspraken die gemaakt zijn, worden door de Veste nagekomen.

De visitatiecommissie beoordeelt het huurprijsbeleid met een 7.

huurinkomensverhouding

De afspraken die gemaakt zijn, worden door de Veste nagekomen.

De visitatiecommissie beoordeelt huurinkomensverhouding met een 7.

overige woonlasten

De afspraken die gemaakt zijn, worden door de Veste nagekomen. Maar daarnaast zorgt de Veste ook voor de invulling van de opgave in haar werkgebied, waar geen specifieke afspraken zijn gemaakt. Duurzaamheid is een belangrijk thema voor de gehele portefeuille van de Veste.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel overige woonlasten met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel betaalbaarheid met een 7,3.

Bevorderen eigen woningbezit

verkoop

De afspraken op dit terrein worden door de Veste nagekomen.

De visitatiecommissie beoordeelt verkoop met een 7.

tussenvormen

In de afspraken speelt de Econoom (nog) geen rol. De visitatiecommissie acht dit echter wel een zeer belangrijk en innovatief instrument dat door de Veste wordt ingezet.

De visitatiecommissie beoordeelt tussenvormen met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel bevorderen eigen woningbezit met een 7,5.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesten primaire doelgroep met een 7,4:

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie
Beschikbaarheid	7
Woningtoewijzing en doorstroming	7,8
Betaalbaarheid	7,3
Bevorderen eigen woningbezit	7,5
Oordeel	7,4

4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

prijs/kwaliteitverhouding

De Veste is zeer bedreven een uitstekende prijskwaliteitverhouding tot stand te brengen. Hierover zijn slechts in geringe mate afspraken gemaakt.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel prijs/kwaliteitverhouding met een 8.

conditie en onderhoudstoestand

De afspraken worden door de Veste goed nageleefd. De inspanning en resultaten op Terschelling worden door de visitatiecommissie extra gewaardeerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel conditie en onderhoudstoestand met een 9.

tevredenheid over de woning

Hierover zijn geen afspraken gemaakt met externe partijen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel tevredenheid over de woning daarom niet.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningkwaliteit met een 8,5.

Kwaliteit dienstverlening

Over de kwaliteit van de dienstverlening zijn met stakeholders geen afspraken gemaakt.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel kwaliteit dienstverlening daarom niet.

Energie en duurzaamheid

De Veste heeft diverse afspraken gemaakt met stakeholders over energie en duurzaamheid. Deze voert zij ook uit. De Veste gaat echter nog veel verder op dit terrein, hetgeen de visitatiecommissie positief waardeert.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel energie en duurzaamheid met een 8,5.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteiten woningen en woningbeheer met een 8,5:

Prestatieveld woningkwaliteit en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie
Woningkwaliteit	8,5
Kwaliteit dienstverlening	-
Energie en duurzaamheid	8,5
Oordeel	8,5

4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Er zijn niet heel veel specifieke afspraken gemaakt. Tegelijkertijd heeft de Veste hele concrete prestaties geleverd. Dit waardeert de visitatiecommissie zeer, gezien de slechte marktomstandigheden de afgelopen jaren.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte met een 8.

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)

Er zijn niet heel veel specifieke afspraken gemaakt. Tegelijkertijd heeft de Veste hele concrete prestaties geleverd. Dit waardeert de visitatiecommissie zeer, gezien de slechte marktomstandigheden de afgelopen jaren.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking met een 8.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

Er zijn niet heel veel specifieke afspraken gemaakt. Tegelijkertijd heeft de Veste hele concrete prestaties geleverd. Dit waardeert de visitatiecommissie zeer, gezien de slechte marktomstandigheden de afgelopen jaren.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen met een 8:

Prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	Beoordeling visitatiecommissie
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	8
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)	8
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	8
Oordeel	8

4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De Veste voldoet aan de gemaakte afspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel nieuwbouw met een 7.

Sloop en/of samenvoeging

De Veste voldoet aan de gemaakte afspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel sloop en samenvoeging met een 7.

Verkoop

De Veste voldoet aan de gemaakte afspraken.
De visitatiecommissie beoordeelt verkoop met een 7.

Verbetering bestaand bezit

De Veste voldoet aan de gemaakte afspraken. De resultaten op Terschelling zijn al op een andere plek extra gewaardeerd.
De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel verbetering bestaand bezit met een 7.

Maatschappelijk vastgoed

De Veste komt haar afspraken goed na. Haar inspanningen en behaalde resultaten op het terrein van maatschappelijk vastgoed zijn elders extra gewaardeerd.
De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel maatschappelijk vastgoed met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld (des)investeren in vastgoed met een 7:

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
Nieuwbouw	7
Sloop	7
Verkoop	7
Verbetering bestaand bezit	7
Maatschappelijk vastgoed	7
Oordeel	7

4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De door de Veste met stakeholders gemaakt afspraken, worden goed nagekomen.
De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel leefbaarheid met een 7.

Vitale buurten en wijken

Op dit terrein zijn nauwelijks afspraken gemaakt, behalve in Ommen. Deze worden door de Veste nagekomen.
De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel vitale buurten en wijken met een 7.

Sociale stijging en emancipatie

De door de Veste met stakeholders gemaakt afspraken, worden goed nagekomen.
De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel sociale stijging en emancipatie met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten met een 7:

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie
Leefbaarheid	7
Vitale buurten en wijken	7
Sociale stijging en emancipatie	7
Oordeel	7

4.3.6 Overige opgaven en prestaties

De matching van de Veste kan volgens de visitatiecommissie opnieuw in de beoordeling worden meegenomen (alhoewel de matching al van voor de visitatieperiode is).

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel overige opgaven en prestaties met een 7.

4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,5 op presteren naar opgaven.

Presteren naar Opgaven	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten primaire doelgroep	7,4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,5
Huisvesten bijzondere doelgroepen	8
(des)Investeren in vastgoed	7
Kwaliteit wijken en buurten	7
Overige / andere prestaties	7
Oordeel	7,5

5 Presteren volgens Belanghebbenden

5.1 Belanghebbenden in werkgebied

De Veste is werkzaam in een groot werkgebied dat meerdere gemeenten omvat. De visitatiecommissie heeft met veel, doch uiteraard niet met alle, belanghebbenden gesproken. De gesprekken vonden alle in een goede sfeer plaats en werden al dan niet individueel dan wel collectief gevoerd. Naar het oordeel van de visitatiecommissie is met al deze verkregen informatie een redelijk beeld ontstaan van de oordelen en beelden van de belanghebbenden van de Veste over de Veste. In dit hoofdstuk geven wij dat weer.

Belangrijke belanghebbenden in het werkgebied van de Veste:

De **Baalderborg Groep** biedt ondersteuning en zorg aan mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking en aan ouderen die hulp nodig hebben om hun eigen leven te kunnen leiden, midden in de samenleving. De Baalderborg Groep is ontstaan door een fusie van Baalderborg (gehandicaptenzorg) en Avondlicht, nu Van Dedem Marke (ouderenzorg). De Baalderborg Groep is in Overijssel en Drenthe actief vanuit meer dan 80 locaties.

Binnen de **Saxenborgh Groep** staat de mens in zijn omgeving centraal. Daarbij ligt het accent op gezondheid, wonen, welzijn en het verlenen van de best mogelijke medische zorg. Onder het motto "Zorg dichterbij beter" brengt de Saxenborgh Groep de zorg zo dicht mogelijk in de buurt. Hierbij nemen basisziekenhuiszorg en ouderenzorg de belangrijkste plaats in. De Saxenborgh Groep heeft ziekenhuizen in Hardenberg en Coevorden, diverse zorgcentra en poliklinieken en zorgcentra en diverse locaties voor groepsbegeleiding. Alle locaties zijn gelegen in het Vechtdal.

Sprank werkt vanuit de gereformeerde levensovertuiging op professionele wijze met en voor mensen met een verstandelijke beperking. Het werk van Sprank is gericht op de mogelijkheden voor persoonlijke ontplooiing in gezin, groepsverband, kerk, werk en samenleving. Sprank wil haar cliënten ondersteunen bij het maken van keuzes rondom leven, wonen en werken. Zij doet dit in interactie met de cliënt, verwanten en anderen uit de leefomgeving. Sprank biedt ondersteuning bij het wonen en zorgt voor dagbesteding. Het hoofdkantoor is in Zwolle gevestigd. Sprank werkt vanuit circa 30 locaties voor circa 500 cliënten.

Zorggroep Raalte is een serviceorganisatie op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Zij ondersteunt Sallandse senioren bij goed leven in eigen regie. Zorggroep heeft drie woonzorgcentra: Swaenewoerd, Stevenskamp en Angeli Custodes. Swaenewoerd is een woonzorgcentrum midden in het centrum van Raalte,. Hierin is ook een dienstencentrum aanwezig. Stevenskamp is gebouwd in 1968. Na diverse verbouwingen en renovaties later is het een modern woonzorgcentrum met 58 plaatsen, waaronder enkele appartementen voor echtparen, kortdurende opvang en een zorghotel. In de directe nabijheid zijn er 60 servicewoningen. Angeli Custodes (Raalte) is in 1932 van start gegaan als ziekenhuis en gesticht door de Zusters van Liefde uit Tilburg. In de jaren zestig werd het een kloosterbejaardenoord en vanaf 2000 een regulier verpleeg- en verzorgingshuis voor alle ouderen.

Een samenwerking tussen Zorggroep Raalte en woningcorporatie de Veste uit Ommen zorgde voor een appartementencomplex (Brugstede) voorzien van de modernste huistechnologie op het gebied van veiligheid in Lemelerveld. In januari 2013 was het volledige complex gereed met

30 appartementen en voorzieningen, zoals gemeenschappelijke huiskamers, een behandelruimte, dagbehandeling, een grand café en een binnentuin.

Verenigd Huurbelang (VHB) is de huurdersvereniging voor huurders van huurwoningen in Ommen e.o. Zij zet zich in voor betaalbare huren, goede woningen in leefbare, veilige wijken en sterk functionerende bewonerscommissies. De meeste huurwoningen ressorteren onder Woningstichting de Veste die in Ommen en omliggende buurtschappen zoals Lemelerveld, Beerzerveld, Witharen en Vinkenbuurt een woningbestand heeft van circa 1.500 woningen in de gemeente Ommen. VHB is opgericht in 1994 en is een zelfstandige en onafhankelijke huurdersvereniging met een door haar leden gekozen bestuur. Zij behartigt de belangen van de huurders van alle verhuurders en in het bijzonder die van haar leden. Zij doet dit bij zowel de verhuurder als de gemeente en ook bij andere instanties.

De **Stichting Huurdersbelangen Hardenberg** (SHH) houdt zich voornamelijk bezig met het behartigen van de belangen van huurders in de gemeente Hardenberg. De SHH is actief door het geven van voorlichting en advies aan huurders over bijvoorbeeld onderhoud en woningverbetering, de regels rond huurverhogingen, huurtoeslag en servicekosten, verhuizingen en WOZ-waarde; het ondersteunen van leden bij meningsverschillen met de verhuurder; regelmatig overleg voeren met verhuurders over bijvoorbeeld de huurprijzen, het onderhoudsbeleid, het verhuisbeleid en de klantgerichtheid en regelmatig overleg voeren met de gemeente Hardenberg over onder andere de gemeentelijke heffingen, nieuwbouw, wijkverbetering en woningaanpassingen voor gehandicapten en jongerenhuisvesting.

Huurdersvereniging “de Brandaris” verenigt de huurders van de Veste op Terschelling. De huurdersvereniging behartigt de belangen van deze huurders in ruime zin. De huurdersvereniging heeft een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de Veste, waarin afspraken zijn vastgelegd over wederzijdse rechten en plichten en over de manier waarop het overleg wordt gevoerd. Bij het bepalen en uitvoeren van beleid treedt de Veste in overleg met de vereniging als het over zaken gaat waarover de huurders vereniging moet worden geïnformeerd of waarover de huurdersvereniging moet adviseren.

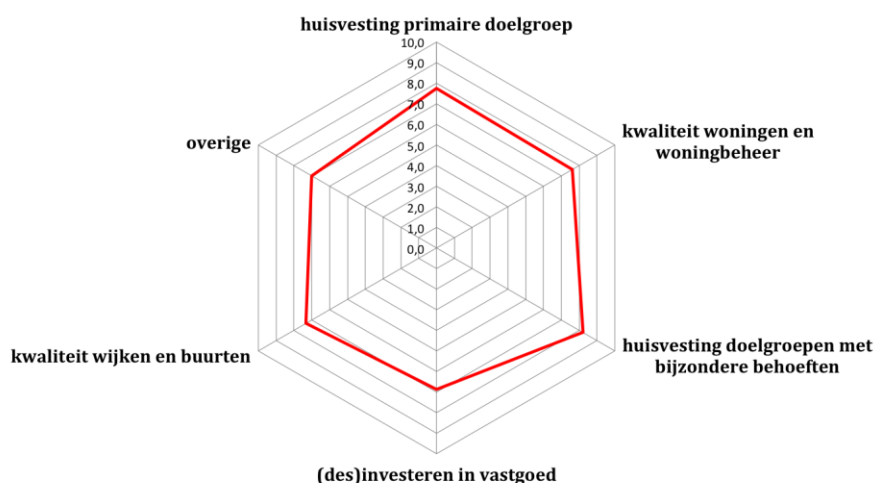
Enschede is een stad en gemeente in Twente, in het zuidoosten van de Nederlandse provincie Overijssel. De gemeente telt circa 160.000 inwoners en is daarmee de grootste stad van Overijssel en naar inwoneraantal de elfde gemeente van Nederland.

De meeste van de grote fabriekscomplexen die in Enschede aanwezig waren zijn in de jaren 70 en 80 gesloopt, enkele zijn gerenoveerd en kregen een nieuwe bestemming. Na het verdwijnen van de textielindustrie in de jaren 60 en 70 ontwikkelde Enschede zich tot dienstencentrum. Op 14 september 1964 opende de nieuwe Technische Hogeschool Twente (later Universiteit Twente) haar deuren. Op dit moment heeft de UT zo'n 9.000 studenten en 3.300 mensen als wetenschappelijk personeel. De universiteit ligt tussen Hengelo en Enschede op het voormalig landgoed Drienerlo. Het is de enige echte campusuniversiteit van Nederland: stafwoningen, studentenwoningen, sport- en cultuurvoorzieningen, winkels en alle faculteitsgebouwen liggen allemaal op één terrein. Op de campus wonen ruim 2.100 studenten.

Terschelling is een gemeente in de provincie Friesland en een van de bewoonde Waddeneilanden. De gemeente Terschelling telt vijftien officiële kernen. De hoofdplaats is West-Terschelling. Er wonen bijna 5.000 mensen op het eiland. Net als bij de meeste andere Waddeneilanden is het toerisme een belangrijke bron van inkomsten. In het hoogseizoen herbergt het eiland meer dan driemaal zoveel mensen als in de winter. Verder kent Terschelling de zeevaartschool Willem Barentsz (sinds 1875) met een eigen campus waar de Veste studentenwoningen aanbiedt.

Ommen is een gemeente en een gelijknamige kleine stad in de provincie Overijssel. Ommen ligt aan de Overijsselse Vecht, in de streek Salland. De stad heeft sinds 1248 stadsrechten en wordt al rond het jaar 1100 genoemd als doorwaadbare plaats langs de Vecht. De gemeente telt 17.365 inwoners (1 november 2013, bron: CBS) op een oppervlakte van 182km². De gemeente Ommen is een bekend vakantieoord. De bossen en het Sallandse landschap zijn een rustplek voor veel vakantiegangers. Sinds 1913 werd er aan de rand van Ommen door de scouting op Ada's Hoeve gekampeerd. Baron van Pallandt heeft in 1923 de Ada's Hoeve, met het omringende bosgebied langs de Vecht, aan de padvinderij geschonken. Dit terrein en een terrein bij de Steile Oever in Eerde zijn nog steeds bij Scouting Nederland in gebruik. Na de Tweede Wereldoorlog is het toerisme sterk gegroeid. In gemeente Ommen bevinden zich nu een groot aantal campings en verschillende bungalowparken. Ook is er het Nationaal Tinnen Figuren Museum gevestigd.

5.2 Overzicht scores zes prestatievelen Presteren volgens Belanghebbenden



5.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

Er is een centrale notie, die in meerdere of mindere mate bij alle 3 categorieën belanghebbenden te onderscheiden valt: er is absolute erkenning van en waardering voor de waardevolle expertise van de Veste. Samenwerking met de Veste levert een partner op, die precies weet wat ze wil, haar operaties deskundig uitvoert en levert wat is afgesproken. Tegelijkertijd worden er bijna systematisch opmerkingen gemaakt over de gebrekkige empathie van de directeur-bestuurder voor andere gezichtspunten. Er is weinig tot geen ruimte voor eigen inbreng en afwijkende standpunten. Ook samenwerking met medewerkers van de Veste dient plaats te vinden binnen strakke, centraal-gestuurde formats. Bij enkele belangrijke partners ontstaat zo een sterk gevoel van ambivalentie: op resultaten beoordeeld, levert de Veste gemiddeld goed, terwijl de samenwerking zelf toch bij de partners het gevoel van ongelijkwaardigheid oplevert.

5.4 Beoordeling prestaties de Veste door belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn de oordelen in cijfers per prestatieveld en per belanghebbende weergegeven.

Belanghebbenden	Beoordeling (cijfer) per prestatieveld						Gemiddelde
	1	2	3	4	5	6	
	Huisvesting primaire doelgroep	Kwaliteit woningen en woningbeheer	huisvesting doelgroepen	(des)investeren in vastgoed	kwaliteit wijken en buurten	overige	
Zorgpartijen	8,3	7,8	9	7	8	-	8
Gemeenten	7,3	7,7	7,8	6,3	6,7	-	7,2
huurdersverenigingen	7,5	7,3	7,5	7,5	8	7	7,5
	7,9	7,6	8,4	6,9	7,4	7	7,5

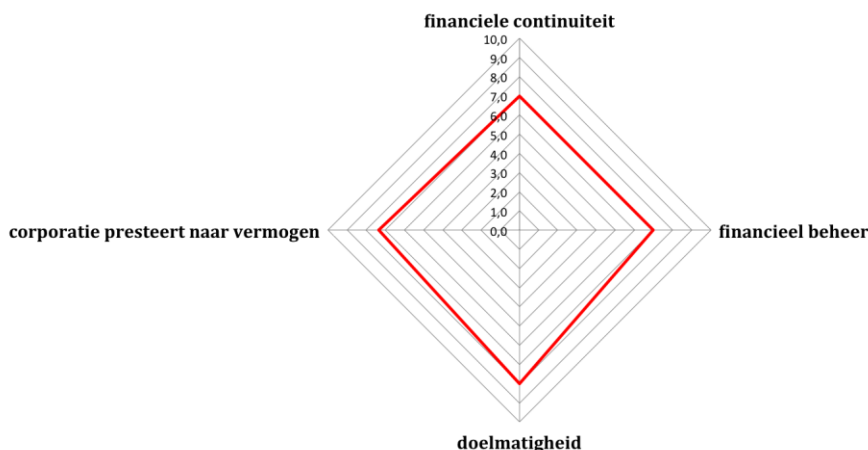
5.5 Beoordeling visitatiecommissie

De visitatiecommissie ziet geen aanleiding de beoordelingen van de belanghebbenden anders te wegen; het is een reëel en onderbouwd oordeel vanuit de verschillende perspectieven.

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar belanghebbenden met een 7,5.

6 Presteren naar Vermogen

6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen



6.2 Beoordeling visitatiecommissie

In het onderdeel Presteren naar Vermogen vormt de commissie zich een oordeel over de mate waarin De Veste haar vermogen maximaal aanwendt ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Het onderdeel Presteren naar Vermogen is verdeeld in vier thema's:

1. Financiële continuïteit: De corporatie heeft haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren.
2. Financieel beheer: De corporatie plant professioneel, checkt dat zij doet wat zij zich financieel voorneemt en stelt bij indien noodzakelijk. De corporatie heeft haar treasury op orde en verankerd.
3. Doelmatigheid: De corporatie werkt efficiënt en stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.
4. Vermogensinzet: De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.

De eerste drie onderwerpen zijn belangrijk omdat zij het voortbestaan van de corporatie op korte en lange termijn borgen. De vermogensinzet is echter het belangrijkste criterium omdat het aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is haar financiële mogelijkheden zo maximaal mogelijk in te zetten voor maatschappelijke prestaties. Om die reden is de verhouding waarin de vier onderwerpen worden meegenomen in de eindbeoordeling: 20%:20%:20%:40%.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor Presteren naar Vermogen zoveel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV, WSW en accountants worden gepresenteerd.

De visitatiecommissie heeft zich in onderstaande beoordelingen beperkt tot de afwijkingen van de norm (positief of negatief). Voor meer informatie per ijkpunt/meetpunt wordt verwezen naar de bijlage met de prestatietabel.

6.2.1 Financiële continuïteit

Voldoende vermogenspositie

De Veste voldoet aan de twee ijkpunten (continuïteitsoordeel A en beredeneerde vermogensdoelstelling).

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende vermogenspositie met een 7.

Voldoende middelen

De Veste voldoet aan de twee ijkpunten (positief kredietwaardigheidsoordeel WSW en inzichtelijk maken van de middelen die nodig zijn).

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende middelen met gemiddeld een 7.

Stuurt op alle kasstromen

De Veste voldoet aan alle ijkpunten.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt stuurt op alle kasstromen met een 7.

Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld financiële continuïteit komt gemiddeld uit op een 7:

Prestatieveld financiële continuïteit	Beoordeling visitatiecommissie
Voldoende vermogenspositie	7
Voldoende middelen	7
Stuurt op alle kasstromen	7
Oordeel	7

6.2.2 Financieel beheer

Financiële planning en control-cyclus op orde

De Veste voldoet aan alle ijkpunten.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt financiële planning en controlcyclus met een 7.

Treasurymanagement naar professionele maatstaven op orde

De Veste voldoet aan alle ijkpunten en beoordeelt deze allen met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt treasury met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld financieel beheer als geheel met een 7:

Prestatieveld financieel beheer	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële planning- en controlcyclus op orde	7
Treasury naar professionele maatstaven op orde	7
Oordeel	7

6.2.3 Doelmatigheid

De Veste heeft een uitgewerkte visie op de doelmatigheid via ISO 9001 en handelt daar ook naar. Dit is goed in de CiP cijfers te zien. De 3 ijkpunten worden door de visitatiecommissie met een 8 beoordeeld.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt doelmatigheid met een 8:

Prestatieveld doelmatigheid	Beoordeling visitatiecommissie
Doelmatigheid	8
Oordeel	8

6.2.4 Vermogensinzet

Zet haar vermogen beargumenteerd in

De Veste zet haar vermogen beargumenteerd in.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt onderbouwde visie op de inzet van haar middelen met een 8.

Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen

De Veste voelt niet de noodzaak dit onderzoek uit te voeren.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt verruimen van de mogelijkheden met een 7.

Maximalisatie van de inzet voor maatschappelijke prestaties

De Veste zet haar vermogen in voor maximale maatschappelijke prestaties, zoals zij deze ziet.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt maximalisatie vermogensinzet met een 7.

De visitatiecommissie komt tot het oordeel van het prestatieveld vermogensinzet als geheel van een 7,3:

Prestatieveld vermogensinzet	Beoordeling visitatiecommissie
Beargumenteerde vermogensinzet	8
Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen	7
Maximalisatie inzet voor maatschappelijke prestaties	7
Oordeel	7,3

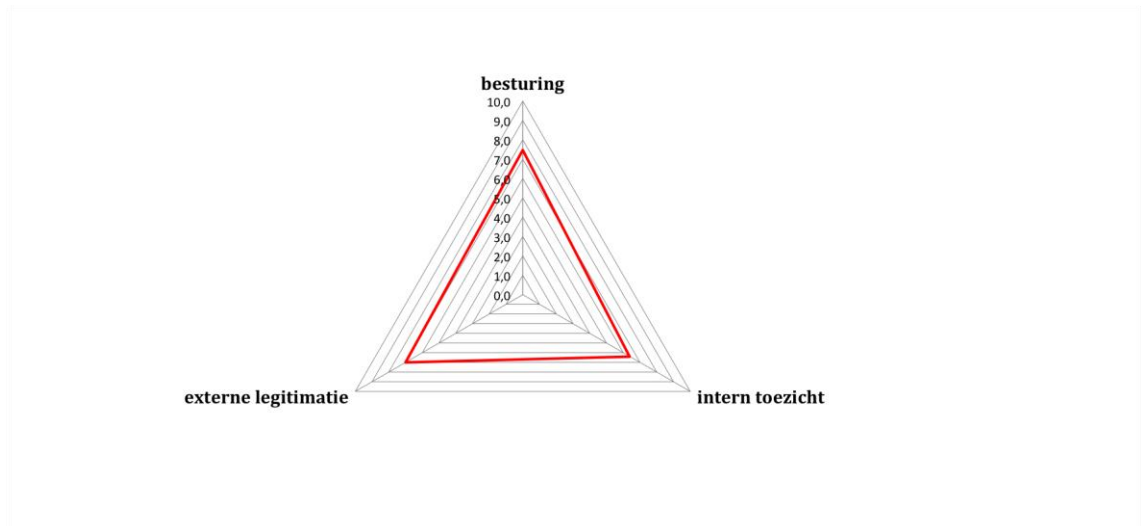
6.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7,3:

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	7
Financieel beheer	7
Doelmatigheid	8
Vermogensinzet	7,3
Oordeel	7,3

7 Governance

7.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance



7.2 Beoordeling visitatiecommissie

7.2.1 Besturing

Plan

Het meetpunt plan wordt door de Veste adequaat ingevuld. Zij scoort gemiddeld een 7,4 op alle ijkpunten. Ijkpunt 1.1.3. scoort een 8, gezien de structurele wijze waarop de Veste dit onderdeel aanpakt. De Veste scoort ook boven de norm bij ijkpunt 1.1.4 en 1.1.5. met een 8. De overige ijkpunten scoren een keurige 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,4.

Check

De Veste scoort een 8 bij het ijkpunt 1.2.1: zij hanteert een goed systeem voor managementinformatie en werkt met kritische succesfactoren. Het andere ijkpunt scoort een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt check met een 7,5.

Act

De Veste heeft een uitgebalanceerd systeem van monitoring en bijsturing en past dat consequent toe. Op deze 2 ijkpunten scoort zij een 8. Zowel externen als de raad van commissarissen worden adequaat geïnformeerd (een 7).

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt act met een 7,5.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 7,5:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	7,4
Check	7,5
Act	7,5
Oordeel	7,5

7.2.2 Intern toezicht

Functioneren van de raad van commissarissen

Open cultuur

De visitatiecommissie heeft in het gesprek met de raad van commissarissen geconstateerd dat de dominantie van de bestuurder, ook in de RvC-vergaderingen, waarneembaar is en in zekere mate een, wellicht onbedoeld, intimiderende werking heeft. Voor een deel is dat ongetwijfeld te verklaren uit zijn prominente kennis van zaken op de diverse dossiers. Maar de visitatiecommissie stipuleert ook en bedoelt met name het belang van countervailing power en de mogelijkheid van een open gedachten- en meningsvorming. Draagvlak onder besluitvorming is vooral gediend met een respectvolle en constructieve uitwisseling van argumenten. In de visitatieperiode is een raad van commissarissen collectief opgestapt, omdat zij zich onvoldoende gehoord en gerespecteerd achtte door de bestuurder. Tijdens de ontmoeting met de nieuw aangetreden raad van commissarissen en tijdens de bespreking van de concept-rapportage ontstonden bij de commissie opnieuw gereede twijfels of bij de Veste inmiddels in voldoende mate sprake is van een open cultuur in de relatie bestuur – intern toezicht. De visitatiecommissie beoordeelt dit meetpunt met een 5,5.

Zelfreflectie

De Veste voldoet aan beide ijkpunten. Ook in het gesprek tussen de visitatiecommissie en de raad van commissarissen werd duidelijk dat de raad van commissarissen weet waar zij aan moet en wil werken in de relatie met de bestuurder en de organisatie. De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt zelfreflectie met een 7,5.

Rolopvatting

De visitatiecommissie is van oordeel dat de raad van commissarissen haar rol als werkgever zwaarder moet oppakken. Zij moet uiteindelijk beoordelen of de bestuurder goed op zijn plek zit. De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt rolopvatting met een 6,5.

Samenstelling

De Veste voldoet aan het gestelde ijkpunt.
De visitatiecommissie beoordeelt dit meetpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 6,6.

Toetsingskader

De Veste voldoet aan de gestelde ijkpunten voor wat betreft toetsingskader en risicoanalyses. De visitatiecommissie beoordeelt het toetsingskader met een 7.

Governancecode

De Veste hanteert de Governancecode Woningcorporaties (juli 2011) als basis voor haar handelen, maar is niet geheel transparant over wat dit precies betekent voor de corporatie, zoals in het volgende ijkpunt blijkt. Op dit ijkpunt scoort de Veste een 6.

In 2010 is de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties vastgesteld. De Veste hanteerde gedurende de visitatieperiode de regeling zoals deze hiervoor gold (de zogenaamde bepalingen Izeboud). In de jaarverslagen 2009-2012 is dit steeds aangegeven. Door de Veste wordt niet aangegeven hoe de bestaande afspraken zich verhouden tot de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties.

De honorering van de raad van commissarissen is in de jaren 2009, 2010 en 2011 gekoppeld aan de modelregeling van de commissie Peters II. In het jaarverslag 2012 wordt niet aangegeven, waar de honorering van de raad van commissarissen aan gekoppeld is.

De Governancecode Woningcorporaties schrijft voor, dat de honorering van de raad van commissarissen wordt vastgesteld conform de vigerende honoreringscode. Door de Veste wordt in het jaarverslag niet duidelijk gemaakt of en hoe zij die code toepassen. Alleen de honorering in bruto geldbedragen wordt genoemd.

Aangezien de Veste kennelijk van beide codes afwijkt, is het naar de mening van de visitatiecommissie nodig dat de Veste dit duidelijker verklaart in haar jaarverslag dan nu het geval is geweest in de periode 2009-2012.

Op dit ijkpunt scoort de Veste een 5.

De visitatiecommissie beoordeelt de toepassing van de governancecode met een 5,5.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,4:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren raad van commissarissen	6,6
Toetsingskader	7
Toepassing governancecode	5,5
Oordeel	6,4

7.2.3 Externe legitimatie

De 7 ijkpunten voor externe legitimering worden door de Veste keurig ingevuld. Zij scoren allen een 7. De meer inhoudelijke cijferbeoordeling door belanghebbenden op de verschillende prestatievelden is te vinden in het hoofdstuk over presteren volgens belanghebbenden.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie met een 7:

Prestatieveld externe legitimatie	Beoordeling visitatiecommissie
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	7
Oordeel	7

7.2.4 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 6,9:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
Besturing	7,5
Intern toezicht	6,4
Externe legitimatie	7
Oordeel	6,9

8 Bijlagen

- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties de Veste

Overzicht geïnterviewde personen

directeur / bestuur

de heer J. Sinke

raad van commissarissen (vanaf 2012)

de heer J. van Walsem, voorzitter

de heer G. Bloemink

de heer W. Dankelman

mevrouw A. van der Holst

de heer M. van Winden

voormalige raad van commissarissen

de heer W. Joostink, lid tot 2012

medewerkers

de heer L. Zwakenberg, medewerker projecten

mevrouw L. Wijnholds, assistent bedrijfsleider Acasa

de heer H. Mooij, medewerker dagelijks onderhoud

de heer H. Blankenvoort, accountmanager

mevrouw J. Roelofs, medewerker boekhouding en rapportages

de heer W. van Hemert, hoofd kwaliteit vastgoed

de heer W. Huuskens, technisch directeur

mevrouw R. Sangers, medewerker interne controle en kwaliteit

mevrouw I. Schottert, medewerker planmatig onderhoud

Ondernemingsraad

de heer L. Zwakenberg, voorzitter

mevrouw B. Vos

de heer M. Colenbrander

Huurdersvereniging de Brandaris

mevrouw Y. Beek, voorzitter

de heer H. Ditzel

Verenigd Huur Belang Ommen

de heer H. Schrijver, voorzitter

mevrouw L. Sijtsma, bestuurslid

gemeente Terschelling

mevrouw I. Groeneveld, wethouder

gemeente Ommen

mevrouw I. Lagas-Meijer, wethouder

gemeente Enschede

de heer T. Brughuis, beleidsadviseur stedelijke ontwikkeling

Baolderborg Groep

de heer M. Kirchner, directeur

Saxenburgh Groep

de heer H. Potze, adviseur raad van bestuur

Stichting Sprank

de heer G. Veening, bestuurder

Korte cv's visitatoren

Jaap Koelewijn (voorzitter) werkte in diverse researchfuncties in de financiële sector. Bij MeesPierson was hij senior-aandelenanalist, bij IRIS (een gezamenlijke dochter van Rabobank en Robeco) en de AFM was hij hoofd research. Sinds begin 2000 is hij zelfstandig adviseur. Hij combineert in zijn werk zijn ervaring in de wetenschap, de financiële praktijk en het toezicht. Zijn werkzaamheden concentreren zich op het gebied van financiering en belegging enerzijds en de daarbij behorende regelgeving en integriteits- en governance vraagstukken anderzijds. Zijn activiteiten bestaan uit het doen van onderzoek, het geven van onafhankelijke opinies en het ondersteunen van de bedrijfsdirecties bij fusies, overnames en de inrichting van het beleggingsproces en compliance- en governance beleid. Daarnaast publiceert hij regelmatig, onder andere in het Financiële Dagblad en vakbladen en geeft hij presentaties. Sinds april 2006 is hij deeltijdhoogleraar corporate finance bij business universiteit Nyenrode.

Rien Lammertink (lid) is sinds 2000 directeur van LINCMangement en werkt als interim-manager en bestuursadviseur. Hij is socioloog (UvA), deed Nyenrode / NICEP, was betrokken bij de allereerste visitaties, heeft een brede leidinggevende en bestuurlijke ervaring, is commissaris bij zorgorganisatie Vierstroom / Fundis en is / was bij meer dan 10 grote en kleine, stedelijke- en plattelandscorporaties, bedrijfsleven en zorgsector op directie- en bestuursniveau actief. Hij leidde grote herstructurerings- en onderzoeksprojecten, vervulde regelmatig adviesopdrachten op het terrein van governance, ondernemingsplanning en strategische samenwerking en fusie. Hij publiceert met enige regelmaat artikelen en columns in vakbladen en tijdschriften.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als directeur van de stichting Stad & Natuur Almere, een centrum voor natuur- en milieueducatie. Hiervoor werkte hij als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereerde daar vooral in de woningbouwsector. Daarvoor was hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere.

Gemma Oosterman (in opleiding als visitator bij Cognitum) werkt als management- en organisatieadviseur bij de Belastingdienst. Bij inrichtings- en reorganisatievraagstukken brengt zij de informatie en partijen bij elkaar en legt duidelijk verslag van de keuze-uitkomsten. Hiervoor werkte zij onder andere bij Theodoor Gilissen Bankiers en de HODON groep in diverse kwaliteit-/ auditfuncties. Sinds 2012 is zij voorzitter van de Raad van Commissarissen van stichting Woonpalet Zeewolde. Haar oorspronkelijke opleiding is Planologie aan de Universiteit van Nijmegen.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van de Veste in 2013/2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de Veste.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 13-10-2013

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma

Directeur-Bestuurder Cognitum

Jaap Koelewijn verklaart hierbij dat de visitatie van De Veste in 2013/2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jaap Koelewijn heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Jaap Koelewijn geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Jaap Koelewijn geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de Veste hebben.

Plaats:

Datum:

Naam,functie,handtekening:

De Dolder 13/10/2013

J. Koelewijn
directeur/eigenaar
financieel denkwor.

Rien Lammertink verklaart hierbij dat de visitatie van De Veste in 2013/2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Rien Lammertink heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Rien Lammertink geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Rien Lammertink geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de Veste hebben.

Plaats:

Datum:

Naam, functie, handtekening:

Laren (M.H.) 13-10-2013

M.A. Lammertink
directeur



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van De Veste in 2013/2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Jan Wachtmeester geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Jan Wachtmeester geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de Veste hebben.

Plaats:

Datum:

Naam, functie, handtekening:

Almene

10 okt. 2013



Gemma Oosterman verklaart hierbij dat de visitatie van de Veste in 2013/2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Gemma Oosterman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Gemma Oosterman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Gemma Oosterman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: vZeewolde

Datum: 10 oktober 2013

Naam, handtekening:
Gemma Oosterman

A handwritten signature in blue ink, reading 'Gemma Oosterman', with a long horizontal stroke underneath.

Meetschaal

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is 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%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (ambities, opgaven, belanghebbenden, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie wordt verzocht hier zelf ook schriftelijke op te reflecteren (zelfevaluatie). Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden besproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Het beoordelen van de prestaties door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats.

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie aldus gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel / zelfevaluatie, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen (prestatietabel / zelfevaluatie). Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie zijn als bijlage bij het rapport gevoegd. Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen / verduidelijkingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden.

Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Woningstichting De Veste, 21 april 2008
- Statuten Woningstichting De Veste, 8 januari 2013
- Huishoudelijk reglement Woningstichting de Veste, 24 januari 1996
- Klokkenluidersregeling, zonder datum
- Handvest ter ondersteuning en behoud van integriteit, waarden en normen binnen de Veste, 7 januari 2004
- Verslag gesprek remuneratiecommissie en bestuurder, 19 februari 2013
- Calamiteitplan, 16 november 2007
- Privacyreglement, juni 2011
- Rapport visitatie, PriceWaterhouseCoopers, 17 juni 2009
- Nieuwsbrief de Veste naar aanleiding van visitatie 2009
- Archivering, augustus 2008
- Autorisatieregeling, 1 november 2012
- Autorisatieregeling, aanvulling 1, oktober 2010
- Autorisatieregeling, april 2009
- Autorisatieregeling, 1 juni 2010
- Profielschets en benoemingsprocedure lid Raad van Commissarissen, zonder datum
- Agenda's en verslagen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen 2009 t/m 2012

Presteren naar ambities

- Jaarverslagen 2009, 2010, 2011 en 2012
- Werkinstructie telefoon en receptie, 14 december 2009
- Beleidsplan Altijd in de buurt 2007-2011
- Beleidsplan Oorspronkelijk 2012-2016
- Diverse beleidsstukken en brochures / folders waarin het beleid van de Veste op onderdelen wordt uitgewerkt / toegelicht, 2009-2012
- Verslagen interne stafoverleggen, 2009-2012
- Certificaten DNV ISO 2008-2010, 2010-2013 en 2013-2016
- Kwaliteitshandboek (diverse onderdelen met diverse totstandkomingsdata), 2009-2012
- Resultaten woonenquête's 2009, 2010, 2011 en 2012
- Samenvatting tevredenheidsonderzoek renovatie Nijenhaghen, zonder datum
- Aanbevelingen uit Buurtmonitor 2011 en 2012
- Bidboek fusie de Veste en Pierre Louis te Terschelling, 1 februari 2010
- Due Diligence onderzoek fusie de Veste en Pierre Louis te Terschelling, KPMG, 12 april 2010
- Nieuwsbrief de Huisgenoot, 2009-2012
- Nieuwsbrief Kamer & Zo, 2012
- Nieuwsbrief Woonnieuws, 2011-2012
- Reglement Geschillencommissie, versie 20-01-2012

Presteren naar opgave

gemeente Ommen

- Woonplan 2011-2014: vergrijzing en duurzaamheid als kans, gemeente Ommen, concept juli 2011
- Woonplan 2003-2007, gemeente Ommen, juni 2004
- Prestatieafspraken Wonen Ommen 2006-2009, afspraken tussen de gemeente Ommen, de Veste en Beter Wonen Vechtdal, december 2005
- Verslagen bestuurlijk overleg met gemeente Ommen, 2009 - 2012
- Optimaal inspelen op de vraag van de woonconsumenten, Stec Groep aan gemeente Ommen en de Veste, prestatie 2 juli 2013
- Convenant leerlingbouwplaatsen gemeente Ommen met diverse andere partijen waaronder de Veste, 16 december 2008
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Saxenburgh Groep te Hardenberg over de renovatie woonzorgcomplex Nijenhagen te Ommen, 7 juli 2009
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Saxenburgh Groep te Hardenberg over de nieuwbouw Oldenhagen, 20 februari 2013
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Stichting Baalderborg Groep te Hardenberg over de woonvoorziening Stegerveld te Ommen, 5 december 2011
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Saxenburgh Groep te Hardenberg over de nieuwbouw in bestemmingsplan Alteveer te Ommen, 11 april 2012
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Zorggroep Raalte over woonzorgcomplex Lemelerveld, 13 september 2010

gemeente Hardenberg

- Duurzaam wonen in Hardenberg, Woonplan 2008-2012 gemeente Hardenberg, 8 januari 2008
- Prestatieafspraken Wonen Hardenberg 2009-2012, overeenkomst tussen de gemeente Hardenberg, Beter Wonen Vechtdal en de Veste, november 2009
- Verslagen van projectoverleg, ambtelijk overleg en bestuurlijk overleg met gemeente Hardenberg, 2009 - 2012
- Convenant leerlingbouwplaatsen gemeente Hardenberg met diverse andere partijen waaronder de Veste, 27 juni 2007
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Stichting Baalderborg Groep te Hardenberg over de kleinschalige woonvoorziening te Bergentheim, 11 april 2011
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Stichting Baalderborg Groep te Hardenberg over de kleinschalige woonvoorziening te Slagharen, 7 januari 2011
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en LIMOR te Leeuwarden over de uitbreiding van de capaciteit aan de Mulderij te Hardenberg, 15 april 2013
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en LIMOR te Leeuwarden over de verbouw van de Mulderij 17 te Hardenberg, 8 juni 2009
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en LIMOR te Leeuwarden over de verbouw van de Mulderij 17 te Hardenberg, 16 juni 2010
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Stichting Bibliotheek Hardenberg over de nieuwbouw van een multifunctioneel centrum te Gramsbergen, 6 december 2011
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Carinova Thuiszorg over de nieuwbouw van een multifunctioneel centrum te Gramsbergen, 6 december 2011
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Stichting Gramsbergen voor Sociaal en Cultureel Werk over de nieuwbouw van een multifunctioneel centrum te Gramsbergen, 15 december 2011
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Fysiotherapiepraktijk Gramsbergen over de nieuwbouw van een multifunctioneel centrum te Gramsbergen, 24 februari 2012

- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Huisartsenpraktijk Gramsbergen over de nieuwbouw van een multifunctioneel centrum te Gramsbergen, 24 februari 2012
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Stichting Peuterspeelzaal Gramsbergen over de nieuwbouw van een multifunctioneel centrum te Gramsbergen, 6 december 2011
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en gemeente Hardenberg over de aankoop en renovatie 'Het Trefpunt' te Balkbrug, april 2009
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Stichting Multi Functioneel Centrum te Balkbrug over de aankoop en renovatie 'Het Trefpunt' te Balkbrug, 26 mei 2009
- Verzoek medewerking aan Multifunctioneel Centrum in Gramsbergen (gemeente Hardenberg), 18 december 2009
- Startdocument nieuwbouw Vechtdal College tussen gemeente Hardenberg, de Veste en Vechtdal College, 30 september 2009
- Schuldbekentenis bijdrage 2008 de Veste aan startersfonds, gemeente Hardenberg, 4 juni 2008
- Schuldbekentenis bijdrage 2010 de Veste aan startersfonds, gemeente Hardenberg, 3 juni 2010
- Overeenkomst met betrekking tot ontwikkelingen centrum Dedemsvaart tussen gemeente Hardenberg en de Veste, 6 mei 2009
- Principeovereenkomst gemeente Hardenberg – Woningstichting de Veste te Ommen inzake de herontwikkeling deelplan De Mulderij in relatie tot sociale woningbouw plan Marslanden II, 21 november 2007
- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Stichting Sprank Regio Oost te Hardenberg over de nieuwbouw wooncomplex De Schans te Hardenberg, 28 november 2011
- Subsidiebeschikking gemeente Hardenberg bijdrage renovatie Het Trefpunt in Balkbrug, 20 juli 2009

gemeente Terschelling

- Woonplan Terschelling 2008-2016, gemeente Terschelling, 24 november 2009
- Prestatieovereenkomst Wonen Terschelling 2011-2016, prestatieafspraken over wonen tussen de gemeente Terschelling en Woningstichting de Veste, 17 oktober 2011
- Verslagen bestuurlijk overleg met gemeente Terschelling, 2012
- Samenwerking locatiestudies nieuwbouw campus MWB, gemeente Terschelling en de Veste, 7 februari 2012
- Intentieovereenkomst tussen NHL Hogeschool en Woningstichting de Veste over instandhouding MWB en campus, 12 maart 2012

gemeente Enschede

- Werken aan wonen, Woonvisie Enschede 2005-2015, gemeente Enschede, zonder datum
- Prestatieafspraken met de gemeente Enschede t/m 2010, zonder datum

gemeente Dalfsen

- Geactualiseerd woonplan gemeente Dalfsen 2007-2011, SGBO, zonder datum
- Woonvisie gemeente Dalfsen 2011-2016, gemeente Dalfsen, 27 juni 2011
- Prestatieafspraken tussen de gemeente Dalfsen en de corporaties de Veste en VechtHorst voor het jaar 2008, 23 mei 2008
- Prestatieovereenkomst tussen de gemeente Dalfsen en de corporaties de Veste en VechtHorst 2010-2013, juni 2010
- Aanpak huisvesting starters in Dalfsen, zonder datum
- Verslagen afstemmingsoverleg tussen gemeente Dalfsen en de Veste 2009 – 2012

gemeente Elburg

- Woonvisie 2008-2012, gemeente Elburg, november 2008

gemeente Zwolle

- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Stichting Sprank Regio Oost te Hardenberg over nieuwbouw complex Vrouwenlaan te Zwolle, 20 februari 2008

gemeente Raalte

- Klantakkoord Woningstichting de Veste en Zorggroep Raalte over de nieuwbouw Angeli Custades te Raalte, 25 september 2013

