

Maatschappelijke visitatie Woonpartners Midden-Holland

Definitief

Opdrachtgever: Woonpartners Midden-Holland, Stichting voor Bouwen en Beheren

Rotterdam, 26 september 2014



Maatschappelijke visitatie Woonpartners Midden-Holland

Definitief

Opdrachtgever: Woonpartners Midden-Holland, Stichting voor Bouwen en Beheren

Visitatieperiode: 2010-2014

Jan Prins
Sandra Groot-Jansen
Hugo ter Heegde
Rob Out

Rotterdam, 26 september 2014.

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Woonpartners Midden-Holland	7
Recensie	7
Presteren naar verwachting	7
Constant in een moeilijke markt	7
Totaalbeeld	8
Integrale beoordelingstabel	13
1 Profiel	15
1.1 Profiel	15
1.2 Bezit	15
1.3 Organisatie	15
2 Presteren naar Ambities	18
2.1 Inleiding	19
2.2 Prestaties	19
2.3 Beleidskader	21
2.4 Prestaties en beoordeling	24
3 Presteren naar Opgaven	26
3.1 Inleiding	27
3.2 Beschrijving van het werkgebied	27
3.3 Opgaven in het werkgebied	28
3.4 Prestaties en beoordeling	32
4 Presteren volgens belanghebbenden	34
4.1 Inleiding	35
4.2 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie	35
4.3 Prestaties en beoordeling	35
5 Presteren naar Vermogen	41
5.1 Inleiding	42
5.2 Financiële continuïteit	42
5.3 Financieel beheer	44
5.4 Doelmatigheid	45
5.5 Vermogensinzet	46
5.6 Prestaties en beoordeling	48
6 Presteren ten aanzien van Governance	49
6.1 Inleiding	50
6.2 Besturing	50
6.3 Intern toezicht	52
6.4 Externe Legitimatie	55
6.5 Prestaties en beoordeling	56

Bijlagen	57
Bijlage 1: Bronnenlijst	58
Bijlage 2: Geïnterviewde personen	59
Bijlage 3: Presteren naar Ambities en Opgaven	60
Bijlage 4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	86

Voorwoord

Het visitiestelsel

Visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Voor deze visitatie is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 4.0.

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

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer;
- Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen/ voorzieningen;
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;

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

- De eigen ambities en doelstellingen;
- De opgaven in het werkgebied;
- De normen van de belanghebbenden;
- De financiële mogelijkheden en de mate van efficiëntie;
- De governance.



De kwantitatieve beoordeling van de prestaties wordt samengevat in prestatiespinnenwebben en een integrale beoordelingstabel. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage en een recensie die een overkoepelende en samenvattende beoordeling bevat.

Maatschappelijke visitatie Woonpartners Midden-Holland– de aanpak van Ecorys

Woonpartners Midden-Holland heeft Ecorys in 2013 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode februari tot en met juli 2014. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Jan Prins, Sandra Groot-Jansen, Hugo ter Heegde. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	02	03	04	05	06	07	08	09
Deskresearch								
Startbijeenkomst								
Interne interviews								
Belanghebbenden								
Concept rapport								
Interne bespreking								
Eindpresentatie								
Eindrapport								

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt de onderstaande meetschaal conform de 4.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. Het ijkpunt is een 7: ruim voldoende.

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

7 = 100%

Leeswijzer

Deel 1 omvat de totaalbeoordeling en recensie. Hierin zijn de recensie, de spinnenwebben en de beoordelingstabel opgenomen.

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Woonpartners Midden-Holland.

Bijlagen:

1. Betrokken personen (intern en extern);
2. Bronnenlijst;
3. Uitwerking Presteren naar Ambities en Opgaven;
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring.

Tot slot

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

Woonpartners Midden-Holland

Recensie

Presteren naar verwachting

Woonpartners kan worden gekarakteriseerd als corporatie die doet wat er van haar mag worden verwacht. Dit klinkt door in de opvattingen van belanghebbenden die Woonpartners Midden-Holland typeren als een belangrijke partner bij het realiseren van volkshuisvestelijke doelen. De corporatie wordt ervaren als een betrouwbare én ondernemende partij die een goede balans aanhoudt tussen financiële continuïteit en nemen van haar volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid. Deze perceptie is in lijn met het beeld dat de visitatiecommissie zich over Woonpartners heeft gevormd op basis van het desk research en interviews binnen de organisatie.

Constant in een moeilijke markt

De prestatie van Woonpartners is in lijn met de beoordeling van de vorige visitatie¹. Getuige de cijfermatige beoordeling heeft Woonpartners zich verbeterd als het gaat om het presteren naar vermogen. De visitatiecommissie waardeert dit gegeven positief, mede gelet op de marktomstandigheden en de beleidswijzigingen in de sector.

Solide en professioneel

De visitatiecommissie heeft waardering voor de stabiliteit die Woonpartners in haar maatschappelijk presteren te zien geeft. In een tijdvak waarin sprake is van een grote dynamiek in de sector heeft de corporatie haar solide financiële positie behouden. Dit kan gezien worden als het gevolg van beleid waarin de nadruk lag op een verantwoorde inzet van haar vermogen. In de afgelopen jaren is de organisatie verder geprofessionaliseerd. In de afgelopen vier jaar is het management op een aantal punten versterkt en is een meer open managementcultuur ontstaan.

Meenemen van stakeholders

De prestaties van Woonpartners worden in de gemeenten waar zij actief is gewaardeerd. De corporatie wordt als transparant ervaren en handelt naar de gemaakte afspraken. De kunst in de komende jaren zit vooral in het verwerven van draagvlak onder huurders voor beslissingen die voor hen niet altijd positief uitvallen. De externe ontwikkelingen waar ook Woonpartners mee te maken heeft en die bijvoorbeeld haar huurprijsbeleid en investeringen in de bouw van sociale huurwoningen beïnvloeden, maken een duidelijke uitleg van de (on)mogelijkheden van steeds groter belang.

Blijven verbeteren

Zoals gezegd is het ruim voldoende presteren van Woonpartners een reden om trots te zijn. Daarbij geldt dat er altijd mogelijkheden zijn voor verdere verbetering van bijvoorbeeld de interne en externe communicatie. Zo kan worden ingespeeld op het signaal dat de communicatie met verschillende medewerkers of vanuit verschillende delen van Woonpartners aan consistentie kan winnen. Daarnaast liggen er mogelijkheden voor verbetering rond managementrapportages als het gaat om het sneller (na afloop van een kwartaal) afronden en bespreken met de Raad van Toezicht.

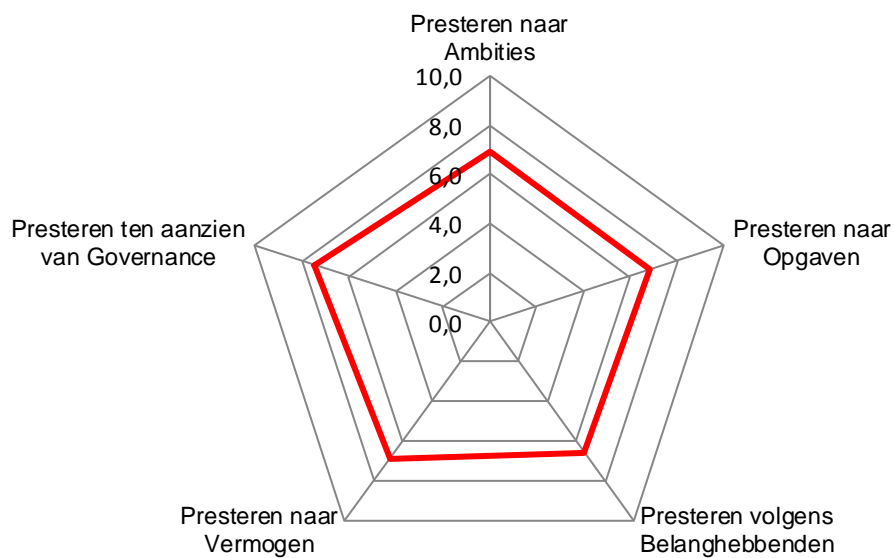
¹ Waar in de cijfermatige beoordeling conform de richtlijnen van de methodiek 3.0 op hele cijfers is afgerond

Totaalbeeld

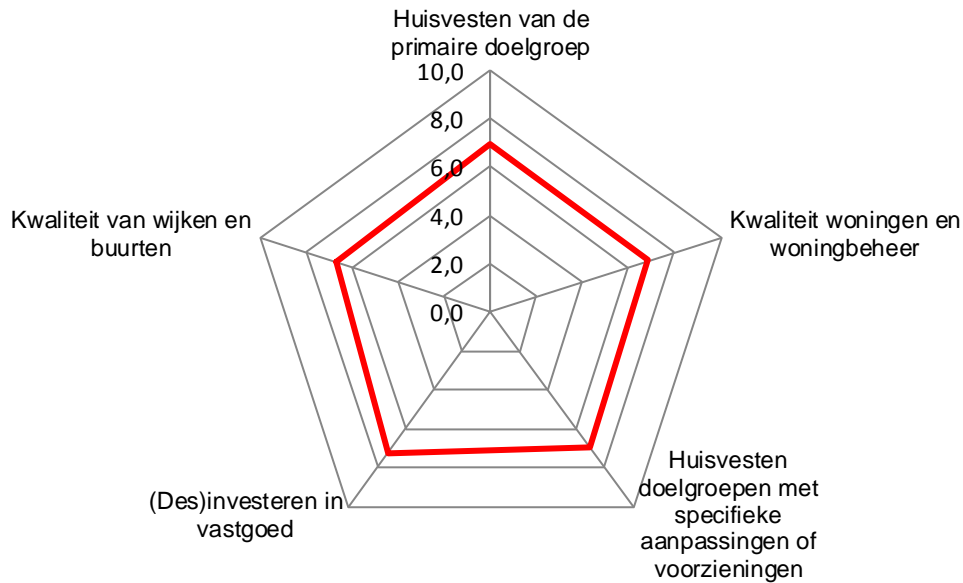
6,9

Woonpartners Midden-Holland heeft over het geheel van de visitatie gemiddeld een 6,9 behaald. Het maatschappelijk presteren is in het licht van de visitatiemethodiek daarmee beoordeeld als ruim voldoende. Woonpartners Midden-Holland krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie:

- Ruim voldoende, indien het referentiekader Presteren naar Ambities is 6,9;
- Ruim voldoende, indien het referentiekader Presteren naar Opgaven is 6,9;
- Voldoende/ruim voldoende, waar het Presteren volgens Belanghebbenden betreft 6,5;
- Ruim voldoende, waar het gaat om Presteren naar Vermogen 6,9;
- Goed, wat betreft de invulling van de Governance 7,5.

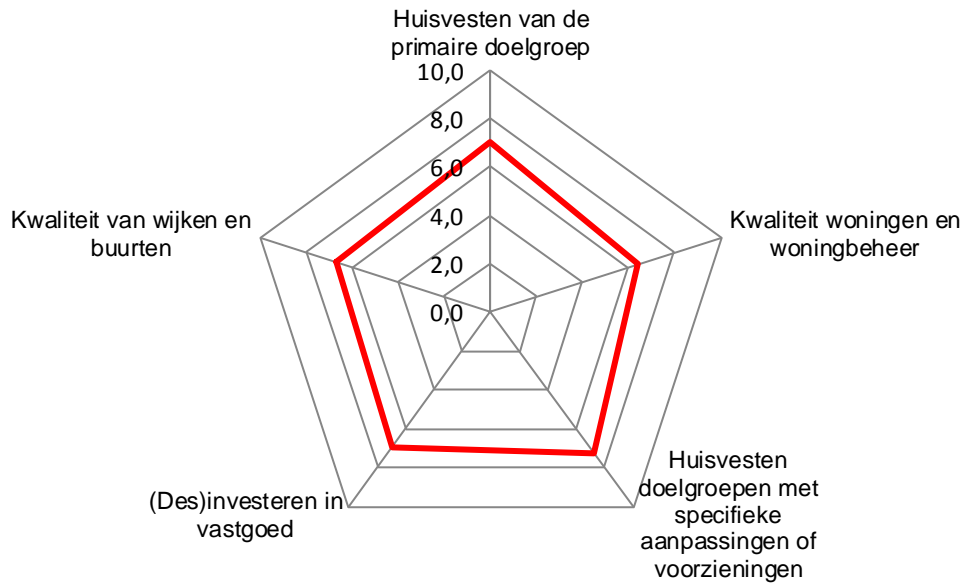


Presteren naar Ambities



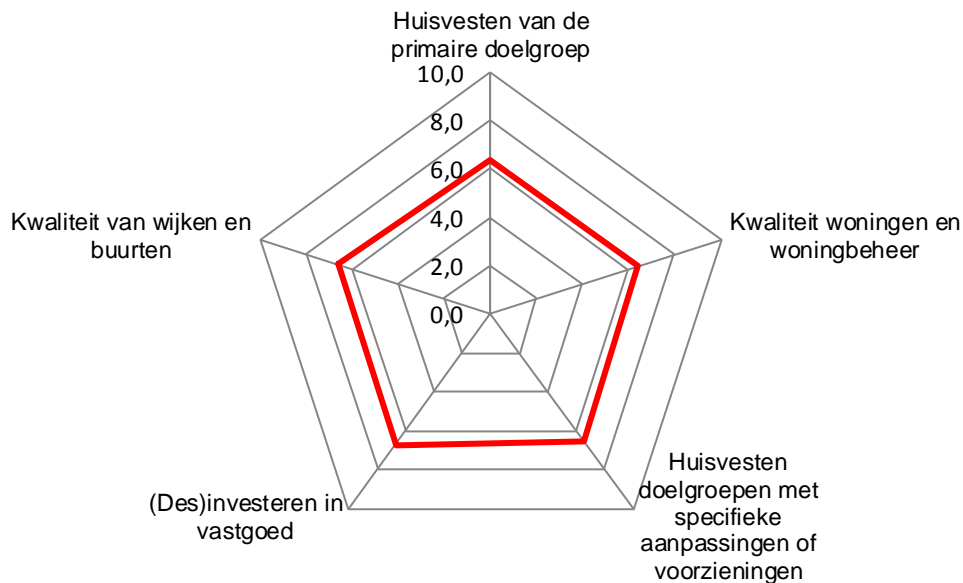
Woonpartners Midden-Holland heeft ambities op alle voor de maatschappelijke visitatie relevante prestatievelden. De ambities ten aanzien van nieuwbouw, herstructurering, maatschappelijk vastgoed en sloop heeft zij overtroffen. De hoge ambities van Woonpartners als het gaat om het geschikt maken van woningen voor ouderen en specifieke doelgroepen zijn gehaald. Woonpartners Midden-Holland heeft echter niet de ambities omtrent de leegstandsduur van de woningen kunnen waarmaken. Tevens is het niet gelukt om de huurachterstanden in de drie gemeenten terug te brengen. Dit draagt bij tot een totaaloordeel ten aanzien van het presteren naar ambities dat licht onder de norm ligt maar desondanks ruim voldoende genoemd kan worden.

Presteren naar Opgaven



Het presteren van Woonpartners naar de opgaven in haar werkgebied is analoog aan het geschetste beeld onder ambities. De prestaties ten aanzien van het huisvesten van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen overstijgen de norm. De (des)investeringen in vastgoed liggen op het niveau dat van Woonpartners verwacht mag worden. Woonpartners heeft een beargumenteerde keuze gemaakt om geen gebruik te maken van de mogelijkheid tot het doorvoeren van inkomensafhankelijke huurverhoging. Een doelstellingen van inkomensafhankelijke huurverhoging, het stimuleren van doorstroming binnen haar woningvoorraad, wordt door Woonpartners op een andere manier nagestreefd. Overall voldoet Woonpartners nagenoeg aan de opgaven waarvoor zij zich gesteld ziet.

Presteren volgens Belanghebbenden



Gemeenten beoordelen de prestatie van Woonpartners rond het huisvesten van de primaire doelgroep positiever dan huurders. Huurders baseren hun kritische oordeel op de perceptie dat de corporatie de afgelopen vier jaar relatief weinig sociale huurwoningen heeft gebouwd en de beschikbaarheid onder druk staat. Daarnaast hebben huurders de indruk dat huurprijzen naar 'maximaal redelijk' worden opgetrokken bij mutatie. Belanghebbenden sporen Woonpartners aan om haar inzet rond energie en duurzaamheid verder te vergroten. Verder liggen er kansen in het vergroten van de (telefonische) dienstverlening.

Er is tevredenheid onder gemeenten over het levensloopbestendig maken van woningen, daar waar naar zorgwoningen meer aandacht van Woonpartners zou mogen uitgaan. De inzet van Woonpartners als het gaat om het (des)investeren in vastgoed wordt herkend, waarbij geldt dat het tempo bij de uitvoering van projecten punt van aandacht is. Gemeenten en huurders vragen van Woonpartners een strakkere regie op overlastsituaties, waarbij aangetekend wordt dat er op dit punt ook een taak voor gemeente ligt.

Presteren naar Vermogen

De financiële performance van Woonpartners is ruim voldoende. Met name het treasurymanagement is goed te noemen. Ook op de onderdelen die te maken hebben met de financiële continuïteit presteert Woonpartners op of boven de norm. In de beoordeling van de vermogensinzet worden de investeringen in de bestaande voorraad gewaardeerd. Tevens is Woonpartners Midden-Holland de afgelopen jaren gestart met de uitvoer van een relatief grote sloop/nieuwbouwopgave.

Presteren ten aanzien van Governance

Woonpartners presteert ronduit goed als het gaat om het formuleren van haar strategisch beleid in meerjarenbeleidsplannen. Dit beleid is onderwerp van scenarioanalyses en (jaarlijkse) toetsing. De voortgang wordt gemonitord en inzichtelijk gemaakt. Ieder hoofdstuk van de managementrapportages begint bijvoorbeeld met een overzicht van de succesbepalende factoren en prestatieindicatoren waarin de voortgang wordt weergegeven. In het geval een doel niet of slechts gedeeltelijk wordt gehaald wordt dit expliciet gemaakt en voorzien van een toelichting. Er

wordt echter niet in alle gevallen duidelijk vermeld of en hoe een doel alsnog opvolging zal krijgen. Woonpartners kan trots zijn op het functioneren van de Raad van Toezicht. Er is sprake van een open cultuur en de informatieverstrekking van en naar de Raad is goed op orde.

Integrale beoordelingstabel

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Gemiddeld cijfer	Gewicht	Gewogen cijfer
<i>Presteren naar Ambities</i>									
	6,9	6,8	7,0	7,2	6,8		6,9	100%	6,9
<i>Presteren naar Opgaven</i>									
	7,0	6,4	7,3	7,0	6,7		6,9	n.v.t.	6,9
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
	6,4	6,4	6,6	6,7	6,6		6,5	n.v.t.	6,5
<i>Presteren naar Vermogen</i>									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie						8,0	20%	1,5
	Middelen						7,0		
	Sturing op kasstromen						7,5		
Financieel beheer	Planning en controle-cyclus						6,5	20%	1,4
	Treasury						7,5		
Doelmatigheid	Doelstellingen						6,5	20%	1,2
	Netto bedrijfslasten						5,5		
Vermogensinzet	Visie op maatschappelijk rendement						6,5	40%	2,8
	Vergroten van vermogen						7,0		
	Maximale inzet vermogen						7,5		
Eindcijfer voor Vermogen									6,9
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>									
Besturing	Plan						8,0	33%	2,4
	Check						8,0		
	Act						6,0		
Intern toezicht	Functioneren Raad						8,0	33%	2,5
	Toetsingskader						8,0		
	Governancecode						7,0		
Externe legitimatie							7,5	33%	2,5
Eindcijfer voor Governance									7,5
Geïntegreerd eindoordeel									6,9

1 Profiel

1.1 Profiel

Woonpartners Midden-Holland heeft een bezit van ca. 6.800 verhuureenheden en is actief in de gemeenten Waddinxveen, Gouda, Zuidplas en Alphen aan den Rijn (Boskoop). Naast woningen beheert de corporatie ook garages, winkels, kantoren en overige objecten. Woonpartners Midden-Holland behoort, volgens de systematiek van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) tot de referentiegroep corporaties met een gemiddeld profiel. In totaal behoren 124 corporaties tot deze referentiegroep.

1.2 Bezit

Het bezit van Woonpartners Midden-Holland bestaat voor iets meer dan 40% uit eengezinswoningen, ongeveer gelijk aan het landelijke beeld. Hetzelfde geldt voor de meergezinswoningen zonder lift, die zowel bij de corporatie als in het landelijk gemiddelde ongeveer een kwart van de voorraad uitmaken. De verschillen zitten vooral in de overige meergezinswoningen, waarbij vooral de hoogbouw met bijna 17% sterk vertegenwoordigd is in het woningbezit van Woonpartners. Ongeveer de helft van de woningen is gebouwd voor 1970, beduidend meer dan het landelijk gemiddelde laat zien.

Tabel 1.1 Woningbezit Woonpartners Midden-Holland

Type woningen	Woonpartners Midden-Holland	Landelijk
Eengezinswoningen	41,1 %	42,4 %
Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	24,9 %	26,2 %
Meergezinswoning met lift	16,2 %	14,1 %
Hoogbouw	16,6 %	11,5 %
Onzelfstandige overige wooneenheden	1,2 %	5,8 %
Totaal	100,0 %	100,0 %

Bron: CiP (2013), Woonpartners Midden-Holland, Centraal Fonds Volkshuisvesting

De gemiddelde huurprijs per woning ligt voor Woonpartners Midden-Holland op een nagenoeg gelijk niveau als het landelijk gemiddelde. Het percentage maximaal toegestane huur (DAEB) ligt echter met 71,1% op een hoger niveau dan het landelijke gemiddelde van 67,2%. Dit heeft te maken met de ouderdom van de voorraad, wat zich vertaalt in minder aantal gemiddelde WWS-punten.

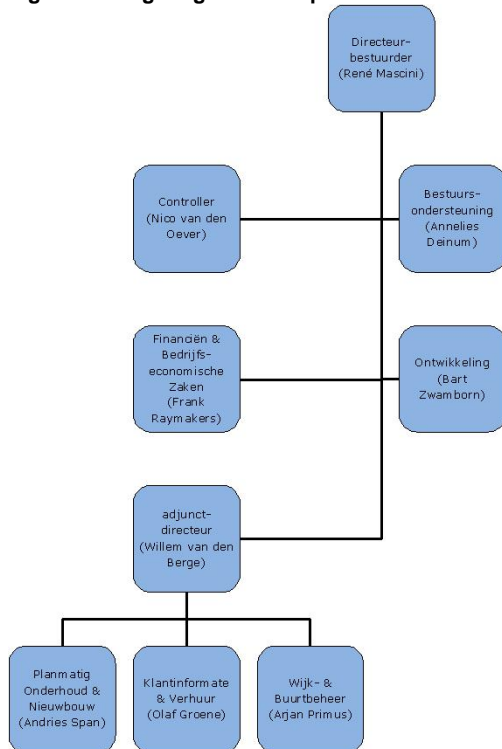
1.3 Organisatie

1.3.1 Organisatiestructuur

De huidige organisatie van Woonpartners Midden-Holland telt 101 werknemers, van wie de helft een fulltime dienstverband heeft. De corporatie wordt bestuurd door een directeur-bestuurder, die in samenwerking met de adjunct-directeur zorgdraagt voor de dagelijkse aansturing. De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden en houdt toezicht op het bestuur en de algemene gang van zaken bij Woonpartners Midden-Holland en de verbindingen.

De organisatie is als het ware opgedeeld op basis van twee typen overleggen: woningbeheeroverleg en strategisch overleg. In het Woningbeheeroverleg (WBO), waarin behalve de adjunct-directeur de onder hem ressorterende afdelingen zijn vertegenwoordigd, wordt inhoud gegeven aan de operationele processen met betrekking tot het woningbeheer van de organisatie. In het Strategisch Overleg (SO), waarin behalve de directie de controller en de afdelingen Ontwikkeling, F&BEZ en Bestuursondersteuning zijn vertegenwoordigd, wordt het strategisch beleid vormgegeven.

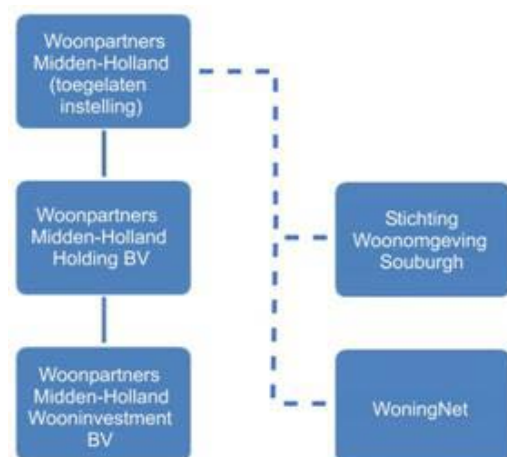
Figuur 1.1 Organogram Woonpartners Midden-Holland



Bron: website Woonpartners Midden-Holland (2014)

1.3.2 Verbindingen

Woonpartners Midden-Holland heeft de volgende verbindingen:



Woonpartners Midden-Holland Holding BV is een 100% dochter van de toegelaten instelling, met als doelstelling: het verkrijgen, vervreemden en exploiteren van onroerende zaken en andere vermogenswaarden, het uitvoeren van projectontwikkeling, alsmede het verlenen van adviezen en diensten op het gebied van projectontwikkeling.