Overige

- Verslagen stuurgroep Baalderborg 2009-2012
- Verslagen stuurgroep Saxenburgh Groep 2009-2012
- Verslagen stuurgroep Sprank 2009-2012

Presteren volgens belanghebbenden

- Verslagen overleg Huurdersvereniging Avereest en Woningstichting de Veste, 2009
- Verslagen overleg Huurdersvereniging Brandaris en Woningstichting de Veste, 2010 t/m 2012
- Samenwerkingsovereenkomst Woningstichting Pierre Louis en Huurdersvereniging de Brandaris, zonder datum
- Participatie-overeenkomst Woningstichting Pierre Louis en Huurdersvereniging de Brandaris, 16 november 2010
- Verslagen overleg Stichting Huurdersbelangen Hardenberg 2010 t/m 2012
- Participatie-overeenkomst Woningstichting de Veste en Stichting Huurdersbelangen Hardenberg, 20 mei 2010
- Verslagen overleg Verenigd Huurbelang 2009 t/m 2012
- Participatie-overeenkomst Woningstichting de Veste en Huurdersvereniging Verenigd Huurbelang, 23 februari 2010
- Verslag bespreking nieuwe beleidsplan met de betrokken huurdersverenigingen, 1 december 2011
- Acasa news, nieuwsbrief voor alle campusbewoners, januari, maart en oktober 2012
- Reglement klachtencommissie Acasa, zonder datum
- Register van partners en belanghebbenden, zonder datum
- Verslagen overleg met Ondernemingsraad, 2009 t/m 2012
- Advies gezamenlijke huurdersorganisaties over beleidsplan, 6 december 2011
- Reactie bestuurder de Veste op advies gezamenlijke huurdersorganisaties over beleidsplan, 8 maart 2012

Presteren naar vermogen

- Begrotingen en meerjarenperspectieven 2009 t/m 2012 + 2013 en 2014
- Jaarrekeningen 2009 t/m 2012 (opgenomen in jaarverslagen)
- Accountantsverslagen KPMG 2009 t/m 2012
- Managementletters KPMG 2009 t/m 2012
- Kwartaalrapportages 2009 t/m 2012
- Continuïteitsbrieven Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009 t/m 2012
- Solvabiliteitsbrieven Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009 t/m 2012
- brieven over Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume Waarborgfonds Sociale Woningbouw 2009 t/m 2012

- Oordeelsbrieven ministerie van WWI (2009), ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2010 en 2011)
- Corporatie in Perspectief, Centraal Fonds Volkshuisvesting, 2009 t/m 2012 + 2013
- Treasury- en verbindingenstatuut, maart 2007
- Treasury- en verbindingenstatuut, maart 2013
- Scenario's Orkaan, Regen, Zwaar bewolkt en Zon, mei 2013
- Stappenplan aannemer failliet, 11 oktober 2012
- Diverse beslisdocumenten over bouwprojecten periode 2009 – 2012

Uitgebreid overzicht prestaties de Veste

Presteren naar Ambities																																																																																																																								
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden		Geformuleerde ambities / doelen			Beoordeling (cijfer)																																																																																																																			
Huisvesting primaire doelgroep					7,6																																																																																																																			
<i>Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)</i>																																																																																																																								
Samenstelling en omvang bezit					7																																																																																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Aantal wooneenheden naar type</td> </tr> <tr> <td>Totaal huurwoningen</td> <td>2.927</td> <td>2.896</td> <td>3.428</td> <td>3.265</td> </tr> <tr> <td>Eenheden in verzorgingshuizen</td> <td>214</td> <td>214</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Overige wooneenheden</td> <td>2.329</td> <td>2.372</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Onzelfstandige overige wooneenheden (benaming gehanteerd sinds 2011)</td> <td></td> <td></td> <td>2.788</td> <td>2.972</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal wooneenheden</td> <td>5.470</td> <td>5.482</td> <td>6.216</td> <td>6.237</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Aantal overig bezit naar type</td> </tr> <tr> <td>Garages</td> <td>60</td> <td>60</td> <td>73</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>Bedrijfsruimten/winkels</td> <td>18</td> <td>21</td> <td>27</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bedrijfsruimten/winkels niet DAEB (benaming gehanteerd sinds 2012)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>Overig bezit</td> <td>24</td> <td>24</td> <td>24</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Maatschappelijk vastgoed</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bedrijfsruimten/winkels DAEB (benaming gehanteerd sinds 2012)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal verhuureenheden ongewogen</td> <td>5.574</td> <td>5.589</td> <td>6.342</td> <td>6.400</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal verhuureenheden gewogen</td> <td>5.509</td> <td>5.524</td> <td>6.266</td> <td>6.305</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal verhuureenheden gewogen (gemiddeld voorgaande 2 jaren, niet genoemd in 2010)</td> <td>5.497</td> <td>5.516</td> <td>6.118</td> <td>6.286</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Verbindingen</td> </tr> <tr> <td>Aantal verbindingen</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal wooneenheden in verbindingen</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal niet-wooneenheden in verbindingen</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Bezit wooneenheden in de regio</td> </tr> <tr> <td>Noord-Friesland/Waddeneilanden</td> <td></td> <td></td> <td>636</td> <td>636</td> </tr> </tbody> </table>						2009	2010	2011	2012	Aantal wooneenheden naar type					Totaal huurwoningen	2.927	2.896	3.428	3.265	Eenheden in verzorgingshuizen	214	214			Overige wooneenheden	2.329	2.372			Onzelfstandige overige wooneenheden (benaming gehanteerd sinds 2011)			2.788	2.972	Totaal aantal wooneenheden	5.470	5.482	6.216	6.237	Aantal overig bezit naar type					Garages	60	60	73	73	Bedrijfsruimten/winkels	18	21	27		Bedrijfsruimten/winkels niet DAEB (benaming gehanteerd sinds 2012)				19	Overig bezit	24	24	24	60	Maatschappelijk vastgoed	2	2	2		Bedrijfsruimten/winkels DAEB (benaming gehanteerd sinds 2012)				11	Totaal aantal verhuureenheden ongewogen	5.574	5.589	6.342	6.400	Totaal aantal verhuureenheden gewogen	5.509	5.524	6.266	6.305	Totaal aantal verhuureenheden gewogen (gemiddeld voorgaande 2 jaren, niet genoemd in 2010)	5.497	5.516	6.118	6.286	Verbindingen					Aantal verbindingen	4	4	4	4	Totaal aantal wooneenheden in verbindingen	2	2	2	2	Totaal aantal niet-wooneenheden in verbindingen	1	1	0	0	Bezit wooneenheden in de regio					Noord-Friesland/Waddeneilanden			636	636	<p>Woningstichting de Veste is een eigentijdse en veelzijdige onderneming op het gebied van vastgoed. De Veste telt ongeveer 50 medewerkers die worden aangestuurd op kritisch besef en kwaliteit. De organisatie is ambitieus en innovatief.</p> <p>De Veste in Ommen houdt zich bezig met het verhuren, verkopen, beheren en bouwen van woningen. Daarnaast ontwikkelt de Veste woonzorgcentra en nieuwe concepten als Wonen op bestelling en de Econoom.</p> <p>De Veste is eigenaar en beheerder van de studentenwoningen op de Campus van de Universiteit Twente. Het werkgebied omvat gemeenten als Dalfsen, Hardenberg, Ommen, de Wolden, Lelystad, Zwolle, Elburg, Terschelling en Enschede. <i>(bron: website de Veste)</i></p> <p>De Veste heeft in het Vechtdal een sterke positie op de woningmarkt. Vooral de bestaande grondposities hebben daartoe een bijdrage geleverd. Daarnaast wordt de Veste gekenmerkt door de dynamiek in de portefeuille. Deze dynamiek is ontstaan door het besluit om de meeste woningen vrij te geven voor verkoop aan huurders. Hierdoor is een relatief sterke financiële positie ontstaan. De markt ziet de Veste als een zakelijke, innovatieve organisatie. <i>(bron: beleidsplan 2007-2011 "Altijd in de buurt")</i></p>
	2009	2010	2011	2012																																																																																																																				
Aantal wooneenheden naar type																																																																																																																								
Totaal huurwoningen	2.927	2.896	3.428	3.265																																																																																																																				
Eenheden in verzorgingshuizen	214	214																																																																																																																						
Overige wooneenheden	2.329	2.372																																																																																																																						
Onzelfstandige overige wooneenheden (benaming gehanteerd sinds 2011)			2.788	2.972																																																																																																																				
Totaal aantal wooneenheden	5.470	5.482	6.216	6.237																																																																																																																				
Aantal overig bezit naar type																																																																																																																								
Garages	60	60	73	73																																																																																																																				
Bedrijfsruimten/winkels	18	21	27																																																																																																																					
Bedrijfsruimten/winkels niet DAEB (benaming gehanteerd sinds 2012)				19																																																																																																																				
Overig bezit	24	24	24	60																																																																																																																				
Maatschappelijk vastgoed	2	2	2																																																																																																																					
Bedrijfsruimten/winkels DAEB (benaming gehanteerd sinds 2012)				11																																																																																																																				
Totaal aantal verhuureenheden ongewogen	5.574	5.589	6.342	6.400																																																																																																																				
Totaal aantal verhuureenheden gewogen	5.509	5.524	6.266	6.305																																																																																																																				
Totaal aantal verhuureenheden gewogen (gemiddeld voorgaande 2 jaren, niet genoemd in 2010)	5.497	5.516	6.118	6.286																																																																																																																				
Verbindingen																																																																																																																								
Aantal verbindingen	4	4	4	4																																																																																																																				
Totaal aantal wooneenheden in verbindingen	2	2	2	2																																																																																																																				
Totaal aantal niet-wooneenheden in verbindingen	1	1	0	0																																																																																																																				
Bezit wooneenheden in de regio																																																																																																																								
Noord-Friesland/Waddeneilanden			636	636																																																																																																																				

Hengelo/Enschede	2.099	2.111	2.110	2.109
IJsselvallei	3.361	3.361	3.460	3.482
Overig	10	10	10	10

(bron: Corporatie in Perspectief over de jaren 2010-2012)

De fusie met Pierre Louis op Terschelling heeft geleid tot een toename van 436 woningen, 14 garages en 7 bedrijfsruimten. Daarnaast is ook de campus voor de Zeevaartschool op Terschelling, bestaande uit 200 studentenwoningen, overgenomen van de gemeente Terschelling.

Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)

7,8

Passend toewijzen

8

Toewijzingen 2009-2012

	2009	2010	2011	2012	Totaal toewijzingen 2009-2012 in %		
					Corporatie	Referentie	Landelijk
Toewijzingen binnen inkomensgrenzen uit de Wht.	183	1.325	1.578	1.451	94,3	66,9	73,4
Toewijzingen buiten inkomensgrenzen uit de Wht.	81	84	56	52	5,7	33,1	26,6
Passend	249	1.372	1.620	1.487	98,3	82,3	84,4
Te duur	7	17	7	10	0,9	14,5	12,7
Te goedkoop	8	20	7	6	0,9	3,2	2,9

(bron: Corporatie in Perspectief 2013)

De Veste heeft in de periode 2008-2012 gemiddeld 98,3% van het totaal aantal toewijzingen passend toegewezen op inkomen.

Bij de toewijzing van de kamers in woongroepen is in de afgelopen vier jaren in geen enkel geval gebleken dat er problemen in de groepen zijn ontstaan vanwege een slechte plaatsing.

De verantwoording van de toewijzing wordt gepubliceerd op de website.

Bij de toewijzing van een woning wordt uitgegaan van het feit dat deze passend dient te zijn. Om te beoordelen of een woning passend is, wordt met een aantal criteria rekening gehouden. Wij gaan ervan uit dat minstens 16% van het bruto maandinkomen besteed moet worden aan huur. Een te laag inkomen kan ook een reden zijn dat een gevraagde woning niet wordt toegewezen. Daarnaast dient het aantal slaapkamers in een woning in overeenstemming te zijn met de gezinsgrootte.

Bij hoge uitzondering kan ook de volgende overweging een rol spelen bij woningtoewijzing: het kan voorkomen dat we er vanwege de sociale structuur van een wijk de voorkeur aan geven een bepaalde woning toe te wijzen aan een woningzoekende met niet de oudste zoekdatum. Deze uitzonderingssituaties doen over het algemeen geen afbreuk aan onze beleidsregels.

(bron: Woonruimteverdeling de Veste)

Inmiddels ligt er een voorstel om het distributiemodel te wijzigen om met name de sociale structuur van wijken te versterken.

Toewijzing Acasa (studentenkamers)

Voor zelfstandige kamers en appartementen geldt het principe "wie het eerst komt wie het eerst maalt". Kamerzoekers op zoek naar een zelfstandige kamer of appartement kunnen online een kamer reserveren en via een betalingsplatform de eerste verhuurnota voldoen. Om de verhuring af te ronden tekent de kamerzoeker het huurcontract aan de balie van Acasa en neemt vervolgens de sleutels in ontvangst.

Voor kamers in woongroepen geldt het coöptatiesysteem. Dit betekent dat een kamerzoekende bij de woongroepen hospiteert. De woongroep beslist over het aannemen van een nieuwe groepsgenoot. Hierbij geldt dat ten minste de helft van de woongroep akkoord dient te gaan met de nieuwe groepsgenoot.

	(bron: website Acasa)																																																																															
Tegengaan woonfraude		8																																																																														
In de afgelopen vier jaar heeft de Veste in één geconstateerde situatie via tussenkomst van de rechter een huisuitzetting weten te bewerkstelligen. Het psychologische effect van die uitzetting was in de specifieke omgeving van Terschelling, waar naar het oordeel van de samenleving aldaar relatief veel sprake was van fraude – veroorzaakt overigens door tekorten en een gebrek aan integriteit bij toewijzing van de rechtsvoorganger -, groot.	Tegengaan van woonfraude is geen apart beleidsveld, maar wordt in voorkomende gevallen wel streng aangepakt.																																																																															
Keuzevrijheid		8																																																																														
<p>De Veste heeft diverse huur-, koop- en zorgwoningen gerealiseerd de afgelopen jaren. Hiermee is er een divers aanbod geleverd wat de keuzevrijheid ten goede komt. In navolgende onderdelen worden de gerealiseerde en geïnitieerde projecten nader omschreven.</p> <p>Daarnaast hebben huurders ervoor kunnen kiezen om hun V-meters en/of E-meters in te zetten. Hier hebben veel huurders ook gebruik van gemaakt.</p> <p>Aantallen aanvragen V-meters:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V-meters keuzelijst aangemaakt</td> <td>262</td> <td>232</td> <td>220</td> <td>275</td> <td>989</td> </tr> <tr> <td>V-meters keuzelijst afgesloten</td> <td>280</td> <td>254</td> <td>195</td> <td>277</td> <td>1.006</td> </tr> </tbody> </table> <p>Aantal uitvoering E-meters:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>E-meters</td> <td>357</td> <td>403</td> <td>257</td> <td>155</td> <td>1.172</td> </tr> </tbody> </table> <p>Besteding V- en E-meters:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V-meters</td> <td>€ 274.000</td> <td>€ 302.000</td> <td>€ 336.000</td> <td>€ 206.208</td> <td>€ 1.118.208</td> </tr> <tr> <td>E-meters</td> <td>€ 357.000</td> <td>€ 702.000</td> <td>€ 516.000</td> <td>€ 339.642</td> <td>€ 1.914.642</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: jaarrekeningen en kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>Van de mogelijkheid om de eigen huurwoning te kopen is ook enkele malen gebruik gemaakt.</p> <p>Verkoop bestaande huurwoningen:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal verkopen</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Totale taxatiewaarde</td> <td>€ 480.000</td> <td>€ 1.882.500</td> <td>€ 657.500</td> <td>€ 342.500</td> </tr> <tr> <td>Gemiddelde woonduurkorting</td> <td>9%</td> <td>18,3%</td> <td>20%</td> <td>13,4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: jaarverslagen 2009-2012)</p>		2009	2010	2011	2012	Totaal	V-meters keuzelijst aangemaakt	262	232	220	275	989	V-meters keuzelijst afgesloten	280	254	195	277	1.006		2009	2010	2011	2012	Totaal	E-meters	357	403	257	155	1.172		2009	2010	2011	2012	totaal	V-meters	€ 274.000	€ 302.000	€ 336.000	€ 206.208	€ 1.118.208	E-meters	€ 357.000	€ 702.000	€ 516.000	€ 339.642	€ 1.914.642		2009	2010	2011	2012	Aantal verkopen	3	12	4	2	Totale taxatiewaarde	€ 480.000	€ 1.882.500	€ 657.500	€ 342.500	Gemiddelde woonduurkorting	9%	18,3%	20%	13,4%	<p>Sinds 2001 heeft de Veste keuzevrijheid centraal staan in haar beleidsdoelen. Huren, kopen, woningaanpassingen, woningverbetering, en duurzaamheidsmaatregelen, worden generiek aan de bewoner in keuzevrijheid overgelaten. De bewoners krijgen budgetten toegewezen waarmee zij investeringen opgang kunnen brengen.</p> <p>De Veste staat voor wonen naar wens in een woning op maat. Daarom krijgt iedere huurder van de Veste elk jaar 100 'Verbeter-meters', te besteden aan het verbeteren of verfraaien van de huurwoning. Het gaat daarbij niet om regulier planmatig onderhoud, maar om extra verbeteringen, zoals aanpassingen aan de badkamer, keuken of toilet, een nieuwe binnendeur of dubbele beglazing. Zo wordt de woning telkens een paar meter beter of fraaier! Daarnaast blijft het standaard onderhoudswerk natuurlijk gewoon doorgaan.</p> <p>Gemiddeld genomen verbruikt een huurder die in een oudere woning woont meer energie dan een huurder die in een jongere woning woont om het thuis het hele jaar door behaaglijk te maken. Dat voelt de huurder in zijn of haar portemonnee en het is ook niet goed voor ons milieu. Tijd voor energiebesparende maatregelen dus. E-meters zijn bedoeld om de woning energiezuiniger te maken. Hierbij kan het gaan om isolatie van daken, muren en vloeren. Ook het aanbrenge van dubbelglas, een nieuwe CV-ketel en thermostaatkranen behoort tot de mogelijkheden. Voor elk jaar dat de woning ouder is dan 10 jaar, wordt €50,- toegekend om te besteden aan energiebesparende maatregelen. Het tegoed van E-meters is gekoppeld aan de woning. Bij verhuizing kan het tegoed dus niet worden meegenomen.</p> <p>Voor de E-meters is in de kwartaalrapportages een kritische succesfactor gehanteerd.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal uitvoering E-meters</td> <td>750</td> <td>750</td> <td>250</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>In uiterst korte tijd heeft het initiatief van de V-meters een gewaardeerde positie</p>		2009	2010	2011	2012	Aantal uitvoering E-meters	750	750	250	300	
	2009	2010	2011	2012	Totaal																																																																											
V-meters keuzelijst aangemaakt	262	232	220	275	989																																																																											
V-meters keuzelijst afgesloten	280	254	195	277	1.006																																																																											
	2009	2010	2011	2012	Totaal																																																																											
E-meters	357	403	257	155	1.172																																																																											
	2009	2010	2011	2012	totaal																																																																											
V-meters	€ 274.000	€ 302.000	€ 336.000	€ 206.208	€ 1.118.208																																																																											
E-meters	€ 357.000	€ 702.000	€ 516.000	€ 339.642	€ 1.914.642																																																																											
	2009	2010	2011	2012																																																																												
Aantal verkopen	3	12	4	2																																																																												
Totale taxatiewaarde	€ 480.000	€ 1.882.500	€ 657.500	€ 342.500																																																																												
Gemiddelde woonduurkorting	9%	18,3%	20%	13,4%																																																																												
	2009	2010	2011	2012																																																																												
Aantal uitvoering E-meters	750	750	250	300																																																																												

	<p>in de klantbeleving opgeleverd en wordt binnen het bedrijf als waardevol instrument gezien om klantwensen die niet binnen juridische kaders van huur en verhuur vallen te kanaliseren. Daarom zijn de V-meters gehandhaafd in de beleidsperiode 2012-2016. (bron: Beleidsplan Altijd in de buurt 2007-2011)</p> <p><u>Woonduurkorting</u> Het is voor de huurders mogelijk om hun huurwoning te kopen (uitzonderingen staan vermeld in het overzicht niet te verkopen woningen). Voor ieder kalenderjaar dat de woning gehuurd wordt, krijgt een potentiële koper 1% korting. Hiervoor geldt een maximum van 30%.</p> <p>Daarnaast zijn er tussenvormen als Wonen op Bestelling en de Econoom. Hier wordt bij Verkoop nader op ingegaan.</p>																															
Wachttijst		7,5																														
<p>Gemiddelde wachttijd woningzoekenden in maanden:</p> <table border="1" data-bbox="165 778 1077 831"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jaargemiddelde</td> <td>37,5</td> <td>32,4</td> <td>35,2</td> <td>36,6</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>Gemiddeld aantal reacties per vrijkomende woning:</p> <table border="1" data-bbox="165 906 1077 959"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jaargemiddelde</td> <td>9,2</td> <td>15,7</td> <td>24,8</td> <td>26,2</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)</p>		2009	2010	2011	2012	Jaargemiddelde	37,5	32,4	35,2	36,6		2009	2010	2011	2012	Jaargemiddelde	9,2	15,7	24,8	26,2	<p>In de kwartaalrapportages is de wachttijd in maanden opgenomen als kritische succesfactor. In de periode 2009-2012 is een kritische succesfactor voor de gemiddelde wachttijd van 35 maanden geformuleerd.</p> <p>In de kwartaalrapportages is het gemiddelde aantal reacties per vrijkomende woning opgenomen als kritische succesfactor. In de periode 2009-2012 is een kritische succesfactor voor het gemiddelde aantal reacties van 10 geformuleerd.</p>											
	2009	2010	2011	2012																												
Jaargemiddelde	37,5	32,4	35,2	36,6																												
	2009	2010	2011	2012																												
Jaargemiddelde	9,2	15,7	24,8	26,2																												
Leegstand		7,5																														
<p>Gemiddelde leegstand woningen de Veste (in dagen):</p> <table border="1" data-bbox="165 1094 1077 1147"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jaargemiddelde</td> <td>13,7</td> <td>5,3</td> <td>6,2</td> <td>3,2</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>In 2009 lag de gemiddelde leegstand hoog boven onze geformuleerde kritische succesfactor. Sinds 2010 is het gelukt om de leegstand naar beneden te krijgen zelfs tot 3,2 dagen in 2012. Echter is de kwaliteit van de huurders voor ons ook zeer van belang.</p> <p>Verslaan benchmark leegstand Enschede (in percentages):</p> <table border="1" data-bbox="165 1334 1077 1439"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1^e kwartaal</td> <td>99,5</td> <td>Nnb</td> <td>98,9</td> <td>96,8</td> </tr> <tr> <td>2^e kwartaal</td> <td>97,3</td> <td>Nnb</td> <td>100</td> <td>97,6</td> </tr> <tr> <td>3^e kwartaal</td> <td>100</td> <td>Nnb</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	2011	2012	Jaargemiddelde	13,7	5,3	6,2	3,2		2009	2010	2011	2012	1^e kwartaal	99,5	Nnb	98,9	96,8	2^e kwartaal	97,3	Nnb	100	97,6	3^e kwartaal	100	Nnb	100	100	<p>We hebben geformuleerd in kritieke succesfactoren dat een woning maximaal 6 dagen leeg mag staan. Voor de leegstand in Enschede is geformuleerd dat we de benchmark stad en andere aanbieders willen verslaan. De actuele leegstand wordt in het wekelijkse stafoverleg besproken en vastgelegd.</p>	
	2009	2010	2011	2012																												
Jaargemiddelde	13,7	5,3	6,2	3,2																												
	2009	2010	2011	2012																												
1^e kwartaal	99,5	Nnb	98,9	96,8																												
2^e kwartaal	97,3	Nnb	100	97,6																												
3^e kwartaal	100	Nnb	100	100																												

4 ^e kwartaal	Nb	Nnb	100	99
Jaargemiddelde	98,9	nnb	100	98,3
<i>(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)</i>				
In de periode 2009 t/m 2012 is de formuleerde kritische succesfactor nagenoeg altijd behaald. In 2010 heeft er geen meting plaatsgevonden.				
Maatregelen specifieke doelgroepen				8
<p>De ambitie om voor ouderen, mensen met een beperking en mensen in zwakke sociale structuren voorzieningen te realiseren is in ruime mate gelukt. Op diverse plaatsen zijn wijksteunpunten gerealiseerd of geïnitieerd. Op diverse plaatsen zijn kleinschalige woonvormen gerealiseerd of geïnitieerd. En op één plaats is een voorziening gerealiseerd voor mensen wiens maatschappelijke en sociale realiteit ernstig in de problemen zijn gekomen (LIMOR). Hieronder staat een volledig overzicht van de gerealiseerde projecten voor specifieke doelgroepen.</p> <p>Opleveringen projecten voor specifieke doelgroepen in 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 12 (van 79) huurappartementen Nijenhagen in Ommen ✓ 49 huurappartementen zware zorg Schuttevaer in Dedemsvaart ✓ 't Trefpunt Multifunctioneel centrum in Balkbrug ✓ Eerstelijnscentrum 8 koopappartementen, ruimten voor apotheek, huisartsen, Carinova in Nieuwleusen <p>Opleveringen projecten voor specifieke doelgroepen in 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 46 (van 57) huurappartementen, 21 zorgappartementen en een dagbesteding Nijenhagen in Ommen ✓ Studiecentrum Walstraat in Enschede ✓ Zwolle Vrouwenlaan 16 zorgappartementen voor mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking <p>Opleveringen projecten voor specifieke doelgroepen in 2011</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 21 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen De Mulderij in Hardenberg ✓ 22 (van de 30 zorgappartementen) Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld <p>Opleveringen projecten voor specifieke doelgroepen in 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 middelbare school Vechtdal College in Dedemsvaart ✓ 8 (van de 30 zorgappartementen) + buurtkamer Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld ✓ 31 appartementen Kleinschalige woonvoorziening Moeshoek te Slagharen <p><u>Urgentie</u></p> <p>Er wordt slechts in enkele gevallen voldaan de gestelde criteria om met urgentie een woning toegewezen te krijgen. In de periode 2009-2012 hebben is er slechts in twee gevallen urgentie verleend.</p>			<p><u>Missie en visie</u></p> <p>De Veste ziet het als haar taak om mensen die niet in staat zijn zelfstandig te opereren op de woningmarkt te helpen aan goede, betaalbare huisvesting.</p> <p>Goede huisvesting is een vorm van beschaving. De lat ligt in Nederland, globaal gezien, hoog. De Veste stelt vast dat mensen het liefst zelf keuzes maken in prijs en kwaliteit van huisvesting. Daar waar dat verhinderd wordt biedt de Veste een helpende hand.</p> <p><u>Onrendabele top</u></p> <p>De Veste hanteert als regel dat investeringen een zogenaamde onrendabele top mogen hebben van 25%. Onze relaties in de zorg maken graag en veel gebruik van deze mogelijkheid.</p> <p>Toch nemen wij waar dat er verschillen zitten in de prijs die de Veste krijgt in de vorm van huur en vergoedingen die onze partners krijgen voor huisvesting. Vanaf 2012 zal De Veste als uitgangspunt hanteren dat de onrendabele top maximaal 25% is en dat de Veste minimaal 75% ontvangt van de huisvestingscomponent die de zorginstelling krijgt.</p> <p><i>(bron: Beleidsplan Oorspronkelijk 2012-2016)</i></p> <p>De Veste heeft zich in de afgelopen vier jaar opnieuw extra ingespannen om voor ouderen, mensen met een beperking en mensen in zwakke sociale structuren voorzieningen te realiseren. Hiervoor is intensief samengewerkt met meerdere zorginstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De Baalderborg Groep ✓ Zorggroep Raalte ✓ Stichting Sprank ✓ Zorgcentrum Oldenhagen ✓ Zorgcentrum Rosengaerde ✓ De Saxenburgh groep ✓ Stichting Limor ✓ Vechtdal College 	

	<p>Voor sociale huurwoningen wordt veelal gerekend met een onrendabele top van 20%.</p> <p><u>Urgentie</u> We hebben gezocht naar maatregelen om de werkelijk urgent woningzoekenden op een adequate manier te kunnen helpen. Hieronder volgt puntsgewijs de uitwerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ een verzoek om voorrang wordt alleen in behandeling genomen als de aanvrager inwoner is van de gemeenten Ommen, Hardenberg of Dalfsen. Het criterium hiervoor is de inschrijving bij de GBA (Gemeentelijke Basis Administratie); ✓ een woningzoekende kan in bijzondere situaties, buiten de wachtlijst om, met voorrang worden geholpen aan woonruimte. Deze bijzondere situaties beperken zich tot: <ul style="list-style-type: none"> ○ Calamiteiten: onder calamiteit verstaan we acute situaties, zoals brand of bedreiging en mishandeling waarbij aangifte is gedaan en de politie ons verzoekt om medewerking. ○ Herstructurering: huurders worden met voorrang geherhuisvest om een project van de Veste doorgang te laten vinden. ○ Gedwongen verlaten: van een bedrijfswoning bij (niet eigen) bedrijfsbeëindiging, of ontslag bij reorganisatie. ○ Een medische oorzaak: waarbij een aanpassing van de bestaande huisvesting geen oplossing biedt en er acuut een bedreiging voor de gezondheid is. 											
Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomensverhouding, overige woonlasten)		7,5										
Huurprijsbeleid		7,5										
<p>Jaarlijkse huurverhoging:</p> <table border="1" data-bbox="165 994 1079 1046"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Huurverhoging</td> <td>2,5%</td> <td>1,2%</td> <td>1,3%</td> <td>2,3%</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Huurprijsniveau</u></p>		2009	2010	2011	2012	Huurverhoging	2,5%	1,2%	1,3%	2,3%	<p><u>Huurprijsbeleid</u> Per 1 januari 2007 heeft de Veste aan die huurders die kunnen aantonen dat ze op de peildatum 1 juli in aanmerking komen voor huurtoeslag op 1 oktober van dat jaar de waarde van 1% punt van de in rekening gebrachte huurverhoging over dat jaar contant uitbetalen aan de huurder. Dit onder het voorbehoud dat de huurder de huurverplichtingen normaal is nagekomen.</p> <p>Voor het overige streeft te Veste voor het reguliere bezit een prijs na die ligt op 65% van de maximaal redelijke huurprijs. De Veste is hiermee ongeveer 10% goedkoper dan de collega's in het werkgebied Vechtdal. (bron: Beleidsplan Altijd in de buurt 2007-2011)</p> <p>Bij de huurharmonisatie bij mutatie is het streven om te harmoniseren naar 65% van maximaal redelijk. Voor woningen ouder dan tien jaar geldt een korting van 0,2% voor ieder jaar dat de woning ouder is dan tien jaar, tot een minimum van 60%. Daarnaast wordt bij mutatie de maximaal redelijke huurprijs aangepast op basis van het van toepassing zijnde energielabel. Volgens afspraak worden woningen bij mutatie naar minimaal een D-label gebracht.</p>	
	2009	2010	2011	2012								
Huurverhoging	2,5%	1,2%	1,3%	2,3%								

Verhuurgegevens						
	2009	2010	2011	Corporatie 2012	Referentie 2012	Landelijk 2012
Mutatiegraad *	7,1	5,6	5,7	5,5	7,1	7,9
Huurachterstand in % van de jaarhuur *	0,4	0,4	0,4	0,4	1,0	1,3
Huurderving in % van de jaarhuur *	1,3	0,7	0,9			
Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. marktomstandigheden*				0,0	0,9	1,3
Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. projectleegstand*				0,0	0,6	0,8
Gemiddelde huurprijs per maand per wooneenheid	322	337	336	340	459	445
Gemiddelde huurprijs per maand huurwoningen	415	443	450	433	458	447
Gemiddelde huurprijs per maand Onzelfstandig overige wooneenheden		200	195	237	495	420
Huur in % van maximaal toegestane huur DAEB *	62,7	64,1	64,4	61,6	65,4	67,3
Huur in % van maximaal toegestane huur niet DAEB *				94,1	81,6	84,8
Huur in % van de woz-waarde *	3,0	3,3	3,4	3,0	3,4	3,6

* Alleen voor huurwoningen
(bron: Corporatie in Perspectief 2013)

In de gehele periode is het gemiddeld huurprijsniveau van de Veste significant lager dan het gemiddelde in Nederland en de collega corporaties in de regio. Op grond van haar financiële positie kan de Veste die situatie handhaven.

(bron: kwartaalrapportages 2009-2012)

Huur-inkomensverhouding 7

Woonruimteverdeling	Woonruimteverdeling
<p>Een woning wordt niet toegewezen indien er niet wordt voldaan aan de geformuleerde huur-inkomensverhouding. Hieronder is per jaar aangegeven in hoeveel gevallen woningen niet zijn toegewezen aan de reagerende woningzoekende met de oudste zoekdatum.</p> <p>Door de Veste werd in 2009 tweemaal een woning geweigerd in verband met inkomen passendheid van de woningzoekende.</p> <p>Door de Veste werd in 2010 6 keer een woning niet toegewezen aan de reagerende woningzoekende met de oudste zoekdatum. Oorzaken: 3 keer inkomen te hoog, 2 keer inkomen te laag en 1 keer niet gereageerd door woningzoekende.</p> <p>Door de Veste werd in 2011 3 keer een woning niet toegewezen aan de reagerende woningzoekende met de oudste zoekdatum. Oorzaken: 2 keer inkomen te hoog en 1 keer inkomen te laag.</p> <p>Door de Veste werd in 2012 58 keer een woning niet toegewezen aan de kandidaat met de oudste zoekdatum. Oorzaken: 5 keer inkomen te laag, 3 keer inkomen te hoog, 13 keer vanwege het hebben van huurschulden, 6 keer vanwege de sociale structuur van de wijk, 7 keer omdat we geen reactie ontvingen van de woningzoekende, 2 keer vanwege actuele overlast, 4 keer vanwege niet passend qua gezinsgrootte, 6 keer vanwege persoonlijke omstandigheden, 1 keer vanwege het niet hebben van een</p>	<p>In onze Woonruimteverdeling is geformuleerd dat een woning passend dient te zijn. Om te beoordelen of een woning passend is één van de criteria dat huurders tussen 16 en 23% van het bruto maandinkomen kunnen/mogen besteden aan huur. Indien hier niet aan wordt voldaan, wordt de woning niet toegewezen. Deze regel wordt consequent gevolgd.</p>

<p>huisvestingsvergunning en 11 keer omdat het IB 60 formulier niet tijdig kon worden aangeleverd. (bron: kwartaalrapportages 2009-2012)</p>																																										
Overige woonlasten		8																																								
<p><u>E-meters</u> In de afgelopen jaren hebben we via deze weg ruim 1,9 miljoen geïnvesteerd in verduurzaming van de woningvoorraad.</p> <table border="1" data-bbox="165 539 1079 616"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Besteding</td> <td>357.000</td> <td>702.000</td> <td>516.000</td> <td>339.642</td> <td>1.914.642</td> </tr> <tr> <td>E-meters</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Jaarrekeningen 2009-2012)</p>		2009	2010	2011	2012	totaal	Besteding	357.000	702.000	516.000	339.642	1.914.642	E-meters						<p><u>E-meters</u> De Veste heeft geen flankerend beleid geformuleerd op overige woonlasten. Huurders die de energielast van hun woning naar beneden willen krijgen kunnen daarvoor budget krijgen, middels E-meters. We laten dat dus over aan de keuze van de klant.</p> <p>Het tegoed van E-meters is eenmalig gekoppeld aan de woning en de hoogte is afhankelijk van het bouwjaar. Hoe ouder de woning, hoe hoger het tegoed van E-meters. De volgende maatregelen zijn mogelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Isolatie ○ Dak ○ Vloer ○ Muur ✓ Dubbel glas ✓ CV ○ Aanleg CV ○ Vervangen CV-ketel ○ Klokthermostaat ○ Thermostaatkranen ✓ Toepassen zonne-energie ○ Zonneboiler ○ PV-panelen 																							
	2009	2010	2011	2012	totaal																																					
Besteding	357.000	702.000	516.000	339.642	1.914.642																																					
E-meters																																										
Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)		8																																								
Verkoop		8																																								
<p>Verkoop bestaand bezit en nieuwbouw:</p> <table border="1" data-bbox="165 1150 1079 1377"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bestaand bezit De Veste</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw De Veste</td> <td>34</td> <td>39</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling</td> <td>12</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>51</td> <td>52</td> <td>7</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Jaarverslagen en kwartaalrapportages 2009-2012)</p>		2009	2010	2011	2012	Bestaand bezit De Veste	3	12	4	2	Nieuwbouw De Veste	34	39	-	-	Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling	12	-	-	27	Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling	2	1	3	1	Totaal	51	52	7	30	<p><u>Verkoop eigen woningbezit</u> Sinds 2001 mogen huurders te allen tijde hun woning van de Veste kopen. Per jaar woonduur wordt 1 procent korting op de getaxeerde waarde gerekend. Op Terschelling hebben we geen akkoord gekregen op dit principe, omdat de gemeente vrees voor een terugval van de kernvoorraad. Als kritische succesfactor is het aantal verkochte huurwoningen opgenomen.</p> <table border="1" data-bbox="1106 1310 1854 1386"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal verkochte huurwoningen</td> <td>15</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>De afgelopen jaren kwamen ruim 1.800 bestaande huurwoningen in aanmerking voor</p>		2009	2010	2011	2012	Aantal verkochte huurwoningen	15	5	10	6	
	2009	2010	2011	2012																																						
Bestaand bezit De Veste	3	12	4	2																																						
Nieuwbouw De Veste	34	39	-	-																																						
Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling	12	-	-	27																																						
Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling	2	1	3	1																																						
Totaal	51	52	7	30																																						
	2009	2010	2011	2012																																						
Aantal verkochte huurwoningen	15	5	10	6																																						

<p>De gestelde kritische succesfactor voor het aantal verkochte huurwoningen is alleen in 2010 gehaald. Er wordt ook niet op gestuurd om het gestelde aantal verkopen te behalen. De crisis is daarnaast ook terug te zien in het aantal verkochte huurwoningen van de afgelopen jaren.</p>	<p>verkoop. Woningen die in aanmerking komen voor herstructurering, woningen met een functie in de zorg en woningen jonger dan 10 jaar komen worden niet verkocht. Daarnaast komen individuele woningen die zijn verhuurd aan grote accounts niet in aanmerking voor verkoop.</p> <p>Uit het beleidsplan Oorspronkelijk 2012-2016 volgt dat wij geen kortingen gaan verstrekken bij verkoop van woningen om onze kasstromen te versterken. In plaats daarvan gaan wij onze klanten echter wel een alternatief bieden voor het verkrijgen van eigendom van de woning. Meer hierover volgt hieronder bij Tussenvormen.</p>	
Tussenvormen		8
<p><u>De Econoom</u> Op 5 januari 2012 is aan de bewoners van de woningen van de Veste die in aanmerking kwamen voor de Econoom een brief gestuurd met een antwoordkaart. Ruim 500 bewoners hebben de antwoordkaart retour gestuurd en daarmee aangegeven dat ze interesse hebben in de Econoom. Eind 2012 zijn deze bewoners benaderd voor een proefprocedure. Uit de aanmeldingen zijn uiteindelijk 20 bewoners gekozen waarmee de proefprocedure is gestart. Tot op heden zijn er 30 woningen onder de Econoom verkocht.</p> <p><u>Verkoopgarantieregeling</u> De bijdrage van de Veste in het fonds bedroeg in 2010 € 150.000. In 2010 zijn geen verplichtingen ten aanzien van aankopen gedaan. In 2011 is één woning aangekocht door de Veste inzake de garantieregeling. In 2012 zijn geen woningen aangekocht door de Veste inzake de garantieregeling.</p> <p><u>Startersregeling Hardenberg</u> Van 2007 tot en met 2011 heeft de Veste jaarlijks € 100.000,- bijgedragen aan het startersfonds van de gemeente Hardenberg. De bijdragen waren in de vorm van een lening.</p>	<p><u>De Econoom</u> Inmiddels heeft de Veste een nieuw product in de markt gebracht, de econoom. Dit stelt huurders in staat om het economisch eigendom van de woning te verwerven en daarmee de woonlasten zelf in de hand te nemen. Met name voor mensen met een inkomen boven 30k per jaar is dat een goede optie. De constructie is inmiddels door diverse banken geaccepteerd. Ook op Terschelling is de constructie geaccepteerd door de gemeente.</p> <p><u>Verkoopgarantieregeling</u> De Veste heeft samen met de Rabobank en de gemeente Hardenberg een verkoopgarantieregeling in het leven geroepen om de markt weer enigszins aan de gang te krijgen. bijdrage in het risico 33%, maximaal 150k Euro. De Veste heeft, in samenspraak met de Gemeente Hardenberg en de Coöperatieve Rabobank Vaart en Vechtstreek U.A., een garantieregeling ontwikkeld, welke erop neer komt dat de Veste in opdracht van potentiële kopers van nieuwbouwwoningen en namens hen hun bestaande woning verkoopt tegen een zo hoog mogelijke prijs, maar de bestaande woning desnoods zelf koopt indien deze niet verkocht is aan een derde op het moment waarop de nieuwbouwwoning opgeleverd wordt. Ter afdekking van de financiële risico's hiervan hebben De Veste, de Gemeente Hardenberg en de Coöperatieve Rabobank Vaart en Vechtstreek U.A., een garantiefonds opgericht.</p> <p><u>Startersregeling Hardenberg</u> De startersregeling van de gemeente Hardenberg heeft als doel om koopwoningen beter betaalbaar te maken voor koopstarters. De Veste is met de gemeente Hardenberg overeengekomen een financiële bijdrage te leveren om het budget te vergroten, in het geval de middelen die de gemeente beschikbaar heeft gesteld ontoereikend bleken te zijn.</p>	
Kwaliteit woningen en woningbeheer		8,1
Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)		8,3

Prijs-kwaliteit-verhouding										8																																																																																																																																																																
<p>Prijs-kwaliteit-verhouding</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2009</th> <th colspan="2">2010</th> <th colspan="2">2011</th> <th colspan="2">2012</th> <th rowspan="2">Ref.</th> </tr> <tr> <th>Veste</th> <th>Ref.</th> <th>Veste</th> <th>Ref.</th> <th>Veste</th> <th>Ref.</th> <th>Veste</th> <th>Ref.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gem. aantal punten huurwoningen</td> <td>141</td> <td>139</td> <td>143</td> <td>139</td> <td>140</td> <td>143</td> <td>144 (DAEB) 158 (niet DAEB)</td> <td>148 (DAEB) 174 (niet DAEB)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gem. aantal punten oppervlakte huurwoningen</td> <td>60</td> <td>61</td> <td>61</td> <td>63</td> <td>60</td> <td>63</td> <td>60 (DAEB) 76 (niet DAEB)</td> <td>63 (DAEB) 74 (niet DAEB)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gem. puntprijs huurwoningen</td> <td>2,97</td> <td>3,05</td> <td>3,17</td> <td>3,14</td> <td>3,22</td> <td>3,12</td> <td>2,99 (DAEB) 4,14 (niet DAEB)</td> <td>3,04 (DAEB) 4,28 (niet DAEB)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Corporatie in Perspectief 2010-2013)</p> <p>Verhuurgegevens</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">2009</th> <th rowspan="2">2010</th> <th colspan="2">Corporatie</th> <th colspan="2">Referentie</th> <th colspan="2">Landelijk</th> </tr> <tr> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2012</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mutatiegraad *</td> <td>7,1</td> <td>5,6</td> <td>5,7</td> <td>5,5</td> <td>7,1</td> <td>7,9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huurachterstand in % van de jaarhuur *</td> <td>0,4</td> <td>0,4</td> <td>0,4</td> <td>0,4</td> <td>1,0</td> <td>1,3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huurderving in % van de jaarhuur *</td> <td>1,3</td> <td>0,7</td> <td>0,9</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. marktomstandigheden*</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0,0</td> <td>0,9</td> <td>1,3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. projectleegstand*</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0,0</td> <td>0,6</td> <td>0,8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gemiddelde huurprijs per maand per wooneenheid</td> <td>322</td> <td>337</td> <td>336</td> <td>340</td> <td>459</td> <td>445</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gemiddelde huurprijs per maand huurwoningen</td> <td>415</td> <td>443</td> <td>450</td> <td>433</td> <td>458</td> <td>447</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Gemiddelde huurprijs per maand Onzelfstandig overige wooneenheden</td> <td></td> <td>200</td> <td>195</td> <td>237</td> <td>495</td> <td>420</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huur in % van maximaal toegestane huur DAEB *</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>61,6</td> <td>65,4</td> <td>67,3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huur in % van maximaal toegestane huur niet DAEB *</td> <td>62,7</td> <td>64,1</td> <td>64,4</td> <td>94,1</td> <td>81,6</td> <td>84,8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Huur in % van de woz-waarde *</td> <td>3,0</td> <td>3,3</td> <td>3,4</td> <td>3,0</td> <td>3,4</td> <td>3,6</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>* Alleen voor huurwoningen (Bron: Corporatie in perspectief 2013)</p> <p>De Veste is gedurende de periode 2009-2012 in staat om haar bezit aan te bieden tegen gemiddeld 63,2% van de maximale huur. Dit percentage ligt ruim lager dan het landelijk gemiddelde.</p>											2009		2010		2011		2012		Ref.	Veste	Ref.	Veste	Ref.	Veste	Ref.	Veste	Ref.	Gem. aantal punten huurwoningen	141	139	143	139	140	143	144 (DAEB) 158 (niet DAEB)	148 (DAEB) 174 (niet DAEB)		Gem. aantal punten oppervlakte huurwoningen	60	61	61	63	60	63	60 (DAEB) 76 (niet DAEB)	63 (DAEB) 74 (niet DAEB)		Gem. puntprijs huurwoningen	2,97	3,05	3,17	3,14	3,22	3,12	2,99 (DAEB) 4,14 (niet DAEB)	3,04 (DAEB) 4,28 (niet DAEB)			2009	2010	Corporatie		Referentie		Landelijk		2011	2012	2012	2012	Mutatiegraad *	7,1	5,6	5,7	5,5	7,1	7,9			Huurachterstand in % van de jaarhuur *	0,4	0,4	0,4	0,4	1,0	1,3			Huurderving in % van de jaarhuur *	1,3	0,7	0,9						Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. marktomstandigheden*				0,0	0,9	1,3			Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. projectleegstand*				0,0	0,6	0,8			Gemiddelde huurprijs per maand per wooneenheid	322	337	336	340	459	445			Gemiddelde huurprijs per maand huurwoningen	415	443	450	433	458	447			Gemiddelde huurprijs per maand Onzelfstandig overige wooneenheden		200	195	237	495	420			Huur in % van maximaal toegestane huur DAEB *				61,6	65,4	67,3			Huur in % van maximaal toegestane huur niet DAEB *	62,7	64,1	64,4	94,1	81,6	84,8			Huur in % van de woz-waarde *	3,0	3,3	3,4	3,0	3,4	3,6			<p>Kwaliteit woningen</p> <p>De Veste ziet de gebouwde omgeving als een deel van de kwaliteitsbeleving van mensen. De buitenkant van een huis hoeft daarbij geen antwoord te zijn op de vraag of een huis nu een huurwoning is of een koopwoning. Met andere woorden; de Veste besteedt geld aan architectuur en kwaliteit van toegepaste materialen. Projecten moeten passen in de omgeving, maar mogen bij voorkeur ook spraakmakend zijn. (bron: Beleidsplan Altijd in de buurt 2007-2011)</p> <p>Prijs-kwaliteit verhouding</p> <p>Bij de huurharmonisatie bij mutatie is het streven om te harmoniseren naar minimaal 65% van maximaal redelijk. Voor woningen ouder dan tien jaar geldt een korting van 0,2% voor ieder jaar dat de woning ouder is dan tien jaar, tot een minimum van 60%.</p> <p>Daarnaast wordt bij mutatie de maximaal redelijke huurprijs aangepast op basis van het van toepassing zijnde energielabel. Volgens afspraak worden woningen bij mutatie naar minimaal een D-label gebracht.</p>
	2009		2010		2011		2012		Ref.																																																																																																																																																																	
	Veste	Ref.	Veste	Ref.	Veste	Ref.	Veste	Ref.																																																																																																																																																																		
Gem. aantal punten huurwoningen	141	139	143	139	140	143	144 (DAEB) 158 (niet DAEB)	148 (DAEB) 174 (niet DAEB)																																																																																																																																																																		
Gem. aantal punten oppervlakte huurwoningen	60	61	61	63	60	63	60 (DAEB) 76 (niet DAEB)	63 (DAEB) 74 (niet DAEB)																																																																																																																																																																		
Gem. puntprijs huurwoningen	2,97	3,05	3,17	3,14	3,22	3,12	2,99 (DAEB) 4,14 (niet DAEB)	3,04 (DAEB) 4,28 (niet DAEB)																																																																																																																																																																		
	2009	2010	Corporatie		Referentie		Landelijk																																																																																																																																																																			
			2011	2012	2012	2012																																																																																																																																																																				
Mutatiegraad *	7,1	5,6	5,7	5,5	7,1	7,9																																																																																																																																																																				
Huurachterstand in % van de jaarhuur *	0,4	0,4	0,4	0,4	1,0	1,3																																																																																																																																																																				
Huurderving in % van de jaarhuur *	1,3	0,7	0,9																																																																																																																																																																							
Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. marktomstandigheden*				0,0	0,9	1,3																																																																																																																																																																				
Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. projectleegstand*				0,0	0,6	0,8																																																																																																																																																																				
Gemiddelde huurprijs per maand per wooneenheid	322	337	336	340	459	445																																																																																																																																																																				
Gemiddelde huurprijs per maand huurwoningen	415	443	450	433	458	447																																																																																																																																																																				
Gemiddelde huurprijs per maand Onzelfstandig overige wooneenheden		200	195	237	495	420																																																																																																																																																																				
Huur in % van maximaal toegestane huur DAEB *				61,6	65,4	67,3																																																																																																																																																																				
Huur in % van maximaal toegestane huur niet DAEB *	62,7	64,1	64,4	94,1	81,6	84,8																																																																																																																																																																				
Huur in % van de woz-waarde *	3,0	3,3	3,4	3,0	3,4	3,6																																																																																																																																																																				
Conditie en onderhoudstoestand										9																																																																																																																																																																
<p>De Veste investeert veel in haar woningbezit. Zowel via planmatig, dagelijks en contract onderhoud als via de E-meters en V-meters. De bestedingen voor de E-meters en V-meters zijn reeds aan bod gekomen. Hieronder staan de bestedingen voor het planmatig, dagelijks en contractonderhoud.</p>					<p>Het dagelijks onderhoud is op te splitsen in reparatieverzoeken en mutatieonderhoud. Werkzaamheden die gering van omvang zijn en binnen een kort tijdsbestek ingepland en uitgevoerd kunnen worden, worden uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst. De onderhoudsdienst van de Veste bestaat uit een</p>																																																																																																																																																																					

	2009	2010	2011	2012	Totaal
Bestedingen planmatig en contractonderhoud	2.514.600	2.854.000	4.924.000	3.697.750	13.990.350
Bestedingen dagelijks onderhoud	1.247.000	1.253.000	1.352.300	1.569.890	5.422.190

(bron: Jaarverslagen 2009-2011 en Kwartaalrapportages 2012)

Stakeholders beoordelen de situatie als goed tot zeer goed. Huurdersorganisatie beklagen zich zelfs dat er op dit punt geen issues zijn waardoor zij hun activiteiten moeten verleggen naar andere beleidsvelden.