Woonpartners Wooninvestment BV is eveneens een 100% dochter van de toegelaten instelling, met als doelstelling: het verkrijgen, vervreemden en exploiteren van onroerende zaken en andere vermogenswaarden, het uitvoeren van projectontwikkeling, alsmede het

verlenen van adviezen en diensten op het gebied van projectontwikkeling. In de Stichting Woonomgeving Souburgh heeft de toegelaten instelling een belang van 33,3%. De Stichting heeft de volgende statutaire doelstelling: het voor de bewoners/eigenaars van de appartementen en het zorgcentrum Souburgh realiseren en in stand houden van een goede woonomgeving op de

zogenaamde Souburgh-locatie. Tot slot WoningNet, waarvan Woonpartners een van de aandeelhouders is.

2 Presteren naar Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Woonpartners Midden-Holland wordt beoordeeld, is naar de eigen ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de zelf geformuleerde ambities en daaruit volgende doelstellingen. Hierbij wordt, conform de visitatiemethodiek, globaal omschreven wat de prestaties zijn. Deze prestaties vormen tevens de basis voor de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Presteren volgens Belanghebbenden. Aan de hand van de prestaties en ambities wordt vervolgens een beoordeling gegeven ten aanzien van Presteren naar Ambities.

2.2 Prestaties

Aan de hand van jaarverslagen, management rapportages (kwartaalrapportages) en andere documenten zijn de belangrijkste prestaties van Woonpartners Midden-Holland in de afgelopen vier jaar beschreven. Een gedetailleerde koppeling tussen de prestaties en de ambities staat weergegeven in bijlage drie.

2.2.1 Prestatievelden

Woonpartners Midden-Holland is op verschillende vlakken actief. De prestaties die zij in de vier jaar van de visitatieperiode heeft geleverd, worden ingedeeld naar vijf 'prestatievelden':

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer;
- Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen;
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

Het eerste prestatieveld is het huisvesten van de primaire doelgroep. Woonpartners Midden-Holland richt zich op dit vlak onder andere op een voldoende grote voorraad huurwoningen in de gemeente Waddinxveen, Gouda, Alphen aan den Rijn en Zuidplas. Zij wil deze ambitie realiseren door nieuwbouw te plegen. Dit moet ook bijdragen aan het terugdringen van het woningtekort in deze gebieden. Om een voldoende grote kasstroom te generen om nieuwbouw te kunnen financieren heeft de corporatie jaarlijks ambities verwoord om in de drie gemeenten een deel van het bezit te verkopen.

Hierbij geeft Woonpartners Midden-Holland speciale aandacht aan verschillende doelgroepen zoals starters, mensen met een middeninkomen en senioren. Ook wil de corporatie voldoen aan de taakstelling die zij krijgt vanuit de gemeenten om statushouders te huisvesten, meer huuraanbod voor starters en middeninkomens creëren en, conform Europese regelgeving, 90% van de woningen toewijzen aan mensen met een gezinsinkomen tot 34.229 (prijspeil 2013²) euro.

Wat betreft de kwaliteit van woningen en woningbeheer heeft de corporatie voornamelijk ambities geformuleerd op het gebied van de dienstverlening en op het vlak van energie en duurzaamheid. De corporatie wil de dienstverlening verbeteren door het investeren in de kennis van het personeel. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over openheid, communicatie, vakkennis, klantbewustzijn, klantgerichtheid en betrokkenheid. Ook laat Woonpartners Midden-Holland jaarlijks KWH een kwaliteitsmonitor uitvoeren. Hierbij wordt gefocust op de afhandeling van reparatieverzoeken en bewonersbegeleiding bij onderhoudsprojecten. De corporatie verbetert de kwaliteit van woningen onder andere door te investeren in energetische en duurzame maatregelen. Hierbij wordt gebruik

² Hier en elders in dit rapport wordt het prijspeil 2013 aangehouden omdat dit het laatste jaar betreft dat in onderhavige visitatie is beschouwd

gemaakt van GPR-methodiek. Dit is een methode waarmee duurzaamheid van bestaande bouw, nieuwbouw en grootschalige renovatie van woningen meetbaar wordt.

Het huisvesten van doelgroepen met specifieke aanpassingen en voorzieningen is een prestatieveld dat ook binnen de ambities van Woonpartners Midden-Holland een belangrijke plaats inneemt. Zij zet zich bijvoorbeeld in voor het realiseren van betaalbare huisvesting voor (licht verstandelijk of visueel) gehandicapten of mensen die een bepaalde vorm van begeleiding nodig hebben, waaronder dak- en thuislozen en vrouwenopvang. Voor ouderen zet Woonpartners Midden-Holland zich in om deze groep zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Hiervoor zoekt zij zeer nadrukkelijk de samenwerking met andere (zorg) partijen.

Woonpartners Midden-Holland heeft meerdere ambities geformuleerd om te investeren in vastgoed. Per jaar zijn ambities geformuleerd inzake de ontwikkeling van nieuwbouw woningen. Voor deze nieuwbouw geldt dat een bepaald kwaliteitsniveau wordt geambieerd. Door te bouwen volgens het keurmerk 'Woonkeur' zet Woonpartners Midden-Holland in op het bouwen van duurzame en levensloopbestendige woningen die daarmee tevens voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW). De duurzaamheid en kwaliteit van de woningen wil de corporatie daarnaast toetsen aan de hand van de GPR-methodiek. Om te kunnen bouwen is het in bepaalde gevallen nodig om eerst te slopen. Hiervoor heeft de corporatie ook ambities geformuleerd. Naast het investeren in woningen, investeert Woonpartners Midden-Holland in maatschappelijk vastgoed zoals scholen, zorg en welzijn. De doelstelling die de corporatie op dit vlak heeft, is het voorzien in de behoefte van de wijk of buurt waar zij in belangrijke mate bezit heeft.

Het laatste prestatieveld gaat over de kwaliteit van wijken en buurten waar de corporatie bezit heeft. In deze buurten zijn ambities geformuleerd die voornamelijk toezien op het positief beïnvloeden van de leefbaarheid. Dit tracht de corporatie te doen door de voorhanden zijnde middelen zeer breed in te zetten, zoals het doen van (extra) investeringen, extra acties in onderhoud, uitvoering van leefbaarheidsprojecten, deelnemen aan wijkteamvergaderingen etc. Ook in dit geval zoekt de corporatie de samenwerking met stakeholders zoals bewoners maar ook instanties zoals maatschappelijk werk, schuldhulpverlening en de gemeentelijke sociale dienst.

2.2.2 Projecten

Woonpartners Midden-Holland heeft in de jaren die deze visitatie behelst een scala aan (sloop/)nieuwbouwprojecten uitgevoerd zoals Gouwe Oever, Parc Houtzicht, Rijnlandstraat en Swanla. Ter illustratie is hierna een beschrijving van een beknopt aantal projecten opgenomen:

Parklaan, Boskoop

Aan de Parklaan in Boskoop worden 44 appartementen ontwikkeld, verdeeld over twee torens: De Parkwachters. De appartementen hebben minimaal 3 kamers (inclusief woonkamer/keuken) en hebben een grootte tussen de 80 en 100 m² GBO. De zuidelijke toren die 24 appartementen telt, is ontwikkeld door Woonpartners. De noordelijke toren is ontwikkeld door Trifolium Woondiensten en omhelst de overige 20 woningen. Het project is in de zomer van 2013 opgeleverd.



Alblaslocatie, Waddinxveen



Op de locatie van de voormalige houthandel Alblas zijn 28 eengezinswoningen gerealiseerd. Hiervan zijn 22 woningen bestemd voor sociale huur, de overige zes woningen worden in de vrije huursector aangeboden. Ook dit project is in het derde kwartaal 2013 opgeleverd. De woningen zijn ontworpen volgens de jaren '30 stijl en de locatie kenmerkt zich door autoluwe straten met veel groen.

Korte Akkeren, Gouda

Aan het Margrietplein, in de wijk Korte Akkeren, worden 31 vrije sector eengezinswoningen gerealiseerd. De woningen worden gerealiseerd op de plek waar voorheen drie flats stonden. De bewoners van deze flats krijgen voorrang bij de toewijzing van de woningen. De bouw is een onderdeel van een groter plan om de wijk Korte Akkeren in Gouda aan te pakken.

De woningen zijn met 105 en 112 m² GBO ruim opgezet, hebben de beschikking over 4 kamers, een grote tuin, open keuken en bergzolder. De prijzen zullen liggen tussen de 780,- en 810,- euro. De verwachting is dat de woningen eind van dit jaar worden opgeleverd.



2.3 Beleidskader

Gedurende de periode waarover de maatschappelijke visitatie terugblijkt, heeft Woonpartners Midden-Holland de ambities en doelstellingen vastgelegd in overkoepelend beleid. Hieronder wordt in hoofdlijnen een toelichting gegeven op de missie en visie van Woonpartners Midden-Holland.

2.3.1 Meerjarenbeleidsplan 2007-2011 'Spiegelbeelden van partners in wonen' 2007-2011

De missie van Woonpartners Midden-Holland voor de horizon van het meerjarenbeleidsplan 2007-2011 luidt:

Woonpartners Midden-Holland is een klantgerichte professionele organisatie zonder winstoogmerk, die woondiensten en aan wonen gerelateerde diensten levert in de regio Midden-Holland en in het bijzonder in de gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zevenhuizen-Moerkapelle. Zij richt zich primair op woonconsumenten die niet zelfstandig in hun woningbehoefte kunnen voorzien. Zij investeert creatief in buurten en wijken, gaat de dialoog aan met haar klanten en maatschappelijke partners, wat resulteert in betaalbaar wonen in sociaal goed functionerende verbanden met goede maatschappelijke voorzieningen. Daarnaast rekent Woonpartners Midden-Holland het tot haar taak om met lef commerciële activiteiten te

ontwikkelen op het gebied van bouwen, beheren en aankopen c.q. verkopen van onroerend goed, zij het dat er wel een rechtstreekse - aantoonbare- relatie met de primaire doelstelling moet zijn.

In het meerjarenbeleidsplan zijn de volgende strategische keuzes benoemd:

- Beheerste groei: Woonpartners Midden-Holland streeft naar een stabiel, licht groeiend marktaandeel in de regio Midden-Holland.
- Taakafbakening, lokale verankering: in de komende beleidsperiode zal Woonpartners Midden-Holland samen met de maatschappelijke partners de grenzen opnieuw verkennen. Woonpartners Midden-Holland zal doelgericht investeren in de leefbaarheid van buurten en wijken door, in samenspraak met de bewonerscommissies, buurtgerichte activiteiten te subsidiëren en te participeren bij de totstandkoming van maatschappelijke voorzieningen.
- Continuïteit, investeringscapaciteit: Woonpartners Midden-Holland beschikt over voldoende eigen vermogen om de ambitieuze plannen voor de komende 10 jaar te kunnen realiseren. De belangrijkste bron van inkomsten is de huuropbrengst, aangevuld met de opbrengst uit de verkoop van bestaand bezit.
- In de komende 10 jaar realiseert Woonpartners Midden-Holland ca. 630 nieuwe huurwoningen. Hiermee is een onrendabele investering van ongeveer €25 miljoen gemoeid.
- Het strategisch voorraadbeleid wordt in de komende periode herijkt aan de gegevens van een nieuwe marktverkenning.
- Meer woningen levensloopbestendig maken.
- Bestaande woningen met minder dan drie kamers transformeren of (tijdelijk) bestemmen voor bepaalde groepen in de markt.
- Het gehele woningbezit met een exploitatiehorizon van 15 jaar of meer voorzien van voldoende (basis)kwaliteit en functionaliteit.
- In elk huurprijsegment een marktconform aantal huurwoningen van verschillende woningtypen waarborgen.
- Een marktconform (gericht op de wensen van de woonconsument) verkoopprogramma realiseren in Gouda, Waddinxveen en Zevenhuizen-Moerkapelle.
- Opnemen van informatie uit Energie Prestatie Adviezen in de complexbeheerplannen.
- Jaarlijks worden de strategische keuzes vertaald in activiteitenprogramma's, die in de managementrapportages gemonitord worden.

2.3.2 Woonpartners Thuis in Wonen 2.0 - meerjarenbeleidsplan 2012-2016

Het meerjarenbeleidsplan, dat de periode van 2012 tot 2016 beslaat, is in dialoog met belanghouders opgesteld. Deze sessies hebben geleid tot het aanscherpen en het afstemmen op de actuele situatie en toekomstige jaren van de visie, speerpunten en doelstellingen. Een bijzondere rol in het gehele vormingstraject heeft social media gespeeld. Via LinkedIn, Forum Gouda, Twitter en de website van Woonpartners zijn thema's aangekaart waar stakeholders de mogelijkheid hebben gekregen te reageren en stemmen op stellingen.

Het gehele proces heeft tot de volgende missie geleid:

Woonpartners Midden-Holland is een vraaggestuurde organisatie zonder winstoogmerk, actief in de regio Midden-Holland en in het bijzonder in de gemeenten Boskoop, Gouda, Waddinxveen en Zuidplas. Zij richt zich primair op mensen die niet zelfstandig in hun woonbehoeften kunnen voorzien. Daarnaast rekent Woonpartners het tot haar taak om met lef marktgerichte activiteiten te ontwikkelen op het gebied van bouwen en beheren, zij het dat er wel een rechtstreekse - aantoonbare - relatie met de primaire doelstelling moet zijn. Woonpartners investeert creatief in mensen, buurten en wijken en zoekt samenwerking met maatschappelijke partners om betaalbaar wonen in sociaal goed functionerende verbanden met goede maatschappelijke voorzieningen tot stand te brengen.

Onder de overkoepelende missie zijn negen speerpunten benoemd. Aan ieder speerpunt is een ambitie gehangen die vervolgens is geconcretiseerd in meerdere doelstellingen. Zie hieronder de negen speerpunten met ambities. Voor ieder speerpunt is in dit rapport, voor de beeldvorming, één doelstelling opgenomen:

1. Kennis van klanten

- *We versterken ons klantbewustzijn en onze klantgerichtheid. We willen beter weten wat onze huurders, woningzoekenden en / of kopers bezighoudt met betrekking tot hun woning, hun woonwensen en hun leefomgeving. Samen met onze ketenpartners werken we aan oplossingen.*
 - We zetten social media in om meningen over bepaalde vraagstukken te peilen bij onze klanten

2. Dienstverlening en digitalisering

- We zetten digitale toepassingen gericht in om onze dienstverlening te verbeteren en processen te stroomlijnen
 - We realiseren communities, waarin huurders van Woonpartners met elkaar informatie en meningen kunnen uitwisselen over de thema's die hen bezig houden.

3. Verbinden met onze stakeholders

- *We kennen onze stakeholders goed en weten wat hen beweegt en bezighoudt. We versterken onze ketensamenwerking.*
 - *We zoeken actief de verbinding met onze stakeholders in georganiseerde bijeenkomsten zoals themabijeenkomsten.*

4. Een prettige woonomgeving

- *We realiseren plezierig wonen in een prettige woonomgeving met voldoende maatschappelijke voorzieningen in de wijken en buurten waar onze huurders wonen.*
 - We investeren in sociale cohesie en het tegengaan van vereenzaming. Dit doen we onder andere door integratie van nieuwe huurders en interactie tussen zittende huurders te bevorderen en normale sociale omgangsvormen te stimuleren.

5. Aantoonbaar duurzame woningen

- *We dragen aantoonbaar bij aan verduurzaming van het wonen en indirect aan de verduurzaming van de samenleving.*
 - We passen zoveel mogelijk duurzame materialen toe in onderhoud, renovatie en nieuwbouw.

6. Optimaliseren en innoveren in beheer

- *We organiseren ons beheer van woningen nog efficiënter en innovatiever.*
 - We kijken kritisch naar onze beheerprocessen en zoeken naar mogelijkheden om efficiënter te werken.
 - We splitsen het planmatig onderhoud exterieur en interieur en het optimaliseren het mutatieproces.

7. Optimaliseren van inkomsten en uitgaven

- *We optimaliseren onze inkomsten en uitgaven.*
 - We maken in 2011 een aanvang met het beter op de markt afstemmen van de vraaghuuren.

8. Inzichtelijk in mogelijkheden en transparantie in afwegingen

- *We vergeten het inzicht in onze mogelijkheden en versterken ons afwegingskader voor investeringen.*
 - We maken onze investeringsmogelijkheden inzichtelijk door de effecten van heffingen, belastingen en beleidskeuzes door te rekenen in onze verschillende scenario's.

9. Organisatieontwikkeling

- *We ontwikkelen ons verder, om ook in de toekomst te kunnen voldoen aan eisen die de samenleving en onze klanten aan ons stellen.*
 - Op basis van het uitgevoerde medewerkersonderzoek in 2011 formuleren we per afdeling een ontwikkelingsplan. Het overallbeeld van het medewerkersonderzoek laat een grote betrokkenheid van de medewerkers zien, maar er zijn wel relevante verschillen tussen afdelingen die om specifieke inzet vragen.

2.4 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Woonpartners Midden-Holland ten aanzien van de eigen ambities is gebaseerd op de volgende informatie:

- Jaarverslagen (2010 t/m 2013);
- Managementrapportages (2010 t/m 2013).

Het referentiekader voor Presteren naar Ambities wordt gevormd door de ambities die door Woonpartners Midden Holland zijn verwoord in het Meerjarenbeleidsplan 2007-2011 en Meerjarenbeleidsplan 2012-2016. Ook zijn uit de activiteitenprogramma's voor de jaren 2010 tot en met 2013 ambities gedestilleerd. De koppeling tussen ambities en maatschappelijke prestaties is goed te maken. In een aantal gevallen zijn er prestaties geleverd waar geen ambitie voor is opgesteld. Dit houdt in dat de corporatie meer doet dan in de ambities is geformuleerd. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie.

Tabel 2.1 Presteren naar Ambities

Prestatieveld	Beoordeling
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,9
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,8
Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	7,0
(Des)investeren in vastgoed	7,2
Kwaliteit van wijken en buurten	6,8
Gemiddeld	6,9

2.4.1 Huisvesten van de primaire doelgroep

6,9 Woonpartners Midden-Holland scoort ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep zo goed als conform de norm van de visitatiemethodiek. Verklaringen die hier aan ten grondslag liggen is de te hoog opgelopen huurachterstanden van bewoners en de (te lange) periode waarin woningen leeg staan. Woonpartners Midden-Holland excelleert daarentegen ook op een aantal velden. Op het gebied van het bevorderen van eigen woningbezit scoort de corporatie zeer goed: er zijn bijvoorbeeld meer woningen verkocht dan in de ambitie is vastgesteld. Ook voldoet de corporatie inmiddels aan aan de eis om minimaal 90% van de woningen toe te wijzen aan mensen met een gezinsinkomen tot 34.229 (prijspeil 2013) euro.

2.4.2 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

6,8 Binnen dit prestatieveld scoort de corporatie vooral goed op de kwaliteit van de dienstverlening aan huurders. De corporatie hecht veel waarde aan de beoordeling van haar huurders. Om deze waardering in beeld te brengen en af te kunnen zetten tegen de prestaties van andere corporaties doet de corporatie mee aan het KWH-huurlabel onderzoek. Vooral op het gebied van reparatieverzoeken en projectmatig onderhoud scoort de corporatie goed. Op het vlak van klachtenafhandeling wordt de norm echter niet gehaald. In 2013 heeft de corporatie het label wat betreft klantcontact een 7,2 gescoord. Dit is een lager cijfer dan de jaren hiervoor. Ondanks dat er in 2013 veel energie is gestoken in de vernieuwing van de telefooncentrale, de

aanleg van een nieuw systeem voor de verwerking van repartieverzoeken en een nieuwe website, heeft dit voornamelijk niet tot het gewenste effect geleid. De corporatie geeft aan dat er bij al deze veranderingen in meer of mindere mate opstartproblemen zijn geweest. Een en ander kan tot een lagere beoordeling hebben geleid.

De corporatie heeft aangaande energie en duurzaamheid ambities geformuleerd die zich richten op de verbetering van de energieprestaties van het bestaande bezit, bijvoorbeeld door het vervangen van cv-ketels en het plaatsen van HR++ beglazing. Tevens heeft de corporatie zich geconformeerd aan het Convenant Energiebesparing corporatiesector, met als doel om in 2018 een reductie van 20% te hebben gerealiseerd in de CO2 uitstoot. Tevens past zij de Gemeentelijke Praktijk Richtlijn-Methodiek (GPR) toe. De corporatie heeft in de jaren die de visitatie beslaat niet het gehele budget dat zij voor het onderwerp duurzaamheid had begroot geïnvesteerd. Dit komt door besparingen maar ook door technische beperkingen en het doorschuiven van projecten naar het volgende jaar. De kwaliteit van de woningen ligt op de norm. De corporatie bouwt volgens verschillende kwaliteitseisen die bijvoorbeeld zijn vastgelegd in de al genoemde GPR-methodiek, Politie Keurmerk Veilig Wonen en Woonkeurlabel.

2.4.3 *Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen*

7,0

Woonpartners is betrokken bij de groep mensen die specifieke aanpassingen aan hun woning behoeven. Zo heeft de corporatie ruim 800 woningen drempelvrij gemaakt en waarmee deze geschikt zijn geworden voor ouderen. De corporatie zoekt bij nieuwbouw samenwerking met senioren groepen om de woonwensen van ouderen in kaart te brengen en door te voeren in de nieuwbouwplannen. Doel is om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Dit wordt onder andere bereikt door nauwe samenwerking met verschillende zorgpartijen.

Naast de specifieke ouderen doelgroep richt de corporatie zich ook op (licht verstandelijk of visueel) gehandicapten mensen, dak- en thuislozen en opvang voor vrouwen (Vrouwenopvangcentrum).

2.4.4 *(Des)investeren in vastgoed*

7,2

Op dit prestatieveld scoort Woonpartners Midden-Holland het hoogst van de vijf prestatievelden en tevens boven de norm van een zeven. De corporatie heeft in de afgelopen vier jaar prestaties geleverd ten aanzien van nieuwbouw, herstructurering, maatschappelijk vastgoed en sloop. Ondanks verschuivingen in het aantal gerealiseerde woningen zijn over de gehele visitatieperiode de nieuwbouwprestaties conform de gestelde ambities. Op object-niveau is inzicht verkregen in de status van het vastgoed zodat er per object een specifieke onderhoudsplan en budget kan worden opgesteld.

Wat betreft maatschappelijk vastgoed heeft Woonpartners Midden-Holland prestaties geleverd door het realiseren en exploiteren van multifunctionele accommodaties (Anne Frank en Nelson Mandela complex) en de realisatie van een wijkethuis.

2.4.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*

6,8

De kwaliteit van de wijken en buurten waar Woonpartners bezit heeft wordt op verschillende manieren op peil gehouden. Dit heeft de corporatie bijvoorbeeld gedaan door woonfraude aan te pakken en bij onrechtmatige gewoning over te gaan op ontruiming. Overlast en het oplossen van huurachterstanden pakt de corporatie aan door met ketenpartners samen te werken. Een andere peiler die gericht is op het verbeteren van de kwaliteit van wijken en buurten is het investeren in verschillende leefbaarheidsinitiatieven zoals de dag van de Betrokken Huurder, het aanbrenge van muurschilderingen, het invoeren van camerabewaking, het project samen spelen op straat het uitvoeren van onderhoud, opstellen van leefregels et cetera.

3 Presteren naar Opgaven



3.1 Inleiding

Het onderdeel Presteren naar Opgaven begint met een duiding van het werkgebied waarin Woonpartners Midden-Holland werkzaam is. Vervolgens wordt een overzicht gegeven van de opgaven in het werkgebied. In de laatste paragraaf wordt een koppeling gelegd tussen enerzijds de prestaties van Woonpartners Midden-Holland, die reeds zijn toegelicht in het voorgaande hoofdstuk, en de opgaven. Op basis hiervan wordt een beoordeling gegeven ten aanzien van Presteren naar Opgaven. Een gedetailleerde weergave van de prestaties in relatie tot de opgaven is weergegeven in bijlage drie.