Resultaten 2009

De werkzaamheden van het dagelijks onderhoud zijn in 2009 voor 54% uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst.

In totaal heeft de Veste in 2009 bijna € 1.020.000 besteed aan reparatieverzoeken en circa € 227.000 aan mutatieonderhoud. Het aantal reparatieverzoeken is ten opzichte van 2008 met 22% toegenomen.

Aan planmatig onderhoud is in 2009 voor bijna € 2.168.000 besteed en aan contractonderhoud € 346.600. De voor 2009 begrote planmatige werkzaamheden zijn voor 99% uitgevoerd, in dit percentage zijn de vervallen werkzaamheden ook meegenomen.

Resultaten 2010

De werkzaamheden van het dagelijks onderhoud zijn in 2010 voor 47% uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst.

In totaal heeft de Veste in 2010 bijna € 1.013.000 besteed aan reparatieverzoeken en circa € 240.000 aan mutatieonderhoud. Het aantal reparatieverzoeken is ten opzichte van 2009 met 1,5% toegenomen.

Aan planmatig onderhoud is in 2010 voor bijna € 2.509.000 besteed en aan contractonderhoud € 345.000. De voor 2010 begrote planmatige werkzaamheden zijn voor 85% uitgevoerd, in dit percentage zijn de vervallen werkzaamheden ook meegenomen.

Resultaten 2011

De werkzaamheden van het dagelijks onderhoud zijn in 2011 voor 47% uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst.

In totaal heeft de Veste in 2011 bijna € 1.091.400 besteed aan reparatieverzoeken en circa € 260.900 aan mutatieonderhoud. Het aantal reparatieverzoeken is ten opzichte van 2010 met 1,0% toegenomen.

Aan planmatig onderhoud is in 2011 voor bijna € 4.579.000 besteed en aan contractonderhoud € 4.579.000. De voor 2011 begrote planmatige werkzaamheden zijn voor 95% uitgevoerd, in dit percentage zijn de vervallen werkzaamheden ook meegenomen.

We hebben ons in 2011 voor het eerst een volledig jaar kunnen richten op het onderhoud van de woningen op Terschelling. Het voorzichtig bestaande beeld dat we veel werk zouden krijgen werd waarheid. Het heeft de Veste veel moeite gekost om haar eigen procedures en kwaliteitscriteria door te

telefoonteam van 3 mensen en 5 buitendienstmedewerkers die alle voorkomende werkzaamheden kunnen verrichten. Iedere onderhoudsvakman beschikt over een volledig ingerichte mobiele werkplaats en kan geheel zelfstandig werken.

Het planmatig onderhoud en contractonderhoud wordt grotendeels opgedragen aan externe aannemers. De Veste concentreert zich hier op de uitwerking van de plannen en het toezicht houden op de uitvoering. Bij de uitvoering van planmatig onderhoud is er de mogelijkheid voor huurders om gespaarde V-meters in te zetten voor aanvullende wensen.

Voor de E-meters is in 2008 een investering van € 3.146.000 gereserveerd voor het woningbezit van de Veste. Voor het woningbezit van Pierre Louis is in 2010 een investering gereserveerd van in totaal € 537.000.

Op 31 december 2012 was er nog een kleine € 2.000.000 beschikbaar van het totale E-metersbudget voor het gehele woningbezit.

De investering in het onderhoud van het woningbezit op Terschelling is voor de periode van 2013-2015 verdubbeld. Dit houdt een extra investering in van € 2.000.000.

Het interval van het planmatig onderhoud is als volgt:

✓ Schilderwerk	5 jaar
✓ Douche en Toilet	25 jaar
✓ Keuken	20 jaar
✓ APK	5 jaar
✓ MV reinigen	5 jaar
✓ CV ketels	20 jaar
✓ Voegwerk buitengevels en schoorstenen	25 jaar
✓ Bestrating	25 jaar
✓ Dak, goot en dakvensters	25 jaar

<p>voeren op het eiland. Partijen moesten duidelijk aan elkaar wennen. Voor leveranciers was het soms even schrikken dat de lat zo hoog lag. Uiteindelijk zijn we tevreden met onze aanpak dat we het gehele onderhoud van een jaar bij 1 partij hebben weten onder te brengen en uit te voeren.</p> <p><u>Resultaten 2012</u> De werkzaamheden van het dagelijks onderhoud zijn in 2012 voor 47% in het Vechtdal en voor 53% op Terschelling uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst. In totaal heeft de Veste in 2011 bijna € 1.072.940 besteed aan reparatieverzoeken en circa € 496.950 aan mutatieonderhoud. Het aantal reparatieverzoeken is ten opzichte van 2011 met 6,6% in het Vechtdal en met 2,1% op Terschelling toegenomen. Aan planmatig onderhoud is in 2012 voor bijna € 3.272.190 besteed en aan contractonderhoud voor bijna € 425.560 De voor 2012 begrote planmatige werkzaamheden zijn voor 100% uitgevoerd, in dit percentage zijn de vervallen werkzaamheden ook meegenomen.</p>												
Tevredenheid over de woning		8										
<p>Gemiddeld cijfer tevredenheid woning:</p> <table border="1" data-bbox="165 756 1057 810"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tevredenheid huurders over woning</td> <td>7,6</td> <td>7,7</td> <td>7,6</td> <td>7,8</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>De Veste heeft alle jaren de gestelde kritische succesfactor gehaald.</p> <p>Na het afronden van een fase van de renovatie van woonzorgcomplex Nijenhaghen heeft er een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De bewoners waren zeer tevreden en hebben gemiddeld een 8,8 gegeven.</p>		2009	2010	2011	2012	Tevredenheid huurders over woning	7,6	7,7	7,6	7,8	<p>Per kwartaal worden er ad random 211 tevredenheidsenquêtes uitgezet. Hiervan gaan er 100 naar de studenten op de campus in Enschede, 100 naar de huurders in het Vechtdal en 11 naar de huurders op Terschelling. Ook worden er bij huuropzegging vertrekkersenquêtes uitgezet.</p> <p>Onvoldoendes worden wekelijks in de staf gemeld en worden indien nodig acties ondernomen. Ook wordt een eventueel huisbezoek ingepland door de afdeling Kwaliteit en Controle.</p> <p>In bovengenoemde enquêtes wordt de klanttevredenheid voor de woning en de dienstverlening gemeten. Als kritische succesfactor hanteert de Veste een gemiddeld cijfer van 7,5 voor de tevredenheid over de woning.</p>	
	2009	2010	2011	2012								
Tevredenheid huurders over woning	7,6	7,7	7,6	7,8								
Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening)		8										
<p>Gemiddeld cijfer tevredenheid dienstverlening:</p> <table border="1" data-bbox="165 1155 1057 1209"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tevredenheid huurders over dienstverlening</td> <td>7,6</td> <td>7,7</td> <td>7,7</td> <td>7,9</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>De Veste heeft alle jaren de gestelde kritische succesfactor gehaald.</p> <p><u>Kwaliteitsteam</u> In 2012 is het duurzaamheidsteam weer omgevormd tot kwaliteitsteam. Het kwaliteitsteam bestaat 8 medewerkers van verschillende afdelingen. "Hoe voorkomen wij klachten en ontevreden klanten?" is de vraag die wij ons elke dag weer willen stellen. Wat kunnen wij doen om klachten te voorkomen en</p>		2009	2010	2011	2012	Tevredenheid huurders over dienstverlening	7,6	7,7	7,7	7,9	<p>Per kwartaal worden er ad random 211 tevredenheidsenquêtes uitgezet. Hiervan gaan er 100 naar de studenten op de campus in Enschede, 100 naar de huurders in het Vechtdal en 11 naar de huurders op Terschelling. Ook worden er bij huuropzegging vertrekkersenquêtes uitgezet.</p> <p>Onvoldoendes worden wekelijks in de staf gemeld en worden indien nodig acties ondernomen. Ook wordt een eventueel huisbezoek ingepland door de afdeling Kwaliteit en Controle.</p> <p>In bovengenoemde enquêtes wordt de klanttevredenheid voor de woning en de dienstverlening gemeten. Als kritische succesfactor hanteert de Veste een gemiddeld cijfer van 7,5 voor de tevredenheid over de dienstverlening.</p>	
	2009	2010	2011	2012								
Tevredenheid huurders over dienstverlening	7,6	7,7	7,7	7,9								

<p>klanttevredenheid te verbeteren? Onze doelstellingen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Score komende visitatie minimaal hetzelfde niveau als afgelopen visitatie. ✓ Kwaliteitsbesef van de organisatie en de individuele werknemers bevorderen. <p>Op afdelingsniveau is geïnventariseerd wat wij kunnen doen en waar onze aandacht naar uit moet gaan. Hieruit is duidelijk geworden dat “Het samen doen beter kan en moet”. De basis voor deze definitie zijn onze gedeelde waarden. Hiervoor zal een plan opgesteld worden waarin het wie, hoe en wat omschreven is.</p> <p>Wat zien wij onder ‘integrale kwaliteit’? De integrale kwaliteit in ons bedrijf gaat over normen, waarden en cultuur. Samen met het kwaliteitsteam wordt op zoek gegaan naar wat de definitie van integrale kwaliteit is voor ons bedrijf. Onder integrale kwaliteit vallen veel verschillende aspecten. Eén van deze aspecten is communicatie.</p> <p>Een extern bedrijf is ingeschakeld om een plan van aanpak voor het verbeteren van de klantgerichtheid en communicatie van de individuele medewerkers op te stellen. Ook wordt er een communicatieplan voor de interne en externe communicatie opgesteld.</p>		
--	--	--

Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid) **8**

Labeling woningbezit
 In 2012 is er gestart met de labeling van het woningbezit bij mutatie. Er hebben 188 mutaties plaatsgevonden in 2012. Daarvoor zijn voor 109 woningen labels opgesteld. In het geval van 44 woningen bleek het label lager te zijn dan een D-label.

In totaal is er € 120.301 geïnvesteerd in het upgraden van het label van deze 44 woningen. De gemiddelde investering is € 2.734 per woning. Er is onder meer geïnvesteerd in cv-installaties en gevel- en dakisolatie.


Voor de investeringen wordt het voor zover aanwezig het beschikbare E-meterssaldo gebruikt. Het resterend deel van de investering wordt verwerkt in de huur.

Kwaliteitsteam
 Voor 2009 is een nieuw kwaliteitsteam samengesteld, bestaande uit 5 medewerkers van verschillende afdelingen. Het team heeft in Ommen de V-meters en E-meters onderzocht en in Enschede de administratieve nauwkeurigheid beoordeeld. In het kort werd geconcludeerd dat de procedure V-meters goed verloopt. Met betrekking tot E-meters hebben punten als planning en controle van externe partijen continue aandacht nodig. De administratieve nauwkeurigheid in Enschede is door alle inspanningen naar een overzichtelijk, beheersbaar en controleerbaar niveau gebracht. Verdere ontwikkeling kan gezocht worden in het duidelijker vastleggen en communiceren van afspraken.

De Veste op weg naar duurzaam
 In 2010 heeft het kwaliteitsteam plaats gemaakt voor het duurzaamheidsteam. Het duurzaamheidsteam bestaat uit zes medewerkers van verschillende afdelingen. Vanuit input uit de organisatie zijn er vier

Labelverdeling de Veste
 Voor wat betreft duurzaamheid heeft de Veste in 2011 het besluit genomen om naast het systeem van E-meters een standaard op te nemen voor vrijkomende woningen. Daarbij worden alle woningen met E/F/G naar een D-label gebracht mits de te nemen maatregelen financieel rendabel zijn. Uit de inventarisatie van het woningbestand volgt het volgende beeld:

Labelverdeling	Energieplan	A++	A+	A	B	C	D	E	F	G
Niets doen	-	4	33	112	982	668	615	370	123	
G > D label	-	4	33	116	993	759	615	370	-	
F > D label	-	4	33	112	987	1017	630	1	122	
E > D label	-	4	33	112	1037	1222	-	370	123	
Minimaal D	-	4	33	157	1099	1613	-	-	-	1



Circa 70% van alle woningen zijn voorzien van een energielabel, om een juiste

thema's bepaald, waarbij voor elk thema doelstellingen zijn vastgesteld. De uitwerking van: "de Veste op weg naar duurzaam" omvat de volgende thema's.

- ✓ Renovatie is duurzamer dan nieuwbouw
 - Gehele woningbezit minimaal gemiddeld een D label.
 - Woningen met E F G labels worden opgewaardeerd tot minimaal C label.
 - Het geheel gerealiseerd in 2020.

Voor het uitwerken van dit thema is Vabi Vastgoed aangeschaft, dit is speciale programmatuur voor het in beeld brengen van mogelijke scenario's met betrekking tot het energielabel. Alle woningen zijn hierin ingevoerd en er is een zogenaamde "nul meting" gedaan, hieruit blijkt dat het gemiddelde energielabel van het totale woningbezit (inclusief Pierre Louis), voor aanvang van het E-meter traject, een D label is. Op dit moment worden de door de E-meters gerealiseerde energetische verbeteringen verwerkt in de software waarna een scenarioanalyse gemaakt kan worden voor de uitvoering van de doelstellingen. De scenarioanalyse geeft een beeld van de te verwachten kosten, energiebesparingen en de CO2 reductie bij de realisatie van de beoogde doelstellingen.

- ✓ De maat van de Veste
 - Nieuwbouwwoningen 20% energiezuiniger en 20% onderhoudsarm.
 - Waar mogelijk duurzame technieken en materialen toepassen.

Inmiddels zijn de eerste projecten met betrekking tot duurzaamheid in voorbereiding. Omdat elke nieuw zorg- en utiliteitsproject anders is wordt per project onderzocht of het mogelijk en wenselijk is om te "verduurzamen". Uitgangspunt hierbij is dat de extra investeringen binnen 10 jaar terugverdiend worden.

De renovatie van de verpleegunits in het hoofdgebouw van Avondlicht (Baalderborg Groep) aan de Schuttevaer is een goed voorbeeld van duurzaamheid. De huidige bebouwing wordt dusdanig gerenoveerd dat er meer comfort voor zowel bewoner als zorgverlener ontstaat. De gehele installatie wordt vervangen door een installatie welke bestaat uit een gaswarmtepomp gecombineerd met een hoogrendement Cv-ketel. Ook worden de bestaande radiatoren vervangen door convectoren met ventilatoren. Door deze combinatie wordt er op energie bespaard en is het mogelijk om in de zomer via de radiatoren te koelen. Ook wordt de isolatie van de buitenschil verbeterd door het vervangen van de bestaande kozijnen en het vervangen en isoleren van het dak.

Naast zorg- en utiliteitsprojecten wordt uiteraard ook naar de woningbouw gekeken. Door middel van het project van 7 starterwoningen in Slagharen is onderzocht of het redelijkerwijs mogelijk is om de EPC naar 0,4 te brengen met een minimale investering. Drie aannemers zijn gevraagd een plan te maken voor deze woningen. Na beoordeling van deze plannen bleek echter dat de meerkosten niet opwegen tegen de EPC verlaging. Besloten is om de woningen te gaan bouwen met een EPC van 0,6.

benadering te verkrijgen van de werkelijke labelverdeling zijn de niet gelabelde woningen als referentie woning toegevoegd aan het bestand. De totale investering om alle woningen van de Veste en Pierre Louis met een E/F/G label naar een D-label te upgraden bedraagt € 3.300.000.

Uit scenarioberekeningen over alle woningen van de Veste blijkt dat er een grote variatie is in de kosten voor het behalen van het D-label.

	G → D-label (123 woningen)	F → D-label (370 woningen)	E → D-label (615 woningen)
Gemiddelde investering	€ 8.070	€ 3.650	€ 1.550
Duurste investering	€33.200	€ 24.830	€ 19.410
Goedkoopste investering	€ 2.330	€ 966	€ 210

De totale investering om alle woningen van de Veste en Pierre Louis met een E/F/G-label naar een D-label te upgraden bedraagt € 3.300.000. Met de huidige mutatiegraad van 6,5% is er een jaarlijkse investering noodzakelijk van € 250.000.

Ter voorkoming van ongewenst hoge uitgave en niet rendabele investeringen is het van belang om per woning de juiste afweging kosten/baten te maken. Daarom zal voor iedere woning waarbij de kosten voor de energetische verbeteringen > € 3.500 zijn, vooraf een berekening door de afdeling Markt gemaakt moeten worden die als beslidsdocument in de staf wordt gebracht.

Indien de maatregelen niet rendabel zijn moet de keuze gemaakt worden of de woningen met een E/F/G-label nog via de reguliere verhuur aangeboden wordt of wordt verkocht dan wel voor erfpacht wordt aangeboden.

(bron: Jaarverslag 2011 en Begroting 2012)

De Veste op weg naar duurzaam

De Veste had lange tijd geen eenduidige visie op duurzaamheid. Nagegaan is wat duurzaamheid voor de Veste betekent en hoe daaraan invulling gegeven kan worden. Duurzaam is voor de Veste gericht op drie peilers van waardecreatie: Profit, People en Planet. Duurzaam ondernemen is een continu verbeteringsproces waarbij we op systematische wijze milieu- en sociale aspecten in onze bedrijfsvoering opnemen, waarbij overleg met onze stakeholders en belanghebbenden deel uitmaakt van dit proces. Bovendien willen wij een meerwaarde creëren voor onze klanten. Onze vertaling: Meer voor Mens en Milieu.

Hieronder volgen de specifieke ambities.

Bij het Vechtdal College in Dedemsvaart is een energiedak en een warmte-koude-opslag met gesloten bron toegepast. Bij de kleinschalige woonvoorziening in Bergentheim is een gasabsorptiesysteem aangebracht. Er worden zonnepanelen geplaatst bij de 48 zorgplaatsen en wijksteunpunt in Alteveer (Ommen). Bij de kleinschalige woonvoorziening in Slagharen is een warmte-koude-opslag met open bron toegepast. In Gramsbergen is bij het Multifunctioneel Centrum een warmte-koude-opslag met gesloten bron in combinatie met een VRF-systeem toegepast. Daarnaast zijn er in de Nieuwe Landen II in Lemelerveld gasloze woningen in voorbereiding.

- ✓ Ons duurzame kantoor
 - Verslaan van de benchmark de milieubarometer voor kantoren.

Per afdeling is er geïnventariseerd waar de duurzaamheidskansen liggen. De meeste winst valt te behalen op gebied van papierverbruik en verlichting. Eerste acties voor het terugdringen van papierverbruik zijn genomen. Printers zijn aangepast om dubbelzijdig printen mogelijk te maken. Er wordt geïnventariseerd welke output van NCCW gedigitaliseerd kan worden. Voor het verlichtingsplan wordt nog nader bekeken waar de duurzaamheidskansen liggen

In het eerste kwartaal van 2012 is een nulmeting uitgevoerd met betrekking tot het papierverbruik. Daarnaast is het huidige verbruik per persoon per dag inzichtelijk gemaakt. Hierin is een forse daling ten opzichte van 2011 waar te nemen. Deze daling is toe te wijzen aan de vervanging van de printers waardoor de mogelijkheid voor dubbelzijdig afdrucken is ontstaan.

- ✓ Voorlichting en bewustwording als fundament
 - 30% energiebesparing middels voorlichting en bewustwording op de campus

Inmiddels zijn de eerste stappen voor het onderzoek om onze studenten ertoe bewegen energie te gaan besparen door gedragsverandering genomen. Uit de inventarisaties blijkt dat de student op de campus veel energie gebruikt.

Het actuele energieverbruik is vergeleken met het op grond van het energielabel verwachte theoretische energieverbruik. Dit geeft een eensluidend beeld: 60% meer verbruik.

Het doel van het campusonderzoek is: het vinden van een aanpak voor blijvende gedragsverandering bij studenten woonachtig op de campus voor reductie van het energieverbruik.

Het doel van het campusonderzoek is het vinden van een aanpak voor blijvende gedragsverandering bij studenten woonachtig op de campus voor reductie van het energieverbruik.

In het beleidsplan Oorspronkelijk zijn 2 specifieke duurzaamheidsdoelstellingen opgenomen:

- ✓ De interne organisatie gaat minder papier uitstoten dan nu het geval is. We streven een reductie na van 25% ten opzichte van nu.
- ✓ De woning gebonden CO₂ uitstoot van ons bezit zal minder worden, want we streven minimaal een

Mogelijkheden ecologische voetafdruk organisatie verkleinen

Energieverbruik kantoor terugdringen	Labelen kantoor en energiebesparende maatregelen in beeld brengen Toepassen PV-panelen op dak Verwarming en koeling op basis van gasabsorptie Verlichting
Aanschaf auto's en bussen	Benzine klasse B Diesel klasse C
Afval	Optimalisatie afvalscheiding Afvalreductie
Inkopen	Duurzaam gaan inkopen van producten en diensten Participeren in pilotproject duurzaam inkopen in de bouwkolom.
Papierarm kantoor	Digitaal archief verder uitbreiden Onderzoek mogelijkheden facturen digitaal Wanneer print je wat uit? Gebruik papier 2-zijdig (printers aanpassen)

Mogelijkheden ecologische voetafdruk huurders verkleinen

Energieverbruik bestaande voorraad woningen terugdringen	Labeling (minimaal of gemiddeld een C-label) E-meters uitbreiden Collectieve verbetering van ventilatie en/of na-isolatie bijdrage Veste 25 % rest subsidie of huur Versneld vervangen van CV-ketels VR naar HR Plaatsen digitale meters complexen UT-terrein
Ontwikkelen/toepassen van nieuwe energie zuinige woningen	EPC stellen op bv 0,5 extra Eisen stellen aan kierdichtheid Standaard LT-verwarming Onderzoek naar kansen en nieuwe technieken in een samenwerkingsverband met de Energiewacht Effectief gebruik maken van de (juiste) bouwmaterialen, lange levensduur in combinatie met onderhoudsarm.
Voorlichting	Bewustwording is de belangrijkste stap naar duurzaam dus blijvend voorlichten. Zuinige groepen op de universiteit belonen

(bron: Meer voor Mens en Milieu, de Veste op weg naar duurzaam ondernemen)

De interne organisatie van de Veste gaat minder papier uitstoten dan in 2011 het geval was. We streven een reductie na van 25% ten opzichte van 2011. Eveneens willen we 25% reductie bereiken in de tijdsbesteding om vier keer per jaar de kwartaalrapportages te maken, zonder in te boeten op de voorspellende waarde van deze rapportages.

(bron: Beleidsplan Oorspronkelijk 2012-2016)

Onderzoek naar effect duurzaamheidsmaatregelen

De Veste heeft vrij uitgebreid onderzoek gedaan naar het effect van het doorvoeren van duurzaamheidsmaatregelen op de woningvoorraad. Het onderzoek "Doen in plaats van denken" geeft weer dat de effecten van duurzaamheidsmaatregelen gering

<p>D-label en gemiddeld een C-label voor ons bezit na.</p> <p>De in het beleidsplan geformuleerde duurzaamheidsdoelstellingen zullen door het kwaliteitsteam gemonitord worden.</p> <p><u>Duurzaamheid in de Steigers</u></p> <p>De Veste heeft in 2010 geparticipeerd in het gezamenlijk project "Duurzaamheid in de Steigers". Bedrijven uit de gehele bouwkolom zitten aan tafel met branchegeenoten en opdrachtgevers om samen de bouwsector te verduurzamen. Het project bestaat uit een zestal workshops waarin aandacht wordt besteed aan de betekenis van MVO en duurzaamheid, het belang ervan in elke deelnemende organisatie en het ontwikkelen van een MVO-ambitie. Doel van het project is om duurzaamheid te verankeren binnen de participerende bedrijven en dit vast te leggen in een duurzaamheidsjaarverslag. Overdacht en delen van kennis is zeer belangrijk in dit project. Het project was ingeschreven voor de KVK-duurzaamheid award 2010 maar is helaas niet als winnaar uit de bus gekomen.</p> <p><u>Meer voor Mens en Milieu</u></p> <p>De volgende geformuleerde ambities zijn behaald of zullen behaald gaan worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Energieverbruik kantoor terugdringen <ul style="list-style-type: none"> ○ Labelen kantoor en energiebesparende maatregelen in beeld brengen ○ Verlichting ✓ Aanschaf auto's en bussen <ul style="list-style-type: none"> ○ Benzine klasse B ○ Diesel klasse C ✓ Inkopen <ul style="list-style-type: none"> ○ Participeren in pilotproject duurzaam inkopen in de bouwkolom ✓ Papierarm kantoor <ul style="list-style-type: none"> ○ Digital archief verder uitbreiden ○ Onderzoeken mogelijkheden facturen digitaal ○ Wanneer print je wat uit? ○ Gebruik papier 2-zijdig (printers aangepast) ✓ Energieverbruik bestaande voorraad woningen terugdringen <ul style="list-style-type: none"> ○ Labeling (minimaal of gemiddeld een C-label) ○ E-meters uitbreiden ○ Collectieve verbetering van ventilatie en/of na-isolatie bijdrage Veste 25% rest subsidie of huur ○ Versneld vervangen van CV-ketels VR naar HR ✓ Ontwikkelen/toepassen van nieuwe energiezuinige woningen <ul style="list-style-type: none"> ○ Eisen stellen aan kierdichtheid ○ Standaard LT-verwarming ○ Onderzoek naar kansen en nieuwe technieken in een samenwerkingsverband met de Energiewacht ○ Effectief gebruik maken van de (juiste) bouwmaterialen, lange levensduur in 	<p>blijken te zijn, doordat het gedrag van bewoners een voorname rol speelt in het effect.</p> <p>Energiebesparing door gedragsverandering is een kwestie van een lange adem. Het is van belang bewustzijn te blijven creëren.</p> <p>Duurzaamheid in optima forma voor de Veste zou zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Het creëren van bewustwording. 2) Het bieden van keuze(vrijheid). 3) Zelf verantwoordelijk zijn. 	
---	--	--

<p>combinatie met onderhoudsarm</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Voorlichting <ul style="list-style-type: none"> ○ Bewustwording is de belangrijkste stap naar duurzaam dus blijvend voorlichten <p><u>Onderzoek naar effect duurzaamheidsmaatregelen</u></p> <p>In het onderzoek zijn een aantal aanbevelingen voor het vergroten van de bewustwording geformuleerd. Enkele van deze aanbevelingen zijn uitgevoerd, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Het voortzetten van de postercampagne “Eenshoudthetop.nl” ✓ In standhouden van de website “Eens houdt het op.nl”, waarop technische, slimme en gezellige besparingen worden aangegeven. Dit zijn tips om energie te besparen. <p>Naast bovengenoemde aanbevelingen heeft de Veste binnen haar werkgebied haar invloed aangewend en getracht de maatschappelijke discussie op gang te brengen door aandacht te vragen voor energiebesparing door gedragsverandering op de volgende plaatsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Overleggen huurdersverenigingen ✓ Bestuurlijke overleggen ✓ Ambtelijke overleggen <p>Ook is er een presentatie over het onderzoek en de uitkomsten gegeven tijdens de Dutch Green Building Week in Hardenberg (zie de uitnodiging Dutch Green Building Week, Duurzaam Hardenberg 20-09-2012).</p> <p>Kortom, de Veste heeft zich ervoor ingezet het bewustzijn van onze huurders te vergroten middels voorlichting, door het programma E-meters instant te houden en de campagne “Eens houdt het op.nl” op te zetten.</p>		
Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		7,5
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte		7,5

<p><u>In voorbereiding zijnde projecten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 48 zorgplaatsen en een wijksteunpunt Alteveer in Ommen ✓ 99 zorgappartementen nieuwbouw Zorgcentrum Oldenhaghen in Ommen ✓ 28 zorgappartementen Angeli Custodes in Raalte ✓ Renovatie 70 zorgappartementen Angeli Custodes in Raalte <p><u>In uitvoering zijnde en opgeleverde projecten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 79 huurappartementen, waaronder 21 zorgappartementen en een dagbesteding Nijenhaghen in Ommen ✓ 49 huurappartementen zware zorg Schuttevaer in Dedemsvaart ✓ 30 zorgappartementen en een buurtkamer Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld 	<p><u>Missie en visie</u></p> <p>De Veste ziet het als haar taak om mensen die niet in staat zijn zelfstandig te opereren op de woningmarkt te helpen aan goede, betaalbare huisvesting.</p> <p>Goede huisvesting is een vorm van beschaving. De lat ligt in Nederland, globaal gezien, hoog. De Veste stelt vast dat mensen het liefst zelf keuzes maken in prijs en kwaliteit van huisvesting. Daar waar dat verhinderd wordt biedt de Veste een helpende hand.</p> <p><u>Onrendabele top</u></p> <p>De Veste hanteert als regel dat investeringen een zogenaamde onrendabele top mogen hebben van 25%. Onze relaties in de zorg maken graag en veel gebruik van deze mogelijkheid.</p> <p>Toch nemen wij waar dat er verschillen zitten in de prijs die de Veste krijgt in de vorm van huur en vergoedingen die onze partners krijgen voor huisvesting. Vanaf 2012 zal De Veste als uitgangspunt hanteren dat de onrendabele top maximaal 25% is en dat de Veste minimaal 75% ontvangt van de huisvestingscomponent die de zorginstelling krijgt. <i>(bron: Beleidsplan Oorspronkelijk 2012-2016)</i></p> <p>De Veste heeft zich in de afgelopen vier jaar opnieuw extra ingespannen om voor ouderen, mensen met een beperking en mensen in zwakke sociale structuren voorzieningen te realiseren. Hiervoor is intensief samengewerkt met meerdere zorginstellingen: De Baalderborg Groep, Zorggroep Raalte, Stichting Sprank, Zorgcentrum Oldenhaghen, Zorgcentrum Rosengaerde, De Saxenburghgroep, Stichting Limor, Vechtdal College.</p> <p>Voor sociale huurwoningen wordt veelal gerekend met een onrendabele top van 20%.</p>	
<p>Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)</p>		<p>7,5</p>
<p>In voorbereiding zijnde projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 18 appartementen in groepswoning de Schans in Hardenberg ✓ 24 woonzorgeenheden intensieve begeleiding Zorglandgoed Stegerveld in Stegeren (Ommen) <p><u>In uitvoering zijnde en opgeleverde projecten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 16 zorgappartementen aan de Vrouwenlaan in Zwolle ✓ 31 appartementen Kleinschalige woonvoorziening Moeshoek te Slagharen ✓ 21 appartementen kleinschalige woonvoorziening Muldershoek te Bergentheim 	<p>Zie bovenstaande omschrijving.</p>	

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben en/of speciale eisen aan hun woning stellen		7,5
<p><u>In voorbereiding zijnde projecten:</u> ✓ 4 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen (uitbreiding) De Mulderij in Hardenberg</p> <p><u>In uitvoering zijnde en opgeleverde projecten:</u> ✓ 21 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen De Mulderij in Hardenberg</p> <p><u>In uitvoering zijnde en opgeleverde projecten:</u> ✓ 5 spaceboxen voor jongeren, vanwege de plaatselijk politieke mening dat er een tekort aan jongerenhuisvesting was in de gemeente.</p> <p><u>WMO-aanvragen voor bestaande woningen</u> In 2009 heeft dit 36 maal plaatsgevonden. De totale kosten bedroegen € 43.000. Grotere aanpassingen worden onder de WMO regels door of vanwege de gemeente financieel mogelijk gemaakt. In totaal heeft de Veste in dit kader 7 woningen in 2009 aangepast onder deze regeling.</p> <p>In 2010 heeft dit 38 maal plaatsgevonden. De totale kosten bedroegen € 66.000. Grotere aanpassingen worden onder de WMO regels door of vanwege de gemeente financieel mogelijk gemaakt. In totaal heeft de Veste in dit kader 11 woningen in 2010 aangepast onder deze regeling.</p> <p>In 2011 heeft dit 7 maal plaatsgevonden. De totale kosten bedroegen € 2.815. Grotere aanpassingen worden onder de WMO-regels door of vanwege de gemeente financieel mogelijk gemaakt. In totaal heeft de Veste in dit kader 13 woningen in 2011 aangepast onder deze regeling.</p> <p>In 2012 heeft dit 8 maal plaatsgevonden. De totale kosten bedroegen € 1.605. Grotere aanpassingen worden onder de WMO-regels door of vanwege de gemeente financieel mogelijk gemaakt. In totaal heeft de Veste in dit kader 5 woningen in 2012 aangepast onder deze regeling.</p>	<p>Zie bovenstaande omschrijving.</p> <p><u>WMO-aanpassingen</u> Ten behoeve van mensen die in de bestaande woning een aanpassing wensen hanteert de Veste de regel dat de eerste € 1.000 voor rekening is van de Veste. Hiermee wordt voorkomen dat mensen een volledig bureaucratisch proces door moeten voor een verhoogd toilet of een douchezitje. Grotere aanpassingen worden onder de WMO regels door of vanwege de gemeente financieel mogelijk gemaakt.</p>	
(Des)investeren in vastgoed		7,2
Nieuwbouw		7
<p><u>Investeren in nieuwbouw</u> In de periode 2009 – 2012 de volgende woningen in aanbouw opgeleverd</p> <p><u>Opleveringen 2009</u> ✓ 12 (van 79) huurappartementen Nijenhaghen in Ommen</p>	<p>In 2009 was het voornemen om te starten met de bouw van in totaal 364 woningen en het voornemen om in totaal 311 woningen op te leveren. Daarbij is onderstaande</p>	

- ✓ 12 koopwoningen Jan Tooropstraat in Ommen (De Veste Planontwikkeling, voorheen Archem & Eerde)
- ✓ 9 (van 19) koopwoningen Gerner Marke in Dalfsen
- ✓ 12 koopwoningen Gerner Marke in Dalfsen
- ✓ 49 huurappartementen zware zorg Schuttevaer in Dedemsvaart
- ✓ Multifunctioneel centrum 't Trefpunt in Balkbrug
- ✓ 5 huurwoningen Het Bolwerk in Balkbrug
- ✓ Eerstelijnscentrum 8 koopappartementen, apotheek, huisartsen, Carinova in Nieuwleusen
- ✓ 14 huurwoningen Slagharen in Moeshoek
- ✓ 6 (van 15) huurwoningen Hooilanden in Lemelerveld
- ✓ 98 (van 188) kamers Calslaan Nieuw in Enschede

De opgeleverde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 23.343.000.

De in 2009 in uitvoering zijnde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 17.364.000.

De werken waarmee naar alle waarschijnlijkheid in 2010 nog gestart wordt vertegenwoordigen een waarde van € 20.540.000. De totale waarde van de projectenportefeuille bedraagt € 344.478.000.

In 2009 is ruim € 2,3 miljoen ten laste van het resultaat gebracht en in de voorziening onrendabele toppen opgenomen. Per saldo is in 2009 € 6.392.000 ten laste van de voorziening gebracht voor de gerealiseerde projecten of in mindering gebracht op de activa van de projecten in ontwikkeling.

(bron: Jaarverslag 2009)

Opleveringen 2010

- ✓ 46 (van 57) huurappartementen, 21 zorgappartementen en een dagbesteding Nijenhagen in Ommen
- ✓ 9 sociale koopwoningen Gerner Marke in Dalfsen
- ✓ 16 sociale huurappartementen Kotermeerstal in Dedemsvaart
- ✓ 12 sociale huurwoningen Wolkamerweg in 't Harde
- ✓ 14 sociale koopwoningen De Beemd in 't Harde
- ✓ 6 koopwoningen Moeshoek in Slagharen
- ✓ 9 (van 15) sociale huurwoningen Hooilanden in Lemelerveld
- ✓ 11 sociale koopwoningen Hooilanden in Lemelerveld
- ✓ 14 studentenappartementen Walstraat in Enschede
- ✓ 2 commerciële ruimten, studiecetrum Walstraat in Enschede
- ✓ Brandveiligheidsaanpassingen bij 27 woongroepen Witbreuksweg in Enschede
- ✓ 16 zorgappartementen voor mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking Vrouwenlaan in Zwolle

Totaal zijn in het afgelopen jaar 97 sociale huureenheden, 40 koopeenheden, 37 zorgappartementen, 2 commerciële ruimten, 1 dagbesteding en de renovatie van 24 woongroepen gerealiseerd. De opgeleverde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 20.983.000.

De in 2010 in uitvoering zijnde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 8.869.000.

De werken waarmee naar alle waarschijnlijkheid in 2011 nog gestart wordt vertegenwoordigen een

verdeling te maken in reguliere huur, koop en zorg.

	Reguliere huur	Koop	Zorg
Opleveren in 2009	217	45	49
Start bouw in 2009	103	72	189

In 2010 was het voornemen om te starten met de bouw van in totaal 209 woningen en het voornemen om in totaal 186 woningen op te leveren. Daarbij is onderstaande verdeling te maken in reguliere huur, koop en zorg.

	Reguliere huur	Koop	Zorg
Opleveren in 2010	122	25	39
Start bouw in 2010	57	74	78

waarde van € 71.660.000. De totale waarde van de projectenportefeuille bedraagt € 345.783.187.

In 2010 is ruim € 2,4 miljoen ten laste van het resultaat gebracht en in de voorziening onrendabele toppen opgenomen. Per saldo is in 2010 € 4.055.000 ten laste van de voorziening gebracht voor de gerealiseerde projecten of in mindering gebracht op de activa van de projecten in ontwikkeling.
(bron: Jaarverslag 2010)

Opleveringen 2011

- ✓ 21 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen De Mulderij in Hardenberg
- ✓ 22 (van de 30 zorgappartementen) Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld

Totaal zijn in het afgelopen jaar 43 huureenheden gerealiseerd. De opgeleverde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 6.810.302.

Geen toevoeging aan de woningvoorraad, maar wel een groot project vormde de ingrijpende renovatie van het zorgcentrum Nijenhaghen in Ommen. De 81 bestaande appartementen zijn voor een totaal bedrag van € 6.911.000 opgeknapt. Daarbij heeft een geweldige logistieke operatie in het wooncentrum ervoor gezorgd dat alle bewoners uiteindelijk weer in het door hen gewenste appartement hun intrek konden nemen. Onze bewoners waardeerden het gehele proces met een 8,8.

De in 2011 in voorbereiding en uitvoering zijnde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 21.210.049. De werken waarmee naar alle waarschijnlijkheid in 2012 nog gestart wordt vertegenwoordigen een waarde van € 61.014.966. De totale waarde van de projectenportefeuille bedraagt € 363.401.254.
(bron: Jaarverslag 2011)

Opleveringen 2012

- ✓ 1 middelbare school in Dedemsvaart
- ✓ 8 (van de 30 zorgappartementen) en een buurtkamer Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld
- ✓ 17 sociale koopwoningen in Dalfsen
- ✓ 31 appartementen Kleinschalige woonvoorziening Moeshoek in Slagharen

Totaal zijn in het afgelopen jaar 17 koopeenheden, 39 zorgappartementen, 1 buurtkamer en 1 middelbare school gerealiseerd. De opgeleverde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 13.900.475. De in 2012 in voorbereiding en in uitvoering zijnde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 84.705.991. De werken waarmee naar alle waarschijnlijkheid in 2013 nog gestart wordt vertegenwoordigen een waarde van € 19.191.807. De totale waarde van de projectenportefeuille bedraagt € 358.844.735.

In 2012 is € 2.777.000 ten laste van het resultaat gebracht en in de voorziening onrendabele toppen opgenomen. Per saldo is in 2012 € 9.442.000 ten laste van de voorziening gebracht voor de gerealiseerde projecten of in mindering gebracht op de activa van de projecten in ontwikkeling.

In 2011 was het voornemen om te starten met de bouw van in totaal 307 woningen en het voornemen om in totaal 78 woningen op te leveren. Daarbij is onderstaande verdeling te maken in reguliere huur, koop en zorg.

	Reguliere huur	Koop	Zorg
Opleveren in 2011	0	26	52
Start bouw in 2011	106	108	93

(bron: Begrotingen 2009-2012)

In 2012 was het voornemen om te starten met de bouw van in totaal 304 woningen en het voornemen om in totaal 128 woningen op te leveren. Daarbij is onderstaande verdeling te maken in reguliere huur, koop en zorg.

	Reguliere huur	Koop	Zorg
Opleveren in 2012	0	17	111
Start bouw in 2012	31	84	189

Daarnaast is er het voornemen om te starten met één Multifunctioneel centrum en één wijksteunpunt. Het is tevens een voornemen om één school en zijn er 8 kavels op te leveren.

(bron: kwartaalrapportage 3^e kwartaal 2011)

<i>(bron: Begroting 2012 en Kwartaalrapportage 4^e kwartaal 2012)</i>		
Sloop of samenvoeging		7
<p><u>Sloop Oranjebuurt</u> In de Oranjebuurt gaat het om in totaal 26 woningen, bestaande uit 24 rijenwoningen en 1 twee onder een kapwoning. Voor alle huurders is een traject van herhuisvesting ingegaan. Voor elke huurder is uiteindelijk passende huisvesting gevonden. Van de 26 woningen zijn er 3 woningen aangekocht van particulieren. Daarnaast heeft de gemeente de huur van de aanwezige garageboxen op het aangrenzende binnenterrein opgezegd en laten verwijderen.</p> <p>De bouw van de 24 huurappartementen is reeds opgestart. De 12 koopwoningen zijn in de verkoop. De gehele investering bedraagt bijna € 5.400.000.</p> <p><u>Sloop Lemelerveld</u> Aan de Meester Gorisstraat en Kampstraat zijn in totaal 13 woningen gesloopt. Eén woning hiervan is aangekocht van een particulier. De overige woningen waren huurwoningen. De huurders van deze woningen zijn geherhuisvest. Enkele huurders hebben aangegeven te willen verhuizen naar het nieuwe woon-zorgcomplex. Om deze reden is de bouw van het woon-zorgcomplex is in twee fasen uitgevoerd.</p> <p>Het woon-zorgcomplex is opgeleverd en in gebruik bij Zorggroep Raalte. De gehele investering bedraagt bijna € 6.214.000.</p> <p><u>Renovatie Calslaan Nieuw</u> De renovatie van de Calslaan Nieuw omvatte 377 kamers. De studenten zijn tijdelijk elders gehuisvest. Bij de renovatie van Calslaan Nieuw zijn de 377 kamers samengevoegd in 188 gerenoveerde kamers. De kamers zijn gerenoveerd en weer volop in gebruik bij de huurders. De gehele investering bedraagt bijna € 3.855.000.</p> <p><u>Renovatie Nijenhaghen</u> De renovatie van woon-zorgcomplex Nijenhaghen omvatte 79 kamers. Daarbij zijn er 4 kleine appartementen samengevoegd tot 2 grotere appartementen. Aan de renovatie een lang communicatietraject met de bewoners aan vooraf gegaan. De veelal oudere bewoners hebben de tijd gekregen om de plannen van de renovatie rustig te kunnen laten bezinken. Dit heeft veel bijgedragen aan een goed verloop van de renovatie. De renovatie is in meerdere fasen, per laag, per gang en soms zelfs per enkele appartementen uitgevoerd. Dit was vooral ook voor de aannemer een logistieke uitdaging. Na afloop is de tevredenheid van de bewoners over de renovatie onderzocht. De bewoners waren zeer tevreden over de renovatie en hebben gemiddeld 8,8 gegeven voor de renovatie. De renovatie is succesvol verlopen en afgerond. De gehele investering bedraagt bijna € 6.912.000.</p>	<p><u>Wijkverbetering</u> In de Oranjebuurt in Dedemsvaart ontstond een eenzijdige wijk die maatschappelijk gezien achteruit ging. Om verdere achteruitgang te voorkomen en de leefbaarheid van de wijk een impuls te geven is besloten om in het hart van de wijk bestaande rijenwoningen te vervangen voor nieuwbouw. De nieuwbouw bestaat uit huurappartementen en koopwoningen. Door een andere soort woningen te realiseren ontstaat er meer diversiteit in de buurt in zowel woningaanbod als bewoners. Ook wordt er meer ruimte voor groen gecreëerd.</p> <p>In Lemelerveld is ook sprake van een wijkverbetering. Een aantal woningen heeft plaats gemaakt voor een woon-zorgcomplex. Dit woon-zorgcomplex zorgt voor een impuls in de buurt en komt daarnaast tegemoet aan het verzoek van de Stichting Welzijn Ouderen Lemelerveld om het mogelijk te maken dat ouderen die zorg behoeven in hun eigen kern kunnen blijven wonen.</p> <p><u>Renovatie</u> De studentenkamers van Calslaan Nieuw in Enschede hebben een renovatie ondergaan om het comfort voor de bewoners te vergroten en de levensduur van het gebouw te verlengen. Vanuit het oog op verhuurbaarheid zijn twee kleine studentenkamers samengevoegd tot één nieuw grotere kamer.</p> <p>Het woonzorggebouw Nijenhaghen was toe aan een revitalisering. Om de toekomstbestendigheid te vergroten heeft er een grondige renovatie plaatsgevonden. Daarbij zijn ook de algemene ruimten, liften en gemeenschappelijke ruimten meegenomen.</p>	
Verkoop		7
De verkoop van nieuwbouw is in de periode 2009- 2012 vanwege de crisis vrijwel stilgevallen. De	<u>Verkoop</u>	

volgende aantallen zijn gerealiseerd.

	2009	2010	2011	2012
Nieuwbouw De Veste	34	39	-	-
Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling	12	-	-	27
Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling	2	1	3	1
Totaal	48	40	3	28

(bron: Jaarverslagen en kwartaalrapportages 2009-2012)

In de beslisdocumenten die ten grondslag liggen aan de uitvoering van nieuwbouwprojecten is aangegeven wanneer er gestart zal worden met de bouw van koopwoningen. Hierbij is onder andere een verkooppercentage gesteld van het aantal woningen dat minimaal verkocht moet zijn voor er gestart zal worden. Dit wordt vastgesteld in het stafoverleg. De planning die hiermee verband houdt is ook het uitgangspunt in de begrotingen.

De Econoom

Inmiddels heeft de Veste een nieuw product in de markt gebracht, de econoom. Dit stelt huurders in staat om het economisch eigendom van de woning te verwerven en daarmee de woonlasten zelf in de hand te nemen. Met name voor mensen met een inkomen boven 30k per jaar is dat een goede optie. De constructie is inmiddels door diverse banken geaccepteerd. Ook op Terschelling is de constructie geaccepteerd door de gemeente.

Verkoopgarantieregeling

De Veste heeft samen met de Rabobank en de gemeente Hardenberg een verkoopgarantieregeling in het leven geroepen om de markt weer enigszins aan de gang te krijgen. bijdrage in het risico 33%, maximaal 150k Euro. De Veste heeft, in samenspraak met de Gemeente Hardenberg en de Coöperatieve Rabobank Vaart en Vechtstreek U.A., een garantieregeling ontwikkeld, welke erop neer komt dat de Veste in opdracht van potentiële kopers van nieuwbouwwoningen en namens hen hun bestaande woning verkoopt tegen een zo hoog mogelijke prijs, maar de bestaande woning desnoods zelf koopt indien deze niet verkocht is aan een derde op het moment waarop de nieuwbouwwoning opgeleverd wordt. Ter afdekking van de financiële risico's hiervan hebben De Veste, de Gemeente Hardenberg en de Coöperatieve Rabobank Vaart en Vechtstreek U.A., een garantiefonds opgericht.

Startersregeling Hardenberg

De startersregeling van de gemeente Hardenberg heeft als doel om koopwoningen beter betaalbaar te maken voor koopstarters. De Veste is met de gemeente Hardenberg overeengekomen een financiële bijdrage te leveren om het budget te vergroten, in het geval de middelen die de gemeente beschikbaar heeft gesteld ontoereikend bleken te zijn.

Verbetering bestaand woningbezit

7

De Veste heeft in de afgelopen vier jaren haar verbeterprogramma voor 100% gerealiseerd.

	2009	2010	2011	2012	Totaal
Bestedingen planmatig en contractonderhoud	2.514.600	2.854.000	4.924.000	3.697.750	13.990.350
Bestedingen dagelijks onderhoud	1.247.000	1.253.000	1.352.300	1.569.890	5.422.190

Het dagelijks onderhoud is op te splitsen in reparatieverzoeken en mutatieonderhoud. Werkzaamheden die gering van omvang zijn en binnen een kort tijdsbestek ingepland en uitgevoerd kunnen worden, worden uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst. De onderhoudsdienst van de Veste bestaat uit een telefoonteam van 3 mensen en 5 buitendienstmedewerkers die alle voorkomende werkzaamheden kunnen verrichten. Iedere onderhoudsvakman beschikt over een

Bestedingen V-meters	274.000	302.000	336.000	206.208	1.118.208
Bestedingen E-meters	357.000	702.000	516.000	339.642	1.914.642
Totaal	4.392.600	5.111.000	7.128.300	5.813.490	

(bron: Jaarverslagen en kwartaalrapportage 2012)

Labeling woningbezit

In 2012 is er gestart met de labeling van het woningbezit bij mutatie.

Er hebben 188 mutaties plaatsgevonden in 2012. Daarvoor zijn voor 109 woningen labels opgesteld.

In het geval van 44 woningen bleek het label lager te zijn dan een D-label.

In totaal is er € 120.301 geïnvesteerd in het upgraden van het label van deze 44 woningen. De gemiddelde investering is € 2.734 per woning. Er is onder meer geïnvesteerd in cv-installaties en gevel- en dakisolatie.

Voor de investeringen wordt het voor zover aanwezig het beschikbare E-meterssaldo gebruikt. Het resterend deel van de investering wordt verwerkt in de huur.

volledig ingerichte mobiele werkplaats en kan geheel zelfstandig werken.

Het planmatig onderhoud en contractonderhoud wordt grotendeels opgedragen aan externe aannemers. De Veste concentreert zich hier op de uitwerking van de plannen en het toezicht houden op de uitvoering. Bij de uitvoering van planmatig onderhoud is er de mogelijkheid voor huurders om gespaarde V-meters in te zetten voor aanvullende wensen.

Voor de E-meters is in 2008 een investering van € 3.146.000 gereserveerd voor het woningbezit van de Veste. Voor het woningbezit van Pierre Louis is in 2010 een investering gereserveerd van in totaal € 537.000.

Op 31 december 2012 was er nog een kleine € 2.000.000 beschikbaar van het totale E-metersbudget voor het gehele woningbezit.

De investering in het onderhoud van het woningbezit op Terschelling is voor de periode van 2013-2016 verdubbeld. Dit houdt een extra investering in van € 2.000.000.

Het interval van het planmatig onderhoud is als volgt:

✓	Schilderwerk	5 jaar
✓	Douche en Toilet	25 jaar
✓	Keuken	20 jaar
✓	APK	5 jaar
✓	MV reinigen	5 jaar
✓	CV ketels	20 jaar
✓	Voegwerk buitengevels en schoorstenen	25 jaar
✓	Bestrating	25 jaar
✓	Dak, goot en dakvensters	25 jaar

Labelverdeling de Veste

Voor wat betreft duurzaamheid heeft de Veste in 2011 het besluit genomen om naast het systeem van E-meters een standaard op te nemen voor vrijkomende woningen.

Daarbij worden alle woningen met E/F/G naar een D-label gebracht mits de te nemen maatregelen financieel rendabel zijn.

Maatschappelijk vastgoed

8

In de periode 2009 – 2012 zijn de volgende woningen, die onderdeel zijn of zullen gaan uitmaken van ons maatschappelijk vastgoed, in voorbereiding, in uitvoering of opgeleverd

In voorbereiding zijnde projecten:

- ✓ 48 zorgplaatsen en een wijksteunpunt Alteveer in Ommen
- ✓ 99 zorgappartementen nieuwbouw Zorgcentrum Oldenhaghen in Ommen

Missie en visie

De Veste ziet het als haar taak om mensen die niet in staat zijn zelfstandig te opereren op de woningmarkt te helpen aan goede, betaalbare huisvesting.

Goede huisvesting is een vorm van beschaving. De lat ligt in Nederland, globaal gezien, hoog. De Veste stelt vast dat mensen het liefst zelf keuzes maken in prijs en

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 28 zorgappartementen Angeli Custodes in Raalte ✓ Renovatie 70 zorgappartementen Angeli Custodes in Raalte ✓ 18 appartementen in groepswoning de Schans in Hardenberg ✓ 24 woonzorgseenheden intensieve begeleiding Zorglandgoed Stegerveld in Stegeren (Ommen) ✓ 4 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen (uitbreiding) De Mulderij in Hardenberg <p><u>Opleveringen 2009-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 79 huurappartementen, 21 zorgappartementen en een dagbesteding Nijenhaghen in Ommen ✓ 49 huurappartementen zware zorg Schuttevaer in Dedemsvaart ✓ Multifunctioneel centrum 't Trefpunt in Balkbrug ✓ 5 huurwoningen Het Bolwerk in Balkbrug ✓ Eerstelijnscentrum 8 koopappartementen, apotheek, huisartsen, Carinova in Nieuwleusen ✓ 14 huurwoningen Slagharen in Moeshoek ✓ 6 (van 15) huurwoningen Hooilanden in Lemelerveld ✓ Renovatie 188 kamers Calslaan Nieuw in Enschede ✓ 16 sociale huurappartementen Kotermeerstal in Dedemsvaart ✓ 12 sociale huurwoningen Wolkamerweg in 't Harde ✓ 9 (van 15) sociale huurwoningen Hooilanden in Lemelerveld ✓ 14 studentenappartementen Walstraat in Enschede ✓ 2 commerciële ruimten, studiecentrum Walstraat in Enschede ✓ Brandveiligheidsaanpassingen bij 27 woongroepen Witbreuksweg in Enschede ✓ 16 zorgappartementen voor mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking Vrouwenlaan in Zwolle ✓ 21 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen De Mulderij in Hardenberg ✓ 22 (van de 30 zorgappartementen) Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld ✓ 1 middelbare school in Dedemsvaart ✓ 8 (van de 30 zorgappartementen) en een buurtkamer Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld ✓ 31 appartementen Kleinschalige woonvoorziening Moeshoek in Slagharen <p>Naast nieuwbouw bezit de Veste al veel maatschappelijk vastgoed. Hieronder volgt het overzicht van de bestaande (woon)zorgcomplexen per gemeente. De recent opgeleverde complexen zijn daarbij meegenomen.</p> <table border="1" data-bbox="165 1222 1079 1289"> <thead> <tr> <th>Hardenberg</th> <th>Ommen</th> <th>Dalfsen</th> <th>Raalte</th> <th>Zwolle</th> <th>De Wolden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>22</td> <td>14</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Hardenberg	Ommen	Dalfsen	Raalte	Zwolle	De Wolden	22	14	3	1	1	1	<p>kwaliteit van huisvesting. Daar waar dat verhinderd wordt biedt de Veste een helpende hand.</p> <p><u>Onrendabele top</u> De Veste hanteert als regel dat investeringen een zogenaamde onrendabele top mogen hebben van 25%. Onze relaties in de zorg maken graag en veel gebruik van deze mogelijkheid.</p> <p>Toch nemen wij waar dat er verschillen zitten in de prijs die de Veste krijgt in de vorm van huur en vergoedingen die onze partners krijgen voor huisvesting. Vanaf 2012 zal De Veste als uitgangspunt hanteren dat de onrendabele top maximaal 25% is en dat de Veste minimaal 75% ontvangt van de huisvestingscomponent die de zorginstelling krijgt. <i>(bron: Beleidsplan Oorspronkelijk 2012-2016)</i></p> <p>De Veste heeft zich in de afgelopen vier jaar opnieuw extra ingespannen om voor ouderen, mensen met een beperking en mensen in zwakke sociale structuren voorzieningen te realiseren. Hiervoor is intensief samengewerkt met meerdere zorginstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De Baalderborg Groep ✓ Zorggroep Raalte ✓ Stichting Sprank ✓ Zorgcentrum Oldenhaghen ✓ Zorgcentrum Rosengaerde ✓ De Saxenburghgroep ✓ Stichting Limor ✓ Vechtdal College <p>Voor sociale huurwoningen wordt veelal gerekend met een onrendabele top van 20%.</p>	
Hardenberg	Ommen	Dalfsen	Raalte	Zwolle	De Wolden									
22	14	3	1	1	1									
Kwaliteit wijken en buurten		7,3												
Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)		7												
<u>Buurtmonitor</u>	<u>Buurtmonitor</u>													

In 2011 heeft de SHH de gemeente Hardenberg en stichting Stuw signalering aanbevolen en nader onderzoek geadviseerd op diverse punten en wijken, waaronder geluidsoverlast in Balkbrug en jongeren- en ouderenvoorzieningen in de Kotermeerstal in Dedemsvaart.
 In 2012 werden er vooral in wijken van Dedemsvaart veel onvoldoendes gegeven.
 In de gemeente Ommen werden in 2011 en 2012 relatief weinig onvoldoendes gegeven. Daar waar verbeteringen mogelijk zijn, liggen deze met name op het publieke vlak. Hetzelfde geldt voor de gemeente Terschelling.

De punten die raakvlakken hebben met de Veste zijn meegenomen in het sociaal overleg en het overleg met de gemeente.

De drie huurdersorganisaties hebben geen reden gehad om van de mogelijkheid van een investeringsplan gebruik te maken.
(bron: Buurtmonitor 2011 en 2012)

Overlast

In de periode 2009-2012 hebben zich een aantal overlastsituaties voorgedaan. Deze overlastsituaties zijn of gemeld door derden, of door medewerkers van de Veste zelf waargenomen. De overlastsituaties betreffen veelal tuinoverlast, geluidsoverlast of zelf aangebrachte voorzieningen die niet gemeld zijn.

	2009	2010	2011	2012
Overlastsituaties	41	81	53	81

(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)

Brandveiligheid en leefbaarheid

In Enschede zijn in 2010 bij 27 woongroepen aan de Witbreuksweg in Enschede brandveiligheidsaanpassingen doorgevoerd. In 2010 is ook de brandmeldinstallatie bij het wooncomplex Oldenhaghen in Ommen vervangen. Een onderdeel van de renovatie van de verpleegunits Avondlicht was het aanbrengen van brandwerende voorzieningen. In 2012 is er voor ruim € 90.000 geïnvesteerd in bouwkundige en brandwerende voorzieningen aan het gebouw Victoria op Terschelling.

Al deze investeringen hebben bijgedragen aan de brandveiligheid en leefbaarheid van de woningen.

Studiecentrum Walstraat

In Enschede is aan de Walstraat-centrum stad een studiecentrum geopend in samenspraak met de gemeente Enschede en de UT. De Veste levert de ruimte om niet.

De Veste heeft in samenspraak met de huurdersorganisatie een buurtmonitor geïnitieerd. De idee is dat de huurdersorganisaties zelf actief betrokken zijn bij het signaleren van problemen in wijken en vergroten op die wijze hun betrokkenheid bij het werk van de corporatie. Op aangeven van de huurdersorganisaties wordt een investeringsplan gemaakt die opgenomen kan worden in de beleidscyclus van de begroting.

Overlastprotocol

De Veste hanteert een overlastprotocol. Dit overlastprotocol toont de werkwijze na ontvangst van een melding of signalering van overlast. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in zichtbare en niet-zichtbare overlast. Het is voor huurders mogelijk om schriftelijk, telefonisch of via het digitale meldformulier op de website een overlastsituatie te melden.

Een overlastmelding wordt alleen in behandeling genomen als u huurder bent van de Veste en overlast ondervindt van een andere huurder van de Veste. Anonieme meldingen of situaties waarbij de melder anoniem wil blijven voor de veroorzaker kunnen wij alleen ter kennis aannemen.

De Veste streeft ernaar dat overlast in eerste instantie tussen de huurders onderling wordt opgelost. Indien dit niet gelukt is, of niet mogelijk is, zal de Veste actie ondernemen.

Brandveiligheid en leefbaarheid woonruimte Enschede

Dit reglement maakt onderdeel uit van de huurovereenkomst en ziet toe op het bereiken en in stand houden van de veiligheid van bewoners in wooncomplexen en bevordert de leefbaarheid in woongroepen.

De huurders heeft de plicht om vluchtwegen en ruimten met verkeersbestemming vrij toegankelijk te houden.

De brandveiligheid en leefbaarheid wordt besproken tijdens de groepsbezoeken.

<p><u>Recreatieruimte Campus Enschede</u> In Enschede op de campus is een recreatieruimte gemaakt in het project de Box voor ontspanningsdoeleinden. Studenten hebben middelen ter beschikking gekregen om deze ruimte op eigen inzicht in te richten.</p> <p><u>Binnenterrein De Mulderij Hardenberg</u> Aan de Mulderij Hardenberg zijn reeds 21 huurappartementen voor dak en thuislozen gerealiseerd en is er een uitbreiding voor 4 extra huurappartementen in voorbereiding. Deze woonvoorzieningen zijn gelegen aan de rand van het centrum van Hardenberg en komen uit op een parkeerdek. De gemeente Hardenberg en de Veste hebben besloten om het parkeerdek om te vormen in een binnentuin. Dit vergroot de leefbaarheid voor zowel bewoners als passanten.</p> <p><u>Achterpadverlichting</u> Vóór 2009 is bij vele complexen van de Veste achterpadverlichting aangebracht op aangeven van de huurdersorganisatie. De kosten voor het verbruik van de achterpadverlichting komen ook voor rekening van de Veste.</p>		
<p><i>Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)</i></p>		<p>7</p>
<p><u>Vechtdal College in Dedemsvaart</u> Met de bouw van de middelbare school in Dedemsvaart voor circa 450 leerlingen is bijgedragen aan het doel om de sociale infrastructuur van het dorp blijvend te verbeteren.</p> <p><u>Wijksteunpunt Alteveer</u> In de wijk Alteveer in Ommen wordt een wijksteunpunt gerealiseerd. Dit wijksteunpunt is toegankelijk voor buurtbewoners.</p> <p><u>Kleinschalige woonvoorzieningen Bergentheim en Slagharen</u> Met het realiseren van kleinschalige woonvoorzieningen wordt het voor hulpbehoevende bewoners mogelijk gemaakt om langer in het eigen dorp en omgeving te blijven wonen.</p> <p><u>Renovatie Nijenhaghen</u> Door de renovatie is het mogelijk om 24-uurs zorg te bieden in alle 79 appartementen. De bewoners, senioren en mensen met een lichamelijke en/ verstandelijke beperking, worden in staat gesteld, als zij dat willen, langer zelfstandig in hun appartement te blijven wonen.</p> <p>Het wooncomplex “de Nijenhaghen” was voor de renovatie een ‘gesloten’ woongebouw. De ruimtes binnen het gebouw werden gebruikt door de bewoners en alleen de bewoners. Gebruik van de ruimten binnen het pand door derden werd met argwaan bekeken. Dit is echter veranderd. De bewoners zijn opener en de renovatie heeft een extra zetje in de rug gegeven voor wat betreft het ontwikkelen van een wijkfunctie.</p>	<p><u>Passendheid de Veste en Pierre Louis</u> Bij de toewijzing van een woning wordt uitgegaan van het feit dat deze passend dient te zijn. Om te beoordelen of een woning passend is, wordt met een aantal criteria rekening gehouden. Wij gaan ervan uit dat minstens 16% van het bruto maandinkomen besteed moet worden aan huur. Een te laag inkomen kan ook een reden zijn dat een gevraagde woning niet wordt toegewezen. Daarnaast dient het aantal slaapkamers in een woning in overeenstemming te zijn met de gezinsgrootte.</p> <p>Bij hoge uitzondering kan ook de volgende overweging een rol spelen bij woningtoewijzing: het kan voorkomen dat we er vanwege de sociale structuur van een wijk de voorkeur aan geven een bepaalde woning toe te wijzen aan een woningzoekende met niet de oudste zoekdatum. Deze uitzonderingssituaties doen over het algemeen geen afbreuk aan onze beleidsregels. <i>(bron: Woonruimteverdeling de Veste)</i></p> <p>Inmiddels ligt er een voorstel om het distributiemodel te wijzigen om met name de sociale structuur van wijken te versterken.</p>	

<p>Door de gebouwtoegang tijdens de renovatie te wijzigen is de recreatieruimte vrij toegankelijk voor bezoekers. De activiteiten worden zelfs mede georganiseerd door bewoners en verenigingen uit de wijk. De totale investering voor de recreatiezaal was € 235.240.</p>												
<p>Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)</p>		8										
<p><u>Stichting Limor</u> Voor stichting Limor heeft de Veste reeds een woonvoorziening met 21 huurappartementen gerealiseerd. Er is een uitbreiding van deze woonvoorziening met 4 appartementen in voorbereiding.</p> <p>Limor vindt dat ieder mens een dak boven het hoofd nodig heeft. Het gaat om mensen die nergens anders in onze samenleving terecht kunnen, zoals dak- en thuislozen, verslaafden, mensen met psychische problemen, schulden, of soms een combinatie daarvan.</p> <p>In woonvoorzieningen kunnen deze mensen - met begeleiding - zelfstandig wonen. Woonvoorzieningen kennen een opklimmende graad van zelfstandigheid. Er wordt hiermee een veilige woonomgeving geboden aan mensen voor wie het moeilijk is om zelfstandig te wonen en die zich willen inzetten om aan hun eigen ontwikkeling te werken. De algemene regel van Limor is: het verblijf is zo kort als mogelijk en zo lang als noodzakelijk.</p> <p><u>Onderwijsprijs Vechtdal</u> Bij de onderwijsprijs kunnen leerlingen met het hoogste gemiddelde eindcijfer binnen zijn of haar studierichting of leerlingen die een bijzondere prestatie hebben geleverd worden genomineerd.</p> <p>Ieder jaar is er een prijs uitgereikt aan de "Meest excellente scholier" per studieniveau. De winnaar krijgt naast de titel, een cheque die besteed kan worden aan zijn of haar studie. In 2012 zijn er ook extra prijzen uitgereikt, namelijk de "Runner up" en de "Troostprijs".</p> <p><u>Stichting Present</u> In de periode 2009- 2012 is Present actief geweest voor enkele tientallen huurders van de Veste.</p> <table border="1" data-bbox="165 1166 1077 1246"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bestedingen aan Stichting Present</td> <td>10.775</td> <td>12.670</td> <td>10.000</td> <td>9.490</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	2011	2012	Bestedingen aan Stichting Present	10.775	12.670	10.000	9.490	<p><u>Stichting Limor</u> Er is met Stichting Limor een samenwerking aangegaan om in Hardenberg een woonvoorziening te realiseren.</p> <p><u>Onderwijsprijs Vechtdal</u> De Veste heeft een prijs ingesteld voor scholieren uit het Vechtdal die goede schoolprestaties leveren. Het idee is dat presteren beloond mag worden en ook uitgedragen mag worden in een omgeving waarin mensen in de regel zichzelf niet op de borst kloppen.</p> <p><u>Stichting Present</u> De Veste heeft middelen ter beschikking gesteld om de stichting Present te ondersteunen in haar werk. Present slaat een brug tussen mensen die iets hebben te bieden en mensen die daarmee geholpen kunnen worden. Zo wil Present bouwen aan een samenleving waarbij mensen het vanzelfsprekend vinden om naar elkaar om te zien www.present.nl</p>	
	2009	2010	2011	2012								
Bestedingen aan Stichting Present	10.775	12.670	10.000	9.490								
<p>Overige/andere prestaties</p>		8										
<p><i>Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.</i></p>												
<p><u>Maatje van de Veste en overige sponsoring</u> Maatje is alle jaren een succes geweest. De Veste heeft in de periode 2009 -2012 diverse instellingen</p>	<p><u>Maatje van de Veste</u> De Veste is in 2006 gestart met een uniek initiatief om de scholing van vrijwilligers in</p>											

financieel ondersteund die drijven op vrijwilligers. Dankzij het Maatjesproject hebben veel vrijwilligers een cursus kunnen volgen.

	2009	2010	2011	2012
Bestedingen Maatjesproject en andere sponsoring (inclusief bijdragen stichting Present)	35.000	26.000	25.932	14.218

Deze bedragen zijn besteed onder andere aan opleidingen voor vrijwilligers over AED Hartveilig, trainingen voorvrijwilligers van Humanitas, trainersopleidingen voor volleybalvereniging en diverse andere sportverenigingen. Ook muziekverenigingen, historische verenigingen en het Tinnen museum hebben een bijdrage vanuit het Maatjesproject ontvangen.

Matching Woonstichting Vechthorst

In de periode 2009-2012 is er € 110.000 bijgedragen aan Woonstichting Vechthorst.

Erkend leerbedrijf

De Veste is een Ecabo en Fundeon erkend leerbedrijf. Er zijn jaarlijks meerdere stagiairs die bij de Veste praktijkervaring opdoen. De Veste heeft zich er ook voor ingespannen om leerlingbouwplaatsen te realiseren in overleg met de aannemer. Enkele bouwplaatsen zijn aangewezen als leerlingbouwplaats.

het Vechtdal te bevorderen. Tevens wordt met dit project de maatschappelijke verankering van de Veste in de samenleving vergroot. De personificatie van dit beleid vindt plaats via een speciaal ontworpen stripfiguur, Maatje geheten. Maatje is uitgegroeid tot de mascotte die bij diverse openingen en evenementen aanwezig is.

Door de educatie van die vrijwilligers te financieren wordt de sociale infrastructuur versterkt.

Het Maatjesproject is in 2009 ook ingevoerd in Enschede. Met het project wil de Veste door middel van een bijdrage studenten ondersteunen die zich op een bijzondere manier inzetten voor de medemens. Denk hierbij aan vrijwilligerswerk in de eigen stad of dorp of aan opbouwwerkzaamheden in een derdewereldland.

Matching Woonstichting Vechthorst

Er zijn afspraken gemaakt met Woonstichting Vechthorst over collegiaal financieren. Door de Veste is een deel van de rentelasten gedragen.

Erkend leerbedrijf

De Veste biedt gedurende het hele jaar MBO en HBO studenten de gelegenheid om via een stage praktijkervaring op te doen binnen onze organisatie. Daarnaast zal de Veste zich ervoor inspannen om leerlingbouwplaatsen te realiseren in overleg met de aannemer.

Eindcijfer Presteren naar Ambities (gemiddelde)

7,6

Presteren naar Opgaven					
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden				Geformuleerde opgaven	Beoordeling (cijfer)
Huisvesting primaire doelgroep					7,4
<i>Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)</i>					7
Samenstelling en omvang bezit					7
	2009	2010	2011	2012	
Aantal wooneenheden naar type					
Totaal huurwoningen	2.927	2.896	3.428	3.265	
Eenheden in verzorgingshuizen	214	214			
Overige wooneenheden	2.329	2.372			
Onzelfstandige overige wooneenheden (benaming gehanteerd sinds 2011)			2.788	2.972	
Totaal aantal wooneenheden	5.470	5.482	6.216	6.237	
Aantal overig bezit naar type					
Garages	60	60	73	73	
Bedrijfsruimten/winkels	18	21	27		
Bedrijfsruimten/winkels niet DAEB (benaming gehanteerd sinds 2012)				19	
Overig bezit	24	24	24	60	
Maatschappelijke vastgoed	2	2	2		
Bedrijfsruimten/winkels DAEB (benaming gehanteerd sinds 2012)				11	
Totaal aantal verhuureenheden ongewogen	5.574	5.589	6.342	6.400	
Totaal aantal verhuureenheden gewogen	5.509	5.524	6.266	6.305	
Totaal aantal verhuureenheden gewogen (gemiddeld voorgaande 2 jaren, niet genoemd in 2010)	5.497	5.516	6.118	6.286	
Verbindingen					
Aantal verbindingen	4	4	4	4	
Totaal aantal wooneenheden in verbindingen	2	2	2	2	
Totaal aantal niet-wooneenheden in	1	1	0	0	

verbindingen				
Bezit woonegelegenheden in de regio				
Noord-Friesland/Waddeneilanden			636	636
Hengelo/Enschede	2.099	2.11	2.110	2.109
IJsselvallei	3.361	3.361	3.460	3.482
Overig	10	10	10	10

(bron: Corporatie in Perspectief over de jaren 2010-2012)

De fusie met Pierre Louis op Terschelling heeft geleid tot een toename van 436 woningen, 14 garages en 7 bedrijfsruimten. Daarnaast is ook de campus voor de Zeevaartschool op Terschelling, bestaande uit 200 studentenwoningen, overgenomen van de gemeente Terschelling.

Prestatieafspraken gemeente Enschede

In Enschede richt de Veste zich primair op studentenhuisvesting. Naast de circa 2.100 eenheden voor studenten zijn er ondergeschikte voorzieningen en enkele commerciële ruimten met daarin functies ten behoeve van de studenten.

De Veste heeft geen studentenwoningen verkocht.

Er zijn geen verzoeken van de gemeente Enschede ontvangen voor het leveren van een bijdrage aan sociale huurprojecten.

De Veste heeft in 2007 twee grote nieuwbouwprojecten gerealiseerd op de campus. Deze beide gebouwen omvatten in totaal 247 zelfstandige eenheden. Daarnaast hebben er ook renovaties plaatsgevonden, waaronder aan de Calslaan Nieuw. Bij de renovatie van Calslaan Nieuw zijn 377 kamers samengevoegd in 188 gerenoveerde kamers.

Prestatieafspraken gemeente Terschelling

Er zijn met de gemeente Terschelling afspraken gemaakt over het instandhouden van de kernvoorraad. Er vindt geen verkoop van het bloot eigendom van huurwoningen plaats. De gemeente heeft wel ingestemd met verkoop van het economische eigendom van huurwoningen in de vorm van de Econoom. Daarnaast zijn er in de prestatieovereenkomst ook afspraken gemaakt over het realiseren van nieuwbouw. Vanwege de gemaakte afspraken is het niet nodig gebleken om een strategisch voorraadbeleidsplan op te stellen.

Met ruim 430 woningen op Terschelling is de kernvoorraad van de Veste in stand gehouden.

De campus voor de Zeevaartschool op Terschelling is overgenomen door de Veste. De Veste heeft twee

Prestatieafspraken Wonen Enschede 2007-2010

De Veste richt zich op de campus in Enschede primair op studentenhuisvesting.

De Veste is niet voornemens om studenteneenheden te verkopen.

De Veste heeft de middelen om te investeren in de toevoeging van huurwoningen voor de kernvoorraad van plaatsen rondom Enschede. Op verzoek van gemeenten bekijkt de Veste of ze een bijdrage kan leveren aan sociale huurprojecten.

De Veste zet zich in om de woon- en leefkwaliteit van de campus Enschede optimaal te krijgen en te houden. Dat betekent een goede mix van woonvormen in zelfstandige en onzelfstandige huisvesting voor langere tijd of korte duur tegen een redelijke prijs. Woonmilieus voor studenten zijn divers. De Veste kent 170 groepen met ieder voor zich een eigen kwaliteit. Deze diversiteit wordt gekoesterd zolang de leefbaarheid niet onevenredig wordt aangetast.

De samenstelling van de voorraad bestaat momenteel voor 95% uit groepswonen. Er is een toenemende vraag naar zelfstandige huisvesting.

Prestatieafspraken Terschelling

De Veste ontwikkelt in 2012, in samenwerking met de gemeente, een strategisch voorraadbeleidsplan.

Partijen overleggen over de eigendomsoverdracht van een complex woningen van de gemeente en nemen hierover in 2012 een besluit. Daarbij wordt de mogelijkheid van het beschikbaar stellen van woningen voor personeel van de gemeente betrokken.

<p>woningen beschikbaar gesteld als dienstwoning voor de gemeente Terschelling.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Hardenberg</u> De Veste heeft 1.713 sociale huurwoningen, waaronder 242 onzelfstandig, in de gemeente Hardenberg.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Ommen</u> De Veste heeft haar woningvoorraad in de gemeente Ommen in stand gehouden.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Dalfsen</u> De Veste heeft 159 sociale huurwoningen, waaronder 26 onzelfstandig, in de gemeente Dalfsen. Daarvan bevinden zich 150 sociale huurwoningen in Lemelerveld.</p>	<p>Om de huishoudens met een laag inkomen voldoende slaagkansen te geven, houdt de Veste een kernvoorraad in stand van minimaal 400 sociale huurwoningen.</p> <p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> De Veste zorgt ervoor dat de huidige strategische voorraad huurwoningen tot de aftoppingsgrens van 1.436 woningen niet kleiner wordt.</p> <p><u>Prestatieafspraken Ommen</u> De woningcorporaties zeggen toe dat de huidige woningvoorraad bereikbaar blijft voor de lagere inkomensgroep.</p> <p><u>Prestatieafspraken Dalfsen</u> Op basis van een onderzoek van SGBO in 2002 hebben partijen eerder afgesproken om de sociale voorraad huurwoningen vast te stellen op 1.000 huurwoningen, waarvan 173 in Lemelerveld van de Veste zijn. Vanwege de wens van het gemeentebestuur en de corporaties om het aantal huurwoningen in de gemeente te laten toenemen, streven partijen ernaar om de sociale voorraad van 1.000 huurwoningen te laten groeien met 30% van alle nieuw te bouwen woningen in de gemeente.</p>																																																				
<p>Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)</p>		<p>7,8</p>																																																			
<p>Passend toewijzen</p>		<p>7</p>																																																			
<p>Toewijzingen 2009-2012</p> <table border="1" data-bbox="183 997 1064 1177"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">2009</th> <th rowspan="2">2010</th> <th rowspan="2">2011</th> <th rowspan="2">2012</th> <th colspan="3">Totaal toewijzingen 2009-2012 in %</th> </tr> <tr> <th>Corporatie</th> <th>Referentie</th> <th>Landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Toewijzingen binnen inkomensgrenzen uit de Wht.</td> <td>183</td> <td>1.325</td> <td>1.578</td> <td>1.451</td> <td>94,3</td> <td>66,9</td> <td>73,4</td> </tr> <tr> <td>Toewijzingen buiten inkomensgrenzen uit de Wht.</td> <td>81</td> <td>84</td> <td>56</td> <td>52</td> <td>5,7</td> <td>33,1</td> <td>26,6</td> </tr> <tr> <td>Passend</td> <td>249</td> <td>1.372</td> <td>1.620</td> <td>1.487</td> <td>98,3</td> <td>82,3</td> <td>84,4</td> </tr> <tr> <td>Te duur</td> <td>7</td> <td>17</td> <td>7</td> <td>10</td> <td>0,9</td> <td>14,5</td> <td>12,7</td> </tr> <tr> <td>Te goedkoop</td> <td>8</td> <td>20</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>0,9</td> <td>3,2</td> <td>2,9</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Corporatie in Perspectief 2013)</p> <p>De Veste heeft in de periode 2009-2012 gemiddeld 98,3% van het totaal aantal toewijzingen passend toegewezen op inkomen. Bij de toewijzing van de kamers in woongroepen is in de afgelopen vier jaren in geen enkel geval gebleken dat er problemen in de groepen zijn ontstaan vanwege een slechte plaatsing. De verantwoording van de toewijzing wordt gepubliceerd op de website.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u></p>		2009	2010	2011	2012	Totaal toewijzingen 2009-2012 in %			Corporatie	Referentie	Landelijk	Toewijzingen binnen inkomensgrenzen uit de Wht.	183	1.325	1.578	1.451	94,3	66,9	73,4	Toewijzingen buiten inkomensgrenzen uit de Wht.	81	84	56	52	5,7	33,1	26,6	Passend	249	1.372	1.620	1.487	98,3	82,3	84,4	Te duur	7	17	7	10	0,9	14,5	12,7	Te goedkoop	8	20	7	6	0,9	3,2	2,9	<p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> In 2011 stellen partijen een nieuw convenant woonruimteverdeling op. Onderdeel</p>	
						2009	2010	2011	2012	Totaal toewijzingen 2009-2012 in %																																											
	Corporatie	Referentie	Landelijk																																																		
Toewijzingen binnen inkomensgrenzen uit de Wht.	183	1.325	1.578	1.451	94,3	66,9	73,4																																														
Toewijzingen buiten inkomensgrenzen uit de Wht.	81	84	56	52	5,7	33,1	26,6																																														
Passend	249	1.372	1.620	1.487	98,3	82,3	84,4																																														
Te duur	7	17	7	10	0,9	14,5	12,7																																														
Te goedkoop	8	20	7	6	0,9	3,2	2,9																																														

<p>Er heeft overleg plaatsgevonden over het convenant woonruimteverdeling. In samenspraak met de gemeente is vast komen te staan dat er geen aanleiding was tot aanpassing.</p> <p>In de flyer Woonruimteverdeling Pierre Louis is opgenomen dat minstens 16% van het bruto maandinkomen besteed moet worden aan huur. Er is met de gemeente ook overleg geweest over het toetsen op vermogen van het huishouden bij toewijzen. Afsproken is dat er enkel getoetst zal worden op basis van het IB60-formulier.</p>	<p>daarvan vormt het stellen van eisen aan het maximum vermogen van woningzoekenden die in aanmerking willen komen voor een sociale huurwoning.</p> <p>Om huishoudens met een inkomen boven € 33.614,- voldoende slaagkansen te blijven geven, blijft de Veste de vrijkomende huurwoningen toewijzen aan woningzoekenden met een hoger inkomen. De huurprijs van de toe te wijzen woning wordt vastgesteld aan de hand van 16% van het inkomen, tot maximaal 100% van de maximaal redelijke huurprijs.</p> <p>Partijen bespreken op welke wijze in de toekomst bij de toewijzing van sociale huurwoningen kan worden getoetst op het vermogen van het huishouden.</p>													
Tegengaan woonfraude		8												
<p><u>Prestatieafspraken Enschede</u> Huurders van studentenwoningen dienen jaarlijks hun collegeinschrijving te overleggen aan de Veste. Indien ze daartoe niet in staat zijn wordt de ontruimingsprocedure opgestart.</p> <p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> De Veste heeft overleg gehad met de gemeente Terschelling over het in beeld krijgen van woonfraude. Indien er het vermoeden is van woonfraude wordt er ook overleg gepleegd met de gemeente. Wanneer het nodig wordt geacht zal er gerechercheerd worden.</p> <p>In de afgelopen vier jaar heeft de Veste in één geconstateerde situatie via tussenkomst van de rechter een huisuitzetting weten te bewerkstelligen. Het psychologische effect van die uitzetting was in de specifieke omgeving van Terschelling, waar naar het oordeel van de samenleving aldaar relatief veel sprake was van fraude – veroorzaakt overigens door tekorten en een gebrek aan integriteit bij toewijzing van de rechtsvoorganger - , groot.</p>	<p><u>Prestatieafspraken Enschede</u> Wonen en werken op de campus gaat onbewust in elkaar over. De Veste hanteert campuscontracten waarbij het einde van de studie ook het einde van de huurovereenkomst mogelijk maakt. De campus biedt beperkte mogelijkheden om het werken voort te zetten op de campus. Het wonen moet dan elders opgelost worden.</p> <p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> Partijen overleggen in 2012 over mogelijkheden om woonfraude in beeld te krijgen.</p> <p>De gemeente zal in nieuwe huurovereenkomst van haar dienstwoningen opnemen dat de overeenkomst is ontbonden zodra de desbetreffende huurder niet meer behoort tot een maatschappelijke beroepsgroep.</p>													
Keuzevrijheid		8												
<p>De Veste heeft diverse huur-, koop- en zorgwoningen gerealiseerd de afgelopen jaren. Hiermee is er een divers aanbod geleverd wat de keuzevrijheid ten goede komt. In navolgende onderdelen worden de gerealiseerde en geïnitieerde projecten nader omschreven.</p> <p>Daarnaast hebben huurders ervoor kunnen kiezen om hun V-meters en/of E-meters in te zetten. Hier hebben veel huurders ook gebruik van gemaakt.</p> <p><u>Aantallen aanvragen V-meters:</u></p> <table border="1" data-bbox="163 1390 1077 1417"> <tr> <td></td> <td>2009</td> <td>2010</td> <td>2011</td> <td>2012</td> <td>Totaal</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		2009	2010	2011	2012	Totaal								
	2009	2010	2011	2012	Totaal									

V-meters keuzelijst aangemaakt	262	232	220	275	989
V-meters keuzelijst afgesloten	280	254	195	277	1006

Aantal uitvoering E-meters:

	2009	2010	2011	2012	Totaal
E-meters	357	403	257	155	1172

Besteding V- en E-meters:

	2009	2010	2011	2012	totaal
V-meters	274.000	302.000	336.000	206.208	1.118.208
E-meters	357.000	702.000	516.000	339.642	1.914.642

(bron: jaarrekeningen en kwartaalrapportages 2009-2012)

Van de mogelijkheid om de eigen huurwoning te kopen is ook enkele malen gebruik gemaakt.

Verkoop bestaande huurwoningen:

	2009	2010	2011	2012
Aantal verkopen	3	12	4	2
Totale taxatiewaarde	€ 480.000	€ 1.882.500	€ 657.500	€ 342.500
Gemiddelde woonduurkorting	9%	18,3%	20%	13,4%

(bron: jaarverslagen 2009-2012)

Prestatieafspraken gemeente Terschelling

De Veste heeft in 2011 de V-meters inderdaad geïntroduceerd voor haar huurders op Terschelling en daarvoor het budget beschikbaar gesteld.

Voor het toepassen van het concept Wonen op Bestelling heeft zich nog geen geschikt project voorgedaan.

Prestatieafspraken gemeente Hardenberg

In overleg met de gemeente is ervoor gekozen om de voor de pilot van Wonen op Bestelling in Bransveen in Dedemsvaart 8 woningen te realiseren. De nieuwbouwplannen hiervoor zijn in voorbereiding.

Prestatieafspraken gemeente Dalfsen

Voor de huurders van de Veste in de gemeente Dalfsen is de keuzevrijheid voor kiezen tussen huur en koop en tussen prijs en kwaliteit uiteraard mogelijk geweest. Daaronder is ook het kopen van de eigen huurwoning een optie geweest.

Prestatieafspraken Terschelling

In 2011 introduceert de Veste de V-meters, waarmee de huurders hun woning kunnen verbeteren of verfraaien. De Veste heeft hiervoor € 700.000 beschikbaar.

Partijen overleggen met elkaar over het toepassen van het concept Wonen op Bestelling en wijzen bij een positieve uitslag in 2012 een project aan waar dit concept wordt toegepast.

Prestatieafspraken Hardenberg

De gemeente wil graag meewerken aan pilots die de keuzevrijheid van bewoners vergroten. De gemeente maakt in 2009 met de Veste afspraken over een locatie waar Wonen op Bestelling wordt toegepast.

Prestatieafspraken Dalfsen

Partijen vinden het belangrijk dat een bewoner iets te kiezen heeft, want dat leidt tot "goede wijken": wijken met een keuze tussen huur en koop en tussen prijs en kwaliteit. Met de verkoop van bestaande huurwoningen kunnen de corporaties voor de mensen met een koopwens een grote rol spelen. Keuzevrijheid van bewoners is voor partijen een uitgangspunt.