3.2 Beschrijving van het werkgebied

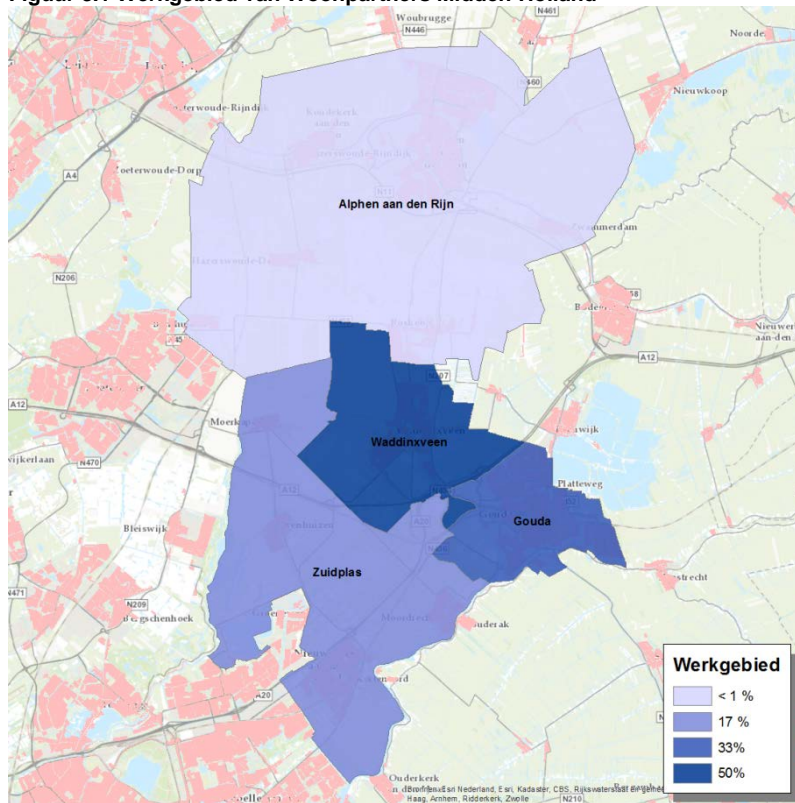
Het werkgebied van Woonpartners Midden-Holland omvat de gemeenten Gouda, Waddinxveen, Zuidplas en Alphen aan den Rijn (toelating in voormalig gemeente Boskoop). Vanaf 1 januari 2010 zijn de gemeenten Zevenhuizen-Moerkapelle, Moordrecht en Nieuwerkerk aan den IJssel gefuseerd tot de gemeente Zuidplas. Woonpartners Midden-Holland heeft een toelating in voormalig gemeente Boskoop dat per 1 januari 2014 is gefuseerd met gemeente Alphen aan den Rijn en Rijnwoude. In gemeente Boskoop realiseert Woonpartners Midden-Holland enkele projecten in samenwerking met Trifolium Woondiensten, na oplevering worden deze woningen echter beheerd door Trifolium.

Tabel 3.1 : Woningbezit Woonpartners Midden-Holland naar gemeente

	Gouda	Waddinxveen	Zuidplas	Alphen ad Rijn	Rotterdam	Totaal
Eengezinswoning	610	1.287	897	0	1	2.795
Etage met lift	617	1.554	53	24	0	2.248
Etagewoningen	991	469	168	0	0	1.628
Overige woningen	41	43		0	0	84
Totaal	2.259	3.353	1.118	24	1	6.755

Bron: Woonpartners Midden-Holland Jaarverslag 2013

Figuur 3.1 Werkgebied van Woonpartners Midden-Holland



3.3 Opgaven in het werkgebied

3.3.1 Regionale opgaven

De gemeenten Gouda, Waddinxveen en Zuidplas hebben gezamenlijk, in samenwerking met de provincie Zuid-Holland, gemeente Rotterdam en het Hoogheemraadschap, het Intergemeentelijk Structuurplan Zuidplas vormgegeven. In dit plan worden de regionale opgaven geformuleerd voor de periode tot 2030. Het Intergemeentelijk Structuurplan Zuidplas is in 2006 vastgesteld met daarin de kaders voor de thema's landschap, wonen, voorzieningen, bedrijvigheid, groen en recreatie en infrastructuur. Het ISP is voor de Zuidplas gemeenten de basis voor het ruimtelijke beleid en vormt het kader voor de bestemmingsplannen.

Het ISP omvat:

- Een inrichtingsschets voor de Zuidplaspolder;
- De hoofdstructuur voor groen, water en verkeer;
- Aantallen te bouwen woningen;
- Aantal hectare voor bedrijventerreinen en glastuinbouw;
- Een visie op de financiering;
- Een visie op de ontwikkelingsorganisatie;
- Een fasering van het programma

In het Intergemeentelijk Structuurplan Zuidplas worden de opgaven niet voor de corporaties specifiek gespecificeerd, maar als algemene opgaven weergegeven.

3.3.2 Lokale opgaven

De lokale opgaven voor Woonpartners Midden-Holland vloeien voort uit het gemeentelijke beleid zoals weergegeven in de woonvisies van de gemeenten Waddinxveen, Gouda en Zuidplas. Met de verschillende gemeenten zijn vervolgens prestatieafspraken gemaakt. Daarnaast heeft Woonpartners Midden-Holland samenwerkingsverbanden en convenanten met onder meer zorg- en welzijnspartners.

Gemeente Gouda

Woonvisie Gouda 'Centrum in de Deltametropool'

In 2003 is de woonvisie Gouda tot stand gekomen met als titel: 'Centrum in de Deltametropool'. Hierin wordt het woonbeleid geformuleerd voor de periode tot 2014. De hoofdpoging van het woonbeleid luidt:

Het zo adequaat mogelijk benutten c.q. uitbreiden van de woningvoorraad, die de historie van Gouda heeft opgeleverd, met het oog op een toekomst waarin Gouda zich ontwikkelt als een van de centra in de Deltametropool.

In de woonvisie is een aantal kernpunten geformuleerd die als volgt samengevat kunnen worden:

- De noodzakelijke herstructurering van de woningvoorraad in Gouda wordt voortvarend doorgezet, ongeacht het tempo van de nieuwbouw binnen eigen gemeentegrenzen. Stabilisatie of krimp van de bevolkingsomvang wordt daarbij desnoods geaccepteerd;
- Juist het perspectief dat Gouda vermoedelijk tijdelijk en eventueel zelfs blijvend moet rekenen op een stabiele of dalende bevolkingsomvang, is aanleiding om in te zetten
- Gouda zet in op een rol als regionaal centrum en/of stedelijk centrum in het polycentrisch stedelijk netwerk Deltametropool afhankelijk van de betekenis en de gevolgen van de positiebepaling die nog vanuit een breder (ruimtelijk) perspectief wordt uitgewerkt.

Met corporaties heeft overleg plaatsgevonden over de Woonvisie, waarbij de corporaties zich bereid tonen om te investeren in Gouda, maar benadrukken dat daarvoor wel een strategisch aangestuurde en slagvaardige gemeentelijke organisatie vereist is.

Prestatieafspraken 2010-2014

In 2010 is tussen de gemeente Gouda en de woningcorporaties Woonpartners Midden-Holland en Mozaïek Wonen de overeenkomst prestatieafspraken wonen 2010-2014 tot stand gekomen. Deze geactualiseerde overeenkomst vervangt de eerdere prestatieafspraken Wonen 2006-2014. De prestatieafspraken sluiten aan bij de Woonvisie Gouda en Zuidplas, de visie op de wijkontwikkeling in Korte Akkeren en Gouda Oost en het beleid van de beide corporaties zoals vastgelegd in meerjarenbeleidsplannen. In de overeenkomst zijn afspraken vastgelegd op onderstaande thema's:

- Woningbouw en stedelijke vernieuwing
- Toekomstbestendig wonen
- Woningverkoop
- Huisvesting kwetsbare groepen
- Complex-, buurt en wijkbeheer
- Dienstverlening
- Financiën
- Participatie.

Partijen werken jaarlijks de activiteiten uit in een uitvoeringsprogramma met een doorkijk naar de twee daarop volgende jaren. Hierin worden afspraken gemaakt over de te realiseren projecten en investeringen in woningen en woonomgeving. Jaarlijks wordt regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg gevoerd over de voortgang van de afspraken. Na evaluatie worden de plannen, waar nodig bijgesteld. De prestatieafspraken zijn redelijk SMART geformuleerd. De gedetailleerde afspraken staan weergegeven in bijlage 3.

Daarnaast zijn in de wijken Korte Akkeren (Gouda) en Gouda Oost wijkprogramma's van kracht. Waarin specifieke acties voor deze (probleem) wijken zijn opgenomen.

Gemeente Waddinxveen

Woonvisie Waddinxveen 2012-2017

De Woonvisie zoals vastgesteld in 2012 geeft de beleidslijn voor het wonen in de gemeente Waddinxveen voor de periode 2012-2017 weer. De woonvisie is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met woningcorporatie Woonpartners Midden-Holland. In de Woonvisie zijn onderstaand ambities geformuleerd.

- Prettig wonen voor iedereen (kwaliteit en diversiteit zowel woning als woonomgeving)
- Versterken van de bestaande identiteit Waddinxveen (grens tussen stad en platteland)
- Ruimtelijke kwaliteit als vertrekpunt
- Kwaliteit en variatie in het woningaanbod
- Verscheidenheid in woonmilieus
- Aandacht voor leefbaarheid

Om er voor te zorgen dat vraag en aanbod op de woningmarkt zo goed mogelijk op elkaar aansluiten, wordt in het woningbouwprogramma de nadruk gelegd op: betaalbare huurwoningen, betaalbare koopwoningen, duurdere grotere koopwoningen, zorgwoningen, woningen voor eenpersoonshuishoudens en ruime levensloopbestendige woningen.

Prestatieafspraken wonen met gemeente Waddinxveen (2002)

De prestatieafspraken zijn overeengekomen tussen de gemeente Waddinxveen, Woonpartners Midden-Holland en de Stichting Waddinxveense Bejaardenhuisvesting. De prestatieafspraken zoals geformuleerd gelden voor een periode tot de laatste oplevering van de bouwlocatie Triangel.

Er zijn afspraken vastgelegd op onderstaande thema's:

- Algemene zaken (overleg, informatie, beleidsontwikkeling, woningmarktonderzoek);
- Huisvesten van de doelgroep (kernvoorraad, huisvestingsverordening, woonlasten, nieuwbouw, verkoop en woonwagens);
- Kwaliteit van het woningbezit (nieuwbouw, duurzaamheid en energie);
- Leefbaarheid (wijkontwikkeling, sociale veiligheid, investeringen leefbaarheid);
- Verhouding met bewoners;
- Financieel beleid.

Een bijzondere afspraak in relatie tot het thema huisvesten van de doelgroep is het Revolving Fund Waddinxveen. Corporaties zonderen bij verkoop de verkoopwinst af in een Revolving Fund Waddinxveen. In overleg met de gemeente worden de gelden ingezet voor onrendabele investeringen.

In 2011 is een addendum vastgesteld ter aanvulling op de prestatieafspraken die uit 2002 stammen. Dit addendum gaat uitsluitend over de ontwikkeling van het project 'Triangel'.

Overeenkomst Prestatieafspraken Wonen Waddinxveen 2013-2017

Voortvloeiend uit de Woonvisie Waddinxveen 2012-2017 zijn in 2013 de prestatieafspraken Wonen opgesteld tussen de gemeente Waddinxveen en Woonpartners Midden-Holland. Deze overeenkomst vervangt de oude prestatieafspraken die nog uit 2002 stammen. Het addendum uit 2011 vormt een onlosmakelijk onderdeel van de huidige afspraken. In de overeenkomst zijn afspraken vastgelegd op de volgende thema's.

- Huisvesten van de doelgroepen
- Bestaande voorraad
- Woningverkoop
- Woonwagens

- Woningbouw en stedelijke vernieuwing
- Toekomstbestendig Wonen
- Leefbaarheid en openbare ruimte
- Dienstverlening en participatie.

De gemeente volgt jaarlijks de woningproductie, ontwikkeling van de bereikbare huurvoorraad en huisvesting van specifieke doelgroepen. Partijen evalueren jaarlijks of de doelstellingen uit de Woonvisie en Prestatieafspraken gehaald worden en of aanvulling en/of bijsturing nodig is. De prestatieafspraken zijn weinig SMART geformuleerd en op enkele thema's worden jaarlijks aanvullende afspraken gemaakt.

Gemeente Zuidplas

Woonvisie gemeente Zuidplas 'Wonen in de dorpen van de gemeente Zuidplas' (2011)

In 2011 is de Woonvisie van de gemeente Zuidplas vastgesteld waarin het volkshuisvestelijk beleid voor de komende jaren is vastgelegd. De gemeente wil vanuit haar publieke verantwoordelijkheid zorg dragen voor een leefbare gemeenschap met voldoende en kwalitatief goede woningen voor haar inwoners. In de Woonvisie staan drie thema's centraal.

1. Passende huisvesting: zorg voor voldoende en passende huisvesting voor verschillende doelgroepen met de focus op mensen met een laag inkomen, middeninkomens, starters, ouderen, gezinnen, mensen met een zorgbehoefte, seizoenarbeiders en statushouders.
2. De bestaande voorraad en ontwikkeling. Mogelijkheden en kansen in de bestaande bouw en nieuwbouwpoging om het woningaanbod beter aan te laten sluiten op de woonwensen.
3. Vitaliteit. De gemeente wil zorgen voor vitale dorpen en zet daarin de lijn uit voor woonbeleid, zorg- en dienstverlening en duurzaamheidsaspecten.

Prestatieafspraken 2008-2010

Voor de periode 2008-2010 hebben de voormalige gemeente Zevenhuizen-Moerkapelle en Woonpartners Midden-Holland prestatieafspraken gemaakt. Met deze prestatieafspraken is de gezamenlijke verantwoordelijkheid geformaliseerd van de betreffende partijen om op lokaal niveau een goed woonbeleid te ontwikkelen. Na 2010 zijn de prestatieafspraken in afwachting van de vernieuwde Woonvisie gecontinueerd. Op het moment van schrijven vindt onderhandeling over nieuwe prestatieafspraken plaats en zijn deze nog niet geformaliseerd.

In de prestatieafspraken 2008-2010 zijn afspraken vastgelegd op onderstaande themavelden:

- Nieuwbouw
- Bestaande voorraad en herstructurering
- Huisvesting doelgroepen (woonwagens, tweede kans, senioren en gehandicapten, starters, statushouders)
- Huurbeleid
- Leefbaarheid en ruimtelijke kwaliteit
- Wonen, zorg en welzijn
- Financiële continuïteit

Vastgelegd is dat de afspraken jaarlijks worden geëvalueerd en dat regelmatig bestuurlijk overleg plaats.

3.3.3 Overige opgaven

- Raamovereenkomst Wijkontwikkeling Korte Akkeren en Gouda Oost (2003)
- Convenant Levensloopbestendig Gouda 2008-2011 (2008)
- Intentieverklaringen Duurzame Woningbouw Midden-Holland (1996) en Duurzaam Onderhoud en Renovatie in de Regio Midden-Holland (2001)

- Convenant Woonruimteverdeling (2009)

3.4 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Woonpartners Midden-Holland ten aanzien van de opgaven in het werkgebied is gebaseerd op de volgende informatie:

- Jaarverslagen (2010 t/m 2013);
- Managementrapportages (2010 t/m 2013).

Voor alle prestatievelden zijn opgaven geformuleerd. Net zoals bij de ambities het geval is, zijn niet alle geleverde prestaties te koppelen aan een opgaven. En andersom zijn er veel prestatieafspraken waarbij geen prestaties zijn geformuleerd. Veel van de prestatieafspraken zijn vrij kwalitatief geformuleerd en weinig SMART gemaakt. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie.

Tabel 3.2 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,4
Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	7,3
(Des)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	6,7
Gemiddeld	6,9

3.4.1 Huisvesten van de primaire doelgroep

7,0

Met iedere gemeente zijn afspraken gemaakt over de omvang van de woningvoorraad die beschikbaar is voor de primaire doelgroep. In Gouda is de omvang van de voorraad gekwantificeerd op 2.100 woningen. In de overige gemeenten is dit verwoord in algemene termen zoals: "voldoende sociale woningen". Over woningtoewijzing zijn afspraken gemaakt die ingaan op het toewijzen van woningen aan bijvoorbeeld statushouders, ouderen, jongeren en grote gezinnen met een lager inkomen. Ook is geformuleerd dat middeninkomens aandacht behoeven. De corporatie voldoet in grote lijnen aan deze prestatieafspraken. Woonpartners heeft een bewust keuze gemaakt om geen gebruik te maken van inkomensafhankelijke huursverhoging aangezien Woonpartners deze maatregel ziet als een verkapte vorm van inkomstenbelasting. Eén van de achterliggende doelen van inkomensafhankelijke huurverhoging, het stimuleren van doorstroming, door Woonpartners op een andere wijze gestimuleerd. Net zoals bij de ambities presteert Woonpartners ruim voldoende op het gebied bevorderen eigen woningbezit. Alleen in de gemeente Zuidplas is het verkoopprogramma waar op gekoerst werd niet gehaald.

3.4.2 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

6,4

Binnen dit prestatieveld konden slechts een klein aantal geleverde prestaties gekoppeld worden aan opgaven. De beoordeling is tot stand gekomen op basis van afspraken en geleverde prestaties op het niveau van herstellwerkzaamheden, onderhoud/renovatie, wooneisen (zoals levensloopbestendig, veilig, gezond, flexibel etc), bouw- en woontechnische kwaliteit (GPR-methodiek, PKVW), participatie van bewoners (commissies) en energiezuinige en duurzame woningen. Volgens de meetschaal van de methodiek wordt aan de opgaven voldaan, zij het iets onder het niveau dat met een zeven wordt gehonoreerd.

3.4.3 Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

7,3

Op het prestatieveld huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen is ruim voldoende en boven de norm gepresteerd. De afspraken zijn beschrijvend van aard en tonen grote gelijkenissen in de drie gemeenten. Het gaat hier bijvoorbeeld over het bevorderen van een toereikend woningaanbod voor senioren, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven. Jaarlijks zijn volumeafspraken gemaakt over het huisvesten van mensen met een verstandelijke, psychische en/of maatschappelijke handicap waaronder zorgdak, opvang dak- en thuislozen en doorstroming uit maatschappelijke opvang. Ook over de aanleg, eigendom en beheer van woonwagendplaatsen op het grondgebied van de gemeente Zuidplas en Waddinxveen zijn afspraken gemaakt.

3.4.4 (Des)investeren in vastgoed

7,0

Bij het investeren in vastgoed, ook wel het plegen van nieuwbouw, komt de prestatieafpraak om plannen af te stemmen met de gemeentelijke woonvisie of woningprogramma in alle drie de gemeenten terug. Samenwerking, afstemming van de plannen op de actuele marktvraag en rolverdeling zijn punten die hierbij in acht worden genomen. Afspraken over herstructurering zijn met Gouda gemaakt en zijn vooral gericht op de (probleem)wijk Gouda Oost en Korte Akkeren. Deze wijken komen ook terug in de afspraken over de locaties waar Woonpartners investeert in (kostendekkend) maatschappelijk vastgoed. Het beheer van het Anne Frank Zalencentrum komt terug in de afspraken met de gemeente Waddinxveen. Afspraken over sloop/(nieuwbouw) zijn gemaakt in de gemeente Zuidplas en Gouda. Het grootste deel van de te slopen woningen bevindt zich in Gouda (Korte Akkeren en Gouda Oost).

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

6,7

Met de gemeenten zijn afspraken gemaakt over de aanpak van maatschappelijke problemen zoals overlast, illegale bewoning en schulden. Bij de laatste groep wordt nadrukkelijk samenwerking gezocht met partners. Doel is het voorkomen van huisuitzettingen en het bieden van een tweede kans aan kwetsbare groepen. Voor bewonerscommissies worden leefbaarheidsbudgetten beschikbaar gesteld voor maatregelen die positief bijdragen aan de verbetering van de leefbaarheid in en rond de wooncomplexen. In de gemeente Zuidplas zijn relatief gedetailleerde afspraken gemaakt, voorbeelden zijn afspraken over achterpaden achter sociale huurwoningen en het organiseren van ondergrondse afvalverzamelplaatsen en het verder ontwikkelen van speelplaatsen in samenspraak met bewoners, het op- en uitbouwen van netwerken in de kernen om de burger meer te betrekken bij de leefbaarheid in de eigen buurt. In de gemeente Waddinxveen en Gouda zijn de afspraken binnen dit prestatieveld minder gedetailleerd. Aanvullen op de prestatieafspraken zijn per wijk of buurt wijkactieplannen opgesteld waarin het beleid dat wordt gevoerd en de belangrijkste opgaven in de wijk zijn vastgelegd. Het wijkactieplan is onder andere opgesteld en ondertekend door het wijkplatform, (keten)partners en de gemeente.

4 Presteren volgens belanghebbenden



4.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties van Woonpartners Midden-Holland beoordelen. Daarbij wordt niet enkel ingegaan op de beoordeling, maar ook op de onderliggende toelichting van de beoordeling en het algemene beeld dat de belanghebbenden hebben van Woonpartners Midden-Holland. In de bijlagen is weergegeven met welke belanghebbenden is gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.

4.2 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie

In overleg met Woonpartners Midden-Holland is er voor gekozen de belanghebbenden door middel van een vijftal belanghebbendenbijeenkomsten te betrekken bij de maatschappelijke visitatie. Er heeft één bijeenkomst plaatsgevonden met de huurders, één met de organisaties waarmee de corporatie samenwerkt in het werkgebied en in drie bijeenkomsten zijn de gemeente Gouda, Waddinxveen en Zuidplas gesproken.

De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te formuleren ten aanzien van:

- De prestaties die de corporatie heeft geleverd op de vijf prestatievelden;
- Beeld van de corporatie;
- Boodschap aan de corporatie.

De beoordeling van de prestaties van Woonpartners Midden-Holland op de vijf prestatievelden van de visitatiemethodiek is hierin het meest van belang. De wijze van samenwerken, beeld van de corporatie en de boodschap aan Woonpartners Midden-Holland zijn bedoeld als inkleuring van het oordeel van de belanghebbenden. Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven van de prestaties van Woonpartners Midden-Holland op de verschillende prestatievelden. Daarnaast hebben de belanghebbenden de ruimte gekregen hun beoordeling in te kleuren en Woonpartners Midden-Holland een boodschap mee te geven.

In onderstaande paragrafen worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel en perceptie van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie. Daar waar de perceptie van belanghebbenden niet (volledig) is gestoeld op feiten duidt dit naar de mening van de commissie op een communicatieopgave voor de corporatie en haar huurders.

4.3 Prestaties en beoordeling

Bij de maatschappelijke visitatie van Woonpartners Midden-Holland zijn belanghebbenden betrokken vanuit diverse richtingen, namelijk:

- Collega woningcorporaties in de omgeving;
- Zorg- en welzijnspartners;
- Politie Hollands Midden;
- Scholen;
- Wijkteams;
- Gemeenten.

4.3.1 Prestaties

De aanwezige belanghebbenden zijn gevraagd om per prestatieveld de maatschappelijke prestaties op de verschillende prestatievelden te beoordelen. In het onderstaande schema staan de beoordelingen naar huurders, gemeenten en maatschappelijke partners uitgesplitst en is het gemiddelde resultaten weergegeven. Daarbij zijn de verschillende beoordelingen van belanghebbenden gewogen naar mate van belangrijkheid. Het oordeel van zowel de huurders als de gemeenten telt ieder voor 40% mee, de overige belanghebbenden hebben een gewicht van 20%.