Wachtljst

-

<p>Hieronder is de gemiddelde wachttijd van woningzoekenden en het gemiddelde aantal reacties per vrijkomende woning weergegeven.</p> <p>Gemiddelde wachttijd woningzoekenden in maanden:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jaargemiddelde</td> <td>37,5</td> <td>32,4</td> <td>35,2</td> <td>36,6</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>Gemiddelde aantal reacties per vrijkomende woning:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jaargemiddelde</td> <td>9,2</td> <td>15,7</td> <td>24,8</td> <td>26,2</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)</p>		2009	2010	2011	2012	Jaargemiddelde	37,5	32,4	35,2	36,6		2009	2010	2011	2012	Jaargemiddelde	9,2	15,7	24,8	26,2	<p>Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt met de met stakeholders op dit onderwerp.</p>																					
	2009	2010	2011	2012																																						
Jaargemiddelde	37,5	32,4	35,2	36,6																																						
	2009	2010	2011	2012																																						
Jaargemiddelde	9,2	15,7	24,8	26,2																																						
<p>Leegstand</p>			<p>-</p>																																							
<p>Gemiddelde leegstand woningen de Veste (in dagen):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jaargemiddelde</td> <td>13,7</td> <td>5,3</td> <td>6,2</td> <td>3,2</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>In 2009 lag de gemiddelde leegstand hoog boven onze geformuleerde kritische succesfactor. Sinds 2010 is het gelukt om de leegstand naar beneden te krijgen zelfs tot 3,2 dagen in 2012. Echter is de kwaliteit van de huurders voor ons ook zeer van belang.</p> <p>Verslaan benchmark leegstand Enschede (in percentages):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1^e kwartaal</td> <td>99,5</td> <td>Nnb</td> <td>98,9</td> <td>96,8</td> </tr> <tr> <td>2^e kwartaal</td> <td>97,3</td> <td>Nnb</td> <td>100</td> <td>97,6</td> </tr> <tr> <td>3^e kwartaal</td> <td>100</td> <td>Nnb</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>4^e kwartaal</td> <td>Nb</td> <td>Nnb</td> <td>100</td> <td>99</td> </tr> <tr> <td>Jaargemiddelde</td> <td>98,9</td> <td>nbn</td> <td>100</td> <td>98,3</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>In de periode 2009 t/m 2012 is de formuleerde kritische succesfactor nagenoeg altijd behaald. In 2010 heeft er geen meting plaatsgevonden.</p>		2009	2010	2011	2012	Jaargemiddelde	13,7	5,3	6,2	3,2		2009	2010	2011	2012	1^e kwartaal	99,5	Nnb	98,9	96,8	2^e kwartaal	97,3	Nnb	100	97,6	3^e kwartaal	100	Nnb	100	100	4^e kwartaal	Nb	Nnb	100	99	Jaargemiddelde	98,9	nbn	100	98,3	<p>Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt met de met stakeholders op dit onderwerp.</p>	
	2009	2010	2011	2012																																						
Jaargemiddelde	13,7	5,3	6,2	3,2																																						
	2009	2010	2011	2012																																						
1^e kwartaal	99,5	Nnb	98,9	96,8																																						
2^e kwartaal	97,3	Nnb	100	97,6																																						
3^e kwartaal	100	Nnb	100	100																																						
4^e kwartaal	Nb	Nnb	100	99																																						
Jaargemiddelde	98,9	nbn	100	98,3																																						
<p>Maatregelen specifieke doelgroepen</p>			<p>8</p>																																							
<p>De ambitie om voor ouderen, mensen met een beperking en mensen in zwakke sociale structuren voorzieningen te realiseren is in ruime mate gelukt. Op diverse plaatsen zijn wijksteunpunten gerealiseerd of geïnitieerd. Op diverse plaatsen zijn kleinschalige woonvormen gerealiseerd of geïnitieerd. En op één plaats is een voorziening gerealiseerd voor mensen wiens maatschappelijke en sociale realiteit ernstig in</p>	<p>Met diverse belanghebbenden zijn afspraken gemaakt over de realisatie van nieuwbouw. Deze afspraken zijn per project vastgelegd in de klantakkoorden. Hieronder is per belanghebbende aangegeven voor welke, in de periode 2009-2012, gerealiseerde projecten klantakkoorden zijn getekend.</p>																																									

<p>de problemen zijn gekomen (LIMOR). Hieronder staat een volledig overzicht van de gerealiseerde projecten voor specifieke doelgroepen.</p> <p>Opleveringen projecten voor specifieke doelgroepen in 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 12 (van 79) huurappartementen Nijenhaghen in Ommen ✓ 49 huurappartementen zware zorg Schuttevaer in Dedemsvaart ✓ Multifunctioneel centrum 't Trefpunt in Balkbrug ✓ Eerstelijnscentrum 8 koopappartementen, ruimten voor apotheek, huisartsen, Carinova in Nieuwleusen <p>Opleveringen projecten voor specifieke doelgroepen in 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 46 (van 57) huurappartementen, 21 zorgappartementen en een dagbesteding Nijenhaghen in Ommen ✓ Studiecentrum Walstraat in Enschede ✓ 16 zorgappartementen voor mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking aan de Vrouwenlaan in Zwolle <p>Opleveringen projecten voor specifieke doelgroepen in 2011</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 21 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen De Mulderij in Hardenberg ✓ 22 (van de 30 zorgappartementen) Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld <p>Opleveringen projecten voor specifieke doelgroepen in 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 middelbare school Vechtdal College in Dedemsvaart ✓ 8 (van de 30 zorgappartementen) en een buurtkamer Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld ✓ 31 appartementen Kleinschalige woonvoorziening Moeshoek te Slagharen <p><u>Urgentie</u> Er wordt slechts in enkele gevallen voldaan de gestelde criteria om met urgentie een woning toegewezen te krijgen. In de periode 2009-2012 hebben is er slechts in twee gevallen urgentie verleend.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u> De Veste heeft twee woningen beschikbaar gesteld als dienstwoning voor de gemeente Terschelling.</p>	<p><u>Baalderborg Groep:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 49 huurappartementen zware zorg Schuttevaer in Dedemsvaart ✓ 31 appartementen Kleinschalige woonvoorziening Moeshoek te Slagharen <p><u>Saxenburggroep / Oldenhaghen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 79 huurappartementen, waaronder 21 zorgappartementen en een dagbesteding Nijenhaghen in Ommen <p><u>Stichting Sprank:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 16 zorgappartementen voor mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking aan de Vrouwenlaan in Zwolle <p><u>Stichting LIMOR:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 21 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen De Mulderij in Hardenberg <p><u>Zorggroep Raalte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 30 zorgappartementen en een buurtkamer Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld ✓ Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld <p><u>Vechtdal College (i.s.m. gemeente Hardenberg):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 middelbare school Vechtdal College in Dedemsvaart <p><u>Gemeente Hardenberg:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 't Trefpunt Multifunctioneel centrum in Balkbrug <p><u>Gemeente Dalfsen:</u> De gemeente Dalfsen en de participanten hebben de Veste benaderd voor het realiseren van:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Eerstelijnscentrum 8 koopappartementen, ruimten voor apotheek, huisartsen, Carinova in Nieuwleusen <p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> Partijen overleggen met elkaar over de manier waarop de maatschappelijke beroepsgroepen kunnen worden ondersteund bij het vinden van woonruimte.</p>									
<p>Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomenverhouding, overige woonlasten)</p>		<p>7,3</p>								
<p>Huurprijsbeleid</p>		<p>7</p>								
<p><u>Jaarlijkse huurverhoging:</u></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr style="background-color: #d4edda;"> <td style="text-align: center;">2009</td> <td style="text-align: center;">2010</td> <td style="text-align: center;">2011</td> <td style="text-align: center;">2012</td> </tr> </table>					2009	2010	2011	2012		
2009	2010	2011	2012							

Huurverhoging	2,5%	1,2%	1,3%	2,3%
---------------	------	------	------	------

Huurprijsniveau

Verhuurgegevens

	2009	2010	2011	Corporatie	Referentie	Landelijk
				2012	2012	2012
Mutatiegraad *	7,1	5,6	5,7	5,5	7,1	7,9
Huurachterstand in % van de jaarhuur *	0,4	0,4	0,4	0,4	1,0	1,3
Huurderiving in % van de jaarhuur *	1,3	0,7	0,9			
Huurderiving in % van de jaarhuur a.g.v. marktomstandigheden*				0,0	0,9	1,3
Huurderiving in % van de jaarhuur a.g.v. projectleegstand*				0,0	0,6	0,8
Gemiddelde huurprijs per maand per woongegelegenheid	322	337	336	340	459	445
Gemiddelde huurprijs per maand huurwoningen	415	443	450	433	458	447
Gemiddelde huurprijs per maand Onzelfstandig overige wooneenheden		200	195	237	495	420
Huur in % van maximaal toegestane huur DAEB *				61,6	65,4	67,3
Huur in % van maximaal toegestane huur niet DAEB *	62,7	64,1	64,4	94,1	81,6	84,8
Huur in % van de woz-waarde *	3,0	3,3	3,4	3,0	3,4	3,6

* Alleen voor huurwoningen

(bron: Corporatie in Perspectief 2013)

In de gehele periode is het gemiddeld huurprijsniveau van de Veste significant lager dan het gemiddelde in Nederland en de collega corporaties in de regio. Op grond van haar financiële positie kan de Veste die situatie handhaven.

Prestatieafspraken gemeente Enschede

Het huurprijsniveau van de studentenwoningen van de Veste in Enschede ligt op circa € 210 per maand per eenheid. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde huurprijsniveau.

Slechts enkele zelfstandige studentenwoningen van de Veste in Enschede bevinden zich boven de huurtoeslaggrens voor huurders tot 23 jaar. Geen enkele studentenwoning heeft een huurprijs boven de huurtoeslaggrens voor huurder ouder dan 23 jaar.

Prestatieafspraken gemeente Ommen

Er zijn geen nieuwe huurwoningen gerealiseerd in de gemeente Ommen in de gestelde periode.

Prestatieafspraken Enschede

De Veste streeft in Enschede een huurniveau na dat onder het gemiddelde van studentenhuysvesting in Nederland ligt bij een vergelijkbare kwaliteit. Daarnaast streeft de Veste ernaar dat zelfstandige huysvesting voor minimaal 80% van de huurders die gebruik maken van huurtoeslag bereikbaar is.

Prestatieafspraken Ommen

De woningcorporaties zeggen toe dat 80% van de nieuwe huurwoningen die zij bouwen, een huurprijs zal hebben die lager is dan de maximale huurgrens om voor huurtoeslag in aanmerking te komen.

Huur-inkomensverhouding

7

Woonruimteverdeling

Een woning wordt niet toegewezen indien er niet wordt voldaan aan de geformuleerde huur-inkomensverhouding. Hieronder is per jaar aangegeven in hoeveel gevallen woningen niet zijn toegewezen aan de reagerende woningzoekende met de oudste zoekdatum.

Door de Veste werd in 2009 tweemaal een woning geweigerd in verband met inkomen passendheid van

<p>de woningzoekende.</p> <p>Door de Veste werd in 2010 6 keer een woning niet toegewezen aan de reagerende woningzoekende met de oudste zoekdatum. Oorzaken: 3 keer inkomen te hoog, 2 keer inkomen te laag en 1 keer niet gereageerd door woningzoekende.</p> <p>Door de Veste werd in 2011 3 keer een woning niet toegewezen aan de reagerende woningzoekende met de oudste zoekdatum. Oorzaken: 2 keer inkomen te hoog en 1 keer inkomen te laag.</p> <p>Door de Veste werd in 2012 58 keer een woning niet toegewezen aan de kandidaat met de oudste zoekdatum. Oorzaken: 5 keer inkomen te laag, 3 keer inkomen te hoog, 13 keer vanwege het hebben van huurschulden, 6 keer vanwege de sociale structuur van de wijk, 7 keer omdat we geen reactie ontvingen van de woningzoekende, 2 keer vanwege actuele overlast, 4 keer vanwege niet passend qua gezinsgrootte, 6 keer vanwege persoonlijke omstandigheden, 1 keer vanwege het niet hebben van een huisvestingsvergunning en 11 keer omdat het IB 60 formulier niet tijdig kon worden aangeleverd. <i>(bron: kwartaalrapportages 2009-2012)</i></p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u> Er heeft overleg plaatsgevonden over het convenant woonruimteverdeling. In samenspraak met de gemeente is vast komen te staan dat er geen aanleiding was tot aanpassing.</p> <p>In de flyer Woonruimteverdeling Pierre Louis is opgenomen dat minstens 16% van het bruto maandinkomen besteed moet worden aan huur. Er is met de gemeente ook overleg geweest over het toetsen op vermogen van het huishouden bij toewijzen. Afgesproken is dat er enkel getoetst zal worden op basis van het IB60-formulier.</p>	<p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> In 2011 stellen partijen een nieuw convenant woonruimteverdeling op. Onderdeel daarvan vormt het stellen van eisen aan het maximum vermogen van woningzoekenden die in aanmerking willen komen voor een sociale huurwoning.</p> <p>Om huishoudens met een inkomen boven € 33.614,- voldoende slaagkansen te blijven geven, blijft de Veste de vrijkomende huurwoningen toewijzen aan woningzoekenden met een hoger inkomen. De huurprijs van de toe te wijzen woning wordt vastgesteld aan de hand van 16% van het inkomen, tot maximaal 100% van de maximaal redelijke huurprijs.</p> <p>Partijen bespreken op welke wijze in de toekomst bij de toewijzing van sociale huurwoningen kan worden getoetst op het vermogen van het huishouden.</p>																			
Overige woonlasten		8																		
<p><u>E-meters</u> In de afgelopen jaren hebben we via deze weg ruim 1,9 miljoen geïnvesteerd in verduurzaming van de woningvoorraad.</p> <table border="1" data-bbox="165 1251 1079 1326"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Besteding</td> <td>357.000</td> <td>702.000</td> <td>516.000</td> <td>339.642</td> <td>1.914.642</td> </tr> <tr> <td>E-meters</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>(bron: Jaarrekeningen 2009-2012)</i></p> <p>Voor het woningbezit van Pierre Louis is in 2010 een investering gereserveerd van in totaal € 537.000 voor de E-meters. De E-meters zijn in 2011 geïntroduceerd voor de huurders op Terschelling.</p>		2009	2010	2011	2012	totaal	Besteding	357.000	702.000	516.000	339.642	1.914.642	E-meters						<p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> Door het aanbieden van E-meters investeert de Veste ongeveer € 2 miljoen aan energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad van de gemeente.</p> <p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> In 2011 introduceert de Veste de E-meters, waarmee met de huurder energiebesparende ingrepen kunnen worden afgesproken. De Veste investeert daarin € 537.000.</p>	
	2009	2010	2011	2012	totaal															
Besteding	357.000	702.000	516.000	339.642	1.914.642															
E-meters																				

Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)		7,5																														
Verkoop		7																														
<p><u>Verkoop bestaand bezit en nieuwbouw:</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bestaand bezit De Veste</td> <td>3</td> <td>12</td> <td>4</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw De Veste</td> <td>34</td> <td>39</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling</td> <td>12</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>51</td> <td>52</td> <td>7</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: Jaarverslagen en kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>De gestelde kritische succesfactor voor het aantal verkochte huurwoningen is alleen in 2010 gehaald. Er wordt ook niet op gestuurd om het gestelde aantal verkopen te behalen. De crisis is terug te zien in het aantal verkochte huurwoningen van de afgelopen jaren.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Enschede</u> De Veste heeft geen studentenwoningen verkocht.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u> Op Terschelling worden geen woningen in het bloot eigendom verkocht. Wel is in overleg met de gemeente de Econoom eind 2012 geïntroduceerd op Terschelling. Hiermee kunnen huurders het economisch eigendom van de huurwoning verkrijgen (zie ook het volgende onderdeel).</p>			2009	2010	2011	2012	Bestaand bezit De Veste	3	12	4	2	Nieuwbouw De Veste	34	39	-	-	Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling	12	-	-	27	Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling	2	1	3	1	Totaal	51	52	7	30	
	2009	2010	2011	2012																												
Bestaand bezit De Veste	3	12	4	2																												
Nieuwbouw De Veste	34	39	-	-																												
Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling	12	-	-	27																												
Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling	2	1	3	1																												
Totaal	51	52	7	30																												
Tussenvormen		8																														
<p><u>De Econoom</u> Op 5 januari 2012 is aan de bewoners van de woningen van de Veste die in aanmerking kwamen voor de Econoom een brief gestuurd met een antwoordkaart. Ruim 500 bewoners hebben de antwoordkaart retour gestuurd en daarmee aangegeven dat ze interesse hebben in de Econoom. Eind 2012 zijn deze bewoners benaderd voor een proefprocedure. Uit de aanmeldingen zijn uiteindelijk 20 bewoners gekozen waarmee de proefprocedure is gestart. Tot op heden zijn er 30 woningen onder de Econoom verkocht.</p> <p><u>Verkoopgarantieregeling</u> De bijdrage van de Veste in het fonds bedroeg in 2010 € 150.000. In 2010 zijn geen verplichtingen ten aanzien van aankopen gedaan. In 2011 is één woning aangekocht door de Veste inzake de garantieregeling. In 2012 zijn geen woningen aangekocht door de Veste inzake de garantieregeling.</p>		<p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> Partijen besluiten in 2012 of er op het eiland startersleningen worden geïntroduceerd.</p> <p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> In 2009 wordt de startersregeling geëvalueerd. Afhankelijk van de uitkomsten daarvan wordt besloten of het huidige financieringssysteem wordt gecontinueerd.</p>																														

Startersregeling Hardenberg

Van 2007 tot en met 2011 heeft de Veste jaarlijks € 100.000,- bijgedragen aan het startersfonds van de gemeente Hardenberg. De bijdragen waren in de vorm van een lening.

Prestatieafspraken gemeente Terschelling

Er is door de gemeente Terschelling geen starterslening geïntroduceerd in 2012.

Kwaliteit woningen en woningbeheer**8,5****Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)****8,5****Prijs-kwaliteit-verhouding****8****Prijs-kwaliteit-verhouding**

	2009		2010		2011		2012	
	Veste	Ref.	Veste	Ref.	Veste	Ref.	Veste	Ref.
Gem. aantal punten huurwoningen	141	139	143	139	140	143	144 (DAEB) 158 (niet DAEB)	148 (DAEB) 174 (niet DAEB)
Gem. aantal punten oppervlakte huurwoningen	60	61	61	63	60	63	60 (DAEB) 76 (niet DAEB)	63 (DAEB) 74 (niet DAEB)
Gem. puntprijs huurwoningen	2,97	3,05	3,17	3,14	3,22	3,12	2,99 (DAEB) 4,14 (niet DAEB)	3,04 (DAEB) 4,28 (niet DAEB)

(bron: Corporatie in Perspectief 2010-2013)

Verhuurgegevens

	2009	2010	Corporatie		Referentie		Landelijk	
			2011	2012	2012	2012	2012	2012
Mutatiegraad *	7,1	5,6	5,7	5,5	7,1	7,9		
Huurachterstand in % van de jaarhuur *	0,4	0,4	0,4	0,4	1,0	1,3		
Huurderving in % van de jaarhuur *	1,3	0,7	0,9					
Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. marktomstandigheden*				0,0	0,9	1,3		
Huurderving in % van de jaarhuur a.g.v. projectleegstand*				0,0	0,6	0,8		
Gemiddelde huurprijs per maand per wooneenheid	322	337	336	340	459	445		
Gemiddelde huurprijs per maand huurwoningen	415	443	450	433	458	447		
Gemiddelde huurprijs per maand Onzelfstandig overige wooneenheden		200	195	237	495	420		
Huur in % van maximaal toegestane huur DAEB *				61,6	65,4	67,3		
Huur in % van maximaal toegestane huur niet DAEB *		62,7	64,1	64,4	94,1	81,6	84,8	
Huur in % van de woz-waarde *	3,0	3,3	3,4	3,0	3,4	3,6		

* Alleen voor huurwoningen

Beslisdocumenten en klantakkoorden

Elke fase van een nieuwbouwproject wordt een beslisdocument opgesteld met daarin onder andere de investering en het te realiseren kwaliteitsniveau.

In het geval van nieuwbouw, en in sommige gevallen bij grootschalige renovatie, worden er afspraken gemaakt met de betreffende zorgaccount/belanghebbende over het huurprijsniveau. Deze afspraken worden vastgelegd in de klantakkoorden en in de huurovereenkomsten.

Prestatieafspraken gemeente Dalfsen

De maximale verkoopprijzen voor sociale koopwoningen zijn vastgesteld op € 154.000 voor tussenwoningen en op € 176.000 voor hoekwoningen.

Prestatieafspraken gemeente Terschelling

De maximale verkoopprijzen zijn vastgesteld op € 184.000 v.o.n. voor starterswoningen en op € 226.000 v.o.n. voor twee-onder-een-kapwoningen.

<p><i>(Bron: Corporatie in perspectief 2013)</i></p> <p>De Veste is gedurende de periode 2009-2012 in staat om haar bezit aan te bieden tegen gemiddeld 63,2% van de maximale huur. Dit percentage ligt ruim lager dan het landelijk gemiddelde.</p> <p>De Veste heeft in de periode 2009-2012 geen huurwoningen gerealiseerd met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens.</p> <p>Beslisdocumenten en klantakkoorden Voor alle gerealiseerde en geïnitieerde projecten zijn beslisdocumenten opgesteld. Daarnaast zijn voor de projecten waarbij zorgaccounts of andere belanghebbenden betrokken zijn, klantakkoorden opgesteld. Het eindresultaat zal moeten voldoen aan de gestelde eisen in de beslisdocumenten.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Dalfsen</u> De gerealiseerde sociale koopwoningen in de periode 2009-2012 zijn verkocht conform de gestelde maximale verkoopprijzen. In enkele gevallen zijn er afwijkende afspraken gemaakt met de gemeente over de verkoopprijzen.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u> Er zijn geen sociale koopwoningen gerealiseerd op Terschelling in de periode 2009-2012.</p>																				
9																				
<p>Conditie en onderhoudstoestand</p> <p>De Veste investeert veel in haar woningbezit. Zowel via planmatig, dagelijks en contract onderhoud als via de E-meters en V-meters. De bestedingen voor de E-meters en V-meters zijn reeds aan bod gekomen. Hieronder staan de bestedingen voor het planmatig, dagelijks en contractonderhoud.</p> <table border="1" data-bbox="165 1015 1079 1206"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bestedingen planmatig en contractonderhoud</td> <td>2.514.600</td> <td>2.854.000</td> <td>4.924.000</td> <td>3.697.750</td> <td>13.990.350</td> </tr> <tr> <td>Bestedingen dagelijks onderhoud</td> <td>1.247.000</td> <td>1.253.000</td> <td>1.352.300</td> <td>1.569.890</td> <td>5.422.190</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>(bron: Jaarverslagen 2009-2011 en Kwartaalrapportages 2012)</i></p> <p>Stakeholders beoordelen de situatie als goed tot zeer goed. Huurdersorganisatie beklagen zich zelfs dat er op dit punt geen issues zijn waardoor zij hun activiteiten moeten verleggen naar andere beleidsvelden.</p> <p><u>Resultaten 2009</u> De werkzaamheden van het dagelijks onderhoud zijn in 2009 voor 54% uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst.</p>		2009	2010	2011	2012	Totaal	Bestedingen planmatig en contractonderhoud	2.514.600	2.854.000	4.924.000	3.697.750	13.990.350	Bestedingen dagelijks onderhoud	1.247.000	1.253.000	1.352.300	1.569.890	5.422.190	<p><u>Prestatieafspraken Enschede</u> Het onderhoud wordt, waar mogelijk, door studenten uitgevoerd in opdracht en onder regie van Acasa, waardoor de betrokkenheid van de woonconsumenten wordt vergroot.</p> <p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> De Veste zal de kwaliteit van de bestaande woningen zodanig verbeteren dat er na 2017 geen kozijn- en gevelrenovaties meer nodig zijn en de douches en toiletten maximaal 25 jaar oud zijn. De Veste investeert hiertoe € 500.000 per jaar.</p> <p>Als bij mutatie blijkt dat er asbest aanwezig is in een huurwoning, vraagt de Veste schriftelijk toestemming aan de gemeente om het asbest te verwijderen. Vervolgens zorgt een gespecialiseerd bedrijf ervoor dat het asbest wordt verwijderd.</p> <p>Bij initiatieven van de Veste op Terschelling worden de lokale ondernemers in de gelegenheid gesteld om mee te offeren.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Ommen</u> Bij ingrepen in bestaande woningen wordt het Politie Keurmerk Veilig Wonen als referentieniveau gehanteerd.</p>	
	2009	2010	2011	2012	Totaal															
Bestedingen planmatig en contractonderhoud	2.514.600	2.854.000	4.924.000	3.697.750	13.990.350															
Bestedingen dagelijks onderhoud	1.247.000	1.253.000	1.352.300	1.569.890	5.422.190															

<p>In totaal heeft de Veste in 2009 bijna € 1.020.000 besteed aan reparatieverzoeken en circa € 227.000 aan mutatieonderhoud. Het aantal reparatieverzoeken is ten opzichte van 2008 met 22% toegenomen. Aan planmatig onderhoud is in 2009 voor bijna € 2.168.000 besteed en aan contractonderhoud € 346.600. De voor 2009 begrote planmatige werkzaamheden zijn voor 99% uitgevoerd, in dit percentage zijn de vervallen werkzaamheden ook meegenomen.</p> <p><u>Resultaten 2010</u> De werkzaamheden van het dagelijks onderhoud zijn in 2010 voor 47% uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst. In totaal heeft de Veste in 2010 bijna € 1.013.000 besteed aan reparatieverzoeken en circa € 240.000 aan mutatieonderhoud. Het aantal reparatieverzoeken is ten opzichte van 2009 met 1,5% toegenomen. Aan planmatig onderhoud is in 2010 voor bijna € 2.509.000 besteed en aan contractonderhoud € 345.000. De voor 2010 begrote planmatige werkzaamheden zijn voor 85% uitgevoerd, in dit percentage zijn de vervallen werkzaamheden ook meegenomen.</p> <p><u>Resultaten 2011</u> De werkzaamheden van het dagelijks onderhoud zijn in 2011 voor 47% uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst. In totaal heeft de Veste in 2011 bijna € 1.091.400 besteed aan reparatieverzoeken en circa € 260.900 aan mutatieonderhoud. Het aantal reparatieverzoeken is ten opzichte van 2010 met 1,0% toegenomen. Aan planmatig onderhoud is in 2011 voor bijna € 4.579.000 besteed en aan contractonderhoud € 4.579.000. De voor 2011 begrote planmatige werkzaamheden zijn voor 95% uitgevoerd, in dit percentage zijn de vervallen werkzaamheden ook meegenomen.</p> <p>We hebben ons in 2011 voor het eerst een volledig jaar kunnen richten op het onderhoud van de woningen op Terschelling. Het voorzichtig bestaande beeld dat we veel werk zouden krijgen werd waarheid. Het heeft de Veste veel moeite gekost om haar eigen procedures en kwaliteitscriteria door te voeren op het eiland. Partijen moesten duidelijk aan elkaar wennen. Voor leveranciers was het soms even schrikken dat de lat zo hoog lag. Uiteindelijk zijn we tevreden met onze aanpak dat we het gehele onderhoud van een jaar bij 1 partij hebben weten onder te brengen en uit te voeren.</p> <p><u>Resultaten 2012</u> De werkzaamheden van het dagelijks onderhoud zijn in 2012 voor 47% in het Vechtdal en voor 53% op Terschelling uitgevoerd door onze eigen onderhoudsdienst. In totaal heeft de Veste in 2012 bijna € 1.072.940 besteed aan reparatieverzoeken en circa € 496.950 aan mutatieonderhoud. Het aantal reparatieverzoeken is ten opzichte van 2011 met 6,6% in het Vechtdal en met 2,1% op Terschelling toegenomen. Aan planmatig onderhoud is in 2012 voor bijna € 3.272.190 besteed en aan contractonderhoud voor bijna € 425.560. De voor 2012 begrote planmatige werkzaamheden zijn voor 100% uitgevoerd, in dit percentage zijn de vervallen werkzaamheden ook meegenomen.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Enschede</u> Er zijn in de periode 2009-2012 veel werkzaamheden uitgevoerd door studenten onder regie van Acasa.</p>		
---	--	--

<p>In totaal is er voor ruim € 72.000 uitgegeven aan deze werkzaamheden in Enschede. Daarnaast is er in 2011 en 2012 nog eens ruim € 70.000 uitgegeven aan de werkzaamheden die door de studenten op Terschelling zijn uitgevoerd.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u> De Veste heeft de investering van € 500.000 voor onderhoud aan het woningbezit op Terschelling voor de jaren 2013-2016 verdubbeld. Een groot project van kozijnvervanging bij een meerdere complexen van huurwoningen op Terschelling is in voorbereiding.</p> <p>Het is meerder malen voorkomen dat er bij mutatie asbest in de woning aanwezig bleek te zijn. In die gevallen is er toestemming gevraagd aan de gemeente Terschelling.</p> <p>Lokale ondernemers zijn en worden in de gelegenheid gesteld om bij initiatieven op Terschelling mee te offeren. Echter is gebleken dat voor grote initiatieven de gevraagde kennis en kwaliteit beperkt is. In die gevallen worden er ondernemers van elders gevraagd mee te offeren.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Ommen</u> Bij vervanging van kozijnen worden inbraakwerende voorzieningen aangebracht die vergelijkbaar zijn aan het referentieniveau van het Politie Keurmerk.</p>												
<p>Tevredenheid over de woning -</p>												
<p>Gemiddeld cijfer tevredenheid woning:</p> <table border="1" data-bbox="165 911 1057 967"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tevredenheid huurders over woning</td> <td>7,6</td> <td>7,7</td> <td>7,6</td> <td>7,8</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>De Veste heeft alle jaren de gestelde kritische succesfactor gehaald.</p> <p>Na het afronden van een fase van de renovatie van woonzorgcomplex Nijenhaghen heeft er een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De bewoners waren zeer tevreden en hebben gemiddeld een 8,8 gegeven.</p>		2009	2010	2011	2012	Tevredenheid huurders over woning	7,6	7,7	7,6	7,8	<p>Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt met de met stakeholders op dit onderwerp.</p>	
	2009	2010	2011	2012								
Tevredenheid huurders over woning	7,6	7,7	7,6	7,8								
<p>Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening) -</p>												
<p>Gemiddeld cijfer tevredenheid dienstverlening:</p> <table border="1" data-bbox="165 1254 1057 1334"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tevredenheid huurders over dienstverlening</td> <td>7,6</td> <td>7,7</td> <td>7,7</td> <td>7,9</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: kwartaalrapportages 2009-2012)</p> <p>De Veste heeft alle jaren de gestelde kritische succesfactor gehaald.</p>		2009	2010	2011	2012	Tevredenheid huurders over dienstverlening	7,6	7,7	7,7	7,9	<p>Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt met de met stakeholders op dit onderwerp.</p>	
	2009	2010	2011	2012								
Tevredenheid huurders over dienstverlening	7,6	7,7	7,7	7,9								

<p><u>Kwaliteitsteam</u> In 2012 is het duurzaamheidsteam weer omgevormd tot kwaliteitsteam. Het kwaliteitsteam bestaat 8 medewerkers van verschillende afdelingen. "Hoe voorkomen wij klachten en ontevreden klanten?" is de vraag die wij ons elke dag weer willen stellen. Wat kunnen wij doen om klachten te voorkomen en klanttevredenheid te verbeteren? Onze doelstellingen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Score komende visitatie minimaal hetzelfde niveau als afgelopen visitatie. ✓ Kwaliteitsbesef van de organisatie en de individuele werknemers bevorderen. <p>Op afdelingsniveau is geïnventariseerd wat wij kunnen doen en waar onze aandacht naar uit moet gaan. Hieruit is duidelijk geworden dat "Het samen doen beter kan en moet". De basis voor deze definitie zijn onze gedeelde waarden. Hiervoor zal een plan opgesteld worden waarin het wie, hoe en wat omschreven is.</p> <p>Wat zien wij onder 'integrale kwaliteit'? De integrale kwaliteit in ons bedrijf gaat over normen, waarden en cultuur. Samen met het kwaliteitsteam wordt op zoek gegaan naar wat de definitie van integrale kwaliteit is voor ons bedrijf. Onder integrale kwaliteit vallen veel verschillende aspecten. Eén van deze aspecten is communicatie.</p> <p>Een extern bedrijf is ingeschakeld om een plan van aanpak voor het verbeteren van de klantgerichtheid en communicatie van de individuele medewerkers op te stellen. Ook wordt er een communicatieplan voor de interne en externe communicatie opgesteld.</p>		
<p>Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid)</p>		<p>8,5</p>
<p><u>Labeling woningbezit</u> In 2012 is er gestart met de labeling van het woningbezit bij mutatie. Er hebben 188 mutaties plaatsgevonden in 2012. Daarvoor zijn voor 109 woningen labels opgesteld. In het geval van 44 woningen bleek het label lager te zijn dan een D-label.</p> <p>In totaal is er € 120.301 geïnvesteerd in het upgraden van het label van deze 44 woningen. De gemiddelde investering is € 2.734 per woning. Er is onder meer geïnvesteerd in cv-installaties en gevel- en dakisolatie.</p> <p>Voor de investeringen wordt het voor zover aanwezig het beschikbare E-meterssaldo gebruikt. Het resterend deel van de investering wordt verwerkt in de huur.</p> <p><u>Kwaliteitsteam</u> Voor 2009 is een nieuw kwaliteitsteam samengesteld, bestaande uit 5 medewerkers van verschillende afdelingen. Het team heeft in Ommen de V-meters en E-meters onderzocht en in Enschede de administratieve nauwkeurigheid beoordeeld. In het kort werd geconcludeerd dat de procedure V-meters goed verloopt. Met betrekking tot E-meters hebben punten als planning en controle van externe partijen continue aandacht nodig. De administratieve nauwkeurigheid in Enschede is door alle inspanningen naar een overzichtelijk, beheersbaar en controlebaar niveau gebracht. Verdere ontwikkeling kan gezocht worden in het duidelijker vastleggen en communiceren van afspraken.</p>	<p><u>Prestatieafspraken Enschede</u> De Veste zorgt voor voorlichting om energiebesparing te stimuleren.</p> <p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> In 2011 zal de Veste in haar meerjarenraming opnemen welke woningen zij energetisch gaat verbeteren om te bereiken dat haar bestaande huurwoningen in 2020 gemiddeld het label C hebben en ten minste het label D.</p> <p>In 2011 introduceert de Veste de E-meters, waarmee met de huurder energiebesparende ingrepen kunnen worden afgesproken. De Veste investeert daarin € 537.000.</p> <p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> Afgesproken is dat de corporaties in 2009 een energievisie opstellen.</p> <p>Door het aanbieden van E-meters investeert de Veste ongeveer € 2 miljoen aan energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad van de gemeente.</p> <p>Daarnaast zullen de corporaties in 2009 de mogelijkheden onderzoeken om voor alle bestaande woningen een energielabel B te verkrijgen. In het bestuurlijk overleg van augustus 2010 is besproken dat een B-label voor</p>	

<p><u>De Veste op weg naar duurzaam</u></p> <p>In 2010 heeft het kwaliteitsteam plaats gemaakt voor het duurzaamheidsteam. Het duurzaamheidsteam bestaat uit zes medewerkers van verschillende afdelingen. Vanuit input uit de organisatie zijn er vier thema's bepaald, waarbij voor elk thema doelstellingen zijn vastgesteld. De uitwerking van: "de Veste op weg naar duurzaam" omvat de volgende thema's.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Renovatie is duurzamer dan nieuwbouw <ul style="list-style-type: none"> ○ Gehele woningbezit minimaal gemiddeld een D label. ○ Woningen met E F G labels worden opgewaardeerd tot minimaal C label. ○ Het geheel gerealiseerd in 2020. <p>Voor het uitwerken van dit thema is Vabi Vastgoed aangeschaft, dit is speciale programmatuur voor het in beeld brengen van mogelijke scenario's met betrekking tot het energielabel. Alle woningen zijn hierin ingevoerd en er is een zogenaamde "nul meting" gedaan, hieruit blijkt dat het gemiddelde energielabel van het totale woningbezit (inclusief Pierre Louis), voor aanvang van het E-meter traject, een D label is. Op dit moment worden de door de E-meters gerealiseerde energetische verbeteringen verwerkt in de software waarna een scenarioanalyse gemaakt kan worden voor de uitvoering van de doelstellingen. De scenarioanalyse geeft een beeld van de te verwachten kosten, energiebesparingen en de CO2 reductie bij de realisatie van de beoogde doelstellingen.</p> <p>Voor het woningbezit van Pierre Louis is in 2010 een investering gereserveerd van in totaal € 537.000 voor de E-meters. De E-meters zijn in 2011 geïntroduceerd voor de huurders op Terschelling.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De maat van de Veste <ul style="list-style-type: none"> ○ Nieuwbouwwoningen 20% energiezuiniger en 20% onderhoudsruimer. ○ Waar mogelijk duurzame technieken en materialen toepassen. <p>Inmiddels zijn de eerste projecten met betrekking tot duurzaamheid in voorbereiding. Omdat elke nieuw zorg- en utiliteitsproject anders is wordt per project onderzocht of het mogelijk en wenselijk is om te "verduurzamen". Uitgangspunt hierbij is dat de extra investeringen binnen 10 jaar terugverdient worden.</p> <p>De renovatie van de verpleegunits in het hoofdgebouw van Avondlicht (Baalderborg Groep) aan de Schuttevaer is een goed voorbeeld van duurzaamheid. De huidige bebouwing wordt dusdanig gerenoveerd dat er meer comfort voor zowel bewoner als zorgverlener ontstaat. De gehele installatie wordt vervangen door een installatie welke bestaat uit een gaswarmtepomp gecombineerd met een hoogrendement Cv-ketel. Ook worden de bestaande radiatoren vervangen door convectoren met ventilatoren. Door deze combinatie wordt er op energie bespaard en is het mogelijk om in de zomer via de radiatoren te koelen. Ook wordt de isolatie van de buitenschil verbeterd door het vervangen van de bestaande kozijnen en het vervangen en isoleren van het dak.</p>	<p>bestaande alle woningen geen haalbare kaart is gebleken. Deze ambitie is te hoog. Dit is bestuurlijk ook teruggekoppeld met de Provincie Overijssel.</p> <p><u>Prestatieafspraken Dalfsen</u></p> <p>De corporaties geven in 2010 in hun meerjarenraming aan aan welke woningen energiebesparende maatregelen worden genomen om te bereiken dat hun woningvoorraad in 2020 gemiddeld het label C heeft.</p> <p>Bij het nemen van energiebesparende maatregelen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de individuele huurders. In dit kader is het initiatief van de Energie-meters van de Veste het vermelden waard.</p>	
---	---	--

<p>Naast zorg- en utiliteitsprojecten wordt uiteraard ook naar de woningbouw gekeken. Door middel van het project van 7 starterwoningen in Slagharen is onderzocht of het redelijkerwijs mogelijk is om de EPC naar 0,4 te brengen met een minimale investering. Drie aannemers zijn gevraagd een plan te maken voor deze woningen. Na beoordeling van deze plannen bleek echter dat de meerkosten niet opwegen tegen de EPC verlaging. Besloten is om de woningen te gaan bouwen met een EPC van 0,6.</p> <p>Bij het Vechtdal College in Dedemsvaart is een energiedak en een warmte-koude-opslag met gesloten bron toegepast. Bij de kleinschalige woonvoorziening in Bergentheim is een gasabsorptiesysteem aangebracht. Er worden zonnepanelen geplaatst bij de 48 zorgplaatsen en wijksteunpunt in Alteveer (Ommen). Bij de kleinschalige woonvoorziening in Slagharen is een warmte-koude-opslag met open bron toegepast. In Gramsbergen is bij het Multifunctioneel Centrum een warmte-koude-opslag met gesloten bron in combinatie met een VRF-systeem toegepast. Daarnaast zijn er in de Nieuwe Landen II in Lemelerveld gasloze woningen in voorbereiding.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ons duurzame kantoor <ul style="list-style-type: none"> ○ Verslaan van de benchmark de milieubarometer voor kantoren. <p>Per afdeling is er geïnventariseerd waar de duurzaamheidskansen liggen. De meeste winst valt te behalen op gebied van papierverbruik en verlichting. Eerste acties voor het terugdringen van papierverbruik zijn genomen. Printers zijn aangepast om dubbelzijdig printen mogelijk te maken. Er wordt geïnventariseerd welke output van NCCW gedigitaliseerd kan worden. Voor het verlichtingsplan wordt nog nader bekeken waar de duurzaamheidskansen liggen</p> <p>In het eerste kwartaal van 2012 is een nulmeting uitgevoerd met betrekking tot het papierverbruik. Daarnaast is het huidige verbruik per persoon per dag inzichtelijk gemaakt. Hierin is een forse daling ten opzichte van 2011 waar te nemen. Deze daling is toe te wijzen aan de vervanging van de printers waardoor de mogelijkheid voor dubbelzijdig afdrucken is ontstaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Voorlichting en bewustwording als fundament <ul style="list-style-type: none"> ○ 30% energiebesparing middels voorlichting en bewustwording op de campus <p>Inmiddels zijn de eerste stappen voor het onderzoek om onze studenten ertoe bewegen energie te gaan besparen door gedragsverandering genomen. Uit de inventarisaties blijkt dat de student op de campus veel energie gebruikt.</p> <p>Het actuele energieverbruik is vergeleken met het op grond van het energielabel verwachte theoretische energieverbruik. Dit geeft een eensluidend beeld: 60% meer verbruik. Het doel van het campusonderzoek is: het vinden van een aanpak voor blijvende gedragsverandering bij studenten woonachtig op de campus voor reductie van het energieverbruik. Het doel van het campusonderzoek is het vinden van een aanpak voor blijvende</p>		
---	--	--

<p>gedragsverandering bij studenten woonachtig op de campus voor reductie van het energieverbruik.</p> <p>In het beleidsplan Oorspronkelijk zijn 2 specifieke duurzaamheidsdoelstellingen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De interne organisatie gaat minder papier uitstoten dan nu het geval is. We streven een reductie na van 25% ten opzichte van nu. ✓ De woning gebonden CO2 uitstoot van ons bezit zal minder worden, want we streven minimaal een D-label en gemiddeld een C-label voor ons bezit na. <p>De in het beleidsplan geformuleerde duurzaamheidsdoelstellingen zullen door het kwaliteitsteam gemonitord worden.</p> <p><u>Duurzaamheid in de Steigers</u> De Veste heeft in 2010 geparticipeerd in het gezamenlijk project "Duurzaamheid in de Steigers". Bedrijven uit de gehele bouwkolom zitten aan tafel met branchegenoten en opdrachtgevers om samen de bouwsector te verduurzamen. Het project bestaat uit een zestal workshops waarin aandacht wordt besteed aan de betekenis van MVO en duurzaamheid, het belang ervan in elke deelnemende organisatie en het ontwikkelen van een MVO-ambitie. Doel van het project is om duurzaamheid te verankeren binnen de participerende bedrijven en dit vast te leggen in een duurzaamheidsjaarverslag. Overdacht en delen van kennis is zeer belangrijk in dit project. Het project was ingeschreven voor de KVK-duurzaamheid award 2010 maar is helaas niet als winnaar uit de bus gekomen.</p> <p><u>Meer voor Mens en Milieu</u> De volgende geformuleerde ambities zijn behaald of zullen behaald gaan worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Energieverbruik kantoor terugdringen <ul style="list-style-type: none"> ○ Labelen kantoor en energiebesparende maatregelen in beeld brengen ○ Verlichting ✓ Aanschaf auto's en bussen <ul style="list-style-type: none"> ○ Benzine klasse B ○ Diesel klasse C ✓ Inkopen <ul style="list-style-type: none"> ○ Participeren in pilotproject duurzaam inkopen in de bouwkolom ✓ Papierarm kantoor <ul style="list-style-type: none"> ○ Digitaal archief verder uitbreiden ○ Onderzoeken mogelijkheden facturen digitaal ○ Wanneer print je wat uit? ○ Gebruik papier 2-zijdig (printers aangepast) ✓ Energieverbruik bestaande voorraad woningen terugdringen <ul style="list-style-type: none"> ○ Labeling (minimaal of gemiddeld een C-label) ○ E-meters uitbreiden ○ Collectieve verbetering van ventilatie en/of na-isolatie bijdrage Veste 25% rest subsidie of huur ○ Versneld vervangen van CV-ketels VR naar HR 		
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ontwikkelen/toepassen van nieuwe energiezuinige woningen <ul style="list-style-type: none"> ○ Eisen stellen aan kierdichtheid ○ Standaard LT-verwarming ○ Onderzoek naar kansen en nieuwe technieken in een samenwerkingsverband met de Energiewacht ○ Effectief gebruik maken van de (juiste) bouwmaterialen, lange levensduur in combinatie met onderhoudsarm ✓ Voorlichting <ul style="list-style-type: none"> ○ Bewustwording is de belangrijkste stap naar duurzaam dus blijvend voorlichten <p><u>Onderzoek naar effect duurzaamheidsmaatregelen</u> In het onderzoek zijn een aantal aanbevelingen voor het vergroten van de bewustwording geformuleerd. Enkele van deze aanbevelingen zijn uitgevoerd, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Het voortzetten van de postercampagne "Eenshoudthetop.nl" ✓ In standhouden van de website "Eens houdt het op.nl", waarop technische, slimme en gezellige besparingen worden aangegeven. Dit zijn tips om energie te besparen. <p>Naast bovengenoemde aanbevelingen heeft de Veste binnen haar werkgebied haar invloed aangewend en getracht de maatschappelijke discussie op gang te brengen door aandacht te vragen voor energiebesparing door gedragsverandering op de volgende plaatsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Overleggen huurdersverenigingen ✓ Bestuurlijke overleggen ✓ Ambtelijke overleggen <p>Ook is er een presentatie over het onderzoek en de uitkomsten gegeven tijdens de Dutch Green Building Week in Hardenberg (zie de uitnodiging Dutch Green Building Week, Duurzaam Hardenberg 20-09-2012).</p> <p>Kortom, de Veste heeft zich ervoor ingezet het bewustzijn van onze huurders te vergroten middels voorlichting, door het programma E-meters instant te houden en de campagne "Eens houdt het op.nl" op te zetten.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Enschede</u> Zie de toelichting hierboven.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u> Zie de toelichting hierboven.</p> <p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> De Veste heeft in het Jaarverslag van 2011 en de begroting over 202 haar energievisie verwerkt. Dit komt neer op de labelverdeling van het woningbezit en de maatregelen die daarin genomen zullen worden. De E-meters zijn ook voor de huurders in de gemeente Hardenberg beschikbaar.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Dalfsen</u></p>		
---	--	--