Tabel 4.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Beoordeling
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,4
Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	6,6
(Des)investeren in vastgoed	6,7
Kwaliteit van wijken en buurten	6,6
Gemiddeld	6,5

Huisvesten van de primaire doelgroep

6,4

De gemeenten beoordelen het eerste prestatieveld 'huisvesten van de primaire doelgroep' met het hoogste cijfer, zowel ten opzichte van de huurders en overige belanghebbenden als ten opzichte van de overige beoordelingen van de gemeenten zelf. De gemeenten hebben weinig op te merken over de prestaties die Woonpartners Midden-Holland op dit punt levert. De enige kritische noot die is geplaatst binnen dit aspect is dat de woningtoewijzing en doorstroming en het bevorderen van eigen woningbezit binnen één gemeente knelt. Voor jongeren is het bijvoorbeeld lastig om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning omdat de doorstroming niet goed is. Hierbij geeft de gemeente aan dat dit deels buiten de macht van de corporatie ligt. Hierbij doelt zij op de economische situatie en op de wetgeving die corporaties in staat stelt om doorstroming te stimuleren. De huurders zijn daarentegen minder positief gestemd over dit onderwerp en beoordelen dit onderdeel als onvoldoende. Als argumentatie geven ze hierbij aan dat de corporatie in de afgelopen vier jaar niet veel heeft gebouwd en dat er weinig betaalbare woningen beschikbaar zijn. Ook is de geschiktheid en de doorstroming van de woning een issue. Veel huurders hebben meer baat bij het blijven zitten in een woningen die niet geheel aansluit op hun situatie (ouderen in eengezinswoningen) dan het verhuizen naar een woning die beter aansluit op de behoefte. Dit wordt veroorzaakt doordat de corporatie de huurprijs bij mutatie tot de maximale grens verhoogt. Veel huurders gaan er daardoor financieel op achteruit als ze naar een andere woning verhuizen. Huurders ervaren ook dat de huurprijsverhoging bij de collega corporatie in Gouda minder hoog ligt dan bij Woonpartners het geval is. De maatschappelijke partners geven aan dat de primaire doelgroep steeds belangrijker wordt. Zonder dat de maatschappelijke partners heel gedetailleerd ingaan op dit thema geven ze aan dat Woonpartners meer prestaties kan leveren op dit prestatieveld.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

6,4

Binnen dit punt zijn vrijwel alle belanghebbenden het er over eens dat de corporatie zich kan ontwikkelen op het punt van energie en duurzaamheid. Zo zijn veel partijen niet op de hoogte van de ambities die de corporatie zichzelf heeft gesteld. Het kan hierbij goed zijn dat er wel ambities zijn, maar dat deze niet worden gecommuniceerd en de geleverde prestaties onvoldoende zijn. Goede communicatie in dit aspect is dan ook van belang. Een van de gemeenten geeft ook aan dat de wil er is, maar dat de gemeente en corporatie niet tot ambitieuze prestatieafspraken zijn gekomen omdat de Woonpartners Midden-Holland heeft aangegeven dat maatregelen omtrent energie en duurzaamheid te duur zijn.

De huurders zijn verder kritisch over de kwaliteit van de dienstverlening. Zij geven aan dat het een frustrerend proces is om (telefonisch) contact te leggen met Woonpartners. Veel van de contactpersonen werken bijvoorbeeld parttime, zijn niet bekend in de gemeente en zijn niet op de hoogte van hetgeen er speelt in een bepaald complex. De huurders hebben het gevoel dat het niveau van de interne communicatie het proces verder verzwakt. De huurders zijn daarentegen beter te spreken over het contact met woonconsulent en de kwaliteit van de woningen, hetgeen resulteert in een voldoende op dit onderdeel.

Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

6,6

De beoordelingen van de gemeenten op dit punt lopen uiteen. Dit komt voornamelijk doordat binnen de gemeente Gouda Zorgpartners actief is op de punten die die binnen dit prestatieveld vallen. De beoordeling van de andere twee gemeenten verschillen, zo geeft een gemeente aan erg tevreden te zijn over de 1.000 woningen die levensloopbestendig zijn gemaakt. De andere gemeente geeft aan dat er meer aandacht uit moet gaan naar zorgwoningen (voor senioren). De woningen die voor deze doelgroep worden gebouwd sluiten niet altijd aan op de woonwensen van deze doelgroep. Er worden bijvoorbeeld eengezinswoningen gebouwd die bij oplevering direct investeringen behoeven om de woning alsnog geschikt te maken. Ook kan de voorraad woningen die geschikt zijn voor ouderen worden uitgebreid. De overige belanghebbenden en huurders zijn het er over eens dat dit door de veranderende wetgeving steeds belangrijker wordt. De ontwikkeling van het Anne Frank Centrum en de plannen waar aan gewerkt wordt zijn positieve punten die worden genoemd. Daarbij wordt wel opgemerkt dat een deel van de woningen voor de bijzondere doelgroepen commercieel wordt verhuurd en ook deze mensen de mogelijkheid moeten hebben om sociaal te huren.

(Des)investeren in vastgoed

6,7

Woonpartners Midden-Holland heeft goede prestaties geleverd op zowel het investeren als in het desinvesteren in vastgoed. Dit resulteert in de hoogste beoordeling van de vijf prestatievelden. De corporatie heeft onder de afgelopen jaren woningen gebouwd, maar ook sloop/nieuwbouw gepleegd. Een gemeente geeft wel aan dat het tempo waarop projecten tot uitvoering gebracht worden niet altijd erg hoog ligt, een aantal projecten loopt al sinds 2004. Huurders geven aan dat, indien de corporatie in maatschappelijk vastgoed investeert, er wel een link met de doelgroepen moet zijn. Als voorbeeld geven zij aan dat het financieel bijdragen aan de renovatie van een molen geen taak van de corporatie is.

Kwaliteit van wijken en buurten

6,6

Gemeenten en huurders geven aan dat Woonpartners bij overlast in wijken en buurten iets assertiever kan optreden en hier strakker op kan reageren. Bij huurachterstand treed de corporatie namelijk erg daadkrachtig op, terwijl er bij overlast nauwelijks wordt gereageerd. Dit geldt ook voor de rol die Woonpartners Midden-Holland speelt in probleemwijken. Daarbij geven huurders en een gemeente expliciet aan dat deze taak niet alleen bij de corporatie ligt maar dat de gemeente hierin een gedeelde taakstelling heeft op het gebied van kwaliteiten van wijken buurten. De structurele aanpak van twee probleemwijken in Gouda wordt daarentegen benoemd als een sterk punt. Hier heeft de corporatie de afgelopen jaren hard aan gewerkt.

4.3.2 Kwalitatieve beoordeling

Deze ronde is op basis van een aantal open vragen gehouden, waarin de belanghebbenden een algemeen beeld konden geven van Woonpartners Midden-Holland en desgewenst een boodschap mee konden geven aan de corporatie.

Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Woonpartners Midden-Holland?

Woonpartners Midden-Holland wordt door gemeenten als een belangrijke en goede partner bij het realiseren van volkshuisvesting getypeerd. Het is daarbij een betrouwbare partij die financieel gezond is, maar dit niet ten koste laat gaan van de sociale taken die zij heeft. Woonpartners Midden-Holland typeren zij als een ondernemende organisatie met gepaste durf.

De maatschappelijke partijen typeren de corporatie als open en professioneel. Daarbij zoeken zij samenwerking met andere partijen. Woonpartners is daarnaast initiatiefrijk, niet bang en een ondernemende organisatie.

Figuur 4.1 Woonpartners Midden-Holland in kernwoorden



Houdt Woonpartners Midden-Holland zich naar uw mening met de goede zaken bezig of mist u zaken?

De drie gemeenten geven allemaal aan dat Woonpartners Midden-Holland zich bezig houdt met de juiste zaken. De kanttekening wordt gemaakt dat Woonpartners Midden Holland zich allereerst moet richten op haar primaire taak: het huisvesten van de primaire doelgroep en de betaalbaarheid van de woningen. Daarnaast zou de corporatie zich ook iets 'breder' op kunnen stellen. Zo kan de corporatie een rol spelen voor huurders die bijvoorbeeld in de schuldsanering zitten of daarin terecht komen. Ook op het gebied van duurzaamheid en energie kan de corporatie zich verbeteren.

Verbeterpunten die door de gemeenten worden aangedragen zijn:

- Transparantie en openheid over bijvoorbeeld cijfers uit projectbegrotingen
- Het exact formuleren van de 'speelruimte' die medewerkers van en vanuit Woonpartners Midden-Holland krijgen bij onderhandelingen
- Het aanpakken van scheefwonen, bijvoorbeeld door experimenten te starten
- Zorgvuldigheid bij het uitbreiden van het werkgebied naar andere gemeenten
- Prestatieafspraken gedetailleerder en concreter formuleren
- Klantgerichtheid, geeft bewoners bijvoorbeeld meer keuzeruimte/inspraak bij de inrichting van de woning (o.a. woningplattegronden)

De maatschappelijke partners zijn ook van mening dat de corporatie zich met de juiste zaken bezig houdt. Ook door deze partijen worden een aantal punten meegegeven aan de corporatie. Zo kan de corporatie zich meer richten op de sociale kant en minder op de commerciële kant. Meer focus en richting in de visie en ambities wordt daarbij als welkom ervaren, want deze wordt nu erg breed bevonden.

In lijn van het laatst genoemde geven de huurders aan dat de corporatie zich met te veel dingen bezig houdt. Zij zouden willen zien dat de corporatie zich vooral richt op de primaire doelgroep en betaalbare huur. Over de financiële positie van de corporatie zijn de huurders lovend, maar vinden daardoor moeilijk te begrijpen dat de huren verhoogd worden.

Wordt u als belanghebbende voldoende geïnformeerd en betrokken?

Woonpartners Midden-Holland informeert en betreft de gemeenten goed. De informatieverstrekking loopt via informele en formele kanalen. Het informele overleg vindt op regelmatige basis plaats. Bijeenkomsten vinden op verschillend niveau plaats, op ambtelijk niveau met medewerkers van de corporatie en op bestuurlijk niveau tussen de wethouders en bestuurders of een mix van beide. Als kritiekpunt wordt genoemd dat de corporatie niet altijd open en transparant is over financiële cijfers bij nieuwbouwplannen. Als de corporatie aangeeft dat een plan financieel niet haalbaar is en dat de gemeente de grondprijs daarom moet verlagen, wil de gemeente wel zien welke berekeningen en cijfers achter deze bewering liggen. Ontwikkelaars doen dit bijvoorbeeld al, daarom zou Woonpartners dit ook kunnen doen.

De wijze van communiceren heeft er ook toe geleid dat alle drie de gemeenten bekend zijn met het beleid en de ambities van Woonpartners. Een van de gemeenten geeft daarbij aan dat zij graag zou willen kunnen reageren op een concept versie zodat deze reacties meegenomen kunnen worden in de definitieve versie.

De huurders zijn op de hoogte van het beleid, de missie, prestatieafspraken en ambities van de corporatie, en hebben veelvuldig overleg op verschillende niveaus. Zij ervaren dat de corporatie open staat voor een gesprek en dat er wordt geluisterd naar wat de huurders(koepels) te zeggen hebben. Zij menen echter dat er te weinig met hun input wordt gedaan of dat de beslissingen al zijn gemaakt voordat de huurders betrokken worden. Dit wordt als frustrerend ervaren.

Maatschappelijke partners zijn zeer te spreken over het feit dat zij zijn betrokken bij het proces dat heeft geleid tot het nieuwe meerjarenbeleidsplan. Ook de wijze waarop de klantarena vorm was gegeven sprak de maatschappelijke partners erg aan. Ook buiten dit traject worden de partners betrokken indien de corporatie iets van plan is dat raakvlak met het werkgebied van de betreffende partner heeft. De meeste partijen zijn dan ook bekend met het beleid, de ambities en in sommige gevallen ook met de prestatieafspraken. Over het beleid en de ambities wordt gezegd dat deze wel erg veel omvattend is en daardoor zelfs een beetje vaag is. De veelomvattendheid past bij de corporatie aangezien ze erg ondernemend zijn en meer doen dan alleen het verhuren van vastgoed. Een kanttekening die een aantal partijen maakt is dat de berichtgeving van de corporatie in de media of via andere publicatiekanalen soms rooskleuriger dan dat de werkelijkheid is.

Hebt u een boodschap voor Woonpartners Midden-Holland?

Samenvattend hebben de belanghebbenden van Woonpartners Midden-Holland de volgende boodschap:

- Blijf bij je bestaande leest;
- Focus op solvabiliteit/rendabiliteit in plaats van expansie;
- Focus op de primaire doelgroep;
- Focus op de kwaliteit van de woningvoorraad;
- Geef medewerkers op voorhand mee welke ruimte zij krijgen in een projectgroep, probeer bureaucratie te beperken;
- Wees opener en transparanter in onderhandelingen (over de financiële kant);
- Ga zo door en houd dit niveau de aankomende 4 jaar vast;
- Blijf problemen voor en werk aan het probleemoplossend vermogen;
- Onderzoek de mogelijkheid van een fusie met de collega corporatie in Gouda;

- Blijf initiatief tonen (zoals bij de realisatie van het Nelson Mandela Centrum), maar zorg dat de initiatieven realistisch zijn;
- Als iets niet mogelijk is, communiceer hierover en beargumenteer waarop keuzes zijn gemaakt;
- Geef meer richting en focus aan de visie en missie. Zorg dat de doelstellingen realiseerbaar zijn.

5 Presteren naar Vermogen



5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de beoordeling van de vermogenspositie van Woonpartners Midden-Holland en de wijze waarop dit vermogen wordt aangewend. Door middel van deze aanpak bouwt Ecorys mede een beeld op ten aanzien van de mate waarin Woonpartners Midden-Holland 'in control' is. Het presteren naar Vermogen is langs vier invalshoeken beoordeeld:

- Financiële continuïteit;
- Financieel beheer;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

5.2 Financiële continuïteit

In deze paragraaf is een toelichting gegeven op de financiële continuïteit van Woonpartners Midden-Holland en de wijze waarop dit is gewaarborgd. Hierbij is gekeken naar de vermogenspositie, middelen en sturing op kasstromen.

5.2.1 Vermogenspositie

Toezichtsbrief: Met ingang van 2013 zijn er geen losstaande continuïteits- en solvabiliteits-oordelen meer. Vanaf 2013 zijn er integrale beoordelingen die zich richten op het kwalitatief en kwantitatief duiden van risico's en het plegen van interventies om risico's te voorkomen dan wel te verkleinen. Op basis van de door de corporatie ingediende prognosegegevens 2013-2017, dVi 2012 en andere informatie, heeft het CFV risicogericht onderzoek gedaan op een zestal toezichtterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit van de corporatie. Het bij Woonpartners Midden-Holland uitgevoerde onderzoek geeft het CFV geen aanleiding tot opmerkingen of nader onderzoek.

Oordeelsbrief: Het ministerie van BZK stuurt de corporaties jaarlijks een brief met daarin een oordeel over de werkzaamheden in het voorafgaande verslagjaar. Het gaat hierbij vooral over de mate waarin de corporatie de wetten en andere relevante regels heeft nageleefd (met speciale aandacht voor activiteiten in het buitenland, sponsoring, leningen en toewijzingen).

Het ministerie maakt in haar laatste oordeelsbrief een tweetal opmerkingen:

Toewijzing van woningen met een maandhuur tot € 664,66 is voor 85 tot 90% gedaan aan huishoudens met een inkomen beneden de inkomensgrens van € 34.085. Woonpartners Midden-Holland krijgt de gelegenheid de onderschrijding (het gedeelte onder de 90%) over het verslagjaar 2013 te compenseren. Woonpartners Midden-Holland bezit vastgoed dat mogelijk de grenzen van het werkdomein van corporaties overschrijdt. Het gaat hier over het voormalige politiebureau aan de Rijkestraat in Gouda. De corporatie heeft in een reactie laten weten wat de status van het voormalige politiebureau is (wordt op termijn gesloopt en is nu tijdelijk verhuurd in het kader van de maatschappelijke opgave).

8,0

De waarderingsgrondslag voor de materiele activa is de actuele waarde in de vorm van de marktwaarde in verhuurde staat. Woonpartners Midden-Holland hanteert hiervoor de IPD Corporatie Vastgoedindexwaardering. De corporatie ziet haar bezit als vastgoedbelegging, hetgeen tot gevolg heeft dat de materiele vaste activa gewaardeerd worden op basis van RJ 213. De marktwaarde in verhuurde staat geeft een betere afspiegeling van de waarde

van het vastgoed en een beter inzicht in het eigen vermogen van de corporatie. Uit de deelname aan de IPD Corporatie Vastgoedindexwaardering leiden wij af dat Woonpartners zich heeft geconformeerd aan het in dit verband bindend verklaarde waarderingsprotocol. Berekend is dat de marktwaarde in verhuurde staat eind 2014 ongeveer € 367 miljoen hoger is dan de bedrijfswaarde op dat moment.

5.2.2 Middelen

Kredietwaardigheid: Woonpartners Midden-Holland is de periode waarover de visitatie gaat steeds onveranderd kredietwaardig volgens de normering van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De prognose van de operationele kasstromen over de periode 2014 tot en met 2023 laten positieve resultaten zien die voldoende zijn voor de twee procent normatieve aflossing die het WSW in het verleden vereistte maar inmiddels is vervangen door een meer specifieke DSCR..

7,0 Gedurende de visitatieperiode heeft Woonpartners Midden-Holland telkens een voldoende als waardering voor het faciliteringsvolume toegekend gekregen van het WSW. Slechts in 2012 heeft het WSW een aantekening gemaakt over de bijgestelde investeringsprognose van Woonpartners Midden-Holland. Hierdoor was het voor het WSW lastiger te bepalen wat de werkelijke financieringsbehoefte voor investeringen was.

5.2.3 Sturen op kasstromen

7,5 Woonpartners Midden-Holland stuurt op alle kasstromen en heeft een liquiditeitsbegroting opgesteld voor een periode van tien jaar.

Woonpartners Midden-Holland hanteert een werkwijze waarin meerdere scenario's worden doorgerekend. De scenario's hebben betrekking op de mogelijke ontwikkeling van het nieuwbouw- en verkoopprogramma in de komende jaren. Er zijn drie scenario's uitgewerkt:

1. Een harde variant waarin alleen 'harde' nieuwbouwprojecten zijn opgenomen (er is een onherroepelijke bouwvergunning verleend, danwel er zijn contractuele verplichtingen aangegaan).
2. Een kansrijke variant waarin naast harde ook de kansrijke nieuwbouwprojecten zijn opgenomen (indien het komende jaar een onherroepelijke bouwvergunning wordt verwacht of contractuele verplichtingen worden aangegaan).
3. Een zachte variant waarin naast bovengenoemde projecten ook zachte nieuwbouwprojecten zijn opgenomen (mogelijk toekomstige projecten).

De kansrijke variant is gebruikt voor de financiële meerjarenbegroting en sluit aan op de begroting.

Om de continuïteit van Woonpartners Midden-Holland ook op lange termijn zeker te kunnen stellen toetst de corporatie haar financiële meerjarenplanning onder andere op de volgende ratio's. Deze ratio's liggen in lijn met het vernieuwde toetsingskader van het WSW.

- Operationele kasstroom
 - Woonpartners voldoet aan de 2% aflossingsfictie van het WSW met een blijvende positieve operationele kasstroom.
- Solvabiliteit
 - De corporatie hanteert een norm van minimaal 50% op basis van marktwaarde;
 - De solvabiliteit op basis van marktwaarde blijft de komende jaren rond 70%;
 - WSW hanteert een norm van minimaal 20% op basis van bedrijfswaarde;
 - De solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde blijft de komende jaren ruim boven 30%.

- Loan to value
 - Woonpartners heeft eind 2014 een loan to value van 28%;
 - Woonpartners voldoet tevens aan de normen van het WSW voor wat betreft maximale loan to value (75%) op basis van bedrijfswaarde.
- Interest coverage ratio
 - De norm is minimaal 1,4. Voor Woonpartners Midden-Holland geldt, dat deze eind 2014 zelf 2,3 bedraagt en ook de komende jaren boven de norm blijft.
- Debt service coverage ratio
 - De norm is groter dan 1,0. Op basis van de fictieve aflossingsfictie is de DSCR eind 2014 1,6.

5.3 Financieel beheer

De paragraaf financieel beheer geeft inzicht in de realisatie van de financiële voornemens en het functioneren van treasury binnen de corporatie.

5.3.1 Planning en controle-cyclus

6,5 De begroting van Woonpartners Midden-Holland is de financiële vertaling van het activiteiten programma van dat jaar. Beide, activiteitenprogramma en begroting, zijn afgeleid van het meerjarenbeleidsplan van de corporatie. Het meerjarenbeleid is opgenomen in de meerjarenbegroting die een periode van tien jaar beslaat. De corporatie heeft deze meerjarenbegroting op basis van een scenarioberekening opgesteld. Hierdoor heeft Woonpartners goed zicht op de financiële ruimte bij wijziging van parameters. Woonpartners heeft daarmee op een transparante wijze de voorgenomen activiteiten en beleid vertaald naar financiële termen.

Monitoring en rapportage vindt plaats aan de hand van een managementrapportage die ieder kwartaal wordt opgesteld. Deze rapportage is dusdanig omvangrijk dat het rapport tijdens de visitatieperiode niet binnen een maand na afloop van het kwartaal beschikbaar is geweest, waardoor ook het streven om binnen twee maanden na afloop van het kwartaal het rapport te bespreken niet wordt gehaald. Aan het eind wordt de jaarlijkse monitoring van de doelen in het jaarverslag verwerkt. Daarnaast worden de cijfers en de wijze van verslaglegging gecontroleerd door de auditcommissie en de accountant die hier op verschillende wijzen over rapporteren. De accountant heeft vastgesteld dat de diepgang en kwaliteit van de interne controles voldoende zijn en er geen significante tekortkomingen zijn geïdentificeerd. De hiervoor genoemde rapportages en het investeringsstatuut worden door de Raad van Toezicht besproken en, al dan niet in bijgestelde vorm, vastgesteld.

Op basis van het bovenstaande kan geconcludeerd worden dat het monitorings- en rapportagesysteem van Woonpartners goed is ingericht.

5.3.2 Treasurymanagement

7,5 Woonpartners geeft in de meerjarenbegroting duidelijk inzicht in de verwachte kasstromen voor de komende tien jaar. Het document geeft overzichtelijk weer hoe de parameters waar de corporatie op stuurt, zoals de solvabiliteit, loan to value, interest coverage ratio e.d., zich in de komende jaren zullen ontwikkelen. Ook worden de operationele kasstromen in kaart gebracht.

Hierin is ook de meerjareninvesteringsplanning opgenomen waarin de plannen per gemeente en per complex worden beschreven. De investeringsplanning omvat een doorkijk van vijf jaar. Woonpartners beschikt over een treasurystatuut dat in 2013 is opgesteld en vastgesteld door de Raad van Toezicht in juni 2013. Het treasurystatuut is overzichtelijk opgesteld waarin

uiteenlopende spelregels staan beschreven waaronder verschillende vormen van risicobeheer, liquiditeitenbeheer en beleggen, financieringen en relatiebeheer en uitgangspunten omtrent het bezit van derivaten. Het statuut heeft het gebruik van financiële instrumenten beperkt. Het gebruik is alleen toegestaan voor zover er een materieel verband met het belegde/gefinancierde vermogen kan worden gelegd en de toepassing ervan tot een positie van de totale leningen-/beleggingsportefeuille leidt welke vergelijkbaar is met een positie zonder gebruik te maken van deze instrumenten. Hoewel het gebruik van bepaalde derivaten wordt toegestaan in het treasurystatuut heeft Woonpartners geen derivaten in bezit.

Naast het statuut is er een treasury jaarplan en treasury-kwartaalrapportage. Driemaandelijks neemt de treasury commissie de stand van zaken door.

In 2013 heeft Woonpartners een eenmalige treasuryportefeuille en risicoscan uit laten voeren met als doel:

- De volledige treasuryportefeuille inzichtelijk te maken;
- De risico's en winstkansen van de lopende financiële contracten in kaart te brengen;
- Het verloop van de toekomstige financieringsbehoefte in kaart te brengen;
- Het renterisicoprofiel inzichtelijk te maken
- Aanbevelingen te doen ter verbetering van de portefeuille.

In de scan worden de verwachtingen met betrekking tot financiële aspecten besproken op maand basis voor 2013 en 2014, maar geeft ook een vooruitblik op jaarbasis voor de periode 2013-2022. Uit de liquiditeitsprognose komt onder andere naar voren dat de exploitatie van het bestaande bezit een positieve kasstroom genereert. Ook wordt duidelijk dat de corporatie de aankomende jaren fors gaat investeren in nieuwbouw en blijft investeren in bestaande bouw. De totale investeringsuitgaven bedragen tot 2022 € 119 mln. Onder andere door deze uitgaande financieringskasstroom zal de kredietfaciliteit niet meer voldoende zijn om de financieringsbehoefte op te vangen waardoor additionele financiering benodigd is. De financieringsbehoefte is structureel en zal oplopen tot € 95,1 mln. eind 2022.

5.4 Doelmatigheid

De mate waarin Woonpartners Midden-Holland de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over Presteren naar Vermogen. De door Woonpartners Midden-Holland gestelde doelen ten aanzien van doelmatigheid en netto bedrijfslasten vormen daarvoor in het referentiekader van de maatschappelijke visitatie de relevante maat. Daarnaast is gekeken naar de focus die Woonpartners Midden-Holland heeft op efficiëntie.

5.4.1 Doelstellingen

6,5 Woonpartners Midden-Holland heeft in het meerjarenbeleidsplan als ambitie gesteld om het beheer van woningen nog efficiënter en innovatiever te organiseren. Hierbij stelt de corporatie zichzelf als doel om kritisch te kijken naar de beheersprocessen en wordt er gezocht naar mogelijkheden om efficiënter te werken en dienen de beheerskosten op of onder het benchmarkniveau te liggen. Woonpartners is van mening, dat teneinde de investeringen op peil te kunnen houden zij kostenbewust moet handelen. Daartoe is ook de ambitie gesteld om de inkomsten en uitgaven te optimaliseren. Taakstellend is de reductie van de onderhoudsuitgaven in 2012 met 10% en de jaren daaropvolgend op het niveau van de benchmark te presteren. Daartoe moeten de uitgaven gemonitord worden aan de hand van een benchmark en heeft de corporatie als doelstelling gesteld om de vraaghuren beter op de markt af te stemmen. Om resultaten te boeken op het gebied van efficiency in de vorm van minder overleg en afstemmingskosten worden energiebesparende maatregelen zonder huurprijsverhoging voor zittende huurders doorgevoerd waardoor geen instemming van 70% van de huurders in een complex nodig is.