Vanwege de korte periode tussen het ondertekenen van de prestatieafspraken en het opstellen van de begroting 2011 en meerjarenperspectief is het niet mogelijk geweest om nog in te gaan op de mogelijkheden omtrent de labeling van de woningvoorraad. In 2011 is dit verder in beeld gebracht en zijn de uitkomsten verwerkt in het beleid dat is opgenomen in de begroting 2012 en meerjarenperspectief.		
Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		8
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte		8
<p><u>In voorbereiding zijnde projecten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 48 zorgplaatsen en een wijksteunpunt Alteveer in Ommen ✓ 99 zorgappartementen nieuwbouw Zorgcentrum Oldenhaghen in Ommen ✓ 28 zorgappartementen Angeli Custodes in Raalte ✓ Renovatie 70 zorgappartementen Angeli Custodes in Raalte <p><u>In uitvoering zijnde en opgeleverde projecten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 79 huurappartementen, waaronder 21 zorgappartementen en een dagbesteding Nijenhaghen in Ommen ✓ 49 huurappartementen zware zorg Schuttevaer in Dedemsvaart ✓ 30 zorgappartementen en een buurtkamer Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u> Er is met Noorderbreedte contact geweest over de toepassing van domotica in enkele huurwoningen van de Veste op Terschelling. Deze domotica was ter ondersteuning van de zorg die geleverd kon worden door Noorderbreedte.</p> <p>Daarnaast zijn er ook door zorgaccounts, waarmee de Veste in het Vechtdal samenwerkingen aangaat, initiatieven ingebracht op Terschelling. Hier zijn echter geen projecten uit voort gekomen.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Ommen</u> Zorgwoningen die gerealiseerd worden ten behoeve van 24-uurszorg voldoen aan het Handboek Toegankelijkheid. Daaronder valt ook de rolstoeltoegankelijkheid.</p>	<p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> Partijen verrichten in 2012 met Noorderbreedte onderzoek naar de relatie tussen de vraag naar en het aanbod aan verzorgd wonen.</p> <p><u>Prestatieafspraken Ommen</u> Nieuwe woningen die zijn bedoeld voor 24-uurs fysieke zorg worden rolstoelgeschikt gebouwd.</p>	
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)		8
<p><u>In voorbereiding zijnde projecten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 18 appartementen in groepswoning de Schans in Hardenberg ✓ 24 woonzorgeenheden intensieve begeleiding Zorglandgoed Stegerveld in Stegeren (Ommen) <p><u>In uitvoering zijnde en opgeleverde projecten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 16 zorgappartementen aan de Vrouwenlaan in Zwolle ✓ 31 appartementen Kleinschalige woonvoorziening Moeshoek te Slagharen 		

<p>✓ 21 appartementen kleinschalige woonvoorziening Muldershoek te Bergentheim</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Enschede</u> De Veste biedt inderdaad zorg voor passende oplossingen voor studenten met lichamelijke beperkingen. Op het kantoor van Acasa in Enschede worden eenvoudige activiteiten al jaren uitgevoerd door een cliënt van zorgcentrum het Bouwhuis.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Hardenberg</u> In overleg met zorgaccounts en de gemeente Hardenberg zijn er meerdere zorgwoningen gerealiseerd waarmee in huisvesting voor uiteenlopende doelgroepen wordt voorzien.</p> <p>Het opstellen van een minumpakket aan domotica-eisen is niet werkbaar gebleken, omdat elke zorgaccount, elke doelgroep én elk gebouw om maatwerk qua domotica vraagt.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Dalfsen</u> Het is niet nodig gebleken om de toegankelijkheid van wooncomplexen in de gemeente Dalfsen te verbeteren.</p> <p>Er is geen woonproject voor mensen met een verstandelijke beperking geïnitieerd door de Veste.</p>	<p><u>Prestatieafspraken Enschede</u> In beperkte mate dienen zich studenten aan die op grond van een lichamelijke beperking bijzondere huisvesting vragen. De Veste draagt ervoor zorg dat in voorkomende situaties passende oplossingen worden geboden.</p> <p>Eenvoudige activiteiten worden indien mogelijk in samenwerking met zorgcentrum het Bouwhuis uitgevoerd door geestelijk gehandicapten.</p> <p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> De gemeente en de Veste intensiveren hun contacten over het aanbod en de behoefte aan aangepaste woningen voor mensen met een beperking. Zodat er zo efficiënt mogelijk met de investeringen wordt omgegaan.</p> <p>Partijen stellen in 2009 op basis van enkele recent opgeleverde zorgcomplexen een minumpakket aan domotica-eisen op, waaraan nieuwe complexen moeten voldoen.</p> <p><u>Prestatieafspraken Dalfsen</u> De gemeente is bereid om bij wooncomplexen die moeten worden aangepast in verband met toegankelijkheid, 50% van de kosten te betalen.</p> <p>Partijen onderzoeken in 2011 de mogelijkheden van realisatie van een woonproject voor mensen met een verstandelijke beperking die nu (nog) in het ouderlijk huis wonen. De gemeente verleent zoveel mogelijk medewerking aan woonprojecten voor mensen met een verstandelijke beperking.</p>	
<p><i>Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben</i></p>		<p>8</p>
<p><u>In voorbereiding zijnde projecten:</u> ✓ 4 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen (uitbreiding) De Mulderij in Hardenberg</p> <p><u>In uitvoering zijnde en opgeleverde projecten:</u> ✓ 21 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen De Mulderij in Hardenberg</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Hardenberg</u> De Veste heeft aan de gemeente Hardenberg twee woningen beschikbaar gesteld voor huisvesting vanwege calamiteiten.</p> <p><u>Prestatieafspraken Ommen</u></p>	<p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> De gemeente maakt met de corporaties afspraken over huisvesting in gevallen van huisuitzettingen bij huiselijk geweld.</p> <p><u>Prestatieafspraken Ommen</u></p>	

<p>De Veste heeft in 2012 het plan opgezet om het Leger des Heils in te schakelen in de situaties dat er een ontruiming in het vooruitzicht lag. Dit plan is ook bij de gemeente Ommen ingebracht. Hiermee zou naar verwachting in nog meer situaties voorkomen kunnen dat bewoners dak- en thuisloos worden.</p> <p><u>Prestatieafspraken Dalfsen</u> Bij de bouw van seniorenwoningen wordt rekening gehouden met het gebruik van rollators door toekomstige bewoners.</p> <p><u>Opgeleverde projecten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 5 spaceboxen voor jongeren, vanwege de plaatselijk politieke mening dat er een tekort aan jongerenhuisvesting was in de gemeente. <p>Op verzoek van de gemeente Hardenberg is in 2008 een project gestart om in extra woonruimte voor jongeren te voorzien. Hiervoor zijn 5 zogenaamde spaceboxen aangekocht die aan de Prins Bernardstraat in Dedemsvaart zijn geplaatst. In 2009 is reeds geconcludeerd dat er niet voldoende animo was voor deze vorm van huisvesting voor jongeren. Na het vertrek van de laatste jongere in 2010 zijn de spaceboxen verkocht.</p> <p><u>WMO-aanvragen voor bestaande woningen</u> Met de gemeente Terschelling, Hardenberg, Ommen en Dalfsen zijn afspraken gemaakt over de kostenverdeling bij aanpassingen in het kader van de Wmo.</p> <p>In 2009 heeft dit 36 maal plaatsgevonden. De totale kosten bedroegen € 43.000. Grotere aanpassingen worden onder de WMO regels door of vanwege de gemeente financieel mogelijk gemaakt. In totaal heeft de Veste in dit kader 7 woningen in 2009 aangepast onder deze regeling.</p> <p>In 2010 heeft dit 38 maal plaatsgevonden. De totale kosten bedroegen € 66.000. Grotere aanpassingen worden onder de WMO regels door of vanwege de gemeente financieel mogelijk gemaakt. In totaal heeft de Veste in dit kader 11 woningen in 2010 aangepast onder deze regeling.</p> <p>In 2011 heeft dit 7 maal plaatsgevonden. De totale kosten bedroegen € 2.815. Grotere aanpassingen worden onder de WMO-regels door of vanwege de gemeente financieel mogelijk gemaakt. In totaal heeft de Veste in dit kader 13 woningen in 2011 aangepast onder deze regeling.</p> <p>In 2012 heeft dit 8 maal plaatsgevonden. De totale kosten bedroegen € 1.605. Grotere aanpassingen worden onder de WMO-regels door of vanwege de gemeente financieel mogelijk gemaakt. In totaal heeft de Veste in dit kader 5 woningen in 2012 aangepast onder deze regeling.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u> In overleg met de gemeente is vast komen te staan dat NKS-woningen (Normkostensysteem) intern lastig</p>	<p>Gemeente en woningcorporaties zullen zich gezamenlijk blijven inspannen om te voorkomen dat mensen dak- en thuisloos worden.</p> <p><u>Prestatieafspraken Dalfsen</u> Nieuwe woningen die zijn bedoeld voor senioren worden rollatorgeschikt gebouwd.</p> <p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> In 2011 inventariseert de Veste in hoeverre de bestaande eengezinshuurwoningen tegen geringe kosten toegankelijk kunnen worden gemaakt.</p> <p>Bij de aanvraag om een Wmo-voorziening kunnen huurders van de Veste een beroep doen op de zogenoemde '€1.000-regeling'.</p> <p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> De Veste realiseert in 2009 10 spacecabins als tijdelijke huisvesting voor jongeren van 18 t/m 23 jaar in de kern Hardenberg. Op basis van deze ervaringen beoordelen partijen in 2010 aan welke specifieke structurele woonvormen de alleenstaande jongeren behoefte hebben.</p> <p><u>Prestatieafspraken Ommen</u> Kleine Wvg (Wmo) aanpassingen (maximale kosten bedragen € 1.000) worden vanaf 1 januari 2006 door en voor rekening van de desbetreffende woningcorporatie uitgevoerd.</p> <p><u>Prestatieafspraken Dalfsen</u> Partijen zoeken in 2010 en 2011 naar mogelijkheden om kleine, goedkope appartementen te bouwen voor jongeren.</p> <p>Kleine woningaanpassingen in het kader van de Wmo komen tot een bedrag van € 1.000 per woning voor rekening van de woningcorporaties, indien er sprake is van een eerste aanvraag.</p>	
--	---	--

<p>te verbeteren zijn.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Dalfsen</u> In Lemelerveld zijn 8 huurappartementen geïnitieerd en in uitvoering gebracht. Voor jongeren was het daarbij mogelijk om huurgewenning te ontvangen. Er was echter weinig interesse voor de appartementen.</p>		
(Des)investeren in vastgoed		7
Nieuwbouw		7
<p><u>Investerings in nieuwbouw</u> In de periode 2009 – 2012 de volgende woningen in aanbouw opgeleverd.</p> <p><u>Opleveringen 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 12 (van 79) huurappartementen Nijenhaghen in Ommen ✓ 12 koopwoningen Jan Tooropstraat in Ommen (De Veste Planontwikkeling, voorheen Archem & Eerde) ✓ 9 (van 19) koopwoningen Gerner Marke in Dalfsen ✓ 12 koopwoningen Gerner Marke in Dalfsen ✓ 49 huurappartementen zware zorg Schuttevaer in Dedemsvaart ✓ Multifunctioneel centrum 't Trefpunt in Balkbrug ✓ 5 huurwoningen Het Bolwerk in Balkbrug ✓ Eerstelijnscentrum 8 koopappartementen, apotheek, huisartsen, Carinova in Nieuwleusen ✓ 14 huurwoningen Slagharen in Moeshoek ✓ 6 (van 15) huurwoningen Hooilanden in Lemelerveld ✓ 98 (van 188) kamers Calslaan Nieuw in Enschede <p>De opgeleverde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 23.343.000. De in 2009 in uitvoering zijnde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 17.364.000. De werken waarmee naar alle waarschijnlijkheid in 2010 nog gestart wordt vertegenwoordigen een waarde van € 20.540.000. De totale waarde van de projectenportefeuille bedraagt € 344.478.000.</p> <p>In 2009 is ruim € 2,3 miljoen ten laste van het resultaat gebracht en in de voorziening onrendabele toppen opgenomen. Per saldo is in 2009 € 6.392.000 ten laste van de voorziening gebracht voor de gerealiseerde projecten of in mindering gebracht op de activa van de projecten in ontwikkeling. <i>(bron: Jaarverslag 2009)</i></p> <p><u>Opleveringen 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 46 (van 57) huurappartementen, 21 zorgappartementen en dagbesteding Nijenhaghen in Ommen ✓ 9 sociale koopwoningen Gerner Marke in Dalfsen ✓ 16 sociale huurappartementen Kotermeerstal in Dedemsvaart ✓ 12 sociale huurwoningen Wolkamerweg in 't Harde 	<p><u>Prestatieafspraken Enschede</u> De Veste brengt in 2007 ca. 260 nieuwe zelfstandige wooneenheden op de markt. Indien de marktvraag daartoe aanleiding geeft spant de Veste zich hiernaast in om in de periode 2008-2009 180 eenheden toe te voegen op de campus. De gemeente spant zich ervoor in om deze projecten te stimuleren en om de voor de voortgang benodigde procedure(s) snel te doorlopen.</p> <p>Indien de marktvraag daartoe aanleiding geeft wordt de haalbaarheid onderzocht om het gebouw Hogekamp te herontwikkelen.</p> <p>De Veste heeft de middelen om te investeren in de toevoeging van huurwoningen voor de kernvoorraad van plaatsen rondom Enschede. Op verzoek van gemeenten bekijkt de Veste of ze een bijdrage kan leveren aan sociale huurprojecten. Buiten de campus concentreert de Veste zich ook op de huisvesting van studenten. Op uitnodiging van de gemeente is de veste bereid ook elders in de stad en ten behoeve van andere doelgroepen te investeren.</p> <p>De bouwkundige kwaliteit van nieuwbouw voldoet aan de wettelijke eisen. De woonkwaliteit is gebaseerd op de minimale norm van 30 vierkante meter leefoppervlakte waarin men zelfstandig kan wonen.</p> <p>De nadruk bij nieuwbouw ligt op zelfstandige eenheden.</p> <p>De Veste stemt nieuwbouwproducties af met de Centrale Bewonersraad Drienerlo.</p> <p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> De Veste realiseert in 2012 of 2013 minimaal 3 appartementen voor begeleid wonen, mits een zorgorganisatie de zorg voor haar rekening neemt.</p> <p>De Veste realiseert in 2011 t/m 2013 de volgende bouwplannen (situatie per 01-07-2011):</p>	

- ✓ 14 sociale koopwoningen De Beemd in 't Harde
- ✓ 6 koopwoningen Moeshoek in Slagharen
- ✓ 9 (van 15) sociale huurwoningen Hooilanden in Lemelerveld
- ✓ 11 sociale koopwoningen Hooilanden in Lemelerveld
- ✓ 14 studentenappartementen Walstraat in Enschede
- ✓ 2 commerciële ruimten, studiecentrum Walstraat in Enschede
- ✓ Brandveiligheidsaanpassingen bij 27 woongroepen Witbreuksweg in Enschede
- ✓ 16 zorgappartementen voor mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking Vrouwenlaan in Zwolle

Totaal zijn in het afgelopen jaar 97 sociale huureenheden, 40 koopeenheden, 37 zorgappartementen, 2 commerciële ruimten, 1 dagbesteding en de renovatie van 24 woongroepen gerealiseerd. De opgeleverde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 20.983.000.

De in 2010 in uitvoering zijnde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 8.869.000.

De werken waarmee naar alle waarschijnlijkheid in 2011 nog gestart wordt vertegenwoordigen een waarde van € 71.660.000. De totale waarde van de projectenportefeuille bedraagt € 345.783.187.

In 2010 is ruim € 2,4 miljoen ten laste van het resultaat gebracht en in de voorziening onrendabele toppen opgenomen. Per saldo is in 2010 € 4.055.000 ten laste van de voorziening gebracht voor de gerealiseerde projecten of in mindering gebracht op de activa van de projecten in ontwikkeling.
(bron: Jaarverslag 2010)

Opleveringen 2011

- ✓ 21 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen De Mulderij in Hardenberg
- ✓ 22 (van de 30 zorgappartementen) Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld

Totaal zijn in het afgelopen jaar 43 huureenheden gerealiseerd. De opgeleverde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 6.810.302.

Geen toevoeging aan de woningvoorraad, maar wel een groot project vormde de ingrijpende renovatie van het zorgcentrum Nijenhagen in Ommen. De 81 bestaande appartementen zijn voor een totaal bedrag van € 6.911.000 opgeknapt. Daarbij heeft een geweldige logistieke operatie in het wooncentrum ervoor gezorgd dat alle bewoners uiteindelijk weer in het door hen gewenste appartement hun intrek konden nemen. Onze bewoners waardeerden het gehele proces met een 8,8.

De in 2011 in voorbereiding en uitvoering zijnde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 21.210.049. De werken waarmee naar alle waarschijnlijkheid in 2012 nog gestart wordt vertegenwoordigen een waarde van € 61.014.966. De totale waarde van de projectenportefeuille bedraagt € 363.401.254.

(bron: Jaarverslag 2011)

Opleveringen 2012

- ✓ 1 middelbare school in Dedemsvaart

Dorp	Locatie	Aantal woningen	Huur/koop	Doelgroep	Indicatieve huur- en kooprijzen
	Klu locatie Cornelis Douwesstraat 13	17	Huur- woningen	Starters, begeleid wonen	Maximale huurprijs: € 555,—
West- Terschelling	3 ^e fase West- Aletalaan	22	12 huur 10 koop	Doorstromers, (koop)starters	Maximale huurprijs: € 652,52 Maximale koopprijs starters- woningen: € 184.000,— v.o.n. Maximale koopprijs overige 2/1 kapwoningen: € 226.000,— v.o.n.
	Invullocaties Douwe Tottaan	6	Huur- woningen	Doorstromers, eenpersoonshuis- houdens	Maximale huurprijs: € 555,—
Totaal		45			

In november 2009 heeft de Raad besloten om mee te werken aan de realisatie van een nieuwe campus voor het Maritiem Instituut. Als gevolg van de fusie tussen Pierre Louis en de Veste krijgt de Veste de mogelijkheid om de nieuwe campus te realiseren. In mei 2011 heeft de raad ingestemd met het plan van de Veste om, in nauw overleg met de Noordelijke Hogeschool Leeuwarden, op een nader te bepalen locatie een nieuwe campus te bouwen. De Veste neemt hierbij de onrendabele top voor haar rekening. De concrete prestatieafspraken is dat de Veste op een nader te bepalen locatie een nieuwe campus bouwt voor het Maritiem Instituut.

Bij initiatieven van de Veste op Terschelling worden de lokale ondernemers in de gelegenheid gesteld om mee te offeren.

Prestatieafspraken Hardenberg

De komende jaren worden de volgende projecten gerealiseerd.

- ✓ 10 spacecabins voor jongeren Hardenberg in 2009
- ✓ Huur- en koopwoningen Marslanden II Hardenberg in 2012
- ✓ 40 kavels Ruimte voor Ruimte Dedemsvaart (de Veste Projectontwikkeling)
- ✓ 16 huurappartementen Kotermeerstal Dedemsvaart in 2010
- ✓ 12 koopwoningen Kotermeerstal Dedemsvaart in 2010
- ✓ 40 huur- en koopwoningen Wonen op Bestelling Dedemsvaart in 2012
- ✓ Diverse typen huur- en koopwoningen Boekweitlocatie Dedemsvaart vanaf 2012
- ✓ Huur- en koopappartementen Centrum Dedemsvaart in 2011 en 2012
- ✓ 20 kavels vrijstaande woningen Balkbrug vanaf 2009 (de Veste Planontwikkeling)
- ✓ 5 sociale huurwoningen Ravelijn Balkbrug in 2009
- ✓ 6 koopwoningen Moeshoek Slagharen in 2010
- ✓ 14 huurwoningen Moeshoek Slagharen in 2009

De woningcorporaties bouwen samen gemiddeld 75 betaalbare huurwoningen per jaar.

- ✓ 8 (van de 30 zorgappartementen) en een buurtkamer Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld
- ✓ 17 sociale koopwoningen in Dalfsen
- ✓ 31 appartementen Kleinschalige woonvoorziening Moeshoek in Slagharen

Totaal zijn in het afgelopen jaar 17 koop-eenheden, 39 zorgappartementen, 1 buurtkamer en 1 middelbare school gerealiseerd. De opgeleverde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 13.900.475. De in 2012 in voorbereiding en in uitvoering zijnde projecten vertegenwoordigen een waarde van € 84.705.991. De werken waarmee naar alle waarschijnlijkheid in 2013 nog gestart wordt vertegenwoordigen een waarde van € 19.191.807. De totale waarde van de projectenportefeuille bedraagt € 358.844.735

In 2012 is € 2.777.000 ten laste van het resultaat gebracht en in de voorziening onrendabele toppen opgenomen. Per saldo is in 2012 € 9.442.000 ten laste van de voorziening gebracht voor de gerealiseerde projecten of in mindering gebracht op de activa van de projecten in ontwikkeling. (bron: Begroting 2012 en Kwartaalrapportage 4^e kwartaal 2012)

Prestatieafspraken gemeente Enschede

In 2007 heeft de Veste inderdaad 247 zelfstandige studentenwoningen gerealiseerd op de campus. Vanuit de markt was het echter niet nodig om nog eens 180 studentenwoningen te realiseren.

De herontwikkeling van Hogekamp is door de Veste onderzocht maar niet haalbaar gebleken.

Er is geen verzoek ontvangen van gemeenten om een bijdrage te leveren aan sociale huurprojecten rondom Enschede. Hetzelfde geldt voor projecten elders in de stad ten behoeve van andere doelgroepen.

De gerealiseerde nieuwbouw voldoet uiteraard aan de wettelijke eisen en de studentenwoningen hebben een oppervlak van minimaal 35 m².

De gerealiseerde nieuwbouw bestaat enkel uit zelfstandige wooneenheden.

Er is periodiek overleg tussen de CBR en de Veste geweest. Er is echter geen nieuwbouw meer gerealiseerd sinds 2007.

Prestatieafspraken gemeente Terschelling

De Veste heeft geen grond aangeboden gekregen van de gemeente om begeleid wonen te kunnen realiseren. Er zijn door zorgaccounts, waarmee de Veste in het Vechtdal samenwerkingen aangaat, echter wel initiatieven ingebracht op Terschelling. Hier zijn echter geen projecten uit voort gekomen.

Voor de bouwplannen KLU-locatie en Douwe Totlaan is door de gemeente geen grond aangeboden aan de Veste. In het plan 3^e fase West-Aletalaan zijn echter 8 huur- en 8 koopwoningen in voorbereiding. De wijziging van het bestemmingsplan wordt doorlopen.

Herstructureringsprojecten en projecten maatschappelijk vastgoed staan in de volgende onderdelen vermeld.

Prestatieafspraken Ommen

Partijen zoeken naar locaties die geschikt zijn om 2008 en 2009 minimaal 70 huurwoningen te bouwen voor de lagere-inkomensgroep.

Tabel 1 Huidige bouwgrondcapaciteit

Locatie	Totaalaantal woningen	Waarvan		
		huur (30%)	sociale koop (20%)	vrije sector (50%)
Alteveer 5/6 (er zijn al 180 woningen gebouwd)	100	10	30	60
Havengebied (in 8 jaar)	300			
Centrum (in 6 jaar)	85	0	15	70
Alteveer-Oost (in 10 jaar)	600	180	120	300
Locatie Steen	20	0	0	20
Locatie van Raaltestraat (OCB)	12	0	6	6 met zorgpakket
Zorgwoningen op zwembadlocatie	20	20	0	0
Beerzerveld (1 ^e fase)	17	4	0	13
Lemele	20	5	0	15
A. Totaal (voorzover nu bekend)	1.174	219	171	484
B. Streefaantal		352	235	587
Zoekopdracht voor de nog te ontwikkelen locaties (B - A)		133	64	103

De nieuw te bouwen huurwoningen in de kernvoorraad zullen in principe door de woningcorporaties worden gebouwd. Onderling is afgesproken dat in principe 90% door de Veste worden gebouwd.

Prestatieafspraken Dalfsen

De bouwprojecten van de sociale huurwoningen is hieronder weergegeven. Dit betreft het totale overzicht voor beide corporaties. De Veste realiseert de plannen in de Nieuwe Landen.

Na het doorlopen van een locatiestudie is er inmiddels een locatie voor de nieuwe campus gekozen. Het bestemmingsplan dat de nieuwe campus mogelijk moet maken is in procedure gebracht. Hiermee wordt een campus voor 200 studentenkamers en gemeenschappelijke voorzieningen mogelijk gemaakt. De Veste neemt daarbij een onrendabele top van circa 30% voor haar rekening.

Lokale ondernemers zijn en worden in de gelegenheid gesteld om bij initiatieven op Terschelling mee te offeren. Echter is gebleken dat voor grote initiatieven de gevraagde kennis en kwaliteit beperkt is. In die gevallen worden er ondernemers van elders gevraagd mee te offeren.

Prestatieafspraken gemeente Hardenberg

Bovenstaand zijn de gerealiseerde projecten aangegeven. In overleg met de gemeente Hardenberg zijn er in eerste instantie slechts 5 spaceboxen geplaatst. Aangezien er onvoldoende animo was voor de spaceboxen zijn de andere 5 nooit geplaatst.

De huur- en koopwoningen in Marslanden II en op de Boekweitlocatie zijn door de gemeente nog niet ontwikkeld. Van de 40 huur- en koopwoningen Wonen op Bestelling in Dedemsvaart is de eerste pilot met 8 woningen in voorbereiding. Het nieuw te realiseren Multifunctioneel Centrum in Dedemsvaart is in voorbereiding.

De Veste heeft alle projecten die door gemeente zijn aangeboden gerealiseerd.

Prestatieafspraken gemeente Ommen

De Veste heeft alle projecten die door de gemeente zijn aangeboden gerealiseerd.

Prestatieafspraken gemeente Dalfsen

De Veste heeft 15 huur- en 11 koopwoningen in de Nieuwe Landen gerealiseerd. De verdeling van huur en koop is afgestemd met de gemeente. De Nieuwe Landen II is pas later door de gemeente ontwikkeld en uitgegeven. De eerste plannen voor 4 huur- en 4 koopwoningen zijn in voorbereiding. Deze projecten zijn binnen 9 maanden na aankoop grond in productie genomen. Tenzij anders is afgesproken.

De Veste heeft alle projecten die door de gemeente zijn aangeboden gerealiseerd.

Plannen (sociale huur)	2010		2011		2012		2013	
	uitgifte	gereed	uitgifte	gereed	uitgifte	gereed	uitgifte	gereed
De Gerner Marke 2e fase	-	-	-	-	-	-	-	-
De Nieuwe Landen	36	-	-	36	-	-	-	-
De Nieuwe Landen 2e fase	-	-	18	-	9	18	9	9
Westerhouslanden Noord	44	-	15	44	15	15	15	15
De Koede	4	-	-	4	-	-	-	-
Muldersveld	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	84	0	33	84	24	33	24	24

Corporaties zeggen toe om de van de gemeente gekochte bouwgrond binnen negen maanden in productie te nemen.

Van het totale aantal uit te geven kavels in de vrije sector is 50% bestemd voor starters. Op uitbreidingslocaties is 15% van het aantal uit te geven kavels in de vrije sector bestemd voor senioren.

Sloop of samenvoeging

7

Sloop Oranjebuurt

In de Oranjebuurt gaat het om in totaal 26 woningen, bestaande uit 24 rijenwoningen en 1 twee onder een kapwoning. Voor alle huurders is een traject van herhuisvesting ingegaan. Voor elke huurder is uiteindelijk passende huisvesting gevonden. Van de 26 woningen zijn er 3 woningen aangekocht van particulieren. Daarnaast heeft de gemeente de huur van de aanwezige garageboxen op het aangrenzende binnenterrein opgezegd en laten verwijderen.

De bouw van de 24 huurappartementen is reeds opgestart. De 12 koopwoningen zijn in de verkoop. De gehele investering bedraagt bijna € 5.400.000.

Prestatieafspraken Enschede

In verband met het verstrijken van de gebruiksvergunning zullen 377 onzelfstandige eenheden op de campus per 31 december 2008 gesloten worden. Afhankelijk van de marktvrage wordt bepaald of deze eenheden gesloopt dan wel omgebouwd worden tot ca. 190 zelfstandige eenheden.

Geplande sloop en nieuwbouw hebben een positief effect op de woonomgeving.

Prestatieafspraken Hardenberg

<p><u>Sloop Lemelerveld</u> Aan de Meester Gorisstraat en Kampstraat zijn in totaal 13 woningen gesloopt. Eén woning hiervan is aangekocht van een particulier. De overige woningen waren huurwoningen. De huurders van deze woningen zijn geherhuisvest. Enkele huurders hebben aangegeven te willen verhuizen naar het nieuwe woon-zorgcomplex. Om deze reden is de bouw van het woon-zorgcomplex in twee fasen uitgevoerd.</p> <p>Het woon-zorgcomplex is opgeleverd en in gebruik bij Zorggroep Raalte. De gehele investering bedraagt bijna € 6.214.000.</p> <p><u>Renovatie Calslaan Nieuw</u> De renovatie van de Calslaan Nieuw omvatte 377 kamers. De studenten zijn tijdelijk elders gehuisvest. Bij de renovatie van Calslaan Nieuw zijn de 377 kamers samengevoegd in 188 gerenoveerde kamers.</p> <p>De kamers zijn gerenoveerd en weer volop in gebruik bij de huurders. De gehele investering bedraagt bijna € 3.855.000.</p> <p><u>Renovatie Nijenhaghen</u> De renovatie van woon-zorgcomplex Nijenhaghen omvatte 79 kamers. Daarbij zijn er 4 kleine appartementen samengevoegd tot 2 grotere appartementen. Aan de renovatie een lang communicatietraject met de bewoners aan vooraf gegaan. De veelal oudere bewoners hebben de tijd gekregen om de plannen van de renovatie rustig te kunnen laten bezinken. Dit heeft veel bijgedragen aan een goed verloop van de renovatie. De renovatie is in meerdere fasen, per laag, per gang en soms zelfs per enkele appartementen uitgevoerd. Dit was vooral ook voor de aannemer een logistieke uitdaging. Na afloop is de tevredenheid van de bewoners over de renovatie onderzocht. De bewoners waren zeer tevreden over de renovatie en hebben gemiddeld 8,8 gegeven voor de renovatie.</p> <p>De renovatie is succesvol verlopen en afgerond. De gehele investering bedraagt bijna € 6.912.000.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Enschede</u> De bewoners van de 377 onzelfstandige eenheden zijn elders gehuisvest waarna de gebouwen zijn ontmanteld.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Hardenberg</u> Vanwege het ontbreken van markt is de herstructurering van de Magnolia in Dedemsvaart niet doorgegaan. In plaats daarvan zijn de 27 seniorenwoningen omgezet naar woningen voor jongeren. Op verzoek van de buurt is, in overleg met de gemeente, de herstructurering van de Lindenlaan in Balkbrug teruggetrokken. De realisatie van een nieuw Multifunctioneel Centrum in Dedemsvaart is in voorbereiding.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Ommen</u> De Veste meerdere aanbiedingen gedaan omtrent investeringen in beide herstructureringsplannen. De</p>	<p>De komende jaren worden de volgende projecten in het kader van herstructurering gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Herstructurering de Magnolia Dedemsvaart ✓ Herstructurering de Oranjebuurt Dedemsvaart, 25 senioren huurappartementen en 12 koopwoningen in 2011 ✓ Herstructurering Lindelaan Balkbrug in 2011 ✓ Huur- en koopappartementen na sloop 't Centrum Dedemsvaart (verwachte oplevering na 2012) <p><u>Prestatieafspraken Ommen</u> De gemeente zal bij de ontwikkelaars van de herstructureringsplannen De Drieslag en Ommen-Centrum bepleiten dat beide woningcorporaties aldaar (huur)woningen bouwen.</p> <p><u>Prestatieafspraken Dalfsen</u> Vervanging van woningen (sloop/nieuwbouw) gebeurt door de corporatie die eigenaar is van de te slopen woningen.</p>	
---	--	--

<p>gemeente is echter met andere partijen verplichtingen aangegaan.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Dalfsen</u> De Veste draagt zorg voor haar eigen herstructureringsprojecten.</p>																																						
Verkoop																																						
<p>De verkoop van nieuwbouw is in de periode 2009- 2012 vanwege de crisis vrijwel stilgevallen. De volgende aantallen zijn gerealiseerd.</p> <table border="1" data-bbox="165 568 1079 767"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nieuwbouw De Veste</td> <td>34</td> <td>39</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling</td> <td>12</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>48</td> <td>40</td> <td>3</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>(bron: Jaarverslagen en kwartaalrapportages 2009-2012)</i></p> <p>Voor het toepassen van het concept Wonen op Bestelling heeft zich nog geen geschikt project voorgedaan op Terschelling.</p>		2009	2010	2011	2012	Nieuwbouw De Veste	34	39	-	-	Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling	12	-	-	27	Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling	2	1	3	1	Totaal	48	40	3	28	<p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> Partijen overleggen met elkaar over het toepassen van het concept Wonen op Bestelling en wijzen bij een positieve uitslag in 2012 een project aan waar dit concept wordt toegepast.</p>	7											
	2009	2010	2011	2012																																		
Nieuwbouw De Veste	34	39	-	-																																		
Nieuwbouw De Veste Planontwikkeling	12	-	-	27																																		
Nieuwbouw De Veste Projectontwikkeling	2	1	3	1																																		
Totaal	48	40	3	28																																		
Verbetering bestaand woningbezit																																						
<p>De Veste heeft in de afgelopen vier jaren haar verbeterprogramma voor 100% gerealiseerd. Aan alle prestatieafspraken is en wordt voldaan.</p> <table border="1" data-bbox="165 1027 1079 1230"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>Totaal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bestedingen planmatig en contractonderhoud</td> <td>2.514.600</td> <td>2.854.000</td> <td>4.924.000</td> <td>3.697.750</td> <td>13.990.350</td> </tr> <tr> <td>Bestedingen dagelijks onderhoud</td> <td>1.247.000</td> <td>1.253.000</td> <td>1.352.300</td> <td>1.569.890</td> <td>5.422.190</td> </tr> <tr> <td>Bestedingen V-meters</td> <td>274.000</td> <td>302.000</td> <td>336.000</td> <td>206.208</td> <td>1.118.208</td> </tr> <tr> <td>Bestedingen E-meters</td> <td>357.000</td> <td>702.000</td> <td>516.000</td> <td>339.642</td> <td>1.914.642</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>4.392.600</td> <td>5.111.000</td> <td>7.128.300</td> <td>5.813.490</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>(bron: Jaarverslagen en kwartaalrapportage 2012)</i></p> <p><u>Labeling woningbezit</u> In 2012 is er gestart met de labeling van het woningbezit bij mutatie. Er hebben 188 mutaties plaatsgevonden in 2012. Daarvoor zijn voor 109 woningen labels opgesteld. In het geval van 44 woningen bleek het label lager te zijn dan een D-label.</p> <p>In totaal is er € 120.301 geïnvesteerd in het upgraden van het label van deze 44 woningen. De</p>		2009	2010	2011	2012	Totaal	Bestedingen planmatig en contractonderhoud	2.514.600	2.854.000	4.924.000	3.697.750	13.990.350	Bestedingen dagelijks onderhoud	1.247.000	1.253.000	1.352.300	1.569.890	5.422.190	Bestedingen V-meters	274.000	302.000	336.000	206.208	1.118.208	Bestedingen E-meters	357.000	702.000	516.000	339.642	1.914.642	Totaal	4.392.600	5.111.000	7.128.300	5.813.490		<p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> In 2011 introduceert de Veste de V-meters, waarmee de huurders hun woning kunnen verbeteren of verfraaien. De Veste heeft hiervoor € 700.000 beschikbaar.</p> <p>In 2011 introduceert de Veste de E-meters, waarmee met de huurder energiebesparende ingrepen kunnen worden afgesproken. De Veste investeert daarin € 537.000.</p> <p>In 2011 zal de Veste in haar meerjarenraming opnemen welke woningen zij energetisch gaat verbeteren om te bereiken dat haar bestaande huurwoningen in 2020 gemiddeld het label C hebben en ten minste het label D.</p> <p>De Veste zal de kwaliteit van de bestaande woningen zodanig verbeteren dat er na 2017 geen kozijn- en gevelrenovaties meer nodig zijn en de douches en toiletten maximaal 25 jaar oud zijn. De Veste investeert hiertoe € 500.000 per jaar.</p> <p>Als bij mutatie blijkt dat er asbest aanwezig is in een huurwoning, vraagt de Veste schriftelijk toestemming aan de gemeente om het asbest te verwijderen. Vervolgens</p>	7
	2009	2010	2011	2012	Totaal																																	
Bestedingen planmatig en contractonderhoud	2.514.600	2.854.000	4.924.000	3.697.750	13.990.350																																	
Bestedingen dagelijks onderhoud	1.247.000	1.253.000	1.352.300	1.569.890	5.422.190																																	
Bestedingen V-meters	274.000	302.000	336.000	206.208	1.118.208																																	
Bestedingen E-meters	357.000	702.000	516.000	339.642	1.914.642																																	
Totaal	4.392.600	5.111.000	7.128.300	5.813.490																																		

<p>gemiddelde investering is € 2.734 per woning. Er is onder meer geïnvesteerd in cv-installaties en gevel- en dakisolatie.</p> <p>Voor de investeringen wordt het voor zover aanwezig het beschikbare E-meterssaldo gebruikt. Het resterend deel van de investering wordt verwerkt in de huur.</p>	<p>zorgt een gespecialiseerd bedrijf ervoor dat het asbest wordt verwijderd.</p> <p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> Door het aanbieden van E-meters investeert de Veste ongeveer € 2 miljoen aan energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad van de gemeente.</p> <p><u>Prestatieafspraken Enschede</u> Het onderhoud wordt, waar mogelijk, door studenten uitgevoerd in opdracht en onder regie van Acasa, waardoor de betrokkenheid van de woonconsumenten wordt vergroot.</p>	
<p>Maatschappelijk vastgoed</p>		<p>7</p>
<p>In de periode 2009 – 2012 zijn de volgende woningen, die onderdeel zullen gaan uitmaken van ons maatschappelijk vastgoed, in voorbereiding, in uitvoering of opgeleverd</p> <p><u>In voorbereiding zijnde projecten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 48 zorgplaatsen en een wijksteunpunt Alteveer in Ommen ✓ 99 zorgappartementen nieuwbouw Zorgcentrum Oldenhagen in Ommen ✓ 28 zorgappartementen Angeli Custodes in Raalte ✓ Renovatie 70 zorgappartementen Angeli Custodes in Raalte ✓ 18 appartementen in groepswoning de Schans in Hardenberg ✓ 24 woonzorgseenheden intensieve begeleiding Zorglandgoed Stegerveld in Stegeren (Ommen) ✓ 4 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen (uitbreiding) De Mulderij in Hardenberg <p><u>Opleveringen 2009-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 79 huurappartementen, 21 zorgappartementen en een dagbesteding Nijenhagen in Ommen ✓ 49 huurappartementen zware zorg Schuttevaer in Dedemsvaart ✓ Multifunctioneel centrum 't Trefpunt in Balkbrug ✓ 5 huurwoningen Het Bolwerk in Balkbrug ✓ Eerstelijnscentrum 8 koopappartementen, apotheek, huisartsen, Carinova in Nieuwleusen ✓ 14 huurwoningen Slagharen in Moeshoek ✓ 6 (van 15) huurwoningen Hooilanden in Lemelerveld ✓ Renovatie 188 kamers Calslaan Nieuw in Enschede ✓ 16 sociale huurappartementen Kotermeerstal in Dedemsvaart ✓ 12 sociale huurwoningen Wolkamerweg in 't Harde ✓ 9 (van 15) sociale huurwoningen Hooilanden in Lemelerveld ✓ 14 studentenappartementen Walstraat in Enschede ✓ 2 commerciële ruimten, studiecetrum Walstraat in Enschede ✓ Brandveiligheidsaanpassingen bij 27 woongroepen Witbreuksweg in Enschede ✓ 16 zorgappartementen voor mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking Vrouwenlaan 	<p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> De corporaties zijn bereid om het bestaande vastgoed, zoals dorpshuizen en multifunctionele centra, over te nemen en het groot onderhoud te verzorgen, mits de plaatselijke bevolking zorgdraagt voor de exploitatie en mits de gemeente afspraken maakt met de gemeenschap over onder andere draagvlak en huurprijzen.</p> <p>De komende jaren worden projecten van grootschalige en kleinschalige woonvormen voor ouderen en mensen met een beperking gerealiseerd. Het gaat om de volgende projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 18 zorgappartementen Sprank Hardenberg in 2010 ✓ Vechtdal College Dedemsvaart in 2011 ✓ 18 wooneenheden Limor centrum Hardenberg in 2010 ✓ 49 seniorenwoningen Schuttevaer Dedemsvaart in 2009 ✓ Renovatie 18 verpleegunits Schuttevaer Dedemsvaart in 2010 ✓ Kleinschalige zorg 21 appartementen Bergentheim in 2011 ✓ Multifunctioneel centrum en 8 huurappartementen Gramsbergen in 2011 ✓ 18 á 24 zorgappartementen Wozoco Slagharen in 2010 <p><u>Prestatieafspraken Ommen</u> Als een bestaand schoolgebouw moet worden vervangen, onderzoekt de gemeente de mogelijkheden van het realiseren van een brede school. Als die mogelijkheid er is, vraagt de gemeente aan de woningcorporaties het gebouw te realiseren.</p> <p><u>Prestatieafspraken Dalfsen</u> In Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld worden in samenwerking met de direct betrokken partijen op het gebied van wonen, welzijn en zorg, drie woonzorglocaties gerealiseerd.</p>	

<p>in Zwolle</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 21 huurappartementen voor intramurale zorg dak en thuislozen De Mulderij in Hardenberg ✓ 22 (van de 30 zorgappartementen) Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld ✓ 1 middelbare school in Dedemsvaart ✓ 8 (van de 30 zorgappartementen) en een buurtkamer Meester Gorisstraat/ Kampfstraat in Lemelerveld ✓ 31 appartementen Kleinschalige woonvoorziening Moeshoek in Slagharen <p>Naast nieuwbouw bezit de Veste al veel maatschappelijk vastgoed. Hieronder volgt het overzicht van de bestaande (woon)zorgcomplexen per gemeente. De recent opgeleverde complexen zijn daarbij meegenomen.</p> <table border="1" data-bbox="165 619 1084 687"> <thead> <tr> <th>Hardenberg</th> <th>Ommen</th> <th>Dalfsen</th> <th>Raalte</th> <th>Zwolle</th> <th>De Wolden</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>22</td> <td>14</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Hardenberg</u> Alle genoemde projecten zijn allen gerealiseerd. Daarnaast zijn ook het MFC 't Trefpunt en 5 huurwoningen in Balkbrug gerealiseerd.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Ommen</u> Er is van de gemeente Ommen geen verzoek ontvangen voor het realiseren van een schoolgebouw.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Dalfsen</u> Met de realisatie van het woon-zorgcomplex aan de Meester Gorisstraat/Kampfstraat in Lemelerveld heeft de Veste voldaan aan de afspraak. De Veste realiseert enkel in Lemelerveld nieuwe huurprojecten.</p>	Hardenberg	Ommen	Dalfsen	Raalte	Zwolle	De Wolden	22	14	3	1	1	1		
Hardenberg	Ommen	Dalfsen	Raalte	Zwolle	De Wolden									
22	14	3	1	1	1									
Kwaliteit wijken en buurten	7													
<i>Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)</i>	7													
<p><u>Buurtmonitor</u> In 2011 heeft de SHH de gemeente Hardenberg en stichting Stuw signalering aanbeveelt en nader onderzoek adviseert op diverse punten en wijken, waaronder geluidsoverlast in Balkbrug en jongeren- en ouderenvoorzieningen in de Kotermeerstal in Dedemsvaart. In 2012 werden er vooral in wijken van Dedemsvaart veel onvoldoendes gegeven. In de gemeente Ommen werden in 2011 en 2012 relatief weinig onvoldoendes gegeven. Daar waar verbeteringen mogelijk zijn, liggen deze met name op het publieke vlak. Hetzelfde geldt voor de gemeente Terschelling.</p> <p>De punten die raakvlakken hebben met de Veste zijn meegenomen in het sociaal overleg en het overleg met de gemeente.</p>	<p><u>Prestatieafspraken Wonen Enschede 2007-2010</u> De gemeente stimuleert universiteit en de Veste om de beleving en de kwaliteit van de (voorzieningen op de) campus, de wooneenheden en de woonomgeving gezamenlijk aan te pakken. Doorstroming in de traditionele en politieke zin vormt geen punt bij studentenhuysvesting. Wel vinden verhuisstromen plaats van de stad naar de campus en andersom. Veelal heeft dit te maken met verhuisredenen die een kwalitatieve achtergrond hebben. De Veste zet zich in om het wonen op de campus zo aantrekkelijk mogelijk te houden en de uitstroom te beperken door voldoende kwaliteit te leveren.</p> <p>De Veste zet zich in voor een aantrekkelijke campus. De veste onderzoekt in samenspraak met de universiteit en de gemeente de mogelijkheid te investeren in</p>													

De drie huurdersorganisaties hebben geen reden gehad om van de mogelijkheid van een investeringsplan gebruik te maken.

(bron: Buurtmonitor 2011 en 2012)

Overlast

In de periode 2009-2012 hebben zich een aantal overlastsituaties voorgedaan. Deze overlastsituaties zijn of gemeld door derden, of door medewerkers van de Veste zelf waargenomen. De overlastsituaties betreffen veelal tuinoverlast, geluidsoverlast of zelf aangebrachte voorzieningen die niet gemeld zijn.

	2009	2010	2011	2012
Overlastsituaties	41	81	53	81

(bron: Kwartaalrapportages 2009-2012)

Brandveiligheid en leefbaarheid

In Enschede zijn in 2010 bij 27 woongroepen aan de Witbreuksweg in Enschede brandveiligheidsaanpassingen doorgevoerd. In 2010 is ook de brandmeldinstallatie bij het wooncomplex Oldenhaghen in Ommen vervangen. Een onderdeel van de renovatie van de verpleegunits Avondlicht was het aanbrengen van brandwerende voorzieningen. In 2012 is er voor ruim € 90.000 geïnvesteerd in bouwkundige en brandwerende voorzieningen aan het gebouw Victoria op Terschelling. Al deze investeringen hebben bijgedragen aan de brandveiligheid en leefbaarheid van de woningen.

Studiecentrum Walstraat

In Enschede is aan de Walstraat-centrum stad een studiecentrum geopend in samenspraak met de gemeente Enschede en de UT. De Veste levert de ruimte om niet.

Recreatieruimte Campus Enschede

In Enschede op de campus is een recreatieruimte gemaakt in het project de Box voor ontspanningsdoeleinden. Studenten hebben middelen ter beschikking gekregen om deze ruimte op eigen inzicht in te richten.

Binnenterrein De Mulderij Hardenberg

Aan de Mulderij Hardenberg zijn reeds 21 huurappartementen voor dak en thuislozen gerealiseerd en is er een uitbreiding voor 4 extra huurappartementen in voorbereiding. Deze woonvoorzieningen zijn gelegen aan de rand van het centrum van Hardenberg en komen uit op een parkeerdek. De gemeente Hardenberg en de Veste hebben besloten om het parkeerdek om te vormen in een binnentuin. Dit vergroot de leefbaarheid voor zowel bewoners als passanten.

Achterpadverlichting

Vóór 2009 is bij vele complexen van de Veste achterpadverlichting aangebracht op aangeven van de huurdersorganisatie. De kosten voor het verbruik van de achterpadverlichting komen ook voor rekening van de Veste.

voorzieningen op de campus.

De kwaliteit van de openbare ruimte is op de campus een verantwoordelijkheid van de UT en buiten de campus voor de gemeente. De Veste spant zich in om hierin bij te dragen door kwalitatief goede bouwwerken en voorzieningen te leveren binnen die ruimte. De leefbaarheid op de campus en in de stad is cruciaal voor de woonbeleving van studenten. De Veste zet zich in om een voldoende kwaliteit te halen in samenspraak met vertegenwoordigers van bewoners. Ieder kwartaal wordt een kwart van de voorraad gecontroleerd op kwaliteit van de omgeving, de huisvesting en naleving van brandweervoorschriften. De Veste streeft ernaar dat de voorraad voldoet aan deze voorschriften.

Er is binnen de Veste een protocol om probleemveroorzakende bewoners aan te pakken.

Prestatieafspraken Terschelling

In 2011 start de Veste met het uitvoeren van een jaarlijkse buurtmonitor. Bij het uitvoeren en bespreken van verbeterpunten betreft zij Brandaris.

Prestatieafspraken Hardenberg

De gemeente stelt in het voorjaar van 2009, in nauwe samenwerking met de woningcorporaties en met plaatselijke belangen, een notitie op om de feitelijke situatie van de leefbaarheid in woonwijken en buurten in kaart te brengen. De uitvoering daarvan vindt daarna fasegewijs plaats.

De gemeente neemt het initiatief om in 2009 een sociaal team op te richten dat is bedoeld om te voorkomen dat mensen dakloos worden. De gemeente maakt met de corporaties afspraken over huisvesting in gevallen van huisuitzettingen bij huiselijk geweld.

Prestatieafspraken Dalfsen

Partijen zien de leefbaarheid in de individuele kernen als een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Naast initiatieven van de gemeente of van de corporaties worden hiertoe gezamenlijk initiatieven ontwikkeld.

In de periode tot en met 2013 wordt er per kern een gezamenlijk initiatief ontwikkeld in het kader van leefbaarheid.

<p><u>Prestatieafspraken gemeente Enschede</u> De Veste zet zich in voor de leefbaarheid op de campus. Zo is er een klimwand gerealiseerd aan de Sky en is er een recreatieruimte gemaakt in de Box. Daarnaast heeft de Veste overleg met de huurdersorganisatie en de Universiteit Twente over eventuele voorzieningen op de campus. Door onder meer bovengenoemde aanpassingen en voorzieningen Veste draagt bij aan het in standhouden van de kwaliteit en leefbaarheid van haar woningen op de campus.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u> Zoals hierboven te lezen is, is de buurtmonitor geïntroduceerd op Terschelling. Huurdersvereniging Brandaris is daarbij betrokken.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Hardenberg</u> De buurtmonitor brengt de feitelijke situatie van de leefbaarheid in woonwijken en buurten in beeld, doordat de huurdersorganisaties de informatie rechtstreeks van de huurders ontvangen.</p> <p>Er is een sociaal team ingesteld door de gemeente, waarmee de Veste regelmatig in overleg treedt.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Dalfsen</u> Er is nog geen gezamenlijk initiatief ontwikkeld in het kader van de leefbaarheid.</p>		
Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)		7
<p><u>Vechtdal College in Dedemsvaart</u> Met de bouw van de middelbare school in Dedemsvaart voor circa 450 leerlingen is bijgedragen aan het doel om de sociale infrastructuur van het dorp blijvend te verbeteren.</p> <p><u>Wijksteunpunt Alteveer</u> In de wijk Alteveer in Ommen wordt een wijksteunpunt gerealiseerd. Dit wijksteunpunt is toegankelijk voor buurtbewoners.</p> <p><u>Kleinschalige woonvoorzieningen Bergentheim en Slagharen</u> Met het realiseren van kleinschalige woonvoorzieningen wordt het voor hulpbehoevende bewoners mogelijk gemaakt om langer in het eigen dorp en omgeving te blijven wonen.</p> <p><u>Renovatie Nijenhaghen</u> Door de renovatie is het mogelijk om 24-uurs zorg te bieden in alle 79 appartementen. De bewoners, senioren en mensen met een lichamelijke en/ verstandelijke beperking, worden in staat gesteld, als zij dat willen, langer zelfstandig in hun appartement te blijven wonen.</p> <p>Het wooncomplex “de Nijenhaghen” was voor de renovatie een ‘gesloten’ woongebouw. De ruimtes binnen het gebouw werden gebruikt door de bewoners en alleen de bewoners. Gebruik van de ruimten binnen het pand door derden werd met argwaan bekeken. Dit is echter veranderd. De bewoners zijn</p>		

<p>opener en de renovatie heeft een extra zetje in de rug gegeven voor wat betreft het ontwikkelen van een wijkfunctie.</p> <p>Door de gebouwtoegang tijdens de renovatie te wijzigen is de recreatieruimte vrij toegankelijk voor bezoekers. De activiteiten worden zelfs mede georganiseerd door bewoners en verenigingen uit de wijk. De totale investering voor de recreatiezaal was € 235.240.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Ommen</u> De woonzorgzones zijn door de gemeente in beeld gebracht. Op basis daarvan heeft Veste nieuwbouw in uitvoering gebracht in Alteveer en de renovatie van Nijenhaghen voltooid.</p>	<p><u>Prestatieafspraken Ommen</u> Partijen brengen in 2006 in kaart in welke woongebieden zorg kan worden verleend. Op basis daarvan worden de woonzorgzones vastgesteld.</p>											
<p>Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)</p>		<p>7</p>										
<p><u>Stichting Limor</u> Voor stichting Limor heeft de Veste reeds een woonvoorziening met 21 huurappartementen gerealiseerd. Er is een uitbreiding van deze woonvoorziening met 4 appartementen in voorbereiding.</p> <p>Limor vindt dat ieder mens een dak boven het hoofd nodig heeft. Het gaat om mensen die nergens anders in onze samenleving terecht kunnen, zoals dak- en thuislozen, verslaafden, mensen met psychische problemen, schulden, of soms een combinatie daarvan.</p> <p>In woonvoorzieningen kunnen deze mensen - met begeleiding - zelfstandig wonen. Woonvoorzieningen kennen een opklimmende graad van zelfstandigheid. Er wordt hiermee een veilige woonomgeving geboden aan mensen voor wie het moeilijk is om zelfstandig te wonen en die zich willen inzetten om aan hun eigen ontwikkeling te werken. De algemene regel van Limor is: het verblijf is zo kort als mogelijk en zo lang als noodzakelijk.</p> <p><u>Onderwijsprijs Vechtdal</u> Bij de onderwijsprijs kunnen leerlingen met het hoogste gemiddelde eindcijfer binnen zijn of haar studierichting of leerlingen die een bijzondere prestatie hebben geleverd worden genomineerd.</p> <p>Ieder jaar is er een prijs uitgereikt aan de "Meest excellente scholier" per studieniveau. De winnaar krijgt naast de titel, een cheque die besteed kan worden aan zijn of haar studie. In 2012 zijn er ook extra prijzen uitgereikt, namelijk de "Runner up" en de "Troostprijs".</p> <p><u>Stichting Present</u> In de periode 2009- 2012 is Present actief geweest voor enkele tientallen huurders van de Veste.</p> <table border="1" data-bbox="165 1326 1079 1385"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bestedingen aan Stichting Present</td> <td>10.775</td> <td>12.670</td> <td>10.000</td> <td>9.490</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Terschelling</u></p>		2009	2010	2011	2012	Bestedingen aan Stichting Present	10.775	12.670	10.000	9.490	<p><u>Afspraken Stichting Limor</u> Met de Stichting Limor zijn afspraken gemaakt over het realiseren van een woonvoorziening in Hardenberg. Deze afspraken zijn vastgelegd in klantakkoorden.</p> <p><u>Stichting Present Hardenberg</u> In 2009 is de samenwerking met de Stichting Present Hardenberg besproken en zijn daarbij de volgende standpunten vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De Veste onderkent de waarde dat een initiatief als Present in Hardenberg kan hebben voor de samenleving; ✓ De Veste stelt het op prijs dat de feitelijke dienstverlening plaatsvindt door vrijwilligers; ✓ De Veste blijft kritische op de verhouding tussen opbrengsten en kosten; ✓ De Veste stelt vast dat Stichting Present uitgaat van een gemiddelde inzet van 7 vrijwilligers gedurende 7 uren per inzet; ✓ De Veste stelt vast dat Stichting Present voor het eerste jaar uitgaat van 25 hulpvragen, dus totaal 1.250 in te zetten uren. ✓ De Veste stelt vast dat Stichting Present met een bezetting van 1,3 Fte op de organisatie ongeveer 2.5000 uren inzet om 25 hulpaanvragen te behandelen; ✓ De Veste heeft nota genomen van de opmerkingen van Stichting Present dat deze schede verhoudingen een aanloopprobleem zijn en derhalve drastisch zullen wijzigen. <p>Gegeven het bovenstaande is de Veste bereid om Stichting Present Hardenberg te ondersteunen via de volgende formule: Voor ieder te verantwoorden uur geleverd door vrijwilligers draagt de Veste € 10,00 bij als bijdrage in de leefbaarheid binnen de gemeente Hardenberg. Onze bijdrage staat vast voor 2009, afhankelijk van de ontwikkelingen in 2009 stellen we jaarlijks vast of we doorgaan.</p> <p>In 2010 is afgesproken dat de sponsoring voor 2010 gecontinueerd zal worden op basis van de gemaakte afspraken in 2009. Daarbij is het maximaal te declareren</p>	
	2009	2010	2011	2012								
Bestedingen aan Stichting Present	10.775	12.670	10.000	9.490								

<p>De Veste neemt deel aan het Sociaal team op Terschelling en heeft haar protocollen ook op Terschelling ingevoerd.</p> <p>Er is geen verzoek ontvangen van de gemeente Leeuwarden omtrent de huisvesting van statushouders.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Hardenberg</u> Vanwege het ontbreken van markt is de herstructurering van de Magnolia in Dedemsvaart niet doorgegaan. In plaats daarvan zijn de 27 seniorenwoningen omgezet naar woningen voor jongeren.</p> <p>De Veste heeft voldaan aan de afspraken over statushouders.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Ommen</u> De Veste heeft in 2012 het plan opgezet om het Leger des Heils in te schakelen in de situaties dat er een ontruiming in het vooruitzicht lag. Dit plan is ook bij de gemeente Ommen ingebracht. Hiermee zou naar verwachting in nog meer situaties voorkomen kunnen dat bewoners dak- en thuisloos worden.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Dalfsen</u> De Veste heeft voldaan aan de afspraken over statushouders.</p> <p>Het geschikt maken van woningen voor kamergewijze huisvesting is niet aan de orde geweest.</p> <p>De Veste heeft in 2012 het plan opgezet om het Leger des Heils in te schakelen in de situaties dat er een ontruiming in het vooruitzicht lag. Dit plan is ook voor de gemeente Dalfsen ingebracht. Hiermee zou naar verwachting in nog meer situaties voorkomen kunnen dat bewoners dak- en thuisloos worden.</p>	<p>bedrag gesteld op € 12.500. In 2011 zijn de afspraken van sponsoring opnieuw voor één jaar gecontinueerd, met een maximaal te declareren bedrag van € 10.000. Dit laatste geld ook voor de afspraken voor 2012.</p> <p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> De Veste neemt deel aan het Sociaal Team en stelt haar protocollen ter beschikking voor toepassing op Terschelling.</p> <p>Als de gemeente Leeuwarden de taakstelling huisvesting statushouders van Terschelling niet kan uitvoeren, zoeken partijen gezamenlijk naar huisvesting buiten het eiland.</p> <p><u>Prestatieafspraken Hardenberg</u> De Veste labelt in 2009 minimaal 10 woningen die minder geschikt zijn als seniorenwoning in Hardenberg om ten behoeve van jongerenhuisvesting.</p> <p>Partijen spreken af dat wachtlijsten bij de huisvesting van statushouders worden voorkomen. De corporaties verdelen de taakstellingen onderling op basis van het aantal woningen dat zij in de gemeente bezitten (de Veste 31%).</p> <p><u>Prestatieafspraken Ommen</u> Gemeente en woningcorporaties zullen zich gezamenlijk blijven inspannen om te voorkomen dat mensen dak- en thuisloos worden.</p> <p><u>Prestatieafspraken Dalfsen</u> De corporaties werken mee om de taakstelling voor huisvesting van statushouders te realiseren. Zij verdelen de taakstellingen onderling op basis van het aantal woningen dat zij in de gemeente bezitten (de Veste 7%).</p> <p>De gemeente is bereid een financiële bijdrage te verlenen in verband met de kosten die zijn gemoeid met het geschikt maken van woningen voor de kamergewijze huisvesting (van alleenstaanden). De hoogte van de bijdrage wordt per geval besproken.</p> <p>Partijen voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk om te voorkomen dat mensen dakloos worden.</p>	
Overige/andere prestaties	7	
<i>Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.</i>		
<p><u>Maatje van de Veste en overige sponsoring</u></p>	<p><u>Prestatieafspraken Terschelling</u> De Veste past het "Maatje van de Veste" project in overleg met Huurdersvereniging</p>	

Maatje is alle jaren een succes geweest. De Veste heeft in de periode 2009 -2012 diverse instellingen financieel ondersteund die drijven op vrijwilligers. Dankzij het Maatjesproject hebben veel vrijwilligers een cursus kunnen volgen.

	2009	2010	2011	2012
Bestedingen Maatjesproject en andere sponsoring (inclusief bijdragen stichting Present)	35.000	26.000	25.932	14.218

Deze bedragen zijn besteed onder andere aan opleidingen voor vrijwilligers over AED Hartveilig, trainingen voorvrijwilligers van Humanitas, trainersopleidingen voor volleybalvereniging en diverse andere sportverenigingen. Ook muziekverenigingen, historische verenigingen en het Tinnen museum hebben een bijdrage vanuit het Maatjesproject ontvangen.

Matching Woonstichting Vechthorst

In de periode 2009-2012 is er € 110.000 bijgedragen aan Woonstichting Vechthorst.

Erkend leerbedrijf

De Veste is een Ecabo en Fundeon erkend leerbedrijf. Er zijn jaarlijks meerdere stagiairs die bij de Veste praktijkervaring opdoen. De Veste heeft zich er ook voor ingespannen om leerlingbouwplaatsen te realiseren in overleg met de aannemer. Enkele bouwplaatsen zijn aangewezen als leerlingbouwplaats.

de Brandaris inmiddels ook toe op Terschelling. Het geld kan worden besteed aan projecten voor de educatie van vrijwilligers.

Matching Woonstichting Vechthorst

In eerdere prestatieafspraken is overeengekomen zijn afspraken gemaakt met Woonstichting Vechthorst omtrent collegiaal financieren. Door de Veste is een deel van de rentelasten gedragen.

Erkend leerbedrijf

Met onder andere de gemeente Ommen en de gemeente Hardenberg is een convenant overeengekomen met betrekking tot het realiseren van leerlingbouwplaatsen. De Veste spant zich ervoor in om leerlingbouwplaatsen te realiseren in overleg met de aannemer.

Eindcijfer Presteren naar Opgaven (gemiddelde)

7,5

Presteren naar Vermogen				
Meetpunt	Situatie bij De Veste	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
1. Financiële continuïteit				7,0
Meetpunt 1.1: De corporatie heeft een voldoende vermogenspositie		7	20%	
Toelichting: Voor de beoordeling of een corporatie in staat is om haar maatschappelijke functie van woningcorporatie op langere termijn te continueren, wordt gebruikgemaakt van de meest recente Oordeelbrief van de minister met daarin het continuïteits- en solvabiliteitsoordeel van het CFV. Daarnaast mag verwacht worden dat een corporatie haar vermogen berekent op basis van bedrijfswaarde en daarvoor ook doelstellingen formuleert. Bronnen hiervoor zijn managementdocumenten, het jaarverslag en accountantsrapportages.				
<i>Ijkpunt 1.1.1: De corporatie heeft een continuïteitsoordeel A.</i>		7		
Continuïteitsoordeel 2009 A1 2010 A1 2011 A1 2012 A1 Bron: Centraal Fonds Continuïteitsoordeel 2009-2012	Solvabiliteitsoordeel 2009 voldoende solvabiliteit 2010 voldoende solvabiliteit 2011 voldoende solvabiliteit 2012 voldoende solvabiliteit Bron: brieven Centraal Fonds Solvabiliteitsoordeel 2009-2012			
<i>Ijkpunt 1.1.2: De corporatie heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.</i>		7		
Om de vermogenspositie van de Veste te begrijpen is het goed om het DNA van de Veste te lezen. Slechts eenmaal in de geschiedenis van het bedrijf heeft het bedrijf een streefgetal genoemd rond de vermogenspositie. Het ging daarbij niet om een maximum, het ging om een minimum. We wilden de solvabiliteit niet onder de 35% laten zakken. Destijds had dat te maken met voorgenomen ambitieuze nieuwbouwplannen en expansie via fusies. De mensen van de Veste spannen zich sinds 1998 in om te leveren werk op een zo efficiënt mogelijke wijze klaar te krijgen. Sinds 2004 hangt daar een ISO label aan. Na ruim 15 jaar kan gesteld worden dat de Veste zeer efficiënt draait en wel met behoud van klanttevredenheid en gemiddeld genomen erg lage huren en kosten. De Veste heeft fors geïnvesteerd en is twee keer gefuseerd met redelijk armlastige partijen. Het vermogen bleef stijgen. Daarnaast heeft de Veste regelmatig innovatieve maatregelen genomen die geen afbreuk hebben gedaan aan het vermogen. Waar dit op duidt is niet zozeer dat de Veste stuurt op vermogen of werkt aan een groeiend vermogen, maar dat het groeiende vermogen een bijna logische resultante is van een bepaalde werkwijze.				
Meetpunt 1.2: De corporatie heeft voldoende middelen		7		
Toelichting: Het WSW bepaalt jaarlijks in hoeverre de corporatie kredietwaardig is. Daarnaast zal de corporatie zelf inzichtelijk moeten maken hoe zij de geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen kan betalen, al dan niet gebruikmakend van het faciliteringsvolume van het WSW.				
<i>Ijkpunt 1.2.1: De corporatie heeft een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW.</i>		7		
2009 t/m 2012: ja kredietwaardig				
<i>Ijkpunt 1.2.2: De corporatie heeft inzichtelijk gemaakt welke middelen (deposito's, kredietlijnen en/of faciliteringsvolume) beschikbaar zijn om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.</i>		7		
2009 t/m 2012: ja Bron: De kwartaalrapportages van 2009 t/m 2012, de hoofdstukken Liquiditeitenoverzicht; Financien en beleggen en Treasury. Tevens kan verwezen worden naar het kredietwaardigheidsoordeel van het WSW 2009 t/m 2012.				

<p>Meetpunt 1.3: De corporatie stuurt op alle kasstromen</p> <p>Toelichting:</p> <p>1. De corporatie analyseert jaarlijks haar risico's met behulp van scenario's die de financiële effecten op het vermogen weergeven. Dit zijn scenario's voor minimaal de komende vijf jaar waarin de omgevingsrisico's (Europa, BTW enzovoort) op de vermogenspositie en de kasstromen in kaart zijn gebracht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de reguliere activiteiten c.q. diensten van algemeen economisch belang (DAEB)*; • de niet-DAEB-activiteiten; • grondposities (en overige nog niet in exploitatie genomen bezittingen/posities); • de verbindingen. <p>2. Sturing op kasstromen betekent dat gekeken moet worden naar de samenhang tussen de volgende drie kasstromen:</p> <p>Operationele kasstromen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gekeken wordt naar het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening ofwel uit puur alleen de exploitatie. - Vanuit deze exploitatie bestaand bezit of operationele kasstroom betaalt de corporatie haar rente; uitgedrukt in een verhoudingsgetal is dat de rentedekkingsgraad. De minimale eis is 1,2, maar gezien de vele toekomstige risico's bestempelt de accountant steeds vaker minimaal 1,3 als safe. - Direct rendement is de operationele kasstroom uitgedrukt in een percentage van de bedrijfswaarde. <p>Portfoliokasstromen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Internal Rate of Return (IRR)** is een rendementsberekening voor te realiseren investeringen die gedifferentieerd wordt naar type vastgoed. - De portefeuille wordt gewaardeerd tegen bedrijfswaarde en niet tegen historische kostprijs. Voor een goed beeld kijkt men minimaal tien jaar vooruit. <p>Financieringskasstromen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De investerings-/financieringsratio geeft de mate aan waarin investeringen worden gefinancierd met extern vermogen. - Het maximale vermogen dat de corporatie kan lenen bij het WSW, is 50% van de WOZ-waarde van haar portefeuille. 	7																						
<p><i>Ijkpunt 1.3.1: De corporatie heeft scenario's beschikbaar waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken. De corporaties kan de visitatiecommissie hiermee inzicht geven in de wijze van sturing op het mogelijk verloop van operationele, portfolio en financieringskasstromen.</i></p>	7																						
<p>Ja, beschikbaar voor de periode 2009 t/m 2021. In de Meerjarenbegrotingen (incl. meerjarenonderhoudsbegroting en projectenportefeuille) worden de effecten van de beleidskeuzes zichtbaar op de operationele, de portfolio en de financieringskasstromen.</p> <p><i>Bron: Geconsolideerde begrotingen 2009 t/m 2014 inclusief het Meerjarenperspectief, de Scenario's Zon; Zwaar bewolkt; Regen en Orkaan. Zie de jaarverslagen 2009 t/m 2012 het hoofdstuk Risicomanagement. Het Handboek Kwaliteit van de Veste waarin risico's worden beschreven en afgedekt.</i></p>																							
<p><i>Ijkpunt 1.3.2: De corporatie heeft een positief exploitatieresultaat (operationele kasstroom).</i></p>	7																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th></th> <th style="text-align: center;">2009</th> <th style="text-align: center;">2010</th> <th style="text-align: center;">2011</th> <th style="text-align: center;">2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Netto kasstroom per VHE</td> <td style="text-align: center;">1.442</td> <td style="text-align: center;">1.744</td> <td style="text-align: center;">1.964</td> <td style="text-align: center;">2.112</td> </tr> <tr> <td>Ontvangen en uitgegeven rente, overheidsbijdragen, vennootschapsbelasting en heffing bijzondere projectsteun</td> <td style="text-align: center;">-718</td> <td style="text-align: center;">-581</td> <td style="text-align: center;">-667</td> <td style="text-align: center;">-801</td> </tr> <tr> <td>Netto kasstroom na correctie voor rente e.d. per VHE</td> <td style="text-align: center;">683</td> <td style="text-align: center;">1.163</td> <td style="text-align: center;">1.297</td> <td style="text-align: center;">1.310</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron Centraal Fonds Volkshuisvesting Corporatie in Perspectief 2013 (in concept)</i></p>		2009	2010	2011	2012	Netto kasstroom per VHE	1.442	1.744	1.964	2.112	Ontvangen en uitgegeven rente, overheidsbijdragen, vennootschapsbelasting en heffing bijzondere projectsteun	-718	-581	-667	-801	Netto kasstroom na correctie voor rente e.d. per VHE	683	1.163	1.297	1.310			
	2009	2010	2011	2012																			
Netto kasstroom per VHE	1.442	1.744	1.964	2.112																			
Ontvangen en uitgegeven rente, overheidsbijdragen, vennootschapsbelasting en heffing bijzondere projectsteun	-718	-581	-667	-801																			
Netto kasstroom na correctie voor rente e.d. per VHE	683	1.163	1.297	1.310																			
<p><i>Ijkpunt 1.3.3: De corporatie heeft een rentedekkingsgraad van minimaal 1,3 (operationele kasstroom).</i></p>	7																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th></th> <th style="text-align: center;">2009</th> <th style="text-align: center;">2010</th> <th style="text-align: center;">2011</th> <th style="text-align: center;">2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rentedekkingsgraad (operationele kasstroom)</td> <td style="text-align: center;">2,5</td> <td style="text-align: center;">4,0</td> <td style="text-align: center;">3,7</td> <td style="text-align: center;">3,1</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting Corporatie in Perspectief 2012/2013 (in concept)</i></p>		2009	2010	2011	2012	Rentedekkingsgraad (operationele kasstroom)	2,5	4,0	3,7	3,1													
	2009	2010	2011	2012																			
Rentedekkingsgraad (operationele kasstroom)	2,5	4,0	3,7	3,1																			
<p><i>Ijkpunt 1.3.4: De corporatie hanteert een direct rendementseis (operationele kasstroom).</i></p>	7																						

Ja, moet minimaal positief zijn													
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Direct rendementseis (operationele kasstroom)</td> <td>4,5</td> <td>4,9</td> <td>5,8</td> <td>6,7</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	2011	2012	Direct rendementseis (operationele kasstroom)	4,5	4,9	5,8	6,7			
	2009	2010	2011	2012									
Direct rendementseis (operationele kasstroom)	4,5	4,9	5,8	6,7									
<i>Bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting Corporatie in Perspectief 2011/2012/2013 (in concept)</i>													
<i>Ijkpunt 1.3.5: De corporatie hanteert een IRR rendementseis voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed (portfoliokasstroom).</i>	7												
Ja 1% boven prijs 20 jaar geld <i>Bron: De Kasstroomoverzichten behorend bij de beslisdocumenten van de complexen 267, 586, 589 en 611.</i>													
<i>Ijkpunt 1.3.6: De corporatie waardeert de portefeuille tegen bedrijfswaarde, minimaal tien jaar vooruit (portfoliokasstroom).</i>	7												
Ja, conform richtlijn voor de jaarverslaggeving 645. De levensduur van de complexen is minimaal 10 jaar, tenzij een herstructureringsbesluit is genomen.													
<i>Ijkpunt 1.3.7: De corporatie hanteert een investerings-/financieringsratio (financieringskasstroom).</i>	7												
Ja, hoewel op basis van financiële positie niet noodzakelijk, zie jaarrekeningen 2009 t/m 2012													
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Investerings-/financieringsratio (financieringskasstroom)</td> <td>2,7</td> <td>2,3</td> <td>2,5</td> <td>1,7</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	2011	2012	Investerings-/financieringsratio (financieringskasstroom)	2,7	2,3	2,5	1,7			
	2009	2010	2011	2012									
Investerings-/financieringsratio (financieringskasstroom)	2,7	2,3	2,5	1,7									
<i>Bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting Corporatie in Perspectief 2011/2012/2013 (in concept)</i>													
<i>Ijkpunt 1.3.8: De corporatie heeft een maximale loan to value (op basis van de WOZ) van 50% (financieringskasstroom).</i>	7												
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Loan to value (op basis van de WOZ)</td> <td>10%</td> <td>20%</td> <td>20%</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	2011	2012	Loan to value (op basis van de WOZ)	10%	20%	20%	20%			
	2009	2010	2011	2012									
Loan to value (op basis van de WOZ)	10%	20%	20%	20%									
<i>Bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting Corporatie in Perspectief 2012/2013 (in concept)</i>													
2. Financieel beheer			7										
Meetpunt 2.1: De corporatie heeft haar financiële planning en controle-cyclus op orde	7												
Toelichting: - Het strategisch voorraadbeleid (SVB), de (des)investeringen en alle andere ambities en opgaven worden zo herkenbaar en traceerbaar mogelijk vertaald naar financiële meerjarenramingen. - De berekening van de bedrijfswaarde in het eerste jaar van de raming (eerstejaarscijf) sluit zo goed mogelijk aan op de begrote activiteiten. - Sturen aan de hand van kwartaalrapportages is zinvoller naarmate deze sneller beschikbaar komen na afloop van het kwartaal. Aan de hand van gesprekken en managementdocumenten is dit traject herleidbaar.													
<i>Ijkpunt 2.1.1: De corporatie maakt een transparante vertaling van de ambities en opgaven (inclusief SVB, desinvesteringen enzovoort) in meerjarenramingen van minimaal vijf jaar.</i>	7												
2009 t/m 2012: ja <i>Bron: De Geconsolideerde Begrotingen en het Meerjarenperspectief 2009 t/m 2021 met o.a. een Overzicht in uitvoering en in voorbereiding zijnde projecten.</i>													
<i>Ijkpunt 2.1.2: De eerstejaarscijf bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan (begrote activiteiten zijn transparant verwerkt in de bedrijfswaarde).</i>	7												

<p>Ja, de kasstroomprognoses t.b.v. de bedrijfswaarde, zijn gebaseerd op redelijke en onderbouwde veronderstellingen die de beste schatting van de directie weergeven van de economische omstandigheden die van toepassing zullen zijn gedurende de resterende levensduur van het actief. De kasstroomprognoses zijn ontleend aan de intern geformaliseerde meerjarenbegroting en bestrijken een periode van 5 jaar. De kosten van planmatig onderhoud worden gebaseerd op de in de meerjarig onderhoudsbegroting onderkende cycli per component.</p> <p><i>Bron: Jaarverslag 2011/2012 onder bedrijfswaarde.</i></p>		20%																																				
<p><i>Ijkpunt 2.1.3: Er is, indien noodzakelijk, een zichtbare en door de raad van commissarissen goedgekeurde bijsturing.</i></p>	7																																					
<p>Er is nog nooit een door de Raad van Commissarissen goedgekeurde bijsturing noodzakelijk geweest.</p>																																						
<p><i>Ijkpunt 2.1.4: Het monitoring- en rapportagesysteem is zodanig dat de rapportages binnen één maand na afloop van het kwartaal beschikbaar zijn en binnen twee maanden besproken met de raad van commissarissen.</i></p>	7																																					
<p>Ja, de kwartaalrapportages zijn normalerwijze gereed binnen 14 dagen na afloop van het kwartaal en worden in de eerstvolgende wekelijkse stafbijeenkomst besproken. De rapportages voor de RvC omvatten een geringere versie van de oorspronkelijke rapportage. Deze wordt opgemaakt na behandeling van de Kwartaalrapportage in de staf. De rapportages worden aansluitend in de eerstvolgende RvC-vergadering besproken, het vergaderschema van de RvC is om de 2 maanden.</p> <p>De jaarrekeningen zijn gereed binnen 14 dagen na einde boekjaar. De jaarrekening worden in de maand januari van ieder jaar goedgekeurd door de accountant en behandeld in de RvC bijeenkomst van januari.</p> <p><i>Bron: Kwartaalrapportages 1e t/m 4e kwartaal 2009-2012, Jaarrekeningen 2009-2012.</i></p>																																						
<p><i>Ijkpunt 2.1.5: Er is een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van de interne financieel beheer.</i></p>	7																																					
<p>2009 t/m 2012: ja</p> <p><i>Bron: De Managementletters en Accountantsrapportages 2009 t/m 2012</i></p>																																						
<p><i>Ijkpunt 2.1.6: De planning is realistisch, waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten.</i></p>	7																																					
<p>2009 t/m 2012: ja</p> <table border="1" data-bbox="163 935 1473 1137"> <thead> <tr> <th></th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bedrijfsopbrengsten begroot</td> <td>26.752</td> <td>27.584</td> <td>29.333</td> <td>30.965</td> </tr> <tr> <td>Bedrijfsopbrengsten werkelijk</td> <td>24.651</td> <td>26.922</td> <td>28.995</td> <td>30.326</td> </tr> <tr> <td>Bedrijfslasten begroot</td> <td>18.184</td> <td>19.052</td> <td>20.606</td> <td>23.850</td> </tr> <tr> <td>Bedrijfslasten werkelijk</td> <td>18.400</td> <td>18.273</td> <td>22.182</td> <td>28.652</td> </tr> <tr> <td>Bedrijfsresultaat begroot</td> <td>8.568</td> <td>8.532</td> <td>8.727</td> <td>7.115</td> </tr> <tr> <td>Bedrijfsresultaat werkelijk</td> <td>6.251</td> <td>8.649</td> <td>6.813</td> <td>1.674</td> </tr> </tbody> </table> <p>2009: Door kredietcrisis minder verkopen, rest in lijn. 2010: In lijn. 2011: Toename onrendabele top vanwege een gedeeltelijk niet verhaalbare constructiefout, rest in lijn. 2012: Lineaire inhaalafschrijving (volgens RJ645) en door aanhoudende crisis herijking projectenportefeuille, rest in lijn.</p> <p>Hieronder een overzicht van lopende/opgeleverde projecten vanuit de kwartaalrapportage Q4-2012. Aan de post meer-/minderwerk is te zien dat de begroting niet of nauwelijks afwijkt van de realisatie.</p>		2009	2010	2011	2012	Bedrijfsopbrengsten begroot	26.752	27.584	29.333	30.965	Bedrijfsopbrengsten werkelijk	24.651	26.922	28.995	30.326	Bedrijfslasten begroot	18.184	19.052	20.606	23.850	Bedrijfslasten werkelijk	18.400	18.273	22.182	28.652	Bedrijfsresultaat begroot	8.568	8.532	8.727	7.115	Bedrijfsresultaat werkelijk	6.251	8.649	6.813	1.674			
	2009	2010	2011	2012																																		
Bedrijfsopbrengsten begroot	26.752	27.584	29.333	30.965																																		
Bedrijfsopbrengsten werkelijk	24.651	26.922	28.995	30.326																																		
Bedrijfslasten begroot	18.184	19.052	20.606	23.850																																		
Bedrijfslasten werkelijk	18.400	18.273	22.182	28.652																																		
Bedrijfsresultaat begroot	8.568	8.532	8.727	7.115																																		
Bedrijfsresultaat werkelijk	6.251	8.649	6.813	1.674																																		
<table border="1" data-bbox="163 1347 1473 1431"> <thead> <tr> <th>Cplx</th> <th>Omschrijving</th> <th>Stichtingskosten</th> <th>Onrendabel</th> <th>Meer-/minderwerk</th> <th>Opgeleverd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>576</td> <td>WoZoCo Lemelerveld</td> <td>6.213.435</td> <td>1.553.359</td> <td>0,08%</td> <td>Opgeleverd</td> </tr> <tr> <td>271</td> <td>Renovatie verpleegunits Dedemsvaart</td> <td>2.403.867</td> <td>1.667.722</td> <td>0,94%</td> <td>Fase 3 afhankelijk van</td> </tr> </tbody> </table>	Cplx	Omschrijving	Stichtingskosten	Onrendabel	Meer-/minderwerk	Opgeleverd	576	WoZoCo Lemelerveld	6.213.435	1.553.359	0,08%	Opgeleverd	271	Renovatie verpleegunits Dedemsvaart	2.403.867	1.667.722	0,94%	Fase 3 afhankelijk van																				
Cplx	Omschrijving	Stichtingskosten	Onrendabel	Meer-/minderwerk	Opgeleverd																																	
576	WoZoCo Lemelerveld	6.213.435	1.553.359	0,08%	Opgeleverd																																	
271	Renovatie verpleegunits Dedemsvaart	2.403.867	1.667.722	0,94%	Fase 3 afhankelijk van																																	

					Baalderborg				
558	8 Huurappartementen Lemelerveld	1.101.620	197.030	-0,54%	1 ^e kwartaal 2013				
574	6 Koopappartementen Gramsbergen	1.664.079	0	0%	3 ^e kwartaal 2013				
574	Multifunctioneel Centrum Gramsbergen	4.298.128	0	0%	3 ^e kwartaal 2013				
586	24 Zorgeenheden Stegerveld	5.596.067	1.399.017	0,18%	3 ^e kwartaal 2013				
589	21 Zorgappartementen Bergentheim	3.934.655	1.025.007	-2,69%	1 ^e kwartaal 2013				
593	18 Zorgappartementen Hardenberg	2.510.532	627.633	0%	1 ^e kwartaal 2013				
609	Wijksteunpunt 48 zorgplaatsen Ommen	5.715.076	1.409.081	0%	3 ^e kwartaal 2013				
624	8 Bouwkavels Dedemsvaart	1.182.633	0	-0,13%	Na verkoop				
Bron: Projectenoverzicht uit de kwartaalrapportage Q4-2012									
Meetpunt 2.2: De corporatie heeft haar treasury naar professionele maatstaven op orde								7	
Ijkpunt 2.2.1: De corporatie heeft de kasstromen voor de komende tien jaren in beeld en de daaruit voortvloeiende investeringsbehoefte.								7	
2009 t/m 2012: ja Bron: Begroting inclusief meerjarenperspectief 2009-2021									
Ijkpunt 2.2.2: De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen, waaronder het faciliteringsvolume van het WSW.								7	
Klopt									
		2009	2010	2011	2012				
	Financieringsbehoefte	0	0	15.000.000	22.000.000				
	Faciliteringsvolume WSW	57.159.000	33.880.000	66.605.000	53.436.000				
Bron: Begrotingen en het Meerjarenperspectief 2009-2021, Kwartaalrapportages 2009-2012 hoofdstuk Financien en WSW Kredietwaardigheid 2009-2012.									
In de faciliteringsvolumes van het WSW over 2011 en 2012 is al rekening gehouden met de financieringsbehoefte van 37 miljoen in 2011 en 2012. Dit is bij het WSW al in mindering gebracht op het faciliteringsvolume over 2010.									
Ijkpunt 2.2.3: Er is een actueel, door de raad van commissarissen goedgekeurd, treasurystatuut waarin ook spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten.								7	
ja, Bron: Treasury- en verbindingenstatuut maart 2007 en 2013									
Ijkpunt 2.2.4: Er is een treasuryjaarplan.								7	
Ja, in de begroting Bron: Begrotingen en het Meerjarenperspectief 2009-2021									
3. Doelmatigheid									8
Meetpunt 3.1: De corporatie heeft een visie op en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie								8	
Toelichting: Op basis van managementdocumenten en de Corporatie in Perspectief (CIP)-rapportage kan een beeld worden verkregen van de mate van efficiency van de corporatie in relatie tot haar eigen doelstellingen en referentiegroepen. Gekeken wordt naar de absolute hoogte, de ontwikkeling van de indicatoren en de motivatie met betrekking tot afwijkingen en de wijze van bijsturing.									
Ijkpunt 3.1.1: De corporaties heeft doelstellingen geformuleerd voor het vergroten van de efficiëntie in de organisatie en streeft deze aantoonbaar na.								8	
Ja, ISO 9001 sinds 2004, recent weer verlengd. In de jaarbegroting worden kritische succesfactoren opgenomen die in de kwartaalrapportages worden gemonitord. Bron: ISO-certificering, Handboek Kwaliteit, Begrotingen 2009-2012 en Kwartaalrapportages 2009-2012 (Kritische succesfactoren).									

<i>Ijkpunt 3.1.2.: De corporatie onderneemt actie, indien er afwijkingen ontstaan ten opzichte van de geformuleerde (efficiëntie)doelstellingen.</i>			8	20%	
Ja, in de wekelijkse stafbijeenkomst worden alle lopende zaken/projecten behandeld en indien nodig bijgestuurd. Per kwartaal tijdens de behandeling van de Kwartaalrapportages en door de afdeling Kwaliteit en Controle (interne audits, eventueel huisbezoek bij onvoldoende tevredenheid).					
<i>Ijkpunt 3.1.3: De volgende CIP-indicatoren zijn gelijk aan of lager dan de referentiegroepen, dan wel de corporatie kan de visitatiecommissie aannemelijk maken waarom de scores afwijken: netto bedrijfslasten per vhe, ontwikkeling netto bedrijfslasten in de afgelopen vier jaar, aantal vhe per fte en personeelskosten per fte.</i>			8		
Netto bedrijfslasten per vhe (uit CIP-analyse 2011)					
	De Veste	Referentiegroep			
2009	1.604	1.321			
2010	1.185	1.313			
2011	952	1.327			
2012	1.055	1.357			
<i>Bron: CIP-analyse 2009-2012</i>					
In 2009 is er voor een bedrag van 2,5 miljoen opgenomen onder Leefbaarheid de exploitatie van een Multifunctioneel Centrum in Dedemsvaart.					
Aantal vhe per fte (CiP uit jaarrapportages)					
	De Veste	Referentiegroep			
2009	121	98			
2010	114	91			
2011	122	92			
2012	131	95			
<i>Bron: CIP-analyse 2009-2012</i>					
Personeelskosten per fte (CiP uit jaarrapportages)					
	De Veste	Referentiegroep			
2009	57.805	62.852			
2010	59.278	63.680			
2011	60.860	66.414			
2012	64.458	69.249			
<i>Bron: CIP 2009-2012</i>					
4. Vermogensinzet					7,3
Meetpunt 4.1: De corporatie zet haar vermogen beargumenteerd in			8	40%	
Toelichting: De corporatie kan de visie onderbouwen door bijvoorbeeld gebruik te maken van technieken, zoals de transparantiemethodiek of maatschappelijke kosten-batenanalyses, waarmee een afweging gemaakt kan worden met betrekking tot het maatschappelijke rendement bij de inzet van haar middelen. Hierdoor kan de corporatie komen tot expliciete, beleidsmatige keuzes voor onrendabele investeringen (zoals op het gebied van wijkontwikkeling, huuraanpassing, veiligheid enzovoort), omdat men daar maatschappelijk rendement mee beoogt.					
<i>Ijkpunt 4.1.1: De corporatie heeft onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement.</i>			8		
Ja, zie beleidsplan Altijd in de buurt 2007-2011. De Veste heeft in haar beleidsplan uitgesproken de beschikbare middelen te willen delen met andere woningcorporaties. In 2010 is daartoe gefuseerd met woningstichting Pierre Louis op Terschelling. De Veste is daar als fusiepartner gekozen omdat					
1.	het is een financieel solide partij				
2.	het is een partij met succesvolle fusie ervaring				
3.	het is een partij die op afstand kan werken				
4.	het is een partij die ruimte laat voor lokale cultuur				
5.	het is een innovatieve partij				

6.	het is een partij die met diversiteit in vastgoed kan omgaan			
7.	het is een partij die keuzevrijheid voor bewoners centraal stelt			
8.	het is een partij in control			
9.	ze zorgt voor kwalitatief goed wonen			
10.	het is een enthousiaste partij			
11.	ze overtuigend voldeed aan alle vooraf gestelde selectiecriteria			
Meetpunt 4.2: De corporatie heeft de mogelijkheden onderzocht om het vermogen te verruimen		7		
Toelichting: Mogelijkheden om het vermogen te verruimen kan de corporatie zoeken in: extra financieringsruimte, beschikbare risicobuffers of reserves, - extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop, inkoop, efficiency werkapparaat, samenwerking, alternatieve financieringen, optimaliseren inkomsten uit verkopen, rendement projectontwikkeling complex gewijze van verkoop bezit niet aan kerntaak gerelateerd enzovoort.				
<i>Ijkpunt 4.2.1: De corporatie heeft visie op en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen kan vergroten.</i>		7		
Neen, niet noodzakelijk. Wel onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om de gehele leningenportefeuille om te zetten naar niet geborgde financiering teneinde aan te tonen dat volkshuisvesting ook buiten het bestaande bestel mogelijk is.				
Meetpunt 4.3: De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties		7		
Toelichting: Als er sprake is van overmaat, dient een corporatie plannen te maken voor de inzet van middelen. Indien er een ondermaat aan middelen is geconstateerd (B-oordeel), dient een corporatie plannen te maken voor de verruiming van de investeringscapaciteit. De corporatie kan ook beredeneren waarom zij vindt dat er sprake is van een evenwicht.				
<i>Ijkpunt 4.3.1: De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestatie.</i>		7		
Ja, zie beleidsplan Altijd in de buurt 2007-2011 en Oorspronkelijk 2012-2016				
'Een ander punt van creatie is de mogelijkheid van de Veste om anderen te laten delen in de ervaringen en resultaten op bedrijfskundig niveau. De Veste zal hiervoor modellen ontwikkelen voor anderen maar blijft daarnaast zelf ook nadrukkelijk op zoek naar samenwerking met anderen die kunnen leiden tot integratie in de organisatie van de Veste. Het is daarbij logisch te kijken naar de geografische spreiding die nu reeds in de organisatie vertegenwoordigd is.'				
Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gemiddelde)				7,3

Governance				
Meetpunt	Situatie bij De Veste	Beoor- deling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
1. Besturing				7,5
Plan	De corporatie heeft kennis van en een visie op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en maakt op basis hiervan een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij de planvorming betreft zij actief de belanghebbenden en draagt zorg voor een gedeelde visie in de gehele corporatie.			
Meetpunt 1.1: De corporatie hanteert een goed en professioneel planningsproces (inclusief risicomanagement).	Toelichting: Het betreft hier niet alleen de opgaven, zoals vastgelegd in de prestatieafspraken, maar ook alle andere afspraken en overeenkomsten met relevante belanghebbenden. Actief betrekken betekent, behalve jaarlijks de resultaten terugkoppelen, vooral ook het voorafgaand aan het opstellen van de plannen input ophalen bij de relevante belanghebbenden. Van belang is dat de raad van commissarissen ook betrokken is bij de visie en planvorming. Dit alles blijkt uit beschikbare managementdocumenten, verslagen van bijeenkomsten met belanghebbenden en van de raad van commissarissen en van het bestuur, evenals gesprekken met betrokkenen.	7,4		
<i>Ukpunt 1.1.1: De corporatie beschikt over een managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit afspraken met derden zijn beschreven.</i>		7		
Ja, zie hiervoor: - Prestatieovereenkomsten met gemeenten - Klantakkoorden met zorgpartijen - Participatie-overeenkomsten met huurdersverenigingen - Intentieovereenkomsten met diverse partijen - Beleidsplan - Begrotingen			33%	
<i>Ukpunt 1.1.2: De corporatie betreft actief belanghebbenden bij de strategievorming, jaarlijks 1 of meer belanghebbenden bijeenkomsten waar input voor plannen wordt opgehaald en realisatie van plannen wordt teruggekoppeld.</i>		7		
Ja, zie hiervoor: - Verslagen van stuurgroepoverleggen met de gemeenten - Verslagen van de ambtelijke overleggen met de gemeenten - Verslagen van stuurgroepoverleggen met de zorgpartijen - Verslagen van de accountoverleggen met de zorgpartijen - Verslagen van overleggen met de huurdersverenigingen				
<i>Ukpunt 1.1.3: De corporatie laat regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verwerkt resultaten in haar beleid.</i>		8		
Ja, per kwartaal worden er ad random 211 tevredenheidsenquêtes uitgezet. Hiervan gaan er 100 naar de studenten op de campus in Enschede, 100 naar de huurders in het Vechtdal en 11 naar de huurders op Terschelling. Ook worden er bij huuropzegging vertrekkers-enquêtes uitgezet. De resultaten/analyses hiervan worden opgenomen in de Kwartaalrapportages. Onvoldoendes worden wekelijks in de staf gemeld en worden indien nodig acties ondernomen. Ook wordt een eventueel huisbezoek ingepland door de afdeling Kwaliteit en Controle. Bij opleveringen van renovaties wordt een opleverformulier ingevuld, de huurder geeft hierin ook een cijfer voor de uitvoering van de renovatie. Het personeel van de Veste wordt per kwartaal gevraagd naar de tevredenheid over de werkgever, de automatisering en de werkdruk.				