Ook in de activiteitenprogramma's komt het thema efficiency terug. Hierin worden bijvoorbeeld activiteiten beschreven op het gebied van automatisering, human resource management, loonkosten.

Uit het jaarverslag over 2013 blijkt dat het planmatig onderhoud op basis van de genormeerde vhe ten opzichte van 2012 met 30% is gereduceerd en daarmee onder de gestelde norm ligt. De bedrijfslasten en het totale onderhoud liggen daarentegen boven de (landelijke) benchmark. Hoewel de bedrijfslasten hoger liggen dan de benchmark, is de doelstelling om efficiënter te werken al wel deels geeffectueerd. Alhoewel het aantal verhuurbare eenheden per fte is toegenomen van 2011 op 2012 en daarmee de doelstelling om efficiënter te werken is behaald, ligt dit aantal nog steeds ver beneden de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Daarbij komt dat het aantal medewerkers en de loonkosten toegenomen zijn. Wat betreft de automatisering is in 2013 de nieuwe website gelanceerd waar huurders reparatieverzoeken kunnen indienen. Dit laatste is gedaan om dit proces efficiënter in te richten. Of Woonpartners hier al iets van merkt wordt niet genoemd.

5.4.2 Netto bedrijfslasten

5,5 Wat betreft bedrijfslasten is te zien dat de bedrijfslasten bij Woonpartners aanzienlijk hoger liggen dan bij corporaties uit de referentiegroepen. Terwijl de bedrijfslasten landelijk gelijk zijn gebleven en bij de referentiegroep licht zijn gestegen met 2,1%, zijn de bedrijfslasten van Woonpartners met 10% gegroeid. Zoals hierboven is aangegeven is het aantal verhuurbare eenheden per fte tussen 2011 en 2012 gegroeid. Ten opzichte van 2010 is deze echter gelijk gebleven op 82 vhe per fte. Bij andere corporaties wordt wat dat betreft een stuk efficiënter gewerkt.

Tabel 5.1 Netto bedrijfslasten 2012 en ontwikkeling netto bedrijfslasten, 2009-2012

	Toename 2008-2012 in %					
	Corporatie	Referentie	Landelijk	Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	1.616	1.359	1.396	10,0%	2,1%	-0,%
Personeelskosten / fte	70.349	69.246	66.128			
Aantal vhe / fte	82	95	89			

Bron: CiP (2013), Woonpartners Midden-Holland, Centraal Fonds Volkshuisvesting

De bovenstaande cijfers zijn gebaseerd op de publicatie 'Corporatie in Perspectief' van het CFV, waarin in de cijfers over het jaar 2013 nog niet verwerkt zijn. De bedrijfslasten komen (door de rekenwijze van het CFV) in 2013 uit op € 1.592 euro per vhe. Dit is nog steeds hoger dan de referentiecorporaties in 2012 hebben te zien gaven.

Als verklaring voor deze hoge kosten geeft Woonpartners aan dat de netto bedrijfslasten voor ca. 25% uit gemeentelijke, riool- en waterschapsheffingen bestaan. Deze heffingen blijken bij Woonpartners Midden-Holland de afgelopen jaren harder gestegen dan bij de gemiddelde corporatie.

De corporatie heeft als doel gesteld om in 2014 de bedrijfslasten verder te analyseren.

5.5 Vermogensinzet

De vermogensinzet van Woonpartners Midden-Holland wordt beoordeeld met behulp van de volgende vraag: zet de corporatie haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft de corporatie kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.

5.5.1 Visie op maatschappelijk rendement

6,5

Woonpartners heeft gedurende de visitatieperiode geen uitgewerkte visie gehanteerd ten aanzien van het leveren van maatschappelijk rendement. In het meerjarenbeleidsplan wordt hier verder geen eenduidige strategische uitwerking aan gewijd. Wel worden de thema's benoemd die aan maatschappelijk rendement raken, zoals leefbaarheid, duurzaamheid en energiebesparing en de ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed. In de verschillende documenten wordt een beschrijving gegeven van de ambities en prestaties.

Zo wordt er in het meerjarenbeleidsplan 2012-2016 geschreven dat Woonpartners staat voor mensen die niet of moeilijk zelfstandig in hun woonbehoefte kunnen voorzien en dat de opvatting van kracht is dat vitale wijken en buurten de basis zijn voor plezierig wonen. Daarvoor realiseert en exploiteert Woonpartners maatschappelijk vastgoed en fungeert de corporatie als partner in wijken en buurten waar zij veel klanten hebben en vastgoed exploiteren. Het beheren van (maatschappelijk) vastgoed is daarbij geen doel, maar een middel. Daarbij wordt getracht zoveel mogelijk maatschappelijk rendement te genereren, waarbij het zo kostendekkend mogelijk wordt geëxploiteerd. Als uitgangspunt hanteert Woonpartners dan ook een marktconforme m²-prijs.

In het jaarverslag 2013 wijdt de corporatie een paragraaf aan het maatschappelijk rendement dat zij levert. Hier staat onder andere weergegeven hoe de corporatie de maatschappelijke prestaties die zij levert in geld uitdrukt door de som te nemen van:

- Het verschil maximaal redelijke en werkelijke huur
- Onrendabele investeringen
- Investeringen in leefbaarheid

De drie bovengenoemde punten worden verder toegelicht en de bedragen die hiermee gemoeid zijn worden genoemd.

Een expliciete analyse waarmee afwegingen gemaakt worden met betrekking tot het maatschappelijke rendement bij de inzet van de middelen is over de visitatieperiode niet beschikbaar.

5.5.2 Vergroten van vermogen

7,0

Uit de beschikbare documentatie blijkt dat Woonpartners bewust bezig is met de omvang van het vermogen. De achterliggende visie en doelstellingen die daaraan worden gekoppeld zijn kwalitatief van aard. In het jaarverslag over 2012 geeft Woonpartners bijvoorbeeld aan dat het eigen vermogen een zodanige omvang heeft, dat dit de aanjager is om investeringen ten behoeve van de volkshuisvesting te kunnen doen. Het is geen noodzaak dat het eigen vermogen verder stijgt, maar juist aangewend wordt waarvoor het bestemd is: het investeren in nieuwbouw ten behoeve van sociale huurwoningen en verbeteringen in het bestaande woningbezit.

In het meerjarenbeleidsplan 2012-2016 geeft Woonpartners aan dat de verhuurdersheffing die door het kabinet is ingevoerd grote impact op het vermogen en op de kasstromen zal hebben in de komende jaren. Het beleid van Woonpartners is er daarom op gericht dat in geen geval door de ondergrens die het CFV heeft berekend zal worden heen gegaan. Woonpartners geeft aan dat, indien de huurtoeslagheffing dit noodzakelijk maakt, de activiteiten zullen worden aangepast. De corporatie beschikt over adequate interne beheersingssystemen om dit risico te bewaken en de noodzakelijke corrigerende maatregelen te treffen. De komende jaren zal Woonpartners het financieel beheersingssysteem verder ontwikkelen.

Zoals in het voorgaande al is benoemd heeft Woonpartners Midden-Holland als ambitie gesteld om de inkomsten en uitgaven te optimaliseren. Een doelstelling die hieronder geschaard kan worden, maar nog niet behandeld is, is het optimaliseren van de huuropbrengsten. Dit vindt plaats via de huurprijsstelling bij nieuwbouw enerzijds en bij huurharmonisatie bij mutatie anderzijds. Woonpartners wil echter niet dat dit ten koste gaat van de beschikbaarheid van voldoende betaalbare huurwoningen voor de primaire doelgroep.

5.5.3 Maximale inzet van vermogen

7,5

De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van het vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Waar in het verleden sprake was van maximale inzet van het vermogen, is het in de huidige omstandigheden van groter belang te spreken over de meest optimale inzet van het vermogen. In de eerste duiding, maximale inzet van vermogen, kan op basis van de verschillende nieuwbouw ontwikkelingen (die op dit moment lopen), worden geconcludeerd dat het vermogen in het verleden voldoende is ingezet.

Wat betreft optimale inzet van het vermogen is te zien dat Woonpartners naast de ontwikkeling van nieuwbouw(huur)woningen ook maatschappelijk vastgoed heeft ontwikkeld en aan grootschalig onderhoud/renovatie heeft onderworpen. Voorbeelden zijn het Nelson Mandela Centrum dat een multi functionele accommodatie vormt in Gouda en het Anne Frank Centrum in Waddinxveen. Uit cijfers van het CFV blijkt dat de corporatie vooral in 2012 veel heeft geïnvesteerd in woningverbetering. Daarnaast heeft de corporatie de afgelopen jaren relatief veel woningen gesloopt en ten opzichte van de referentiegroep minder nieuwbouw gepleegd. Dit kan verklaard worden door de grote sloop/nieuwbouw opgave waar Woonpartners Midden-Holland op dit moment uitvoering aan geeft. In de aankomende periode zal de sloop worden gevolgd door nieuwbouw. Substantiële leefbaarheidsuitgaven wijzen op het feit dat de corporatie niet alleen inzet op de verbetering van de bestaande woningen zelf maar ook op de leefbaarheid in de wijken en buurten waar zij bezit en/of klanten hebben.

5.6 Prestaties en beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 4.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woonpartners Midden-Holland resulteert het volgende beeld.

Tabel 5.2 Presteren naar Vermogen

Meetpunt		Beoordeling	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	Vermogenspositie	8,0	20%	1,5
	Middelen	7,0		
	Sturing op kasstromen	7,5		
Financieel beheer	Planning en controle-cyclus	6,5	20%	1,4
	Treasurymanagement	7,5		
Doelmatigheid	Doelstellingen	6,5	20%	1,2
	Netto bedrijfslasten	5,5		
Vermogensinzet	Visie op maatschappelijk rendement	6,5	40%	2,8
	Vergroten van vermogen	7,0		
	Maximale inzet vermogen	7,5		
Gemiddeld				6,9

6 Presteren ten aanzien van Governance



6.1 Inleiding

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

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimatie.

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

6.2 Besturing

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

6.2.1 Plan

8,0

In de periode die deze visitatie behelst zijn twee meerjarenbeleidsplannen van kracht. Het eerste plan is opgesteld voor de periode 2007-2011 en vormt de basis voor het strategisch beleid. In dit meerjarenbeleidsplan zijn vanuit de missie een tiental strategische keuzes benoemd. Het meerjarenbeleidsplan dat hierop aansluit is in 2012 van kracht gegaan en zal in 2016 aflopen. Woonpartners Midden-Holland geeft aan dat dit niet betekent dat het meerjarenbeleidsplan een statisch document is dat voor de periode tot en met 2016 vast staat. De gebeurtenissen die zich in de afgelopen vijf jaar hebben afgespeeld hebben de corporatie laten zien dat veel afhangt van externe ontwikkelingen, van onder andere de internationale economie, overheidssturing en marktontwikkelingen. Het meerjarenplan is gebaseerd op het nu meest waarschijnlijke scenario dat Woonpartners Midden Holland hanteert, maar wordt jaarlijks getoetst aan de actualiteiten en waar nodig bijgesteld. Woonpartners vat dit samen in: flexibel inspelen op nieuwe vraagontwikkelingen.

In het meerjarenbeleidsplan 2012-2016 zijn aan de overkoepelende en vernieuwde missie negen speerpunten gehangen. De speerpunten zijn, zoals eerder in paragraaf 2.3.2. te zien is geweest, thematisch geformuleerd. Ieder speerpunt is verder uitgewerkt in een ambitie die vervolgens is uitgewerkt in meerdere doelstellingen. Met iedere stap van de beleidsladder is het beleid verder geconcretiseerd.

In het meerjarenbeleidsplan worden verschillende scenario's doorgerekend, waarbij een belangrijke voorwaarde voor het doen van investeringen een financieel gezonde organisatie is. De Raad van Toezicht keurt iedere vijf jaar het meerjarenbeleidsplan goed.

De financiële meerjarenbegroting geeft inzicht in de te verwachten investeringen voor de komende tien jaar en de gevolgen die deze investeringen hebben voor de financiële kengetallen van Woonpartners. Net zoals het meerjarenbeleidsplan jaarlijks getoetst wordt op de actualiteiten, wordt de meerjarenbegroting jaarlijks geactualiseerd, waarbij intern getoetst wordt in hoeverre het investeringsprogramma nog steeds voldoet aan de financiële kaders.

In het activiteitenprogramma wordt het meerjarenbeleidsplan vertaald naar een jaarschijf uit de betreffende beleidscyclus. Het activiteitenprogramma omschrijft de belangrijkste taken en opgaven

voor dat betreffende jaar. De financiële vertaling van de beleidsvoornemens en activiteiten zijn opgenomen in de begroting.

Woonpartners Midden-Holland heeft bij het opstellen van het meerjarenbeleidsplan 2012-2016 belanghebbenden betrokken. Hiertoe heeft Woonpartners eerst zelf een koersnotitie geschetst waarin de aangescherpte visie en globale speerpunten en doelstellingen zijn verwoord. Deze koersnotitie is vervolgens besproken met de medewerkers, het management en met de Raad van Toezicht. Hierna zijn tijdens verschillende creatieve werkvormen ook de belangrijkste stakeholders betrokken. In een van de bijeenkomsten zijn de klanttevredenheid en de toekomstverwachtingen van de huurders met de huurders besproken.

In het gehele proces heeft social media een belangrijke rol gespeeld. Verschillende mogelijkheden die LinkedIn, Forum Gouda, Twitter en de internet site van Woonpartners biedt zijn benut. De ontvangen informatie is besproken en verwerkt in het meerjarenbeleidsplan.

Ook buiten het formuleren van het nieuwe beleid heeft Woonpartners oog voor belanghebbenden. Onder nieuwe bewoners meet de corporatie ieder kwartaal de klanttevredenheid van nieuwe huurders. Dit gebeurt aan de hand van het verspreiden van een schriftelijke enquête. De resultaten worden besproken met de betreffende huurderskoepel. Input van medewerkers, collega corporaties en externen wordt gebruikt bij het bepalen van de koers van de organisatie en het personeelsbeleid.

6.2.2 Check

8,0

De voortgang van de strategische plannen en het jaarplan wordt op verschillende manieren periodiek inzichtelijk gemaakt. In de managementrapportage die ieder kwartaal wordt opgesteld, worden de resultaten afgezet tegen het activiteitenprogramma en de begroting. Dit gebeurt onder andere op de volgende, financiële en niet financiële, thema's:

- Op gebied van controlling wordt op een overzichtelijke manier weergegeven of de acties op schema liggen, achter liggen op schema of hoge aandacht vereisen.
- Officiële momenten en de besluiten die door het bestuur en de Raad van Toezicht in het betreffende kwartaal zijn gemaakt worden aan de hand van een overzicht inzichtelijk gemaakt.
- Operationele risico's worden geïnventariseerd en afgezet tegen het door het Cfv berekende bedrag en het verschil met het vorige kwartaal.
- In een audit monitor wordt in detail weergegeven in welke mate de aanbevelingen voor verbeteringen in de bedrijfsvoering, die in een interne audit, een externe audit of in het accountantsverslag naar voren zijn gekomen, zijn doorgevoerd.
- Klachten afhandeling wordt besproken
- De afdelingsverslagen waren tot 2013 zeer omvangrijk. De omvang is teruggebracht tot een overzicht van de belangrijkste afwijkingen ten opzichte van het activiteitenplan.

De managementrapportages fungeren als tussentijds verantwoordingskader van het management aan de directeur-bestuurder en van de directeur-bestuurder aan de Raad van Toezicht. Het document wordt daartoe besproken met de Raad van Toezicht.

Naast de kwartaalrapporten wordt er jaarlijks in het jaarverslag, de jaarrekening en de managementletter van de accountant gerapporteerd over de stand van zaken. De managementletter richt zich vooral op de kwaliteit en de toereikende van de administratieve organisatie en interne beheersing. Ook deze rapporten worden besproken met de Raad van Toezicht. Het monitoren (check) van doelstellingen en het benoemen van afwijkingen en daarnaar handelen is met deze rapportagevormen zeer zorgvuldig ingebed in de organisatie.

6.2.3 Act

6,0

De gegevens uit de kwartaalrapportages bieden de mogelijkheid om bij te sturen waar mogelijk en waar dat noodzakelijk is. Bijsturing wordt echter niet zeer expliciet behandeld in de managementrapportages. In de begroting wordt er op financieel niveau bij posten (die afwijken ten opzichte van een jaar eerder) een toelichting gegeven van het begrote bedrag.

De prestaties op het vlak van niet financiële ambities en opgaven die Woonpartners zichzelf heeft opgelegd en met de gemeente is overeengekomen, worden in de verschillende documenten behandeld. Dit gebeurt echter niet op een manier die SMART is gemaakt. Zo zijn er bij de visitatiecommissie geen documenten bekend die gericht zijn op bijsturing door het opstellen van een verbeterprogramma met een opsomming van expliciete acties.

6.3 Intern toezicht

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

6.3.1 Functioneren van de Raad van Toezicht

8,0

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

Samenstelling

In de statuten van Woonpartners Midden-Holland is vastgelegd, dat de Raad van Toezicht uit tenminste drie en ten hoogste negen personen bestaat, van wie twee op voordracht van de huurders benoemd zijn. De leden van de Raad worden, conform de Governancecode, benoemd voor een zittingsperiode van vier jaar en kunnen worden herbenoemd voor nog eens vier jaar. In onderstaande tabel is de samenstelling van de Raad van Toezicht weergegeven:

Naam	Functie	Benoemd sinds	Aftredend per
De heer Van Huut	Voorzitter	1 juli 2006	1 juli 2014
Mevrouw IJlstra	Vice-voorzitter	1 juli 2007	1 juli 2015
Mevrouw Zoodsma	Lid en voorzitter Auditcommissie	1 juli 2006	1 juli 2014
Mevrouw Vermeulen	Lid	1 juli 2013	1 juli 2017/2021
De heer Schudde	Lid	1 juli 2013	1 juli 2017/2021

In de profielschets van de Raad van Toezicht zijn de eisen ten aanzien van de samenstelling en deskundigheid vastgelegd. Uitgangspunt voor de bezetting van de Raad van Toezicht is, dat hij uit generalisten bestaat die gezamenlijk een multidisciplinair team vormen. Voor de integrale besluitvorming zijn leden nodig die een aandachtsgebied hebben, maar bovenal een helikopterview. De volgende aandachtsgebieden zijn benoemd:

- Volkshuisvesting en ruimtelijke ordening;
- Financiën en treasury;
- Vastgoedontwikkeling en beheer;
- Maatschappij, onderwijs, zorg en welzijn;
- Personeel, organisatie, communicatie en juridische zaken.

In het rooster van aftreden is te lezen dat per juli 2014 de voorzitter en een lid van de RvT zullen aftreden. Een jaar later, 1 juli 2015, zal de huidige vice-voorzitter aftreden. Omdat het vooral in de beginfase lastig kan zijn om de financiële kant van de corporatie te doorgronden krijgen nieuwe leden van de RvT de mogelijkheid zich verder te bekwamen via het volgen van gerichte cursussen. Voor het werving van een nieuwe voorzitter is het draaiboek dat al eerder is opgesteld aangescherpt en uitgevoerd. In het draaiboek is onder andere de publicatiewijze opgenomen en de gewenste profielschets van de nieuwe voorzitter. Er is een landelijke werving ingezet waarbij wordt aangegeven dat de corporatie veel waarde hecht aan een voorzitter met regionale binding.

Open cultuur

Uit de verslagen van de Raad van Toezicht en uit de gesprekken met de DB en RvT blijkt dat er op het gebied van informatievoorziening de afgelopen jaren een positieve ontwikkeling heeft plaatsgevonden. Ook is de communicatie tussen de RvT en de DB in de periode van deze visitatie verbeterd. Hiervoor is zowel door de RvT als de DB veel energie gestoken in het verbeteren van de onderlinge verhoudingen. Zo geeft de RvT aan dat het vertrouwen in elkaar verder is gegroeid en men heel tevreden is over de situatie op dit moment.

Afwijkende meningen kunnen daardoor geuit en gehoord worden, vervolgens wordt er aan gewerkt om tot een oplossing te komen. Een voorbeeld is de informatieverstrekking. De RvT heeft aangegeven uitgebreid en volledig geïnformeerd te worden door de DB. Zij ervaren dat in sommige gevallen de informatieverstrekking te omvangrijk is. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat de RvT dezelfde stukken krijgt toegestuurd als het management. Hoewel de DB van mening is dat de RvT op de hoogte moet zijn van alle belangrijke ontwikkelingen binnen Woonpartners, wordt er gezamenlijk gezocht naar een optimale manier van informatieverstrekking die voor iedereen adequaat is.

Zelfreflectie

De Raad van Toezicht voert jaarlijks een zelfevaluatie uit, zowel collectief als individueel. Daarbij evalueert de Raad eveneens de werkwijze en het functioneren van de commissies die de Raad heeft ingesteld (te weten agendacommissie, auditcommissie en selectie-, beoordelings- en remuneratiecommissie). Bij de evaluatie van het eigen functioneren, stelt de Raad vast of aanvullende ontwikkeling nodig is om ervoor te zorgen dat alle commissarissen passen in de profielschets.

Ten principale vindt de Raad dat de zelfevaluatie jaarlijkse moet plaatsvinden. Hier wordt echter wel pragmatisch mee omgegaan. In 2013 waren er twee nieuwe toezichthouders toegetreden en zou een deel bijna weggaan waardoor een evaluatie weinig toegevoegde waarde zou hebben. Daarom is de evaluatie in 2013 niet uitgevoerd. In de jaren voor 2013 is er wel elk jaar een evaluatie uitgevoerd. Zo eens in de 3 à 4 jaar wordt voor de evaluatie een extern bureau ingeschakeld die het proces begeleidt. De laatste keer dat een extern bureau was ingeschakeld werden de uitkomsten en de meerwaarde hiervan teleurstellend bevonden. Daarom is besloten om het ritme van evaluaties door externe partijen niet te verhogen.

Iedereen is zeer enthousiast over de evaluaties en de manier waarop deze plaatsvinden. Door het brede draagvlak doet vrijwel iedereen mee met de evaluaties, zo ook de DB en het managementteam. De resultaten worden onderling besproken, wat tot een dialoog leidt.

Naast de zelfevaluaties onderschrijft Woonpartners Midden-Holland "het belang van een integere en professionele organisatie en heeft daarom vanuit een proactieve en positieve benadering invulling gegeven aan het fraude- en integriteitsbeleid." Dit heeft Woonpartners gedaan aan de hand van een integriteitscode die in samenspraak met medewerkers is opgesteld en op basis van een evaluatie is geactualiseerd. In de integriteitscode staat vermeld wat de vier kernwaarden zijn waaraan het gedrag van medewerkers getoetst wordt. In negen richtlijnen worden aanwijzingen gegeven hoe om te gaan met bepaalde situaties.

Voor integriteit wordt niet alleen binnen de organisatie gekeken. In het jaarverslag staat vermeld dat er voor opdrachtnemers van Woonpartners een specifieke integriteitscode van toepassing is. Zo wordt er ook helder gemaakt wat er van opdrachtnemers wordt verwacht. De integriteitscode is besproken met het management, de ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. In het geval werknemers te maken hebben met niet-integere handelingen kunnen zij dit melden bij een extern meldpunt. Een en ander is vastgelegd in een regeling klokkenluidersregeling.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

In de profielschets van de Raad van Toezicht staan naast de eisen met betrekking tot de samenstelling beschreven wat de rol en functie is van de RvT. Er worden drie functies onderscheiden: toezicht houden (toezichtfunctie), het bestuur met raad terzijde staan (adviesfunctie) en werkgever zijn voor het bestuur (werkgeversfunctie).

Er is een algemeen kwaliteitsprofiel opgesteld waar ieder lid zich aan moet conformeren. Naast het generalist zijn, wordt ook verwacht dat ieder lid een specifieke deskundigheid inbrengt en deze specifieke kennis kunnen vertalen naar de volkshuisvesting en naar de woningstichting in het bijzonder. De volgende deskundigheden dienen aanwezig te zijn:

- Volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- Financiën en treasury
- Vastgoedontwikkeling en beheer
- Maatschappij, onderwijs, zorg en welzijn
- Personeel, organisatie, communicatie en juridische zaken

Tenslotte is voor de voorzitter een specifiek kwaliteitsprofiel opgesteld.