<p>Het Handboek Kwaliteit heeft onder hoofdstuk 1.1 Corrigerende (leren van fouten), preventieve (verbetervoorstellen) maatregelen en afwijkende producten procesbeschrijvingen opgesteld.</p> <p>Naar aanleiding van ontevredenheid/onduidelijkheid bij huurders over uitvoering reparaties voor eigen rekening, wordt er bij melding van een dergelijk reparatieverzoek onmiddellijk een ansichtkaart verstuurd naar de huurder. Hierin wordt gemeld dat de huurder rekening moet houden met de toezending van een factuur voor de gemaakte kosten. Tevens is hiervoor Werkinstructie 4.2.10 voor het Handboek Kwaliteit van de Veste opgesteld.</p> <p><i>Bron: Kwartaalrapportages 2009-2012, Handboek Kwaliteit</i></p>			
<p><i>Ijkpunt 1.1.4: De corporatie heeft beleidscyclus omschreven en zichtbaar gemaakt door managementinformatiesysteem waarin de vertaling van de missie/visie en de invloed van relevante omgevingsvariabelen en risico's naar jaarlijkse strategische plannen is opgenomen en de daarvan afgeleide meetbare doelen en activiteiten per jaar, kwartaal en/of maand (afhankelijk van de noodzakelijke sturing).</i></p>	8		
<p>Ja, vanuit de Beleidsplannen "Altijd in de buurt 2007-2011" en "Oorspronkelijk 2012-2016" worden de begrotingen en het meerjarenperspectief opgesteld. In de begroting opgenomen de Planmatige Onderhoudsbegroting vanuit IBIS-main en de Projectenplanning/portefeuille. Deze plannen worden opgesteld volgens de in het handboek kwaliteit opgenomen Procesbeschrijving, met de hierin genoemde risico's. Er vinden jaarlijks interne audits plaats op deze werkzaamheden/risico's. Vanuit de planning wordt jaarlijks in de Begroting een lijst met Kritische Succesfactoren opgesteld. Deze wordt per kwartaal gemonitord en indien nodig bijgesteld.</p> <p><i>Bron: Beleidsplannen, Begrotingen inclusief Meerjarenperspectief 2009-2021, Kwartaalrapportages 2009-2012</i></p>			
<p><i>Ijkpunt 1.1.5: De corporatie brengt op gestructureerde wijze omgevings- en operationele risico's in kaart.</i></p>	8		
<p>De operationele risico's zijn beschreven in het Handboek Kwaliteit in de Procesbeschrijving van iedere afdeling van het bedrijf. Zie Handboek Kwaliteit de hoofdstukken:</p> <p>0.1 Procesbeschrijving beleid, doel- en taakstellingen</p> <p>1.1 Procesbeschrijving Corrigerende maatregelen</p> <p>2.1 Procesbeschrijving Markt</p> <p>3.1 Procesbeschrijving Accountmanagement</p> <p>4.1 Procesbeschrijving Kwaliteit Vastgoed</p> <p>5.1 Procesbeschrijving Projecten</p> <p>6.1 Procesbeschrijving Boekhouding en rapportages</p> <p>7.1 Procesbeschrijving Beheer</p> <p>8.1 Procesbeschrijving Wonen</p> <p>Jaarlijks wordt een Vechtdal Wonenquête gehouden onder bewoners van het Vechtdal om de woonwensen te inventariseren.</p> <p>De projectenportefeuille/overzicht is opgesteld aan de hand van Beslisdocumenten. Te weten: Initiatief-/Startdocument; Voorlopig Ontwerpfase; Definitief Ontwerpfase en Opdrachtfase. In deze beslisdocumenten wordt uitgebreid ingegaan op de omgevings- en operationele risico's. Ieder document wordt behandeld in de wekelijkse stafbijeenkomsten en ondertekend door de directeur. De PRC-driehoek wordt gebruikt bij de opstelling van beslisdocumenten.</p> <p>De volgende tekst over risicomangement komt uit de Jaarrekening 2010:</p> <p>Risicomangement</p> <p>Het deelnemen aan het maatschappelijke rechtsverkeer brengt risico's op velerlei gebied met zich mee. Te denken valt aan risico's op het terrein van wet- en regelgeving, maatschappelijke ontwikkelingen, markt, financiën, personeel et cetera. Het beleid van Woningstichting de Veste is erop gericht deze risico's zo veel mogelijk te verkleinen en te beheersen.</p> <p>Het beheersen van de overige risico's geschiedt in twee stappen. Als eerste is de Veste zich bewust van de aanwezigheid van risico's. Geconstateerde risico's worden intern uitgebreid besproken en risicoanalyses worden gezamenlijk uitgevoerd. Gezond verstand en visies van verschillende personen leiden tot een bepaalde risico-inschatting. De tweede stap is om systemen te ontwikkelen om geconstateerde risico's af te dekken. Zo werkt de Veste met een beheersingssysteem bij de ontwikkeling van projecten. In het treasury- en verbindingenstatuut zijn richtlijnen geformuleerd voor het risicoprofiel van beleggingen. Ook is in dit statuut een systeem van risicobeheersing beschreven ten aanzien van door de Veste aangehouden verbindingen. Het bestuur van Woningstichting de Veste is verantwoordelijk voor de verbindingen, de Raad van Commissarissen houdt toezicht. Om de toezichthoudende taak ten aanzien van de verbindingen uit te kunnen voeren worden in de</p>			

<p>kwartaalrapportages van Woningstichting de Veste de activiteiten van de verbindingen opgenomen.</p> <p>Het risico van het niet beschikbaar zijn, of tegen een te hoge prijs, van financiering is als gevolg van de kredietcrisis vergroot. Woningstichting de Veste heeft tijdig de financiering van de voor 2011 en 2012 geplande bouwactiviteiten georganiseerd, tegen een gunstige prijs.</p> <p>De Veste kent geen actief beleid ten aanzien van de verkoop van woningen. Huurders van het reguliere woningbezit kunnen zelf te allen tijde kiezen of zij tot aankoop van hun woning overgaan.</p> <p>Bron: Jaarrekening 2010</p> <p>Beheersing van risico's</p> <p>Hoewel vastgoed volgens velen een statisch product is, worden binnen het beheer en de ontwikkeling stevige risico's gelopen. Doel van de Veste is uiteraard om die risico's te herkennen, te benoemen en te beperken of weg te nemen. Komend jaar zullen vooral in het teken staan van marktrisico's in de afname van nieuwe producten. De systemen en procedures van de Veste moeten opgewassen zijn tegen de gebruikelijke en voorzienbare risico's. De uitdaging bij onvoorzienbare risico's is ze zo spoedig mogelijk op alle niveaus besproken te krijgen in de organisatie en op een breed gedragen wijze proberen te managen. Marktrisico's bepalen in 2010 daarna het risicobeeld van de Veste. Kunnen we genoeg verhuren en verkopen en zijn we voldoende in staat om op tijd in te grijpen. We denken overigens van wel omdat onze informatiesystemen gebleken hebben te werken en we besluitvaardig genoeg zijn om in te grijpen.</p> <p>Bron: Begroting 2010</p> <p>De navolgende alinea is een vast onderdeel in de Kwartaalrapportages onder Financiering en Beleggen.</p>			
---	--	--	--

Renterisico

Het renterisico is het saldo van de leningen met een variabel rentetarief of een aflopende renteaafpraak, uitgedrukt in een percentage van de totale leningenportefeuille in een jaar. Richtlijnen van het WSW geven aan dat dit percentage niet hoger mag zijn dan 15%. Een eventueel renterisico kan worden afgedekt door het tijdig maken van renteafspraken voor vrijkomende leningen of voor leningen met een bestaande variabele rente. Tevens kan bij het aantrekken van nieuwe leningen zonder renterisico het totale relatieve renterisico dalen. In onderstaand overzicht is het renterisico per jaar op basis van de huidige leningenportefeuille weergegeven.

	Rente-conversie	vrijkomende lening *	variabele rente	leningen portefeuille	rente risico
2010	121.000	5.057.000	1.130.000	83.891.000	8%
2011	-	3.411.000	1.130.000	96.450.000	5%
2012	-	4.530.000	-	112.444.000	4%
2013	2.188.000	830.000	-	110.125.000	3%
2014	4.677.000	2.284.000	-	106.335.000	4%
2015	-	-	-	104.754.000	0%
2016	319.000	845.000	-	102.275.000	1%
2017	-	978.000	-	99.604.000	1%
2018	-	15.000.000	-	82.826.000	18%
2019	-	487.000	-	81.070.000	1%
2020	-	-	-	79.736.000	0%
2021	-	7.612.000	-	70.852.000	11%
2022	-	131.000	-	69.516.000	0%
2023	-	5.000.000	-	63.251.000	8%

* Het WSW gaat ervan uit dat er voor een vrijkomende lening een nieuwe lening zal moeten worden aangetrokken. Vandaar dat ook deze tot het renterisico worden gerekend. In een situatie dat herfinanciering vanwege de financiële positie niet nodig is wordt de aflossing niet gerekend tot het renterisico.

Bron: Q3-2010

Ijkpunt 1.1.6: De corporatie werkt vanuit door bestuur en RvC goedgekeurde en gedeelde visie.

7

Ja, de Beleidsplannen en Begrotingen inclusief het Meerjarenperspectief worden goedgekeurd door de RvC.

De navolgende tekst komt uit het verslag van de RvC-vergadering van 26 oktober 2011.

"4. Goedkeuring van het besluit tot vaststelling van het beleidsplan 2012-2016

De voorzitter vraagt de bestuurder of er op dit moment inbreng mogelijk is door de Raad van Commissarissen. De heer Sinke geeft aan dat er nu geen inhoudelijke onderhandeling kan plaatsvinden. Hiervoor zou eerst een afkeuring van het vaststellingsbesluit moeten worden genomen. Het concept beleidsplan is door een presentatie aan de Raad van Commissarissen getoetst in augustus. Dit is tot nu toe altijd de werkwijze geweest. Wel is het mogelijk om enige tekstuele aanpassingen te doen, mits deze geen inhoudelijke consequenties hebben voor het beleidsplan.

De Raad van Commissarissen geeft aan het beleidsplan 'Oorspronkelijk' een compact en helder stuk is, waarin veel wordt herkend wat er is gedeeld in de afgelopen tijd

<p>en waarin goede keuzes worden gemaakt. De bestuurder gaat vervolgens in op vragen van de Raad van Commissarissen.</p> <p>De Veste gaat uit van een maximum van 25% onrendabele top. Het criterium is opgenomen op basis van rapporten en heeft met name betrekking op projecten in samenwerking met zorgpartijen als Saxenburghgroep, Sprank, Zorggroep Raalte en Baalderborg en de verschillen die zich daarbij voordoen. De kwaliteit die de Veste zo kan leveren wordt groter. In voorkomende gevallen wanneer dat noodzakelijk is, zou het een ander percentage kunnen zijn. Het is niet van beton.</p> <p>Onder het punt Creëren is het 'ruimte bieden in de samenwerking' genoemd. Dit heeft met name betrekking op overname partners. Stakeholders kunnen verbeteringen bereiken in de samenwerking rondom projecten. Instellingen die de interne organisatie niet op orde hebben krijgen naar hun idee niet genoeg ruimte. Dit is niet te wijten aan de Veste. Hoe de Veste tegemoet zal komen aan dit punt moet de komende tijd worden ontwikkeld. De uitgangspunten blijven hierbij echter overeind.</p> <p>De Raad van Commissarissen prijst de nuchterheid in de paragraaf over duurzaamheid, maar vindt het waardevol om het beleid en de ambitie met betrekking tot de energielabeling hier te noemen. De zin: <i>"De Veste streeft voor haar totaal bezit gemiddeld een C-label en minimaal een D-label na."</i> Zal aan het beleidsplan worden toegevoegd.</p> <p>De Raad van Commissarissen is positief over het feit dat in het beleidsplan wordt geanticipeerd op het groeiscenario en de mogelijkheden die in de markt ontstaan. Met de term juridische kwetsbaarheid wordt bedoeld op het feit dat er op dit moment geen standaard procedure bestaat voor het juridisch toetsen van contracten. De komende periode zal deze standaardisering ingebouwd worden.</p> <p>De Raad van Commissarissen is van mening dat de tekst over het intern toezicht in de paragraaf Versterken, breder geformuleerd moet worden recht te doen aan het traject dat momenteel gaande is. De bestuurder geeft aan dat het genoemde selectiesysteem zijn waarde heeft bewezen. Gebleken is dat het gehanteerde systeem leidt tot kwaliteitsverbetering. De Raad van Commissarissen bestrijdt dit niet, maar het proces is nog gaande. Geconcludeerd wordt dat er tussen de Raad van Commissarissen en bestuurder geen verschil van mening bestaat over de criteria die belangrijk zijn voor de organisatie en het feit dat deze evenzeer moeten gelden voor het intern toezicht. Dit leidt tot de formulering: <i>"De criteria voor waarden, gedrag en competenties voor het intern toezicht van de Veste zijn minimaal gelijk aan de voor medewerkers geldende waarden, gedrag en competenties."</i> Deze zin vervangt de zin in het beleidsplan en begroting 2012: <i>"Dat selectiesysteem zal voortaan niet alleen in de uitvoerende organisatie worden toegepast, maar ook in het interne toezicht"</i>, met de tijdsaanduiding: <i>"voor eind 2012"</i>. <i>Daarmee zou de lat voor de RvC-leden best hoger kunnen liggen dan voor het management van de Veste.</i></p> <p>Met inachtneming van de tekstuele wijzigingen wordt het beleidsplan 2012-2016 unaniem goedgekeurd."</p>			
<p><i>Ukpunt 1.1.7: De corporatie laat de plannen ook toetsen / bespreken met RvC.</i></p>		7	
<p>Ja, de Beleidsplannen en Begrotingen inclusief het Meerjarenperspectief en Projectenportefeuille worden besproken en goedgekeurd in de RvC-vergaderingen.</p> <p>De navolgende tekst komt uit het verslag van de RvC-vergadering van 26 oktober 2011.</p> <p>"5. Goedkeuring van het besluit tot vaststelling van de begroting 2012 en de meerjarenramingen tot 2019</p> <p>De heer Sinke geeft een korte algemene toelichting op de begroting. Aan de begroting is een duurzaamheidsparagraaf toegevoegd en een bijlage met de ontwikkelingen in de markt, de bevolkingssamenstelling en de ontwikkelingen daarin volgens het RIGO. Dit biedt een basis voor besluiten. Voorbeelden hiervan zijn de ouderen-huisvesting in Lemelerveld en de studentenhuysvesting in Enschede. De balans loopt op ondanks grote investeringen. De Veste is financieel krachtig en heeft de ambitie om veel te doen. De komende tijd wordt een zoektocht gestart hoe hiermee om te gaan. In de begroting is nog niet geanticipeerd op de erfpachtfinanciering. Hierdoor zal de kasstroom nog aanzienlijk oplopen. De nieuwe software plaatst de algemene onderhoudskosten onder de bedrijfslasten. Dit geeft een vertekend beeld ten opzichte van voorgaande jaren, maar kan niet gewijzigd worden. De vermelde bedrijfsopbrengsten zijn servicekosten en serviceopbrengsten met saldo 0. Deze post was voorgaande jaren weggelaten. De Raad van Commissarissen is zeer content met de getoonde cijfers. Er is een ontwikkeling van een half miljoen naar zes miljoen winst. Uitdaging is hiervoor een goede besteding te vinden. De Veste is voor een positief resultaat niet afhankelijk van verkoopwinsten. Het opgenomen opleidingsbudget voor medewerkers is gelijk aan vorig jaar en is voldoende voor de ambitie. Er is dit jaar geen paragraaf over ISO in relatie tot kwaliteit opgenomen. ISO wordt gecontinueerd en hoeft niet afzonderlijk te worden begroot. De Raad van Commissarissen stelt de kwartaalrapportages bijzonder op prijs. Deze blijven. Gevraagd wordt naar een toelichting op de balans. De heer Sinke geeft aan dat de uitgangspunten WSW hetzelfde blijven en standaard in het programma zijn verwerkt.</p> <p>De Raad van Commissarissen geeft goedkeuring aan de begroting 2012 en de meerjarenramingen tot 2019 met inachtneming van de tekstuele wijziging zoals aangegeven in het beleidsplan."</p>			

Check			
Meetpunt 1.2: De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als bedrijfsvoering) periodiek monitoren Toelichting: Bij de vertaling van de plannen van strategisch naar tactisch en operationeel gaat het erom dat dit zodanig SMART gebeurt dat de behaalde resultaten op de operationele doelstellingen ook weer herleid kunnen worden tot de tactische en strategische doelen. Getracht wordt inzicht te verkrijgen in de consistente en duidelijke manier waarop de organisatie haar doelen en prestaties weergeeft en dus kan monitoren.	7,5		
<i>Ulpunt 1.2.1: De corporatie beschikt over een managementinformatiesysteem dat aansluit op de gedeelde visie, het strategisch plan en het jaarplan en dat de voortgang van de plannen periodiek inzichtelijk maakt. De corporatie heeft de voorgenomen prestaties vertaald naar meetbare eenheden (die aansluiten bij de doelen) en kan zowel alle opgaven als de efficiency in de bedrijfsvoering op reguliere basis volgen/meten. De periode van monitoren vertoont daarbij een relatie met de mate van risico's voor de corporatie.</i>	8		
Ja, de voortgang van de plannen wordt inzichtelijk gemaakt via de Kwartaalrapportages. Hierin zijn opgenomen de Kritische Succesfactoren die in de desbetreffende Begroting zijn vastgelegd. Per kwartaal worden deze factoren gemeten. Wekelijks wordt de stand van zaken van de lopende projecten besproken. Onderstaande de Kritische Succesfactoren uit de Kwartaalrapportage Q1-2010			

Kritische succesfactoren 2010

Kritische succesfactoren 2010

	begroting	totaal/ gemiddeld			
		1ste kwart.	2de kwart.	3de kwart.	4de kwart.
Intern					
Tevredenheid personeel	7,5	7,8	7,8		
Werkdruk	6,25	5,8	5,8		
Ziekteverzuim	5%	4,1%	4,1%		
Gemid. aantal dagen leegstand woningen	6	3,5	3,5		
Gemid. afhandelingsduur klachtonderhoud	eigen dienst	3,5	2,0	2,0	
	extern	7,0	2,4	2,4	
	Campus	7,0	2,8	2,8	
Aantal uitvoering E-meters	750	117	117		
Verlaan benchmark leegstand Enschede	100%		n.n.b.		
Score brandveiligheid en leefbaarheid Campus	100%	100%	100%		
Nauwkeurigheid administratieve organisatie Campus	100%	95%	95%		
Klant					
Tevredenheid huurdersorganisaties en accounts (2-jr.)	7,5	7,5	7,5		
Tevredenheid huurders over dienstverlening	7,5	7,5	7,5		
Tevredenheid huurders over woning	7,5	7,4	7,4		
Tevredenheid huurders bij renovaties	7,5		n.v.t.		
Gegrunde klachten bij geschillencommissie	0	0	0		
Wachttijd woningzoekenden (maand)	35	29,8	29,8		
Aantal reacties per woning	10	17,1	17,1		
Mutatiegraad	7%	8,8%	8,8%		
Financieel					
Huurachterstand	0,40%	0,33%	0,33%		
Aantal verkochte huurwoningen	5	1	1		
Personeelskosten per vhe (prognose)	610	590	590		
Kosten dagelijks onderhoud per vhe (prognose)	271	278	278		
Kosten planmatig onderhoud per vhe (prognose)	623	595	595		
Realisatie werkzaamheden planmatig onderhoud	100%	0,0%	0,0%		
Inkoopverschil begroting planmatig onderhoud	5,0%	5,0%	5,0%		
Jaarresultaat	2.397.000	2.498.000	2.498.000		
Innovatie					
Productie opgeleverde nieuwe eenheden	186	40	40		
Meeuwijk nieuwbouw	<1,5%	0,88%	0,88%		
Hoogte opleidingsbudget	80.000	17.165	17.165		

<p>Meetpunt 1.3: De corporatie verantwoordt het presteren (inclusief de afwijkingen) jaarlijks in een openbare publicatie Toelichting: De voorgenomen én gerealiseerde prestaties staan in samenhang vermeld in het goed leesbare, transparante jaarverslag, waarbij ook de afwijkingen worden toegelicht / verantwoord.</p>	7		
<p>De Veste publiceert jaarlijks haar Jaarverslag met daarin het verslag van het Bestuur, het verslag van de RvC, het Volkshuisvestelijk verslag, het verslag van de Ondernemingsraad, de Kengetallen en de Jaarrekening.</p>			
<p>Act</p>			
<p>Meetpunt 1.4: De corporatie stuurt actief bij indien zich afwijkingen ten opzichte van het plan voordoen of stelt beredeneerd de plannen bij</p>	7,5		
<p><i>Ukpunt 1.4.1: De corporatie kan overtuigend aantonen dat, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, er bijsturing heeft plaats gevonden. Dit geldt voor zowel de meerjarenstrategie als de jaarlijkse plannen.</i></p>	8		
<p>Ja, Op basis van gewijzigd overheidsbeleid is bijgestuurd, hierdoor is in de Begroting en het Meerjarenperspectief de verkoopopbrengsten van het bestaande bezit naar beneden bijgesteld en de Projectenportefeuille bijgesteld (plannen zijn naar achteren geschoven). Gevolgen van RJ643 geven ook een bijstelling in de Begroting. De projectenportefeuille wordt doorlopend gemonitord in de kwartaalrapportages en de stafbijeenkomsten en zo nodig bijgestuurd.</p> <p>We moeten voor het eerst in het bestaan van de organisatie dus nadenken over krimp in activiteiten en wellicht krimp in de personele bezetting. Dat vraagt een andere mindset van alle betrokken partijen, maar het wil niet zeggen dat het niet kan.</p> <p>Pakket van maatregelen: De Veste staat bekend als een innovatieve no nonsens organisatie. De ruimte voor innovatie zullen we vooral moeten zoeken in het aanbieden van andere producten zoals de Econoom. Ruimte voor uitbreiding van diensten zien we niet, simpelweg omdat onze klanten geen geld hebben voor diensten. Ruimte voor uitbreiding van de no nonsens zien we overigens weer wel. Hoewel we de kwaliteit willen blijven leveren die mensen van ons gewend zijn, en hoewel de Veste in de vergelijking met branchegenoten al erg efficiënt functioneert, moeten we proberen die kwaliteit op een nog efficiëntere manier te leveren. We willen daarbij graag de beste mensen aan boord houden en vragen alle mensen binnen de organisatie zich flexibeler op te stellen. We stellen geen nieuwe bedrijfsdirecteur aan en halen financiële expertise, zonder vervuiling van de taken en rollen, bijvoorbeeld vanuit de RvC meer naar binnen. We gaan activiteiten die geormerkt kunnen worden met de term 'franje' staken. Dat geldt voor sponsoring en het fêteren van huurders met overnachtingen. Waar we niet op gaan besparen is het algemene onderhoud en op de keuzevrijheid, want dat is de kurk waarop de klanttevredenheid van onze huurders drijft. Op Terschelling doen we er zelfs een flinke schep bovenop. In 4 jaar tijd zullen we daar met een extra inspanning de onderhoudstekorten wegwerken.</p> <p>Al met al leiden deze maatregelen ertoe dat de bedrijfslasten dalen en dat de Veste een nog krachtiger financiële positie gaat krijgen dan eerder geprognoseerd. Dat is ook nodig, want als er een oordeel uit Straatsburg komt dat de Veste het gesloten stelsel van de Nederlandse Volkshuisvesting mag verlaten, moet zij daarvoor ook echt klaar zijn.</p> <p>Op het punt van financiering zetten we in 2013 de zoektocht naar lang ongeborgd geld tegen aanvaardbare tarieven voort. We werken daarin samen met NIBC en KPMG. Mochten we het gesloten stelsel van volkshuisvesting kunnen verlaten, dan zijn we financieel in ieder geval voorbereid.</p> <p>Verwacht mag worden dat we allemaal veel moeite moeten doen om het verhaal aan ons personeel en onze huurders en huurdersvertegenwoordiging te slijten. De klanttevredenheid en personeelstevredenheid zullen onder druk staan de komende tijd.</p> <p>Communicatie en kwaliteitszorg intern en extern zullen een belangrijke sleutel vormen in het succesvol doorlopen van de komende transitie. Op het eerste punt zullen we ons extern laten bijstaan en op het tweede punt zullen we naast het benutten van het bestaande ISO 9001 systeem het SIO (Stimuleringskader Integere Organisatie)</p>			

<p>systeem in 2013 gaan invoeren. <i>Bron: Begroting 2013</i></p>			
<p><i>Ijkpunt 1.4.2: Bij onvoldoende presteren wordt een verbeterprogramma opgesteld en actief gecommuniceerd met betrokken belanghebbenden.</i></p>	8		
<p>Ja, wekelijks via Staf en vastgelegd in de stafverslagen. Deze verbeteringen/aanpassingen worden per kwartaal opgenomen in het hoofdstuk Managementbeoordeling van de Kwartaalrapportage. Ook wordt met enige regelmaat een werkinstructie aan het handboek toegevoegd/aangepast om de procedure te verbeteren en risico's uit te sluiten. De reden is dan: omissies geconstateerd tijdens de interne audits, tevredenheidsonderzoeken, of besproken tijdens het stafoverleg.</p> <p><i>Bron: Respectievelijk Kwartaalrapportage Q3-2009 en Q4-2012</i></p> <p>In de stafvergadering zijn de volgende afspraken met betrekking tot te volgen procedures gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ongediertebestrijding Enschede voortaan vast onderdeel van procedures kwaliteit en mutatie. ✓ Er dient een lijst te worden opgesteld van nieuwe medewerkers zonder coach. ✓ Brieven Enschede voortaan zakelijker: in aanhef altijd "Geachte heer/mevrouw" en in teksten "u" hanteren. ✓ Stappenplan aannemer failliet ✓ Autorisatieregeling Woningstichting de Veste 1 november 2012 <p><i>Bron: Kwartaalrapportage Q4-2012</i></p> <p>De volgende onderdelen van het handboek kwaliteit zijn in het afgelopen kwartaal aangepast/opgesteld en vastgesteld in de staf wegens actualisatie, klachten of stafbesluiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1.6.2 Lijst registraties - 1.6.3 Opslag en bescherming van gegevens - 1.8 Beheer wet- en regelgeving - 2.1 Procesbeschrijving Markt - 2.2.4 Werkinstructie toewijzen woning (seniorenwoningen en eengezinswoningen) - 2.2.5 Werkinstructie sleuteluitgifte - 2.2.8 Werkinstructie overlast - 4.1 Procesbeschrijving Kwaliteit Vastgoed - 4.2.1 Werkinstructie meerjarenplanning - 4.2.3 Werkinstructie eindcontrole - 4.2.10 Werkinstructie reparatie (mogelijk voor eigen rekening (NIEUW)) - 5.2.6 Werkinstructie financieel onderzoek - 5.2.13 Werkinstructie opstellen verkoopfactuur - 6.1 Procesbeschrijving Boekhouding en Rapportages - 6.2.7 Werkinstructie eenmalige debiteur - 6.2.8 Kasinstructie - 6.2.9 Werkinstructie aantrekken geldlening onder borging WSW - 6.2.10 Werkinstructie vaststellen parameters en levensduren complexen - 7.2.8 Werkinstructie inspectie woongroepen - 8.1 Procesbeschrijving Wonen - 8.2.1 Werkinstructie huurprijsoverzicht aanpassen - 8.2.2 Werkinstructie huurprijsmutatie bij vertrek huurder - 8.2.4 Werkinstructie inschrijven (alleen bij huurders ingerichte huisvesting) - 8.2.6 Werkinstructie urgentieaanvraag 			

<ul style="list-style-type: none"> – 8.2.7 Werkinstructie uitschrijven – 8.2.9 Werkinstructie huurcontract maken – 8.2.10 Werkinstructie huurbeëindiging – 8.2.11 Kasinstructie – 8.2.12 Werkinstructie opschonen prikbord – 8.2.13 Werkinstructie grote accounts – 8.2.14 Werkinstructie wijzigen betalingsmethode – 8.2.15 Werkinstructie regeling niet-studenten – 8.2.16 Werkinstructie Housing <p>Bron: Kwartaalrapportage Q4-2012</p>			
<i>Ijkpunt 1.4.3: Belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van de prestaties of ingrijpende bijstellingen worden adequaat geïnformeerd.</i>	7		
Ja, via Accountoverleggen met de zorgverleners; stuurgroepoverleggen met de zorgverleners en de gemeenten, overleggen met de huurdersverenigingen en de Ondernemingsraad. Zie hiervoor de verslagen van de desbetreffende overleggen.			
<i>Ijkpunt 1.4.4: De genomen besluiten worden regelmatig door bestuurder en raad van commissarissen gemonitord en over afwijkingen legt het bestuur verantwoording af.</i>	7		
Ja via Q rapportages			
<p>“Behandeling kwartaalrapportage 1^e kwart 2010</p> <p>Ten aanzien van het beoogd jaarresultaat verwachten we momenteel geen materiële aanpassingen. Extra afwaarderingen komen er alleen wanneer we nieuwe, tot nog toe niet begrote projecten aannemen. De herontwikkeling van de walwoningen houdt verband met de nog steeds slechte marktpositie van vrijstaande woningen. De brandveiligheidsmaatregelen in de Witbreuksweg zijn nagenoeg afgerond. Op recent aangetrokken geldmiddelen van 37 mio zit een cap van maximaal 5%.”</p> <p>Bron: Verslag bijeenkomst RvC van 26 mei 2010</p>			
2. Intern toezicht			6,4
Functioneren RvC	6,6		
Meetpunt 2.1: Open cultuur	5,5		
Toelichting: Een goed functionerende raad van commissarissen kent een cultuur waar ieder lid zich veilig voelt en zich kwetsbaar durft op te stellen. Hierdoor kunnen kritische vragen gesteld worden en eventueel verschillen van mening op tafel komen en grondig besproken. Dit leidt tot een betere besluitvorming (bron: VTW)			
<i>Ijkpunt 2.1.1: Uit de verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen en uit de gesprekken blijkt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden. Kritische vragen en verschillen van mening kunnen op tafel komen.</i>	5,5		
Ja, zie hiervoor o.a. verslag bijeenkomst RvC van 28 augustus 2012.			
Meetpunt 2.2: Zelfreflectie	7,5		
Toelichting: De raad van commissarissen geeft blijk van kritische zelfreflectie over het eigen functioneren. Dit wordt gecheckt door de visitatiecommissie aan de hand van documenten en gesprekken met betrokkenen.			
<i>Ijkpunt 2.2.1: Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie plaats en één keer per twee jaar gebeurt dat onder begeleiding van een externe.</i>	7,5		
Ja, de RvC in functie sinds 2012.		33%	
<i>Ijkpunt 2.2.2: De raad van commissarissen is actief betrokken bij het onderwerp integriteit. Jaarlijks is integriteit en belangenverstrengeling onderwerp van gesprek tussen de raad van commissarissen en bestuur, blijkend uit agenda en verslaglegging.</i>	7,5		

Ja, elk lid heeft bedrijfsprotocol ondertekend. Zie agenda en verslag van de RvC bijeenkomst van 19 december 2012.			
Meetpunt 2.3: Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord Toelichting: De raad van commissarissen is primair toezichthouder en treedt op als werkgever van de bestuurder. De raad van commissarissen geeft invulling aan de adviesrol die past bij de kenmerken van de corporatie en de bestuurder, met dien verstande dat er geen sprake kan zijn van een functie als adviseur in letterlijke zin maar meer een functie als klankbord voor de bestuurder. De raad van commissarissen houdt de rollen scherp in de gaten en bewaart voldoende afstand. De raad van commissarissen is kwalitatief voldoende toegerust om evenwichtig toezicht te houden op het bestuur. De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. De raad van commissarissen heeft zelfstandig toegang tot de OR, het managementteam en de controller om geïnformeerd te worden ten behoeve van haar toezichtfunctie. De raad van commissarissen beoordeelt periodiek of de kwaliteiten van de bestuurder passen bij het ontwikkelingsstadium van de corporatie en spreekt prestatienormen af met de bestuurder.	6,5		
<i>Ijkpunt 2.3.1: Er is een effectieve toezichtrelatie tussen de RvC en de bestuurder.</i>	6		
Ja, dit is vastgelegd in statuten en reglementen die worden toegepast en nageleefd. Er vinden ter voorbereiding van de RvC-vergaderingen voorgesprekken plaats tussen de voorzitter van de RvC en de bestuurder. Wanneer nodig vinden er ook tussentijdse contacten plaats.			
<i>Ijkpunt 2.3.2: De RvC in staat tot zelfstandige informatievergaring.</i>	7		
Ja, de RvC overlegt minimaal eenmaal per jaar met de OR. De Technisch directeur is aanwezig bij de RvC-vergaderingen. De accountant is aanwezig bij de bespreking van de jaarrekening. 2 Leden vanuit de RvC maken deel uit van de Asset Liability Commissie van de Veste.			
<i>Ijkpunt 2.3.3: De RvC beoordeelt periodiek of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgave van de corporatie.</i>	6		
Ja, meest recent 2012.			
Meetpunt 2.4: Samenstelling van de raad van commissarissen Toelichting: De samenstelling van de raad van commissarissen wordt bepaald aan de hand van een algemeen profiel, waarin de kennisgebieden/deskundigheden die in ieder geval in de raad aanwezig moeten zijn volgens de Code, worden benoemd. Daarnaast worden noodzakelijke kennis- en ervaringsgebieden afgeleid van de missie en het taakveld van de corporatie. Voor een goed functionerende raad van commissarissen als team is het ook wenselijk dat een raad van commissarissen is samengesteld uit personen met diverse achtergronden (seks, leeftijd, beroepsgroepen, etnische afkomst, persoonlijke stijl) (bron: VTW).	7		
<i>Ijkpunt 2.4.1: De raad van commissarissen werft actief nieuwe leden buiten de eigen kring (bijvoorbeeld door het plaatsen van advertenties of door het inschakelen van een W&S-bureau). De raad van commissarissen heeft hiervoor een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. De daadwerkelijke samenstelling van de raad van commissarissen voldoet aan de profielschets.</i>	7		
Ja, hiervoor is een "Benoemingsprocedure en profielschets voor de leden van de raad van commissarissen van Woningstichting de Veste te Ommen" opgesteld.			
Toetsingskader	7		
Meetpunt 2.5: De RvC hanteert een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomanagement) Toelichting: Het toetsingskader omvat alle eisen, criteria, minimale ijkpunten waaraan de raad van commissarissen alle (jaar) plannen, investeringsbeslissingen, verbindingen enzovoort toetst. Beschreven is wat de raad toetst en op basis waar- van (criteria, minimale ijkpunten). Dit toetsingskader heeft een duidelijke relatie met de missie, visie van de corporatie en de afspraken met belanghebbenden. Het toetsingskader wordt periodiek geactualiseerd op basis van grote externe veranderingen (Europa, recessie enzovoort). De raad van commissarissen laat systematisch risico's in kaart brengen met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en projectontwikkeling en bespreekt/beoordeelt deze en toetst aan het vastgestelde kader. Het toetsingskader omvat in principe de volgende onderdelen: strategische visie/ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleid, meerjareninvesteringsplan, jaarplan en (meerjaren)begroting, treasury en financieringsstatuut, risicobeheersingsstelsel, belanghebbendendefinities en omgang/afspraken, en prestatieafspraken met gemeente(n).	7		
<i>Ijkpunt 2.5.1: De raad van commissarissen kan inzicht geven in het gehanteerde toetsingskader. Dit kader is beschreven en wordt daadwerkelijk gehanteerd. Dit toetsingskader past bij de visie en strategie van de corporatie.</i>	7		

Ja, zie hiervoor de jaarverslagen 2009-2012 het onderdeel van de RvC. Ter voorbeeld een citering uit het jaarverslag van 2012. "De Veste hanteert als risicobeheersingssysteem de ISO 9001, aangevuld met interne protocollen op het terrein van autorisatie en treasury. Rapportages omtrent de voortgang van het bedrijf inclusief risico's worden ieder kwartaal gemaakt en worden beschikbaar gesteld aan het bestuur en de RvC. Interne controles en audits dragen zorg voor constante aandacht voor kwaliteit binnen de organisatie. De verbindingen maken onderdeel uit van de beheer cyclus zoals hierboven beschreven. Majeure transacties worden, zoals statutair voorgeschreven vooraf besproken in de RvC."			
<i>Ijkpunt 2.5.2: Uit de agenda en verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat regelmatig expliciete risicoanalyses met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en/of projectontwikkeling worden besproken en getoetst aan het vastgestelde toetsingskader.</i>	7		
Ja, zie bijvoorbeeld de agenda en het verslag van 23 februari 2011. Tevens worden de kwartaalrapportages, begroting en jaarrekening geagendeerd en uitgebreid besproken. Voordat deze ter tafel komen zijn de risico's al uitgebreid geanalyseerd volgens de risicobeheersingssystemen van de Veste.			
Governancecode	5,5		
Meetpunt 2.6: De corporatie past de governancecode toe en legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt Toelichting: De beoordeling van de Governancecode gaat over de mate waarin de Code wordt toegepast en de motivatie waarmee afwijkingen worden gemotiveerd. Aan de corporatie wordt gevraagd een checklist die is geordend op basis van de Governancecode, naar eer en geweten in te vullen. De checklist is in deze handleiding opgenomen. De commissie oordeelt op basis van de checklist en de gesprekken hierover.			
<i>Ijkpunt 2.6.1: De corporatie heeft, blijvend uit de invulling van de (VTW-) checklist van de Governancecode en de visitatiegesprekken, de Governancecode volledig toegepast c.q. in relevante gevallen uit-geleegd waarom daarvan is afgeweken. Afwijkingen van de Code worden toegelicht in het jaarverslag en op de website.</i>	6		
De Veste hanteert als basis voor haar bestuurlijk handelen de governancecode voor woningcorporaties opgesteld en vastgesteld in 2011. In afwijking van de bestaande code is het bestuur niet voor 4 jaar benoemd, maar voor onbepaalde tijd. De Veste respecteert daarmee de arbeidsovereenkomst die eerder met haar bestuurder is gesloten.			
<i>Ijkpunt 2.6.2: De corporatie hanteert eveneens de honoreringscode voor de raad van commissarissen en de beloningscode voor bestuurders.</i>	5		
De bezoldiging van het bestuur is vastgesteld conform de bepalingen Izeboud.			
3. Externe legitimatie			7,0
Meetpunt 3.1: Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden Toelichting: De visitatiecommissie beoordeelt op basis van documenten én gesprekken de wijze waarop de corporatie omgaat met haar belanghebbenden: in welke mate wordt aan hen verantwoording afgelegd, met hen overlegd, is er sprake van een dialoog of eenrichtingverkeer en kunnen de belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden? Dit wordt beoordeeld op twee punten: - Wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan belanghebbendenmanagement? - Vindt er huurdersoverleg plaats conform de Overlegwet en worden bewoners betrokken bij beleid en beheer?	7		
<i>Ijkpunt 3.1.1: Er is een belanghebbendenregister op de website.</i>	7		
Ja, zie hiervoor het Register van Partners en Belanghebbenden op de website.			
<i>Ijkpunt 3.1.2: Er is minimaal eenmaal per jaar overleg met belanghebbenden, door bestuur vastgesteld en door de raad van commissarissen goedgekeurd.</i>	7		
Ja, zie hiervoor de verslagen van: - Verslagen van stuurgroepoverleggen met de gemeenten - Verslagen van de ambtelijke overleggen met de gemeenten - Verslagen van stuurgroepoverleggen met zorgpartijen - Verslagen van de accountoverleggen met zorgpartijen		33%	

<ul style="list-style-type: none"> - Verslagen van de huurdersverenigingen - Verslagen van de OR (intern belanghebbenden) <p>In de kwartaalrapportages worden de belangrijkste gesprekspunten uit de bijeenkomsten met de belanghebbenden opgenomen.</p>			
<p><i>Ijkpunt 3.1.3: - Belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en het beleid.</i></p> <p>Ja, dit vindt plaats tijdens de bestuurlijke overleggen met de gemeentes, de zorgpartijen en de overleggen met de huurdersverenigingen.</p>	7		
<p><i>Ijkpunt 3.1.4: Bestuur en raad van commissarissen zijn voltallig aanwezig bij belanghebbendenoverleg.</i></p> <p>Ja, op 7 december 2012 heeft er een kennismakingsoverleg plaatsgevonden tussen bestuur, RvC en de huurdersverenigingen. Het opvolgende gesprek vindt plaats op 30 oktober 2013. Voordien hebben er geen gesprekken plaatsgevonden tussen de RvC en de huurdersverenigingen. Ook zijn er geen rechtstreekse contacten tussen de gemeenten en zorgpartijen en de RvC. De RvC heeft jaarlijks overleg met de OR, het laatste overleg dateert van 2 september 2013. De bestuurder is hierbij niet aanwezig.</p>	7		
<p><i>Ijkpunt 3.1.5: Het bestuur maakt een verslag van het belanghebbendenoverleg en plaatst dit binnen drie maanden op de website.</i></p> <p>Nee, er is geen verslag gemaakt van het kennismakingsgesprek met de huurdersverenigingen en de RvC op 7 december 2012.</p>	7		
<p><i>Ijkpunt 3.1.6: Het visitatierapport wordt besproken in het belanghebbendenoverleg op basis van het standpunt van bestuur en de raad van commissarissen.</i></p> <p>Ja.</p>	7		
<p><i>Ijkpunt 3.1.7: Er wordt invulling gegeven aan het overleg tussen huurders en verhuurder zoals vastgelegd in overlegwet.</i></p> <p>Ja, de Veste voldoet aan hetgeen is afgesproken in de Overlegwet.</p> <p>Er zijn participatie-overeenkomsten gesloten met de huurdersverenigingen binnen het werkgebied van de Veste: Stichting Huurdersbelangen Hardenberg, Verenigd Huurbelang Ommen en Huurdersvereniging de Brandaris. Er vinden 2 maandelijks overleggen plaats tussen de bestuurder, hoofd Markt en de Huurdersverenigingen plaats.</p> <p>In mei 2011 zijn de leden van de Centrale Bewoners Raad (campus Enschede) afgetreden. Tot op heden hebben zich geen nieuwe leden gemeld en hechten zij geen belang aan een actief huurdersorgaan. Voor deze datum hebben er ook regelmatig gesprekken plaatsgevonden met deze Bewonersraad.</p>	7		
Eindcijfer voor Governance (gemiddelde)			6,9