In aanvulling op de statutaire bepalingen en de profielschets, is in het 'huishoudelijk reglement Raad van Toezicht', d.d. 28 januari 2013, vastgelegd welke rechten de Raad van Toezicht heeft en welke regels door de Raad van Toezicht, en door ieder lid van de RvT, moet(en) worden nageleefd.

Om een goede invulling te geven aan de toezichthoudende rol laat de Raad zich regelmatig mondeling en schriftelijk door het bestuur informeren. De Raad komt ongeveer vijf keer per jaar samen. Tijdens deze vergaderingen worden onder integrale verantwoordelijkheid beslissingen genomen. De Raad heeft aangegeven dat zij uitgebreid en volledig wordt geïnformeerd door de DB. Ook wordt gebruik gemaakt van diverse (externe) bronnen. Zo is de jaarrekening tijdens een vergadering toegelicht door de accountant.

Naast deze vaste overlegmomenten overlegt de voorzitter eens in de 3 à 4 weken met de DB. Dit overleg is voornamelijk aangewend als klankbord moment. In het kader van compliance wordt een agenda opgesteld en het besprokene in een verslag vastgelegd.

6.3.2 Toetsingskader

8,0

In het jaarverslag over 2013 is weergegeven dat de Raad van Toezicht voor het uitoefenen van het toezicht een kader hanteert dat onder andere is samengesteld uit: de governancecode en de bedrijfstakcode van Aedes, statuten en het huishoudelijk reglement, het meerjarenbeleidsplan Woonpartners Midden-Holland, de meerjarenonderhoudsbegroting en de meerjareninvesteringsplanning, de begroting en het activiteitenprogramma, prestatieafspraken met de gemeente, meerjarenafspraken met huurdersorganisaties HWHM en HWZM, de kadernotie leefbaarheid en het investeringsstatuut. Uit het gesprek met de DB en RvT is naar voren gekomen dat zij erg tevreden zijn met de informatieverstrekking waarbij zij het investeringsstatuut expliciet aanhaalden. Zij geven aan dat dit statuut verder is uitgewerkt dan dit normaal gesproken bij corporaties gebeurt. Het investeringsstatuut is opgesteld voor de periode 2013-2022, in de plaats van het eerder vastgestelde investeringskader voor de periode 2012-2021. Gelet op de landelijke ontwikkelingen in

de woningsector, wordt het statuut tenminste elk half jaar getoetst op actualiteit. Het investeringsstatuut is bedoeld als degelijk, solide en transparant toetsingskader voor het nemen van beslissingen over (nieuwe) investeringen. In de investeringsvoorstellen staat beschreven in hoeverre de investering bijdraagt aan de strategische doelen van Woonpartners (strategisch voorraadbeleid, werkdomein, missie, BBSH). Per investeringsvoorstel worden tevens de risico's in beeld gebracht. Daarnaast is het ook met betrekking tot de dPi (de Prospectieve informatie) en dVi (de Verantwoordingsinformatie) een handig instrument. De RvT geeft daarbij aan dat het investeringsstatuut veel risico's opvangt en de DB handelingsruimte geeft.

Uit de notulen van de vergaderingen van de Raad van Toezicht blijkt dat zij naast de bovenstaande bronnen ook gebruik maakt van de managementletter en de jaarrekening die door de accountant wordt opgesteld. Bij de inhoudelijke bespreking van de managementletter zijn onder andere de aanbevelingen aangehaald die door de accountant gedaan zijn. Zoals eerder vermeld was bij de bespreking van de jaarrekening een vertegenwoordiging van het controleteam van de accountant aanwezig die het verslag hebben toegelicht waarna de resultaten en onduidelijkheden worden besproken.

Tenslotte is in de notulen terug te lezen dat ook de managementrapportages (kwartaalrapportages) worden besproken. De kwaliteit van deze rapportages is volgens de Raad in de loop van de tijd steeds beter geworden. De Raad heeft bij het bespreken van de rapportage zowel oog voor de financiële zaken als niet financiële zaken.

6.3.3 Governancecode

7,0 Woonpartners Midden-Holland onderschrijft de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties, die in 2011 vernieuwd is. Zo vindt de evaluatie van de RvT plaats aan de hand van de checklist 'Evaluatie van de Raad van Commissarissen en zijn leden' die door de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW) is opgesteld. Op dit moment voldoen de zittingstermijnen geheel aan de code. In het jaarverslag 2013 wordt genoemd dat er geen mogelijke belangenverstrengelingen zijn van de directeur bestuurder, leden van de raad of externe accountant. De honorering van de DB en de RvT ligt niet boven de WNT en valt binnen hetgeen is aangegeven in de sector brede beloningscode.

De volgende documenten zijn bij Woonpartners Midden-Holland aanwezig en op de website geplaatst:

- Governancecode woningcorporaties;
- Integriteitscode;
- Reglement en profiel Raad van Toezicht en haar commissies;
- Rooster van aftreden leden van de Raad van Toezicht.

6.4 Externe Legitimatie

7,5 De externe legitimatie wordt gevormd door het contact met de belanghebbenden en de wijze waarop belanghebbenden worden betrokken bij de beleidsvorming.

Woonpartners Midden-Holland heeft twee keer per jaar op directieniveau contact met de twee huurderskoepels: Huurdersbelangenorganisatie Waddinxveen, Zevenhuizen en Moerkapelle (stichting H.W.Z.M.) en Huurdersvereniging Woonbelang Hollands Midden (stichting H.W.H.M.). Jaarlijks zijn de leden van de Raad van Toezicht die benoemd zijn op voordracht van een huurderskoepel aanwezig bij één overleg. De overige leden en de RvT worden op de hoogte gesteld van het besprokene middels een uitgeschreven verslag.

De huurderskoepels worden in de gelegenheid gesteld het jaarverslag en jaarrekening te commentariëren en hebben middels betrokkenheid bij het traject tot vorming van het meerjarenbeleidsplan ook bij het formuleren van de strategie en het beleid invloed gehad.

In zes wekelijkse overleggen met de afzonderlijke huurderskoepels worden meer gemeente gerichte kwesties besproken. Naast de huurderskoepels zijn er in totaal 33 bewonerscommissies en bewonersverenigingen. Met deze commissies en verenigingen worden zaken op complex niveau besproken. Daarnaast heeft de corporatie ook getracht overige huurders te betrekken door social media in te zetten.

De huurders geven aan dat ze de gesprekken met de corporatie goed verlopen, dat ze zeer regelmatig worden uitgenodigd om over bepaalde zaken te praten, maar dat de corporatie uiteindelijk niets met hun input doet. Hierdoor hebben de huurders dikwijls het gevoel dat ze wel om advies gevraagd worden of ruimte krijgen om hun input te leveren omdat de corporatie dit verplicht is te doen, maar er in feite geen sprake is van advisering en beslissingen in veel gevallen al voor het gesprek plaatsvindt zijn gemaakt.

Wat betreft gemeenten heeft Woonpartners Midden-Holland op kwartaalbasis contact met de gemeenten Gouda, Waddinxveen, Zuidplas en Alphen aan den Rijn. Met deze gemeenten zijn zoals eerder genoemd prestatieafspraken gemaakt. In de gemeente Zuidplas is de periode die de afspraken beslaan verlopen. Inmiddels wordt er met het nieuwe college gewerkt aan het opstellen van (ver)nieuw(de) afspraken.

Naast huurders en gemeenten werkt Woonpartners nauw samen met een groot aantal andere partijen. Op de website heeft Woonpartners gepubliceerd wie zij als hun belanghebbenden zien. Hieronder vallen onder andere, zorg- en welzijnsorganisaties, bouw- en onderhoudsbedrijven, wijkteams, seniorenraden, politie, brandweer, collega corporaties en andere maatschappelijke partijen. De corporatie voert als maatschappelijke onderneming met enige regelmaat overleg met deze belanghebbenden. Een aantal belanghebbenden zijn ook betrokken geweest bij de totstandkoming van het meerjarenbeleidsplan tijdens de klantenarena die de corporatie daartoe heeft georganiseerd.

Ook de informatieverstrekking over andere zaken was uitstekend. Partijen geven aan nooit verrast te zijn geweest over acties van Woonpartners door de goede vroegtijdige communicatie. Daarbij geven overige belanghebbenden aan dat de corporatie niet alleen in gesprek is met partners als Woonpartners daar zelf belang bij heeft. Ook bij bijeenkomsten waar maatschappelijke thema's worden aangesneden is Woonpartners vrijwel altijd aanwezig.

6.5 Prestaties en beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 4.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woonpartners Midden-Holland resulteert het volgende beeld.

Tabel 6.1 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt		Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing	Plan	8,0	33%	2,4
	Check	8,0		
	Act	6,0		
Intern Toezicht	Functioneren Raad	8,0	33%	2,6
	Toetsingskader	8,0		
	Governancecode	7,0		
Externe legitimatie	Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	7,5	33%	2,5
Gemiddeld				7,5

Bijlagen

Bijlage 1: Bronnenlijst

Blok	Documenten
Algemeen beeld	Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief (2013) - op site CFV
A. Missie, visie, leiderschap doelstellingen	Strategische beleidsplannen Jaarverslagen afgelopen vier jaar Toezichtsrol - statuten, mandateringsregeling, inzicht in discussies met RvC/RvT (notulen vergaderingen) Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, Milieu- en duurzaamheid, leefbaarheid, etc.)
B. Maatschappelijke opgaven	Prestatieafspraken Convenanten, contracten Documenten waarin doelstellingen verwoord zijn (ook op deelterreinen zoals zorg, maatschappelijke opvang, milieu etc.) Documenten over maatschappelijk rendement of dividend Woningmarktonderzoeken Strategisch voorraadbeleid
C. Maatschappelijke omgeving	Huurders, leden, gemeenten, andere stakeholders (corporaties, marktpartijen, zorgpartners, maatschappelijke partners) Stakeholderregister Structurering/formalisering van contacten Verslagen, onderzoeken (KWH, USP etc.) Prestatieafspraken, convenanten e.d.
D. Vermogen en efficiëntie	Begrotingen Meerjarenbegrotingen/Financiële meerjarenramingen Kwartaalrapportages Verslagen/brieven accountant Managementletters Brieven CFV Stukken betreffende financiële sturing en efficiency WSW correspondentie
E. Prestaties	Documentatie over monitoring van prestaties, tegen de achtergrond van eigen doelen en ambities + prestatiecontracten Brieven minister VROM inzake prestaties en toezicht

Bijlage 2: Geïnterviewde personen

Woonpartners Midden-Holland

Naam	Functie
Dhr. Van Huut	Raad van Toezicht (voorzitter)
Mw. Vermeulen	Raad van Toezicht (lid)
Dhr. Mascini	Directeur-bestuurder
Dhr. Van den Berge	Adjunct-directeur
Dhr. Zwamborn	Hoofd afdeling Ontwikkeling
Dhr. Van den Oever	Controller
Dhr. Raymakers	Manager F&BEZ

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
R. van den Broeke	Qua Wonen
R. Donninger	Wonen Centraal
R. Hogervorst	Gemiva SVG Groep
E. Smissaert	Mozaïek Wonen
H. Bruckmann	Mozaïek Wonen
H. Slootjes	St. Seniorenraad Waddinxveen
B. de Hoop	Stichting Klasse
W. Blom	Wijkteam Gouda Oost
F. Verhoogt	Kwadraad
H. Tinkhof	Stichting H.W.Z.M.
H. Van Velzen	Stichting H.W.Z.M.
H. Rodenburg	Bewonerscommissie Groenswaard I HB
L. Loffler	Gemeente Zuidplas
M. Bosman	Gemeente Zuidplas
B. Meijs	Gemeente Gouda
D. Bergman	Gemeente Gouda
M. Kastelein	Gemeente Gouda
B. Verbeek	Gemeente Gouda
C. Kroes	Gemeente Waddinxveen
D. Gerts	Gemeente Waddinxveen

Bijlage 3: Presteren naar Ambities en Opgaven

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Ambities	Cijfer	Opgaven	Cijfer
Beschikbaarheid				
<u>Jaarverslag 2010:</u> - woningvoorraad 6.788 <u>Jaarverslag 2011:</u> - <u>woningvoorraad</u> 6.800	<u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Woningtekort aanpakken door aanvulling van het bestand huurwoningen door nieuwbouw	8	<u>Geen</u> opgaven geformuleerd	-
<u>Jaarverslag 2010:</u> - voorraad Gouda: 2.415 <u>Jaarverslag 2011:</u> - voorraad Gouda: <u>2.424</u> <u>Jaarverslag 2012:</u> - voorraad Gouda: 2.297 Manag. Rap 2013: - voorraad Gouda: 2.254 (incl 159 te koop of sloop).	<u>Geen</u> ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Iedere woningcorporatie neemt haar verantwoordelijkheid om voldoende bereikbare huurwoningen voor de primaire doelgroep van beleid te handhaven. Woonpartners staat garant voor 2.100 woningen met een huur onder de aftoppingsgrens.	8
<u>Jaarversl. 2010:</u> - Woningzoekenden met <u>11% gestegen t.o.v. 2009</u> <u>Jaarverslag 2012:</u> - 12.000 huishoudens zijn op zoek <u>naar een huurwoning</u> in de regio. Dit zijn ruim 300 meer dan vorig jaar. <u>Jaarverslag 2013:</u> - Het aantal woningzoekenden is met 2,4% gestegen t.o.v. 2012	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> <u>Corporaties</u> zorgen ervoor dat de omvang van de betaalbare voorraad in evenwicht blijft met de omvang van de doelgroep van beleid, daarbij streven zij naar een zo evenredig mogelijk verdeling van de kernvoorraad over de wijken.	6

<p>Jaarverslag 2010: - voorraad Waddinxveen: 3.247 <u>Jaarverslag 2011:</u> - voorraad Waddinxveen: 3.241 <u>Jaarverslag 2012:</u> - voorraad Waddinxveen: 3.294 <u>Manag. Rap 2013:</u> - voorraad Waddinxveen: 3.353</p>	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	<p>-</p>	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Partijen spreken af dat de omvang van de sociale huurvoorraad in Waddinxveen minimaal gelijke tred houdt met de omvang van de doelgroep.</p> <p>- Woonpartners neemt haar verantwoordelijkheid om in de woningvoorraad voldoende sociale huurwoningen voor de primaire doelgroep aan te houden. - Partijen volgen de omvang van de doelgroep en de omvang van de voorraad en dragen gezamenlijk de kosten voor de uitvoering van aanvullend onderzoek - Partijen streven naar een zo evenredig mogelijke verdeling van de kernvoorraad over de wijken - Woonpartners huisvest de primaire doelgroep van beleid bij voorrang in de goedkope huurvoorraad.</p>	<p>7</p>
<p><u>Geen prestaties geformuleerd</u></p>	<p><u>Geen ambities geformuleerd</u></p>	<p>-</p>	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners bevordert dat er een toereikend woningaanbod voor de overige aandachtsgroepen is waaronder de lage middeninkomens</p>	<p>-</p>
<p>Jaarverslag 2010:- voorraad Zuidplas: 1.121 <u>Jaarverslag 2011:- voorraad Zuidplas (Zevenhuizen-Moerkapelle):</u> 1.130 <u>Jaarverslag 2012:- voorraad Zuidplas:</u> 1.126 <u>Jaarverslag 2013:- voorraad Zuidplas:</u> 1.118</p>	<p>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011- Woningtekort aanpakken door aanvulling van het bestand huurwoningen door nieuwbouw (voor beoordeling, zie hierboven)</p>	<p>-</p>	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Woonpartners neemt haar verantwoordelijkheid om in de woningvoorraad voldoende bereikbare huurwoningen voor de primaire doelgroep te handhaven. Woonpartners streeft daarbij naar een zo evenredig mogelijke verdeling van de betaalbare woningen over de wijken en huisvest zij de doelgroep van beleid bij voorrang in de betaalbare huurvoorraad.</p>	<p>7</p>
<p><u>Geen prestaties geformuleerd</u></p>	<p><u>Geen ambities geformuleerd</u></p>	<p>-</p>	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Om de behoefte van starters te kwantificeren spreken gemeente en Woonpartners af om nader onderzoek te doen naar de woonwensen van inwonende kinderen van 18 jaar en ouder,</p>	<p>-</p>

<u>Jaarverslag 2010:</u> - In 2010 is het <u>project Groot Swanla</u> opgelverd waar 15 appartementen worden verkocht <u>onder de Koopgarantregeling</u> met 10% korting.	<u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Woningtekort aanpakken door aanvulling van het bestaand huurwoningen door nieuwbouw	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Partijen streven ernaar de slaagkansen voor de verschillende categorieën woningzoekenden zoveel mogelijk te optimaliseren. Dit kan door realisatie van voldoende woningbouw in de sociale huursector, maar ook in de doorstroming van de huur naar de koopsector door de bouw van voldoende goedkope en middeldure koopwoningen.	7
<u>Jaarversl. 2011:</u> - Leegstand 80 dagen <u>Manag.rap. 2012:</u> - gemiddelde leegstandsdagen 35 dagen <u>Manag.rap. 2013:</u> - Leegstandsdagen 40 dagen Jaarverslag 2013: - Het aantal huurwoningen dat binnen 25 dagen is verhuurd is gegroeid. <u>Woningtoewijzing</u>	<u>Actieprog. 2011:</u> - Gemiddeld aantal leegstandsdagen max 25 werkdagen - MFA Gouda Oost 100% verhuurd <u>Actieprog. 2012:</u> - Leegstand max 25 dagen <u>Actieprog. 2013:</u> - Leegstand 25 dagen - Leegstand in maatschappelijk vastgoed terugdringen	4	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Jaarverslag 2010:</u> - <u>Woningzoekenden met</u> een urgentieaanvraag zijn door Woonpartners gehuisvest.	<u>Geen ambities geformuleerd</u>	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Woningcorporaties huisvesten doelgroepen van beleid bij voorrang in de betaalbare huurvoorraad.	7
<u>Managrap 2010 t/m 2013:</u> De corporatie is bereid om aan de huisvesting van statushouders te voldoen, de gemeente heeft echter niet alle jaren voldoende statushouders aangedragen om aan de gestelde aantallen te voldoen.	<u>Actieprog. 2010 t/m 2013:</u> - Woonpartners zal voldoen aan de taakstelling statushouders van de gemeente Gouda	7	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Partijen maken jaarlijks volumeafspraken over huisvestingsmogelijkheden voor statushouders.	7
Geen prestaties geformuleerd	<u>Geen ambities geformuleerd</u>	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> <u>Voor</u> ouderen, jongeren en grote gezinnen met een lager inkomen zijn afspraken gemaakt over slagingspercentages.	-
Geen prestaties geformuleerd	<u>Activiteitenprogramma 2013:</u> - Meer huuraanbod voor middeninkomens	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Partijen spreken af dat de middeninkomens tevens aandacht behoeven. Deze groep kan niet of lastig op eigen kracht kopen en is aangewezen op voor hen betaalbare huurwoningen.	-

<u>Geen prestaties geformuleerd</u>	<u>Geen ambities geformuleerd</u>	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> De gemeente en Woonpartners spannen zich tot het uiterste in om aan de halfjaarlijkse huisvestingstaakstelling voor het einde van de lopende periode te <u>voldoen</u> .	-
<u>Managrap 2010 t/m 2013:</u> - Alleen in 2011 is de taakstelling voor Waddinxveen niet behaald	<u>Actieprog. 2010 t/m 2013:</u> - Woonpartners zal voldoen aan de taakstelling statushouders (voor beoordeling, zie hierboven)	6	<u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners bevordert dat er een toereikend woningaanbod voor de overige aandachtsgroepen is waaronder statushouders Partijen maken jaarlijks volumeafspraken over de huisvestingsmogelijkheden van statushouders	7
<u>Jaarversl. 2012:</u> - Gezamenlijk woningaanbod (incl. gem Bodegraven-Reeuwijk) staat op woningnet.nl	<u>Meerjarenbeleidsplan 2012-2016</u> - Realiseren aansluiting van de woonruimteverdeling in de gemeente Zuidplas op het digitale systeem van Woningnet (Gouda en Waddinxveen reeds aangesloten)	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Jaarversl. 2012:</u> - "In 2012 heeft Woonpartners 89,9% van de woningen met een huur tot 664,67 toegewezen aan de doelgroep met een maximaal verzamel jaarinkomen tot 34.085. Hiermee wordt net niet voldaan aan de door de minister gestelde eis dat maximaal 10% van de mutaties mag worden aan inkomen buiten de doelgroep."	<u>Actieprog. 2012:</u> - Woningen boven de 652,52 en 10% van de sociale woningen toewijzen aan inkomens boven de 33.614 woningen.	6	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Manag.rap. 2013:</u> - 92% sociale huurwoningen toegewezen	<u>Activiteitenprogramma 2013</u> - Op grond van de geldende EU-toewijzingsnorm: 90% van haar sociale huurwoningen toewijzen aan gezinskomen tot 37.000,-	7	Geen opgaven geformuleerd	-
Betaalbaarheid				

<u>Geen prestaties geformuleerd</u>	Activiteitenprog 2013: - Energetische maatregelen worden in principe alleen bij groot- of planmatig onderhoud aangevraagd. Wanneer een woningcomplex gerenoveerd wordt, zal er voor elke woning eveneens complexmatig een energielabel worden afgegeven. Dit zal geen invloed hebben op de hoogte van de huurprijs voor de zittende huurder.	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> <u>Corporaties</u> verplichten zich met betrekking tot de implementatie van de nettowoonlastenbenadering inzake de energetische maatregelen, huurders niet zwaarder te belasten dan met datgene wat zij naar verwachting aan energielasten kunnen besparen met een maximum van 50% van de naar een maandbedrag herleide investeringslast.	-
<u>Jaarverslag 2013:</u> - De huren stegen per 1 juli 2013 met het niveau van de inflatie, te weten 2,5%, verhoogd met een opslag van 1,5%. Die opslag is een gevolg van de door het Rijk opgelegde verhuurdersheffing, een extra belastingmaatregel. De totale huurverhoging kwam daarmee op 4%.	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners stemt haar huurprijsbeleid af op de doelstellingen uit de woonvisie en zal daar waar mogelijk de huurprijzen aanpassen aan de landelijke richtlijnen. Dit betekent dat bij mutatie de huren omhoog gaan en dat het aandeel woningen in de vrije sector toeneemt. Hierbij kan maximaal 10% aan de sociale voorraad onttrokken worden.	7
<u>Jaarverslag 2013:</u> - Woonpartners heeft in 2013 geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de huren inkomensafhankelijk te verhogen. Zij geeft aan grote moeite te hebben met inkomensafhankelijke huurverhogingen aangezien zij dit ziet als een verkapt vorm van inkomstenbelasting. Woonpartners ziet meer in een stelsel waarin de huurverhoging gebaseerd wordt op de kwaliteit van de woning.	<u>Geen ambities geformuleerd</u>	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Partijen maken optimaal gebruik van de landelijke mogelijkheden die geboden worden om scheefwonen tegen te gaan en te verminderen	7
<u>Jaarversl. 2011:</u> - Gouda: 1,98%, Waddinxveen 0,72%, Zuidplas 0,43% (verslechterd tov 2010)	<u>Actieprog. 2011:</u> - Huurbetalingsachterstand terugdringen tot max 1,45% (gouda), 0,6% (waddinxveen), 0,3% (Zuidplas)	5	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Bevorderen eigen woningbezit</u>				
<u>Managrap 2010:</u> - Geen huurwoningen verkocht in Zuidplas	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Woonpartners continueert haar bestaande verkoopprogramma huurwoningen en koerst daarbij op de verkoop van 9 woningen in de periode 2008-2010, uitgaande van een gemiddeld verkooptempo van 3 woningen per jaar.	4
<u>Jaarverslag 2010:</u> - 1,4 mio is toegevoegd aan het Revolving Fund	<u>Geen ambities geformuleerd</u>	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Verkoopopbrengsten worden afgezonderd in een Revolving Fund. Het Revolving Fund kan worden ingezet voor onrendabele investeringen in het kader van realisatie van sociale huurwoningen, onrendabele investeringen in het kader van oplussen van woningen.	8

<p><u>Jaarversl 2010:</u> - Project Triangel maakt <u>gebruik van</u> MGE voor 200 koopwoningen</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Bezien of maatschappelijk gebonden eigendom (MGE) <u>kan worden toegepast</u></p>	7	<p><u>Geen opgaven geformuleerd</u></p>	-
<p><u>Jaarvers 2010:</u> - 26 woningen verkocht Managrap 2011: - 32 woningen verkocht</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Verkopen van vastgoed overeenkomstig <u>aan het</u> verkoopprogramma Actieprog. 2010 - 20 woningen verkopen in 2010, Actieprog. 2011 - 40 p/j (bijgesteld naar 20 a 25 volgens managrap 2011)</p>	9	<p><u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Corporaties continueren hun bestaande verkoopprogramma huurwoningen. Woonpartners gaat uit van een gemiddeld verkooptempo van 20 woningen per jaar.</p>	9
<p><u>Jaarversl 2012:</u> - 26 woningen verkocht à 3.600.000 euro. - 9 woningen in Gouda - 13 woningen in Waddinxveen - 4 in Zuidplas</p> <p><u>Jaarverslag 2013:</u> - 36 woningen verkocht à 5.000.000 euro. - 17 woningen in Gouda - 12 woningen in Waddinxveen - 7 woningen in Zuidplas</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2012-2016</u> - Verkoop van 100 huurwoningen</p> <p><u>Activiteitenprogramma 2013</u> - 2012: verkoop 20 woningen/3.000.000 positieve kasstroom - 2013: verkoop 15 woningen /2.000.000 positieve kasstroom (bijgesteld door sombere vooruitzichten)</p>	10	<p><u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Corporaties continueren hun bestaande verkoopprogramma huurwoningen. Woonpartners gaat uit van een gemiddeld verkooptempo van 20 woningen per jaar. <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners continueert haar bestaande verkoopprogramma. Het doel is om in de periode 2013-2017 ca. 60 woningen te verkopen. Het tempo wordt bepaald door de markt. Doel van de verkoop is onder andere het bevorderen van de doorstroming.</p>	7
<p><u>Overig</u></p>				
<p>Managrap 2010:- Overeenkomstig met de gemeente 22 egw en 18 app en winkelpanden opgekocht.- Nieuwbouwplannen behelzen ook ontwik. Van commercieel onroerend goed</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u>Commerciele activiteiten ontwikkelen op het gebied van bouwen beheren en aankopen c.q. verkopen van onroerend goed</p>	7	<p>Geen opgaven geformuleerd</p>	-
<p>Gemiddelde beoordeling</p>		6,9		7,0

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Ambities	Cijfer	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit				
<u>Jaarverslag 2010:</u> - 10,9 mio begroot, 9,7 mio gerealiseerd aan PO en R/GO - 95% van de voorgenomen werkzaamheden opgedragen <u>Jaarverslag 2011:</u> - 10,9 mio begroot, 10 mio gerealiseerd <u>Jaarverslag 2012:</u> - 9,7 mio begroot, 8,3 mio gerealiseerd <u>Jaarverslag 2013:</u> - 5,6 mio begroot, 5,6 mio gerealiseerd voor PO - 4,7 mio begroot, 3,7 mio gerealiseerd voor R/GO	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Woningcorporaties verplichten zich al die herstelwerkzaamheden aan hun vastgoed te verrichten die nodig zijn om de bij de aard en bestemming van het vastgoed behorende kwaliteit te waarborgen. In de periode 2010-2014 verbetert Woonpartners - 952 woningen in wijkontwikkelingsgebieden - 690 woningen in overig bestaand bebouwd gebied <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners verzorgt de herstelwerkzaamheden aan haar vastgoed, die nodig zijn om de bij de aard en bestemming van het vastgoed behorende kwaliteit te waarborgen. Woonpartners rapporteert hierover in de reguliere jaarstukken. <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners verzorgt het groot onderhoud/renovatie aan die complexen waar de woonkwaliteit onder druk is komen te staan, doch waar perspectief bestaat een complex tenminste nog 25 jaar door te kunnen exploiteren	6

<p><u>Managrap 2010:</u> - Voor woonpartnerskwaliteit is 100% tot 50% opgedragen - Voor Politiekeurmerk zijn verschillende % opgedragen van 0 tot 100. Ook 60%, 90% etc.</p> <p><u>Jaarversl 2010:</u> - Per project wordt bekeken hoe en in welke mate bouw-eisen meegenomen zullen worden.</p> <p><u>Jaarversl. 2011:</u> - 162 woningen voorzien van PKVW</p> <p><u>Jaarversl. 2012:</u> - 97 woningen hebben een PKVW certificaat gekregen 110 woningen geupgrade</p> <p><u>Jaarverslag 2013:</u> - Uit evaluatie is gebleken dat de GPR-methodiek vooral geschikt is voor Renovaite en Groot Onderhoud. Daarom wordt dit op dit type projecten toegepast. - In 2013 zijn 151 woningen gelijktijdig met de uitvoering van planmatig onderhoud of mutatieonderhoud, voorzien van WPK. - Bij 92 woningen zijn PKVW werkzaamheden uitgevoerd.</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Nieuwe woningen voldoen aan het 'Woonkeurlabel' (duurzaam, seniorenhuisvesting, politiekeurmerk etc.)</p> <p><u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Bevorderen van bouw ruime, flexibele multifunctionele gebouwen</p> <p><u>Activiteitenprogramma 2010:</u> - Op het gebied van duurzaam, veilig, milieubewust bouwen worden ten aanzien van de bestaande woningvoorraad de volgende maatregelen voorzien: - aanbrengen van het PKVW, isolerende veiligheidsbeglazing, uitvoeren van periodieke veiligheidsinspecties, verbeteren ventilatievoorzieningen, voorkomen van legionellabesmetting, toepassing van FSC-hout.</p> <p><u>Actieprog 2013:</u> - Woonpartners heeft aan nieuwbouw de kwaliteitsnorm "woonkeur" gekoppeld. Door overeenkomstig dit keurmerk te ontwerpen, wordt duurzame en levensloopbestendige woningbouw door onze organisatie bevorderd. In het basispakket WoonKeur zijn alle eisen en aanbevelingen van het PKVW opgenomen. - In aansluiting op de ondertekende intentie tot toepassing van FSC-Hout, daar waar mogelijk, hout uit duurzaam beheerde bossen worden toegepast. - Extra aandacht wordt besteed aan de risico's op het gebied van brandveiligheid, ventilatie, asbest en legionella. Nieuwbouwprojecten voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving rondom duurzaamheid en energieverbruik. - Woonpartners gebruik de GPR methodiek voor het toetsen van de kwaliteit en duurzaamheid van nieuwbouwprojecten</p>	<p>6 <u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Corporaties bouwen alle nieuwbouwwoningen levensloopbestendig, veilig, gezond, flexibel, energiezuinig en duurzaam, waarbij zij streven te voldoen aan de prestatie-eisen voor bouw- en woontechnische kwaliteit die met behulp van het instrument GPR Gebouw zijn bepaald. Voorts wordt voldaan aan de eisen van Woonkeuw en het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Aanvullend geldt de eis om alleen hout met FSC-keurmerk te gebruiken.</p> <p>De bedoelde streefwaarden voor nieuwbouwwoningen zijn voorlopig bepaald op de volgende GPR-scores: - energie 7,0 - materialen 6,5 - afval 6,5 - water 6,5 - gezondheid 6,5 - woonkwaliteit 9,0</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Partijen streven naar een toekomstbestendige kwaliteit van woningen en woonomgeving, dat wil zeggen levensloopbestendig, veilig, energiezuinig, gezond en duurzaam. Keurmerken als Woonkeur (Politiekeurmerk en Seniorenlabel) en Duurzaam Bouwen worden in principe meegenomen (voor zowel nieuwbouw als bestaande bouw)</p> <p>Woonpartners hanteert Woonpartnerskwaliteit om zorg te dragen voor duurzaam onderhouden eigentijdse woningen. Daarnaast wordt in de gehele bestaande voorraad het aanbrengen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen nagestreefd en worden veiligheidskeuringen in het woningbezit gehouden.</p> <p>De nieuwbouwwoningen van corporaties dragen na oplevering het KOMO-inspectiecertificaat en het Politiekeurmerk Veilig Wonen</p>	<p>6</p>
---	--	--	----------

<u>Managrap. 2010:</u> - 4 projecten zijn ingevoerd volgens de GPR methodiek Westergouwe is levensloop bestendig gebouwd, volgen GPR-gebouw 4.0, voldoet aan de eisen van WPVW. <u>Jaarverslag 2013:</u> - 3 projecten volgens GPR aangepakt	<u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> Projecten adhv GPR methodiek doorrekenen en evalueren	6	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Corporaties proberen het instrument GPR Gebouw bij plannen voor woningverbetering. Bij projectmatige woningverbetering stellen corporaties hun huurders in de gelegenheid het huis te laten beveiligen volgens de normen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen of gelijkwaardig certificaat.	7
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners investeert een evenredig deel van het beschikbare investeringsvermogen aan haar bezit in Waddinxveen en haalt de reeds geplande investeringen in Waddinxveen indien mogelijk naar voren.	-
Geen prestaties geformuleerd	<u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Bestaande woningen met minder dan 3 kamers transformeren	-	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Managrap 2010:</u> - In 2010 zijn er totaal 928 cv-ketels vervangen	<u>Actieprog. 2010</u> - Versneld vervangen van 750 cv-ketels	8	Geen opgaven geformuleerd	-
Geen prestaties geformuleerd	<u>Actieprog. 2011:</u> - Woningen met min. exploitatietermijn van 15 jaar voorzien van Woonpartnerskwaliteit	-	Geen opgaven geformuleerd	-
Kwaliteit dienstverlening				
<u>Jaarverslag 2012:</u> - Woonpartners onderhoudt intensief contact met haar belanghouders om de belangen van huurders en woningzoekenden zo goed mogelijk te kunnen behartigen. Het gaat o.a. om verleg met lokale overheden, huurdersbelangenorganisaties, bewonerscommissies en maatschappelijke organisaties. De wijze waarop het overleg wordt gevoerd is vastgelegd in een meerjarige samenwerkingsovereenkomst en het governancebeleid.	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> participatie: - Corporatie betrekken de huurdersorganisaties bij het (te voeren) beleid door periodiek overleg met hen te voeren - Corporaties overleggen periodiek met bewonerscommissies over zaken als beheer en beleid op complexniveau - Corporaties betrekken bewoners vroegtijdig bij renovatie- en sloopplannen	7
<u>Managrap. 2010:</u> - Klanttevredenheid beoordeeld met 7,3 en 7,2 voor reparatieproces. Scoren boven de norm. - KWH behaald met 7,7	<u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Verbeteren dienstverlening aan huurder door investeren in de kennis van het personeel (openheid, communicatie, vakkennis, betrokkenheid, dienstverlening)	8	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Jaarversl. 2011:</u> - Voldoen aan de KWH-norm: huurlabel verlengd - Aan USP kwaliteitsmonitor deelgenomen.	<u>Actieprogramma 2011:</u> - Norm USP - KWH-norm	7	Geen opgaven geformuleerd	-

<u>Jaarversl. 2012:</u> - In 2012 is gestart met het nieuwe KWH-label	<u>Actieprog. 2012:</u> - KWH-huurlabel 2.0	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Managrap 2010:</u> - Er zijn kleine verbeteringen gerealiseerd in de dienstverlening aan onze klanten. - Het afsprakenkader is verbeterd voor VvE's	<u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Verbeteren van interne en externe organisatie (dienstverlening huurders kopers en VvE's, belanghebbende betrekken, pers informeren)	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Jaarverl. 2011&2012:</u> - Social media (Linkedin, Forum Gouda) is toegenomen. - Nieuwe integriteitsrichtlijnen opgesteld. - Verschillende bijeenkomsten/overlegmomenten (klantarena's) worden gepland	<u>Meerjarenbeleidsplan 2012-2016</u> - Inzet social media om meningen te peilen ontwikkelen omgevingsbewustzijn medewerkers klantcontact momenten beter benutten periodieke ontmoetingen met klanten organiseren	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Manag.rap.2013:</u> - Klantbeoordeling PO 7,7 (doel 7,5) - Klantcontact en bereikbaarheid scoort beneden de norm overige punten volgens of boven de norm - Een nieuwe telefooncentrale, een nieuw systeem voor de verwerking van reparatieverzoeken en een nieuwe site zijn in gebruik genomen. Trajecten voor efficiënter en klantgerichter onderhoud zijn in gang gezet. <u>Jaarverslag 2013:</u> - Doelstelling van minimaal 7,5 gerealiseerd	<u>Activiteitenprogramma 2013</u> - Verbeteren dienstverlening en stroomlijnen van processen - Versterken klantbewustzijn en klantgerichtheid - Optimaliseren en innoveren in beheer(nieuwe tel. centrale) - Optimaliseren van inkomsten en uitgaven	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Manag.rap.2013:</u> - 8,2 score voor reparatieverzoeken (norm 7,5) - 7,9 score voor begeleiden onderhoudsprojecten (norm, 8) - 6,7 score klachtafhandeling (norm, 8)	<u>Activiteitenprogramma 2013</u> - Focus op de afhandeling van reparatieverzoeken, bewonersbegeleiding bij onderhoudsprojecten en klachtenafhandeling	6	Geen opgaven geformuleerd	-
Energie en duurzaamheid				

<p><u>Managrap. 2010:</u> - 50% van de werkzaamheden opgedragen - 4 projecten zijn ingevoerd volgens de GPR methodiek <u>Jaarversl 2010</u> - CV ketels, hr++ beglazing, dakisolatie aangebracht</p> <p><u>Managrap 2011:</u> - 1.210 cv-ketels vervangen</p> <p><u>Jaarversl. 2012:</u> - CV-ketelsvervangen door HR-ketels - Hr++ aangebracht - DakisolatieSouwmuurisolatie - Vloerisolatie - 2,1 mio begroot, 1,1, mio gerealiseerd door besparingen, technische beperkingen, doorschuiven naar 2013</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Verbetering van energieprestatie van het bestaande bezit (CO2-uitstoot etc). Projecten adhv GPR methodiek doorrekenen en evalueren</p> <p><u>Actieprog. 2011:</u> - 10 complexen energetische maatregelen aanbieden vervangen 1200 cv-ketels</p> <p><u>Meerjarenbeleidsplan 2012-2016</u> - Kwaliteit toevoegen door energiebesparende maatregelen</p> <p><u>Actieprog. 2012:</u> - 60% realisatie van investering 10 mio energiebesparende maatregelen zonder huurverhoging in de komende 7 jaar - 40% realiseren in 2013</p>	6	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Partijen streven naar een toekomstbestendige kwaliteit van woningen en woonomgeving, energiezuinig, gezond en duurzaam. Ook op het gebied van milieu zal Woonpartners in de komende jaren nog extra maatregelen voorstellen.</p>	6
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Het streven is dat woningen die worden verkocht minimaal energielabel C hebben</p>	-
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Partijen stellen dat in de bestaande voorraad de toekomstbestendigheid vermeerderd kan worden door te investeren in het opschuiven van energielabels. Het streven is dat in 2030 de bestaande woningen van Woonpartners gemiddeld minimaal energielabel C hebben. De ingrepen worden gecombineerd met renovaties en groot onderhoud. Het streven is om in Waddinxveen in de periode 2013-2017 ca. 175 woningen naar label C te brengen en ca. 57 woningen naar label B.</p>	-
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Bewustwording van huurders over voordelen van het verhogen van het energielabel van hun woning is van groot belang. Partijen spreken af om in hun communicatie hierover samen op te trekken.</p>	-
Gemiddelde beoordeling		6,8		6,4

Huisvesten doelgroepen met bijzondere aanpassingen
of voorzieningen

Prestaties	Ambities	Cijfer	Opgaven	Cijfer
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte				
<p><u>Jaarverslag 2013:</u> - Woonpartners heeft meer dan 800 woningen ouderengeschikt en drempelvrij gemaakt en voldoet zodoende ruim aan de afgesproken 750 woningen</p>	Geen ambities geformuleerd	-	<p><u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Corporaties bevorderen dat er een toereikend aanbod is voor de overige aandachtsgroepen waaronder huisvesting van ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Gemeente en Woonpartners zullen er naar streven dat er een toereikend woningaanbod voor senioren, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven zal zijn. Er dienen voorwaarden geschapt te worden voor het zolang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen van senioren en gehandicapten. Sloop of renovatie van woningen die gelabeld zijn voor senioren zal niet leiden tot vermindering van het aantal gelabelde woningen.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners bevordert dat er een toereikend woningaanbod voor de overige aandachtsgroepen is waaronder ouderen.</p>	8
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<p><u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Woningcorporaties garanderen de voorraad aangepaste woningen in stand te houden en te beheren en op verzoek van de gemeente uit te breiden.</p>	-
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Partijen zorgen voor een doelmatige benutting van de voorraad aangepaste woningen. Woonpartners garandeert deze voorraad in stand te houden en te beheren en in overleg met de gemeente uit te breiden. In overleg stelt Woonpartners ook geschikte 55-pluswoningen en zorgindicatiewoningen beschikbaar voor mensen met een beperking jonger dan 55 jaar. De effecten op de voorraad worden gemonitord.</p>	-

<u>Managrap 2010:</u> - Samenwerking met senioren groepen voor nieuwbouw - Vraag om meer zorgwoningen te realiseren blijft - Gladheidsbestrijding voor senioren <u>Jaarversl 2010:</u> - 90 woningen opgelust	<u>Actieprog. 2010</u> - Activiteiten en initiatieven steunen die ten goede komen van ouderen	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Jaarverslag 2013:</u> - Woonpartners werkt nauw samen met de Zuidrandflat, Palet Welzijn, De Vierstroom en Zorgpartners Midden-Holland. Daarnaast wordt er samengewerkt met specifieke zorgaanbieders als de Gemiva-SVG Groep en ASVZ. - Woonpartners heeft een portefeuille met meer dan 2.500 nultredenwoningen. Doel is om ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen	<u>Actieprog. 2013:</u> - Nieuwe samenwerkingsvormen zoeken naar maatschappelijk verantwoorde zorg - Mensen met een functiebeperking zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen	7	Geen opgaven geformuleerd	-
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking < 65				
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Corporaties zullen een experiment met tandemwoningen initiëren dat de gemeente zal ondersteunen. Dit kan zowel betrekking hebben op een fysieke oplossing (bouwen) als op een experiment o.h.g.v. woonruimteverdeling (mantelzorgers huisvesten in de buurt van zorgvragers).	-

<p><u>Managrap 2010:</u> - In verschillende woningen zijn aanpassingen gedaan voor gehandicapten. - In 2010 zijn 3 vrouwen uit het VOC geplaatst</p> <p><u>Jaarversl. 2010:</u> - Voorzieningen voor mensen met verstandelijke beperking gerealiseerd in 't Leliepark + ondersteuning zelfstandig wonen</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Realiseren van betaalbare huisvesting voor (licht verstandelijk of visueel) gehandicapten of mensen die een bepaalde vorm van begeleiding nodig hebben, waaronder dak- en thuislozen en vrouwenopvang</p> <p><u>Actieprogramma 2013:</u> - De zorgdakcontracten worden gebruikt voor huurders die zelfstandig kunnen wonen, maar nog wel enige begeleiding nodig hebben. Het huurcontract is tijdelijk en wordt gecombineerd met een begeleidingscontract. Pas bij voldoende zelfstandigheid kan het contract worden omgezet naar een regulier contract.</p>	7	<p><u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Partijen maken jaarlijks volumeafspraken over (zelfstandig en onzelfstandig) huisvesten van mensen met een verstandelijke, psychische en/of maatschappelijke handicap waaronder zorgdak, opvang dak- en thuislozen en doorstroming uit maatschappelijke opvang.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Partijen maken jaarlijks volumeafspraken over (zelfstandig en onzelfstandig) huisvesten van mensen met een verstandelijke, psychische en/of maatschappelijke handicap waaronder zorgdak, opvang dak- en thuislozen en doorstroming uit maatschappelijke opvang.</p> <p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners bevordert dat er een toereikend woningaanbod voor de overige aandachtsgroepen is waaronder gehandicapten en personen die zorg en/of begeleiding behoeven</p>	7
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen stellen				
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<p><u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Partijen verkennen gezamenlijk de mogelijkheden om woonwagendstandplaatsen in beheer en verhuur te laten nemen door corporaties.</p>	-
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> De taakstelling voor het huisvesten van arbeidsmigranten wordt afgestemd op een nog te verrichten regionaal onderzoek naar deze huisvestingsbehoefte. Woonpartners kan een rol spelen wanneer het gaat om permanente huisvesting.</p>	-
<p>Jaarverslag 2010: - In 2010 heeft Woonpartners vijf zorgdakcontracten met klanten van zorgaanbieders kunnen afsluiten.</p>	<p><u>Actieprogramma 2013:</u> - De zorgdakcontracten worden gebruikt voor huurders die zelfstandig kunnen wonen, maar nog wel enige begeleiding nodig hebben. Het huurcontract is tijdelijk en wordt gecombineerd met een begeleidingscontract. Pas bij voldoende zelfstandigheid kan het contract worden omgezet naar een regulier contract.</p>	7	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Gemeente en Woonpartners spannen zich in om in concrete gevallen faciliteiten te bieden in de vorm van zorgdak.</p> <p>Partijen maken jaarlijks afspraken over huisvestingsmogelijkheden voor mensen met een verstandelijke, psychische en/of maatschappelijke handicap waaronder zorgdak, opvang dak- en thuislozen en doorstroming uit maatschappelijke opvang.</p>	7

<u>Jaarverslag 2010:</u> - Er zijn afspraken gemaakt over het realiseren van nieuwe standplaatsen voor woonwagens met de gemeente Waddinxveen.	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Gemeente en Woonpartners zijn voornemens om tot gezamenlijk afspraken te komen over aanleg, eigendom en beheer van woonwagenstandplaatsen op grondgebied van gemeente Zuidplas en Waddinxveen. Woonparnters zal de voorbereiding, realisatie en exploitatie van de voorgenomen 3 standplaatsen verzorgen, onverminderd de hierop aanvullend te bepalen behoefte aan nieuwe standplaatsen als opvang van de Waddinxveense standplaatsbehoefte.	7
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Behoud van de loketfunctie Wonen van Woonpartners in Zevenhuizen. Bezien zal worden of er voor deze een koppeling kan worden gemaakt met de nog op te richten zorg/welzijnskruispunten (zowel Zevenhuizen als Moerkapelle).	-
Gemiddelde beoordeling		7,0		7,3

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Ambities	Cijfer	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw				
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Partijen hebben de intentie om eendrachtig samen te werken bij de verdere ontwikkeling van de Zuidplaspolder, in het bijzonder als het gaat om woningbouw in de Gouweknoop. Zij bundelen daartoe zoveel mogelijk hun kennis en expertise.	-
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Partijen werken gezamenlijk een woonprogramma uit voor iedere locatie op basis van het woningbouwscenario uit de Woonvisie Gouda. Daarnaast spreken zij op basis van marktomstandigheden maatwerk af.	-
<u>Jaarverslag 2012:</u> - Woonpartners heeft aan nieuwbouw de kwaliteitsnorm 'woonkeur' gekoppeld. Door overeenkomstig dit keurmerk te ontwerpen, wordt duurzame en levensloopbestendige woningbouw door Woonpartners bevorderd. <u>Jaarverslag 2013:</u>	<u>Actieprog 2013:</u> - Woonpartners heeft aan nieuwbouw de kwaliteitsnorm "woonkeur" gekoppeld. Door overeenkomstig dit keurmerk te ontwerpen, wordt duurzame en levensloopbestendige woningbouw door onze organisatie bevorderd. In het basispakket WoonKeur zijn alle eisen en aanbevelingen van het PKVW opgenomen.	7	<u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Partijen spreken af in te zetten op toekomstbestendig wonen.	7

<p>- Per project wordt bekeken hoe en in welke mate de kwaliteitsnorm 'Woonkeur' meegenomen zullen worden. In 2013 heeft dat geresulteerd in (gedeeltelijk) bouwen onder Woonkeur bij:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 De Parkwachters in Boskoop 2 De Gouwe Oever in Boskoop 3 Alblaslocatie in Waddinxveen 4 Centrumplan in Waddinxveen 	<p>- In aansluiting op de ondertekende intentie tot toepassing van FSC-Hout, daar waar mogelijk, hout uit duurzaam beheerde bossen worden toegepast. Extra aandacht wordt besteed aan de risico's op het gebied van brandveiligheid, ventilatie, asbest en legionella.</p> <p>- Nieuwbouwprojecten voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving rondom duurzaamheid en energieverbruik Woonpartners gebruik de GPR methodiek voor het toetsen van de kwaliteit en duurzaamheid van nieuwbouwprojecten</p>			
<p>Geen prestaties geformuleerd</p>	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	<p>-</p>	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Woonpartners richt zich in Zuidplas in eerste instantie op sociale huur en sociale koop. Het percentage sociaal in het woningprogramma bij dorpsuitbreidingen Moerkapelle en Zevenhuizen bedraagt minimaal 30%.</p>	<p>-</p>
<p>Geen prestaties geformuleerd</p>	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	<p>-</p>	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Partijen hebben de intentie om samen te werken bij de verdere ontwikkeling van de Zuidplaspolder, waaronder de regionale woonvisie.</p>	<p>-</p>
<p><u>Jaarverslag 2010:</u> - Bestuurlijk overleg met de gemeente Gouda, Waddinxveen en Zuidplas vindt plaats op kwartaalbasis. Met deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt ten aanzien van de woningvoorraad waar het gaat om nieuwbouw en herstructurering, verkoop van huurwoningen, huisvesting van kwetbare groepen, beheer, dienstverlening en sociale- en leefbaarheidsinitiatieven</p>	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	<p>-</p>	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Jaarlijks vindt bestuurlijk overleg plaats over woningbouwlocaties en de daarbij mogelijke programmering, waarbij nagegaan wordt wat de rol van de corporatie kan zijn.</p>	<p>7</p>
<p><u>Managrap. 2010:</u> - Nieuwbouwplannen verlopen tot nu toe conform planning en binnen budget. Alleen afronding project 't Leliepark nog niet gerealiseerd</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Ontwikkelen van nieuwbouw in uitleggebieden (binnen budget en planning)</p>	<p>7</p>	<p><u>geen opgaven geformuleerd</u></p>	<p>-</p>

<p><u>Managrap. 2010:</u> - (nieuwbouw) woningen worden binnen specifieke doelgroepen verkocht</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Op de markt brengen van betaalbare koopwoningen voor starters (bouwen voor doorstroming)</p>	7	<u>geen opgaven geformuleerd</u>	-
<p><u>Managrap. 2010:</u> - 13 projecten liggen op schema - 6 projecten lopen achter - Er zijn 14 (egw) opgeleverd</p>	<p><u>Actieprog. 2010</u> - Kamers met kansen - Gouda: 18 huurunits - Land van Steyn - Gouda: 66 woningen - Centrumontwikkeling GO - Gouda: herontwikkeling - MFA - Gouda: incl. 16 starterswoningen - Zuidrandflat - Gouda: zorgvoorzieningcluster - De Buhne - Gouda: herontwikkeling - Westergouwe - Gouda: 200 woningen - Schoolstraat - Zevenhuizen: 20 huurwoningen + 8 eengezinswoningen - Groot Swanla - Zevenhuizen: 30 huur- en koopappartementen + 14 egw huur - Margrieteplein - Gouda: 30-36 woningen - Triangel: huur en koopwoningen - Centrumplan Fortis: 93 huurappartementen - Rijnlandstraat - Waddinxveen: 13 huurapp. 55+</p>	6	<u>geen opgaven geformuleerd</u>	-
<p><u>Jaarverslag 2011:</u> 13 woningen Rijnlandstraat, 31 woningen Parc Houtzicht en 35 woningen op de Alblaslocatie in Waddinxveen, 44 woningen Groot Swanla in Zuidplas (Zevenhuizen) Multifunctionele Acommodatie plus 16 woningen Gouda Oost</p>	<p><u>Actieprog. 2011 (opleveren:)</u> -16 huurapp Wilsonplein Gouda - 13 huurapp Rijnlandstraat Waddinxveen - 30 woningen Zevenhuizen, Zuidplas</p>	10	geen opgaven geformuleerd	-
<p><u>Jaarversl. 2012:</u> - 33 sociale huurwoningen opgeleverd - 33 markthuurgewoone opgeleverd</p> <p><u>Activiteitenprogramma 2013</u> - Gerealiseerd t/m 2012: 33 markthuurgewoone en 33 sociale huurwoningen - Prognose 2013: 52 woningen</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2012-2016</u> - Totaal 638 nieuwbouwwoningen (focus op starters en kleine (1-3) huishoudens) - 301 woningen in sociale huur (uitbreiding en vervanging) - 139 woningen in markthuursector (tot 850,- euro kale huur) - 145 woningen in maatschappelijk gebonden eigendom - 53 woningen in de koop - 2012: 31 marktgewoone - 2013: 152 woningen (95 sociaal, 57 markt)</p> <p><u>Actieprog. 2012:</u> - 31 huurwoningen opleveren (start 59 woningen)</p>	7	geen opgaven geformuleerd	-
<p><u>Jaarverslag 2013:</u> - Sociale huur 79 woningen opgeleverd (140 in aanbouw)</p>	<p><u>Activiteitenprogramma 2013</u> <u>Boskoop:</u> - Parklaan: 24 appartementen (huur)</p>	5	Prestatieafspraken <u>gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> De gemeente voert de regie op de totale	7

<p>- 39 marktwoningen opgeleverd (8 in aanbouw)</p> <p>Opgeverd 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 24 sociale huurwoningen De Parkwachters Boskoop - 22 sociale huurwoningen en 6 markthuurloningen 2e fase Alblaslocatie Waddinxveen 	<ul style="list-style-type: none"> - Waterrijk West: 12 EGW en 24 appartementen - Goude oever: 22 appartementen (huur) <p><u>Gouda:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Oost: herontwikkeling Stempel West (110 woningen, huur en koop), Springslocatie (35 woningen, huur) - Margrietplein: 31 huurwoningen - Verwerving 5 EGW en 5 appartementen/winkelunits <p><u>Waddinxveen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Triangel: 202 huur- en 200 koop - Fortis: 93 huurappartementen - Alblaslocatie: 35 appartementen en 28 eengezinshuur <p><u>Zuidplas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoolstraat: 28 huurwoningen - Klinkhamer: 20 huurwoningen 		<p>woningbouwprogrammering en maakt op basis hiervan jaarlijks afspraken met Woonpartners.</p>	
Sloop				
<p>Jaarversl. <u>2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 48 woningen gesloopt 	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	-	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010:</u></p> <p>Sloop/nieuwbouwplannen voor het complex aan de Schoolstraat (20 woningen). Ook voor het gebied aan de Burgemeester Klinkhamerweg wordt onderzoek gedaan voor (her)ontwikkeling.</p>	7
<p>Jaarversl. <u>2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 122 woningen gesloopt <p>Jaarversl. <u>2013:</u></p> <p>188 woningen gesloopt</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2012-2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sloop van 237 huurwoningen <p><u>Actieprog. 2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sloop van 122 woningen <p><u>Actieprog. 2013:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sloop van 66 woningen 	9	<p><u>Sociaal statuut herstructurering Korte Akkeren/Gouda Oost:</u></p> <p>Sloop va</p>	-

Herstructurering			
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	- <u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Partijen leveren een bijdrage aan de verbetering van de historische waardevolle context van de binnenstad. Corporaties geven daar waar cultuurhistorische ambities aan de orde zijn deze een betekenisvolle plek in de planontwikkeling en uitvoering.	-
<u>Jaarverslag 2013:</u> In samenwerking met de gemeente worden de woningen en winkels in Gouda Oost aan de Eendrachtsweg en De Rijkstraat actief aangekocht. De woningen worden na aankoop tijdelijk verhuurd en daarna gesloopt om plaats te maken voor nieuwbouw in deze wijk. - Voor de herontwikkeling van het Zuidelijke Stempel West zijn vrijwel alle woningen verworven, waardoor de ontwikkeling van dit deelgebied door kan gaan. Voor het Zuidelijk Stempel Oost is ook een groot deel van de woningen verworven. In het Middengebied loopt de verwerving stroef en is tot nu toe slechts een enkele woning verworven.	Geen ambities geformuleerd	- <u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Aantallen te bouwen woningen Woonpartners in wijkontwikkelingsgebieden en overig bestaand bebouwd gebied. Wijkontwikkeling: -2010: 16 -2011: 16 -2012: 0 -2013: 15 Overig bestaand bebouwd gebied: 2012: 46 Gemeente en corporaties hebben een bijzondere verantwoordelijkheid voor de wijkontwikkelingsgebieden Korte Akkeren en Gouda Oost. De afspraken zoals boven weergegeven over aantallen zijn afhankelijk van de gebiedgerichte afspraken die worden gemaakt in het kader van de Ontwikkelingsovereenkomst Gouda Oost en Gebiedsexploitatie Korte Akkeren.	7
<u>Jaarverslag 2010:</u> - De zittende huurders aan de Schoolstraat moeten zo snel mogelijk duidelijkheid krijgen over hun situatie. Het gesprek met de gemeente is vervolgd om tot een zo spoedig mogelijke herontwikkeling van de woningen over te gaan. <u>Jaarverslag 2012:</u> - Er zijn nog 3 woningen bewoond door de oude huurders. Herhuisvesting van de bewoners en de daaropvolgende sloop van de woningen is op dit moment niet aan de orde. Daarom is aan de reguliere bewoners aangeboden om een kleine schilder of behnagklus in huis uit te (laten) voeren. - Voor de woningen aan de Burg. Klinkhamerweg is het plan om deze in 2014 te slopen en te vervangen door nieuwbouw	Geen ambities geformuleerd	- geen opgaven geformuleerd	-

Maatschappelijk vastgoed				
<u>Manag rap 2013 en jaarverslag 2013:</u> - Verschillende acties zijn ondernomen in Gouda Oost (herontwikkelingen, uitverhuisingproces, opleiden jongeren portiekportier, realisatie van een wijkethuis etc.)	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Woonpartners wenst te investeren in de centrumontwikkeling Gouda Oost en de brede school Gouda Oost naast de bestaande sociale initiatieven uit het uitvoeringsprogramma wijkontwikkeling Korte Akkeren en Gouda Oost	7
<u>Manag rap 2013:</u> - Woonpartners investeert in het Anne Frank complex	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners investeert op kostendeekkende basis in maatschappelijk vastgoed. Zo beheert zij onder meer het Anne Frank Zalencentrum t.b.v. het ouderenwerk in Waddinxveen.	7
Managrap 2010: - 1 multifunctionele accommodatie opgeleverd	<u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Investeren in maatschappelijk vastgoed (scholen, zorg, welzijn) en leefbaarheid	6	geen opgaven geformuleerd	-
<u>Jaarversl. 2012:</u> - "wegens tijdsdruk is er alleen aandacht geschonken aan het beheer van vastgoed, daar waar dat nodig was. Er is een compleet overzicht opgesteld van alle M&OV objecten. Obv deze lijst zijn voor de begrotingen 2013 per object onderhoud- en overige kosten inzichtelijk gemaakt" <u>Jaarverslag 2013:</u> Er is in 2013 volledig inzicht verkregen in alle objecten. Op basis hiervan zijn per object voor 2014 begrotingen voor onderhoudskosten en overige kosten opgesteld.	<u>Actieprog. 2012:</u> - Beheersopzet uitwerken. Doelstelling is de voorzieningen zodanig te exploiteren dat zij voorzien in de behoefte van de wijk of de buurt	6	geen opgaven geformuleerd	-
Gemiddelde beoordeling		7,2		7,0

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Ambities	Cijfer	Opgaven	Cijfer
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Bij investeringen en de herinrichting van openbare ruimte hanteren partijen als vertrekpunt voor de beoogde kwaliteit de Leidraad Inrichting Openbare Ruimte.	-
<u>Jaarverslag 2010 en 2011 en 2013:</u> - In 2010 is er op een voortvarende wijze gestart met woonfraudebestrijding. 89 meldingen zijn onderzocht. Op 52 adressen bleek er sprake van onrechtmatigheid. 33 ontruiming. - In 2011 zijn 53 meldingen gedaan, in totaal zijn er 45 meldingen afgerond. 17 ontruiming. - In 2012 zijn 16 huizen ontruimd. - In 2013 zijn 49 meldingen gedaan, waarbij bij 37 woningen een onrechtmatige woonsituatie is vastgesteld. 12 ontruiming hebben plaatsgevonden, 8 verzoeken tot inwoning, 11 waarschuwingen en 12 huuropzeggingen.	<u>Actieprogramma 2010:</u> - Woonpartners pak woonfraude aan door o.a. onrechtmatige bewoning aan te pakken adhv het project 'Onrechtmatige bewoning' in Gouda.	7	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Partijen nemen gezamenlijk vanuit ieders verantwoordelijkheid de bestrijding van onrechtmatige bewoning ter hand <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Partijen nemen gezamenlijk vanuit ieders verantwoordelijkheid de bestrijding van onrechtmatige bewoning ter hand.	7
<u>Managementrapportages 2010 t/m 2013:</u> - Ieder jaar is een leefbaarheidsbudget vastgesteld <u>Managrap. 2010:</u> - Er zijn 30 initiatieven ondersteund (2 projecten afgewezen) <u>Jaarverslag 2013:</u> - 70% van de totale uitgaven voor sociale leefbaarheid zijn uitgegeven in Gouda. Dit wordt verklaard doordat WP in Gouda te maken heeft met wijken waar de woonomgeving meer onder druk staat dan in het overig bezit. - Gelijktijdig met de uitvoering van planmatig onderhoud worden fysieke maatregelen op het gebied van leefbaarheid uitgevoerd. Hier was een bedrag voor 89.000. Uiteindelijk is hier 79.000 euro aan uitgegeven	<u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - (Extra) Investeren in de leefbaarheid van wijken en buurten door in samenspraak met bewoners buurtgerichte activiteiten te subsidiëren en te participeren bij de totstandkoming van maatschappelijke voorzieningen	6	<u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Corporaties stellen jaarlijks voor haar bewoners en bewonerscommissies een leefbaarheidsbudget beschikbaar voor maatregelen die positief bijdragen aan de verbetering van de leefbaarheid in en rond haar wooncomplexen, i.h.b. de verbetering van de sociale en fysieke veiligheid en de kwaliteit van de woonomgeving (schoon, heel veilig) en geen betrekking hebben op regulier onderhoud.	7

Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	- <u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> In 2010 voeren partijen een inventarisatie uit van activiteiten van corporaties en gemeente op het gebied van leefbaarheid en veiligheid om inzichtelijk te maken op welk vlak extra inspanningen mogelijk en noodzakelijk zijn. De afspraken worden meegenomen in het wijkprogramma 2011.	-
<u>Jaarverslag 2012:</u> - Samenwerking met ketenpartners. In 2012 is actief bijgedragen aan het convenant aanpak extreme overlast en het zoeken naar oplossingen voor huurachterstanden. <u>Jaarverslag 2013:</u> - De huurachterstand van huidige huurders loopt op, die van vertrokken huurders loopt terug.	Geen ambities geformuleerd	- <u>Prestatieafspraken Gouda 2010-2014</u> Voor maatschappelijk problemen zoals overlast, schulden en dergelijke werken partijen eensgezind samen en bieden op elkaar afgestemde diensten aan.	7
<u>Jaarverslag 2012:</u> - Woonpartners heeft zich geconformeerd aan de richtlijn 'bestrijding woonfraude' van de gemeente Gouda. Deze aanpak van illegale bewoning blijft niet meer beperkt tot Gouda.	Geen ambities geformuleerd	- <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners zal bij situaties van illegale bewoning handhaven. Partijen zijn bereid om mee te denken bij oplossingen voor tijdelijke huisvesting. Daarnaast hebben partijen een signalerende functie naar elkaar over illegale activiteiten in en rond woningen.	7
<u>Manag. Rap. 2013:</u> - Huisuitzettingen zijn stabiel gebleven. Dit komt door de inzet van de medewerkers huurincasso en door de samenwerking met derden, zoals Voorkom Huis Uitzetting in Gouda, Meldpunt Zorg en Overlast in Waddinxveen en Zuidplas.	<u>Activiteitenprogramma 2013</u> - Voorkomen van huisuitzettingen <u>Actie prog 2013:</u> - Indien een huurder structurele problemen heeft, helpt Woonpartners bij het zoeken naar mogelijke oplossingen door de betreffende bewoner te verwijzen naar instanties als maatschappelijk werk, schuldhulpverlening en de gemeentelijke sociale dienst.	7 <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners heeft een belangrijke verantwoordelijkheid bij het voorkomen van huisuitzettingen en het bieden van een tweede kans aan kwetsbare groepen. Deze deelt zij met andere partijen. Woonpartners is bereid om samen met de Plangroep Schuldhulpverlening preventieactiviteiten te ontwikkelen en mede te bekostigen.	6

<p><u>Jaarverslag 2013:</u> WP beheert in Waddinxveen twee woonwagenlocaties met in totaal 18 standplaatsen. Voor de locatie aan de Meteorenweg met 4 standplaatsen wordt in nauwe samenspraak met de gemeente gezocht naar een nieuwe locatie in de nieuw te verrijzen woonwijk Triangel.</p>	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	<p>- <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> De woonwagenplaatsen aan de Meteorenweg en de Pater Jomaweg zijn in bezit van Woonpartners. Het beheer en onderhoud valt onder verantwoordelijkheid van Woonpartners, dit geldt ook voor het beheer en onderhoud van de directe leefomgeving. Woonpartners stimuleert het eigen woonwagbezit. <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> partijen maken in 2013 een nadere uitwerking van de afspraken uit 2002 en 2011 betreffende de woonwagens aan de Meteorenweg en de mogelijk daaropvolgende ontwikkeling.</p>	<p>7</p>
<p>Geen prestaties geformuleerd</p>	<p><u>Activiteitenprogramma 2013:</u> - Onder het MVO en duurzaamheidsbeleid schaaft Woonpartners ketensamenwerking/-integratie</p>	<p>- <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> in 2013 ligt de nadruk op versterking van de ketensamenwerking en wordt ingezet op een actieve gezamenlijke aanpak van de leefbaarheid door gemeente, Woonpartners en bewoners (wijkplatform).</p>	<p>-</p>
<p>Geen prestaties geformuleerd</p>	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	<p>- <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Partijen spreken nader met elkaar af hoe zij omgaan met investeringen voor structurele ingrepen in de openbare ruimte.</p>	<p>-</p>
<p><u>Jaarverslag 2013:</u> Verschillende leefbaarheidsinitiatieven waar Woonpartners bij betrokken is, waaronder: - De dag van de Betrokken Huurder - Groot onderhoud aan de Burgemeester Gaarlandtsingel - Taallessen Kort Haarlem - Vernieuwen leefregels - Inbraakpreventie Oud Achterwillens Gouda</p>	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	<p>- <u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> jaarlijks verstrekt Woonpartners via haar activiteitenprogramma haar voornemens op het gebied van de leefbaarheid en legt zij via het jaarverslag verantwoording af over de resultaten.</p>	<p>7</p>
<p>Geen prestaties geformuleerd</p>	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	<p>- <u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Gemeente en Woonpartners zullen zoveel mogelijk een beleid voeren dat is gericht op het voorkomen van een verzoek van een tweede kans.</p>	<p>-</p>
<p>Geen prestaties geformuleerd</p>	<p>Geen ambities geformuleerd</p>	<p>- <u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Voor de inrichting van de openbare ruimte zullen gemeente en Woonpartners gezamenlijk projecten ontwikkelen waaraan in de wijken behoefte is. Hierbij kan gedacht worden aan vervanging beplantingsvakken, vervangen van bomen etc.</p>	<p>-</p>

Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Gemeente en Woonpartners ontwikkelen een toekomstvisie voor de entree van de gemeenten van de Burgemeester Klinkhamerweg en de bestaande provinciale weg binnen de kern Zevenhuizen. Gemeente voert de regie.	-
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Er worden nadere afspraken gemaakt over de achterpaden achter sociale huurwoningen	-
Geen prestaties geformuleerd	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> De gemeente en Woonpartners zullen zorgdragen voor de vermindering van onveilige plekken	-
<u>Jaarverslag 2010:</u> - Ondergrondse afvalverzameling wordt naar verwachting in 2011 in uitvoering gebracht	Geen ambities geformuleerd	-	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Woonpartners en de gemeente zetten zich in om meer ondergrondse afvalverzamelplaatsen te realiseren.	5
Geen prestaties geformuleerd	<u>Meerjarenbeleidsplan 2007-2011</u> - Deelnemen in de ontwikkeling van buurten en wijken met achterstandssituaties	-	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Managrap. 2010:</u> - Project opgestart 'samen spelen op straat', 'maak uw buurt winterklaar' en vuurwerk opruimen	<u>Actieprog. 2010</u> - Contact met wijkteams uitbreiden	7	<u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Gemeente en Woonpartners zullen in samenspraak met de bewoners speelplaatsen verder ontwikkelen. <u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Woonpartners zal zorgdragen voor het op- en uitbouwen van netwerken in de kernen om op die manier de burger meer te betrekken bij de leefbaarheid in de eigen woonomgeving.	7
<u>Jaarversl 2010:</u> - Cameratoezicht Wingerd	<u>Actieprog. 2010</u> - Uitbreiden cameratoezicht	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<u>Jaarversl. 2011:</u> - Muurschildering aangebracht op verzoek bewonerscomm. - Verschillende leefbaarheidsprojecten uitgevoerd	<u>Actieprog. 2011</u> - Inzetten van extra acties in onderhoud van gebouwen en leefomgeving - uitvoeren van diverse leefbaarheidsprojecten - Voortzetting samenwerking met Raad voor de Kinderbescherming en Reclassering - Deelname aan wijkteamvergaderingen en contacten aanhalen	6	Geen opgaven geformuleerd	-

<p><u>2010:</u> 282.581 van het totale leefbaarheidsbudget, 293.900, besteed <u>2011:</u> 280.418 van het totale leefbaarheidsbudget, 325.824, besteed <u>2012:</u> 394,963 van het totale leefbaarheidsbudget, 419,740, besteed <u>2013:</u> 389.000 van het totale leefbaarheidsbudget, 402,000 besteed.</p>	<p><u>Actieprog. 2011</u> - 100% leefbaarheidsbudget besteed</p>	6	<p><u>Prestatieafspraken gemeente Waddinxveen 2013-2017</u> Woonpartners stelt jaarlijks ten behoeve van haar huurders via de bewonerscommissies een leefbaarheidsbudget beschikbaar voor maatregelen die bijdragen aan verbetering van de leefbaarheid in en rond de woningcomplexen, in het bijzonder de verbetering van de sociale en fysieke veiligheid en de kwaliteit van de directe woonomgeving, die geen betrekking hebben op het regulier onderhoud. <u>Prestatieafspraken gemeente Zuidplas 2008-2010</u> Woonpartners stelt jaarlijks een budget beschikbaar aan bewoners en bewonerscommissies. Uit het leefbaarheidsbudget kunnen maatregelen/plannen worden gefinancierd die bijdragen aan verbetering in en rond woningen, die een bijdrage leveren aan de veiligheid in de woonomgeving en verbetering van de leefbaarheid.</p>	7
<p><u>Jaarversl. 2011:</u> - Verwachting is dat in maart 2012 alle reguliere bewoners van de Zuidelijke Stempel zijn verhuisd.</p>	<p><u>Actieprog. 2011:</u> - 85% van de huurders Zuidelijk Stempel West geherhuisvest</p>	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<p><u>Jaarversl. 2011:</u> - Er zijn verschillende fysieke maatregelen (projecten) op het gebied van leefbaarheid uitgevoerd in zowel Gouda, Waddinxveen en Zuidplas</p>	<p><u>Actieprog. 2011:</u> - Fysieke leefbaarheidsmaatregelen in 7 wijken (terreinbestrating, portiekafsluitingen, camera's plaatsen etc.)</p>	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<p><u>Jaarversl. 2012:</u> - Er wordt gewerkt aan sociale cohesie in Kort Haarlem, Havikhoek</p>	<p><u>Meerjarenbeleidsplan 2012-2016</u> - Investeren in sociale cohesie en tegengaan van vereenzaming - Realiseren en verder uitwerken van benodigde dienstverlening rondom de maatschappelijke voorzieningen</p>	7	Geen opgaven geformuleerd	-
<p><u>Jaarversl. 2012:</u> - Er zijn diverse activiteiten voor bewoners en professionals georganiseerd rond het Nelson Mandela Centrum - Verschillende activiteiten en programma's in Gouda Oost WP participeert in de Jeugdagenda, leerwerkplekken</p>	<p><u>Actieprog. 2012:</u> - Activiteiten rondom Nelson Mandela Centrum - Aanpak probleemwijken (Gouda Oost, Vogelbuurt etc) - Terugdringen jeugdoverlast - Cameratoezicht - Bewonersparticipatie</p>	7	Geen opgaven geformuleerd	-

<u>Manag rap 2013:</u> - Minder geld uitgegeven dan begroot (151.300 vs 145.389 euro) - In Gouda Oost is een project opgestart, Ideebrouwerij in Korte Akkeren gestart.	<u>Actieprog. 2013: (budget is teruggeschroefd)</u> - Focus op wijken waar WP bezit heeft en de leefbaarheid onder druk staat (Gouda Oost, Korte Akkeren) - Wijknetwerk uitbreiden in Zevenhuizen en Moerkapelle	7	Geen opgaven geformuleerd	-
Gemiddelde beoordeling		6,8		6,7

Bijlage 4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woonpartners Midden-Holland in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Rotterdam, 26 september 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Out', written in a cursive style.

Rob Out

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woonpartners Midden-Holland

Visitatieperiode februari 2014 – juli 2014

verklaren hierbij dat a) de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden, b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden die de onafhankelijkheid ten positieve dan wel ten negatieve kunnen beïnvloeden en c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen die de visitatie raken en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Jan Prins



Naam en handtekening:

Rob Out



Naam en handtekening:

Hugo ter Heegde



Plaats:

Rotterdam

Datum:

17 juli 2014



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas