



## **Visitatierapport**

### **Stichting Woningbeheer De Vooruitgang**



*Utrecht, oktober 2010*

#### **Colofon**

Raeflex  
Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
E: [w.dewater@raeflex.nl](mailto:w.dewater@raeflex.nl)  
W: [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

#### **Visitatiecommissie**

De heer drs. M.P. Angenent MPA (voorzitter)  
Mevrouw T. Booi  
De heer drs. A.C. Lucassen (secretaris)



## Voorwoord

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

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

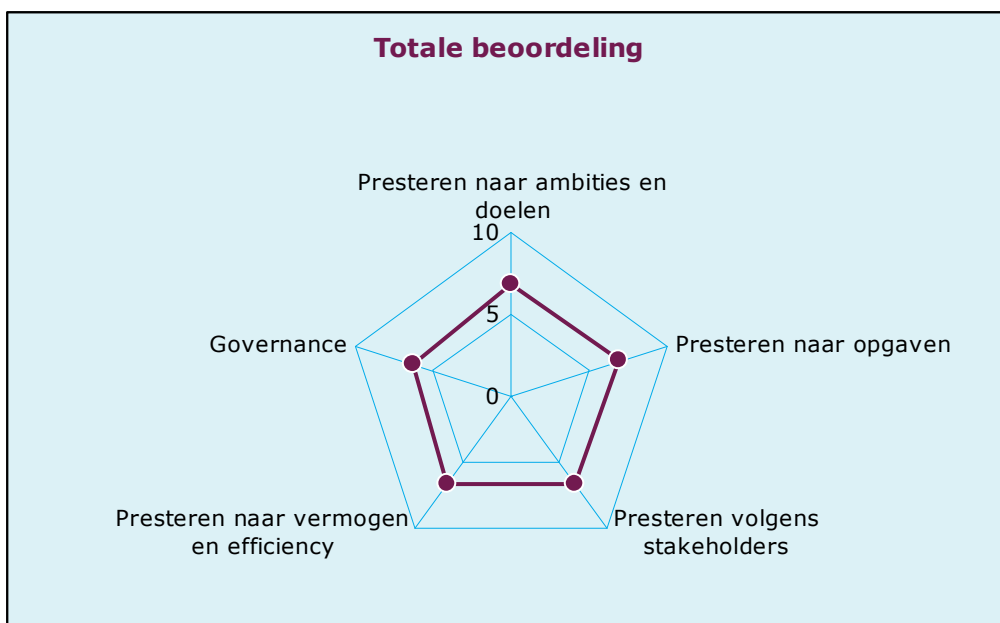


## Samenvatting en recensie

### Samenvatting

In februari 2010 heeft Stichting Woningbeheer De Vooruitgang te Volendam opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen april 2010 en september 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 17 en 18 juni 2010.

**Woningcorporatie Stichting Woningbeheer De Vooruitgang wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7.**



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	7
Presteren naar opgaven	7
Presteren volgens stakeholders	7
Presteren naar vermogen en efficiency	7
Governance	6
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7</b>

Op de onderdelen Presteren naar ambities en doelen, Presteren naar opgaven, Presteren volgens stakeholders en Presteren naar vermogen en efficiency presteert De Vooruitgang ruim voldoende. Het onderdeel Governance is met een voldoende gewaardeerd. De in de bovenstaande tabel gepresenteerde cijfers geven een gelijkmatige score.

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

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

De Vooruitgang bevindt zich sinds enige tijd in een transitie van een meer beheersmatig naar een meer beleidsmatige gerichte organisatie. Deze transitie werd ingegeven door de veranderde externe regelgeving en hing mede samen met de komst van de nieuwe directeur. Vanuit het verleden richt De Vooruitgang zich vooral op bouwproductie en onderhoud, waarbij de leefbaarheids- en welzijnscomponent enigszins onderbelicht blijft. Hierin wordt langzaam een kentering zichtbaar.

De Vooruitgang ziet als primaire taak het realiseren van goed verzorgd wonen in Edam-Volendam voor met name minder kansrijke groepen om daarmee de kwaliteit van leven te verbeteren.

In het verleden ontbrak een gerichte strategische aanpak. Desondanks realiseerde de corporatie haar opgave om in goede betaalbare huurwoningen te voorzien via haar jaarlijkse planvorming en de uitvoering daarvan.

De omstandigheden waaronder De Vooruitgang haar missie ten uitvoer brengt zijn niet altijd even optimaal. De Volendamse gemeenschap is relatief sterk op zichzelf gericht, de samenwerking vanuit de gemeente, die zelf projectontwikkelaar is, is voor verbetering vatbaar en een gemeentelijke woonvisie ontbreekt. De huursector vormt slechts een klein deel van de Volendamse woningsector (14%) en de vraag naar huurwoningen is groter dan het aanbod. Een van de gevolgen van deze omstandigheden is dat de corporatie geen door externen geformuleerde opgave aantreft, maar deze grotendeels zelf moet verwoorden op grond van haar eigen doelstellingen. Daardoor valt de externe opgave feitelijk samen met de eigen ambitie van de corporatie met als gevolg dat het vrijwel alleen de corporatie is die de koers bepaalt voor de sociale huurvoorzieningen binnen Volendam.

Kwaliteit heeft de corporatie hoog in het vaandel. Zij wil haar huurders een goed onderkomen bieden en doet dat ook, maar of die kwaliteit ook door de huurders gewenst was, blijkt vooral achteraf. De kwaliteit van de dienstverlening is goed te noemen. Voor geen van de complexen is momenteel servicekosten verschuldigd. De corporatie heeft zich aangesloten bij een onafhankelijke regionale geschillencommissie. Binnen de corporatie zijn een woonconsulent en een coördinator Klant en Markt actief die zich richten op het verder verbeteren van de kwaliteit van wonen.

Op het gebied van fysieke leefbaarheid zijn er binnen de kern Volendam weinig problemen. De Vooruitgang handelt vanuit het principe 'Schoon, heel en veilig'. De Vooruitgang ondersteunt initiatieven van bewoners en zet zich in om wooncomplexen en de directe omgeving daarvan leefbaar te houden. Het beleid op sociaal leefbaarheidsgebied is in ontwikkeling. De Vooruitgang participeert in diverse overleggen betreffende leefbaarheidsvraagstukken. Daarnaast probeert de corporatie door de inzet van een woonconsulent en een coördinator Klant & Markt een bijdrage te leveren aan de verbetering van de leefbaarheid binnen Edam-Volendam. Tot nu toe gebeurde dit vooral op individueel niveau. Middels haar leefbaarheidsbeleid dat in het voorjaar 2010 is vastgesteld, kiest De Vooruitgang echter voor een meer gestructureerde aanpak.

De Vooruitgang zet zich actief in voor bijzondere doelgroepen binnen de Kern Volendam. Dit blijkt uit diverse samenwerkingsverbanden waarbinnen De Vooruitgang actief is. Daarnaast probeert zij in te spelen op de toenemende vergrijzing door nieuwbouwprojecten levensloop bestendig te maken. De Vooruitgang werkt samen met Odion en Zorgcirkel om ouderen en mensen met een verstandelijke beperking op een kwalitatief goede manier te huisvesten. De huisvesting van statushouders is een discussiepunt tussen de corporatie en de gemeente. De gemeente vindt dat de corporatie niet aan haar verplichtingen voldoet. Met betrekking tot bijzondere doelgroepen heeft De Vooruitgang geen duidelijke visie geformuleerd, maar zet zij zich volgens de commissie binnen haar mogelijkheden ruim voldoende in.

De prestatie/realisatie index op het gebied van nieuwbouw ligt ruim boven het landelijke gemiddelde. Dit geeft aan dat de projecten die De Vooruitgang initieert voor een overgroot deel ook daadwerkelijk gerealiseerd (zullen) worden. De complexen die zijn gerealiseerd passen bij de missie en visie van de corporatie. Tot voor kort werkte de corporatie niet vanuit een vastgesteld beleidskader. Met het document 'vastgoedsturing' heeft zij de eerste stappen gezet op weg naar het formuleren van beleid ten aanzien van bouwproductie. De corporatie zet zich ruim voldoende in, is vasthoudend en zoekt continu, binnen haar financiële grenzen, naar mogelijkheden om tot realisatie van nieuwbouw te komen. Dit leidt er soms toe dat projecten niet door de corporatie in ontwikkeling worden genomen.

Het project Julianaweg is een goed voorbeeld van dorpsvernieuwing waar De Vooruitgang zich actief voor inzet. Ook op andere locaties binnen de kern Volendam zoekt De Vooruitgang actief naar mogelijkheden (Maria Goretti, Siriusplein en Zonnesingel). De commissie beoordeelt de prestaties van de corporatie op dit gebied als ruim voldoende. Het ontwikkelen van een gemeentelijke woonvisie en een beleidskader helpt de corporatie sturing te geven aan haar activiteiten.

Bij stakeholders bestaat het beeld dat De Vooruitgang, naar omstandigheden, ruim voldoende presteert, maar dat er op beleidsgebied nog het nodige te winnen is. Zonder uitzondering ervaren de stakeholders de contacten met de corporatie als prettig en constructief. Wel zien zij graag dat de corporatie samen met andere stakeholders zich wat meer strategisch positioneert ten opzichte van de gemeente. De stakeholders vinden dat De Vooruitgang duidelijke keuzes maakt, maar dat deze soms teveel zijn ingegeven door financiële motieven. Wat hen betreft voeren volkshuisvestelijke motieven de boventoon. Stakeholders willen graag bij beleidsvorming betrokken worden, omdat dit de basis is voor constructieve samenwerking en tevens de zichtbaarheid van de inspanningen van de corporatie vergroot.

De Vooruitgang heeft van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) een A-beoordeling ontvangen. Dit betekent dat de corporatie haar eigen vermogen goed inzet ten behoeve van haar volkshuisvestelijke opgaven. De commissie beoordeelt de inspanningen van de corporatie als ruim voldoende. De Vooruitgang stuurt vanuit haar volkshuisvestelijke opgave en doet dit op een financieel verantwoorde manier. De corporatie heeft geen duidelijke visie op het economisch rendement van het vermogen. Dit wordt mede veroorzaakt, doordat de gemeente de corporatie niet in staat stelt om koopwoningen te ontwikkelen die kunnen worden ingezet voor vereveningsdoeleinden (het ontwikkelen van economisch rendabele woningen ter compensatie van het vermogensverlies bij het ontwikkelen van huurwoningen). Een duidelijke solvabiliteitsdoelstelling en daarmee samenhangend beleid ontbreekt. In de

meerjarenbegroting 2009 - 2019 wordt de solvabiliteitsontwikkeling wel inzichtelijk gemaakt. Hier verbindt de corporatie echter geen conclusies of doelstellingen aan.

Ten opzichte van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde presteert de corporatie bovengemiddeld op het gebied van efficiënte bedrijfsvoering. De Vooruitgang investeert in haar organisatie door middel van de professionaliseringslag die een aantal jaren geleden is ingezet. Dit blijkt onder andere uit het implementeren van risicomangement in de stuur- en managementinformatie en op opstellen van het investeringsstatuut 2010.

De commissie beoordeelt het onderdeel Governance als voldoende. De Raad van Toezicht (RvT) werkt volgens een reglement dat is verankerd in de statuten, de Aedescode en de Governancecode. Tot op heden geeft het gehanteerde functieprofiel van de Raad geen invulling aan de kennisvelden zoals deze vanuit volkshuisvestelijk oogpunt gewenst zijn. De RvT hoort een afspiegeling te zijn van de belangrijkste belanghebbenden van de corporatie. Zij lijkt een vrij grote mate van controle uit te oefenen op de activiteiten van het bestuur en de directeur. Het gevaar bestaat dat de RvT van een toezichthoudend orgaan in een besturend orgaan verwordt. De corporatie streeft naar omvorming van een drie- naar een tweelagen bestuursmodel. Herijking van de rollen van de directeur-bestuurder en de RvT is hierbij een belangrijke stap.

Momenteel werkt De Vooruitgang aan de operationalisering van diverse beleidsdoelstellingen. Deze zullen uiteindelijk uitmonden in een overkoepelend strategisch plan. Daarnaast probeert De Vooruitgang in samenwerking met Wooncompagnie te komen tot prestatieafspraken met de gemeente Edam-Volendam. Tot op heden heeft dit nog niet tot resultaat geleid. Een van de oorzaken hiervan is te vinden in de financierbaarheid van de kosten die voortvloeien uit de prestatieafspraken.

De Vooruitgang is met haar stakeholders in gesprek, maar betreft ze in beperkte mate bij beleidsontwikkeling. In 2009 heeft De Vooruitgang het initiatief genomen tot het oprichten van een huurdersorganisatie. Deze huurdersorganisatie wordt vanaf 2010 actief betrokken bij het formuleren van beleid.

De Verslaglegging van De Vooruitgang is naar behoren. Momenteel werkt de corporatie niet met een meerjarenbeleidsplan. Dit maakt het voor de buitenwereld lastig in te schatten welke koers de corporatie vaart. Medio 2010 zal de corporatie een overkoepelend strategisch plan gaan uitwerken. Dit plan vormt de verbinding tussen de afzonderlijk geschreven beleidsplannen en zal de ontwikkelrichting van de corporatie inzichtelijk maken.



## Recensie

Samenvattend stelt de commissie dat De Vooruitgang de juiste dingen doet en zich binnen haar mogelijkheden voldoende inzet om haar ambities, doelstellingen en opgaven te realiseren.

De Vooruitgang is zich bewust van haar rol op het gebied van volkshuisvesting. De Vooruitgang staat voor goed verzorgd wonen in Edam-Volendam voor met name minder kansrijke groepen om daarmee de kwaliteit van leven te verbeteren. Tot op heden is deze missie niet uitgewerkt in een strategisch plan. Wel is een aanvang gemaakt met het ontwikkelen van beleid op diverse volkshuisvestelijke beleidsterreinen. De Vooruitgang is een van oudsher gesloten corporatie die zich sinds de ingezette professionaliseringsslag enkele jaren geleden steeds transparanter is gaan opstellen. Dit blijkt onder andere uit het instellen van een huurdersorganisatie, het in toenemende mate betrekken van stakeholders bij haar beleid en haar deelname aan deze visitatie.

De corporatie is ambitieus in haar doelstellingen. Zo wil zij haar bezit uitbouwen tot 20% van de totale woningvoorraad in Volendam. In de realisatie van haar doelstellingen is De Vooruitgang enigszins behoudend. Soms denkt zij meer vanuit de financiële beperkingen en minder vanuit de volkshuisvestelijke mogelijkheden. Haar oriëntatie op de opgaven ontwikkelt zich echter steeds breder. Handelde zij vroeger voornamelijk vanuit bouwproductie en productkwaliteit, tegenwoordig heeft zij steeds meer aandacht voor leefbaarheidsvraagstukken en bijzondere doelgroepen.

De Vooruitgang stelt zich niet in alle gevallen pro-actief op bij het formuleren van visie, beleid en opgaven. Het lijkt dat De Vooruitgang eerst afwacht totdat andere stakeholders een standpunt innemen alvorens zelf positie te kiezen. Door zich pro-actief op te stellen kan zij zelf invulling geven aan haar opgaven. Hiermee voorkomt zij dat de opgaven door de stakeholders uit handen worden genomen. De Vooruitgang kan meer initiatief tonen en een leiderschapsrol oppakken in het ontwikkelen van (strategisch)beleid richting de gemeente.

De bedrijfsvoering is doelmatig en kostenbewust. Met weinig mensen wordt veel werk verzet. De Vooruitgang heeft oog voor verdere professionalisering en kwaliteitsverbetering. Dit uit zich onder andere in investeringen in personeel en de omzetting van de drie- naar een tweelagenstructuur. Dit komt uiteindelijk de flexibiliteit en slagvaardigheid van de organisatie ten goede.

De corporatie stelt zich steeds meer open voor haar omgeving en probeert de interactie met haar stakeholders op gang te brengen door met ze in gesprek te gaan en ze in toenemende mate te betrekken bij de beleidsvorming. Op deze wijze probeert De Vooruitgang haar beleid inzichtelijk te maken en zich in toenemende mate transparant op te stellen naar haar directe en indirecte omgeving.



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting en recensie</b>	<b>5</b>
<b>Inhoud</b>	<b>11</b>
<b>1 Corporatie Stg. Woningbeheer De Vooruitgang en het werkgebied</b>	<b>13</b>
1.1 De visitatie	13
1.2 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang	13
1.3 Het werkgebied	14
1.4 Leeswijzer	14
<b>2 Presteren naar ambities en doelen</b>	<b>17</b>
2.1 Missie en ambities	17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	18
2.3 Conclusies en motivatie	18
<b>3 Presteren naar opgaven</b>	<b>25</b>
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	25
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	26
3.3 Conclusies en motivatie	26
<b>4 Presteren volgens stakeholders</b>	<b>33</b>
4.1 De stakeholders van Stichting Woningbeheer De Vooruitgang	33
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	34
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	37
4.4 Conclusies en motivatie	37
<b>5 Presteren naar vermogen en efficiency</b>	<b>41</b>
5.1 Kerngegevens	41
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	41
5.3 Efficiency	42
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	43
5.5 Conclusies en motivatie	43
<b>6 Governance</b>	<b>47</b>
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	47
6.2 Conclusies en motivatie	47
<b>7 Scorekaarten</b>	<b>51</b>
<b>Bijlage 1 Verantwoording visitatie</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>61</b>
<b>Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage 5 Definities</b>	<b>101</b>



# 1 Corporatie Stichting Woningbeheer De Vooruitgang en het werkgebied

## 1.1 De visitatie

In februari 2010 heeft Stichting Woningbeheer De Vooruitgang (hierna De Vooruitgang) te Volendam opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen april 2010 en september 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 17 en 18 juni 2010.

De visitatiecommissie bestond uit de heer M.P. Angenent (voorzitter), mevrouw T. Booi (algemeen commissielid) en de heer A.C. Lucassen (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De Vooruitgang volgt de Aedescode en gebruikt het visitatierapport als verantwoordingsinstrument naar haar stakeholders. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren wil De Vooruitgang middels deze visitatie zichtbaar maken welke prestaties de stakeholders in de toekomst kunnen verwachten. De visitatie betreft de periode 2006 - 2010 en 2010 - 2014.

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

## 1.2 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang

Stichting Woningbeheer De Vooruitgang is opgericht in 1946. De Vooruitgang beheert ultimo 2009 1089 woningen (beheer/eigendom) en werkt uitsluitend in de kern Volendam. Deze kern is onderdeel van de gemeente Edam-Volendam. De gemeente Edam-Volendam telt ultimo 2009 28.504 inwoners, waarvan 21.173 in de kern Volendam wonen. De belangrijkste stakeholders van De Vooruitgang zijn huurders en woningzoekenden, de betrokken gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen die actief zijn in het werkgebied van de corporatie. In dit werkgebied zijn tot nu toe geen collega corporaties actief. In de kern Edam (7.331 inwoners per ultimo 2009) is Wooncompagnie actief. Zij beheert in deze kern 825 woningen (peildatum 1 juli 2008).

De Vooruitgang is een kleine corporatie in een steeds complexer wordende omgeving. Bij De Vooruitgang werken ultimo 2009 11 medewerkers; in totaal 6,89 fte. Momenteel werkt De Vooruitgang vanuit een drielagenstructuur. De leiding van de corporatie berust bij een driehoofdig bestuur dat in haar werkzaamheden wordt bijgestaan door een directeur. Het interne toezicht bestaat uit een Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft 7 zetels waarvan er 2 niet bezet zijn. De Raad heeft geen leden die op voordracht van de huurdersorganisatie zitting hebben.

De Vooruitgang is een corporatie in transitie. In het (recente) verleden was de corporatie voornamelijk beheersmatig gericht. De laatste jaren is zij actief bezig zich om te vormen tot een meer beleidsmatig gerichte corporatie. Dit blijkt onder andere uit (voorgenomen) veranderingen op het gebied van de organisatiestructuur, governance, beleidsontwikkeling en versterking van de organisatie door het aantrekken van medewerkers met specifieke kwaliteiten.

### **1.3 Het werkgebied**

De Vooruitgang is werkzaam in de kern Volendam van de gemeente Edam-Volendam. Dit werkgebied kenmerkt zich door verstedelijkt plattelandsgebied. De kern Volendam kent verschillende cultuurhistorisch waardevolle elementen die jaarlijks honderdduizenden toeristen trekken. De Volendammers vormen een hechte gemeenschap en hebben een sterke sociale binding met elkaar. Het is geen uitzondering dat bewoners hun hele leven in de kern Volendam wonen. Bij het zoeken naar een woning zijn woningen buiten Volendam veelal geen optie. Het aantal inwoners vertoont dan ook al jaren een stijgende lijn. Deze stijgende lijn zal naar verwachting de komende jaren verder doorzetten.

De woningmarkt in Volendam kenmerkt zich als een kopersmarkt. Van de 8.211 woningen in Volendam zijn er 1089 huurwoningen. Hiermee komt het percentage eigenwoningbezit in de kern Volendam op ruim 86%. Door de lage bouwproductie in de afgelopen jaren kent Volendam een gespannen woningmarkt met meer vraag dan aanbod. Dit heeft invloed op het prijsniveau van de woningen, waardoor deze boven het landelijk gemiddelde uitstijgen. De woningmarkt in Volendam zit op slot. Volendam is sterk gericht op de eigen gemeenschap en acteert voornamelijk vastgoedgericht. Vanuit de structuurvisie, zoals opgesteld door de gemeente, is er zicht op de woonbehoefte, maar een beleidsmatige invulling (middels een woonvisie) van deze behoefte ontbreekt. De gemeente heeft haar eigen ontwikkelbedrijf en is daarmee naast stakeholder en samenwerkingspartner ook een mogelijke concurrent van De Vooruitgang. De Vooruitgang heeft in het verleden regelmatig woningen in de verkoop gedaan. Gezien de huidige situatie op de woningmarkt in Volendam heeft de corporatie besloten voorlopig van verdere uitpanding van haar bezit af te zien.

Over het algemeen is de kwaliteit van de woningen in de verschillende wijken goed. De gemeente Edam-Volendam heeft binnen de kern Volendam een aantal herstructureringslocaties aangewezen.

Het Centraal Fonds hanteert als referentieregio 'Zaanstreek/Waterland' en heeft De Vooruitgang in de referentiegroep 'Gemiddeld Profiel' ingedeeld. Van de 430 woningcorporaties in Nederland bevinden 120 corporaties zich in dezelfde referentiegroep.

### **1.4 Leeswijzer**

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

- Presteren naar ambities en doelen (hoofdstuk 2);
- Presteren naar opgaven (hoofdstuk 3);

- Presteren volgens stakeholders (hoofdstuk 4);
- Presteren naar vermogen en efficiency (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

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

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





## 2 Presteren naar ambities en doelen

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van De Vooruitgang in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

### 2.1 Missie en ambities

De Vooruitgang heeft in het jaarverslag 2008 haar missie en visie verwoord. De missie en visie is geformuleerd door het bestuur.

Missie:

“Stichting Woningbeheer de Vooruitgang staat voor het realiseren van goed verzorgd wonen in Edam-Volendam voor met name minder kansrijke groepen en wil daarmee de kwaliteit van leven van haar huurders verbeteren.”

Hierbij worden de kernbegrippen ‘goed verzorgd’, ‘Edam-Volendam’ en ‘minder kansrijk’ als volgt geoperationaliseerd:

- goed verzorgd;
  - het vastgoed is van goede bouwkundige kwaliteit en er is aandacht voor de woon- en leefomgeving;
  - de kwaliteit van de aan wonen gerelateerde dienstverlening is professioneel geregeld. Dit zegt iets over de professionele houding van onze medewerkers van De Vooruitgang, maar ook iets over de partners die in samenwerking met ons werkzaamheden c.q. dienstverlening verrichten;
  - naast wonen zijn er in bepaalde complexen en woningen ook mogelijkheden om zorg te krijgen;
- Edam-Volendam;
  - de activiteiten en ambities van De Vooruitgang richten zich primair op de gemeente Edam-Volendam en de gemeenschap Volendam;
- minder kansrijk;
  - mensen met beperkte financiële mogelijkheden;
  - senioren (55+) en ouderen;
  - mensen die behoefte hebben aan de combinatie van wonen en zorg.

Visie:

“Stichting Woningbeheer de Vooruitgang stelt zich voor de komende vijf jaren ten doel het bestand huurwoningen te vergroten tot 20% van het totale woningbestand in Volendam.”

Gezien de verwachte demografische ontwikkelingen in de kern Volendam verwacht het bestuur van De Vooruitgang in de komende jaren een groeiende vraag naar huurwoningen. De Vooruitgang stelt zich daarom het doel om de maatschappelijke rol van de woningcorporatie vanuit een ambitieus oogpunt te vervullen. Zij geeft hier invulling aan door de doelstelling dat het bezit van De Vooruitgang in de komende jaren moet groeien van 14% tot 20% van het totale woningbezit in de kern Volendam. Deze doelstelling wil zij realiseren met in achtneming van de gezonde financiële positie van De Vooruitgang.

De missie en visie van De Vooruitgang zijn niet uitgewerkt in concrete doelstellingen. In bijlage 4 is er daarom voor gekozen om het prestatieveld 'ambities en doelen' in te richten conform de BBSH-velden. Deze onderverdeling vormt de verdere basis voor dit hoofdstuk.

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	6,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7,4
Leefbaarheid	6,6
Bijzondere doelgroepen	6,6
Bouwproductie	6,7
Dorpsvernieuwing	6,6
Professionalisering organisatie	6,8
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7</b>

## 2.3 Conclusies en motivatie

### **Beschikbaarheid betaalbare woningen**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

De Vooruitgang richt zich op het realiseren van sociale huurwoningen. Zij beschouwt jongeren, ouderen en mensen in de lagere inkomensklassen als haar primaire doelgroep. Ultimo 2009 bevindt ruim 97% van het bezit van De Vooruitgang zich onder de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens (zie bijlage 4). Een krappe woningmarkt met als gevolg daarvan een lage doorstroming en de beperkte ontwikkelingsruimte die de gemeente beschikbaar stelt, beperken De Vooruitgang in het realiseren van bereikbare

woningen. Dit maakt het lastig de doelstelling van de corporatie, te weten het bezit uit te breiden naar 20% van het totale woningbezit in de kern Volendam, te realiseren. De krapte op de woningmarkt wordt onderschreven door de structuurvisie 2007 van de gemeente Edam-Volendam. Deze krapte is echter de corporatie niet (geheel) aan te rekenen, omdat zij haar best doet binnen de beperkte grenzen te komen tot uitbreiding van haar woningbestand. De Vooruitgang speelt in op kansen die zich voordoen. Bij het realiseren van die kansen kan De Vooruitgang echter planmatiger te werk gaan en zich actiever en minder afhankelijk van andere partijen opstellen.

### ***Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,4.

Kwaliteit staat bij De Vooruitgang hoog in het vaandel. De Vooruitgang wil huurders woningen van een goed kwaliteitsniveau bieden en doet dit ook. Al blijkt vaak pas achteraf uit de reactie van de huurders of een dergelijk kwaliteitsniveau gewenst is. Binnen de corporaties is veel aandacht voor klachten en incidenteel onderhoud. Daarnaast worden woningen bij mutatie waar nodig opgewaardeerd. Planmatig onderhoud vindt plaats op complexniveau, waarbij ook (waar nodig en mogelijk) de omgeving meegenomen wordt. Ook besteedt De Vooruitgang de nodige aandacht aan duurzaamheid. Zo is het hele woonbestand voorzien van een energielabel en wordt op basis daarvan bepaald welke maatregelen er nodig zijn om de duurzaamheid van de woning te bevorderen.

De kwaliteit van de dienstverlening is goed te noemen. Deels is dit gebaseerd op het 'rijke' verleden van de corporatie. Voor geen van de complexen hoeft namelijk servicekosten betaald te worden. Hiertoe is indertijd door het bestuur van de corporatie besloten vanwege het hoge niveau van de Algemene Bedrijfsreserve. Momenteel beziet de corporatie hoe hiermee in de toekomst om te gaan. Zij luistert naar de wensen van huurders en speelt hier waar mogelijk op in. Vanaf 2009 heeft De Vooruitgang zich aangesloten bij een onafhankelijke, regionale geschillencommissie die bij een verschil van inzicht tussen de corporatie en de huurders een advies aan de corporatie uitbrengt. Dit advies is niet bindend voor de corporatie. Ook heeft de corporatie een woonconsulent en vanaf medio 2010 een coördinator Klant en Markt in dienst. Deze richten zich op het verder verbeteren van de kwaliteit van wonen van de huurders van De Vooruitgang.

De Vooruitgang heeft de uitgangspunten met betrekking tot kwaliteit van product en dienstverlening niet vastgelegd en geoperationaliseerd. Uit contacten met huurders weet De Vooruitgang dat de huurders tevreden zijn over de dienstverlening van de organisatie. Dit wordt echter niet onderbouwd door bijvoorbeeld een formeel klanttevredenheidsonderzoek.

### ***Leefbaarheid***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,6.

Het begrip leefbaarheid bestaat uit twee onderdelen, te weten sociale- en fysieke leefbaarheid. In het voorjaar 2010 heeft De Vooruitgang voor het eerst een leefbaarheidsbeleid vastgesteld. Hierin lijkt de corporatie zich vooral te concentreren op fysieke leefbaarheid. Toch wordt er op beide gebieden door de corporatie het nodige gedaan.

Op het gebied van fysieke leefbaarheid zijn er binnen de kern Volendam weinig problemen. De Vooruitgang handelt vanuit het principe 'Schoon, heel en veilig'. Waar mogelijk en noodzakelijk heeft De Vooruitgang er (op complexniveau) aandacht voor. Zij ondersteunt initiatieven van bewoners voor bijvoorbeeld het inrichten van een gemeenschappelijke ruimte of het aanschaffen van AED apparaten (zie ook bijlage 4). Daarnaast probeert de corporatie door goed onderhoud van de wooneenheden en indien mogelijk de directe omgeving buurten leefbaar te houden.

Op het gebied van sociale leefbaarheid participeert De Vooruitgang in allerlei overleggen betreffende leefbaarheidsvraagstukken in de gemeente Edam-Volendam. Een goed voorbeeld hiervan is HomeTeam. HomeTeam is een netwerkorganisatie gericht op jeugd en gezin in Volendam. Binnen Hometeam wordt samengewerkt door verschillende lokale en regionale partners. Daarnaast zet de woonconsulent zich op individueel- en op verhuureenheidsniveau in voor het verbeteren van leefbaarheid. Dit gebeurt onder andere door bemiddeling bij overlast, wonen en zorg en woonbemiddeling. Vanaf medio 2010 is bij De Vooruitgang een coördinator Klant en Markt in dienst gekomen. Deze gaat zich onder ander inzetten voor het ontwikkelen van beleid op het gebied van buurtbeheer, wonen en zorg en het vormen van strategische allianties in het kader van de WMO.

De Vooruitgang heeft er voor gekozen het woonbemiddelingsbeleid op lokaal niveau te regelen in plaats van te participeren in de regionale Huisvestingsverordening. De corporatie hanteert een combinatie van een lotingsmodel en een wachttijdmodel. Als een potentiële huurder na 2 jaar en 20 passende reacties nog geen woning heeft toegewezen gekregen, komt deze op een wachtlijst. 25% van de beschikbare woningen wordt toegewezen aan deze wachtlijst. Daarnaast is het mogelijk een woning te krijgen op basis van lokale urgentie. De urgentieaanvragen worden beoordeeld door een onafhankelijke urgentiecommissie.

### ***Bijzondere doelgroepen***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,6.

De corporatie zet zich in voor bijzondere doelgroepen binnen de kern Volendam. Vanuit de gemeente Edam-Volendam zijn er momenteel geen opgaven vastgelegd in prestatieafspraken of een woonvisie. Hierdoor valt de eigen ambitie en het eigen initiatief van De Vooruitgang grotendeels samen met de externe opgaven vanuit de gemeente.

De Vooruitgang zet zich actief in voor bijzondere doelgroepen. Dit blijkt onder andere uit deelname aan de Pilot WWZ, HomeTeam en WonenPlus (zie bijlage 4). Daarnaast probeert de corporatie in te spelen op de toenemende vergrijzing door nieuwbouwprojecten levensloopbestendig op te leveren. Hierbij wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van domotica. De Vooruitgang werkt samen met Odion en Zorgcirkel om ouderen en mensen met een verstandelijke beperking op een kwalitatief goede manier te huisvesten. Deze samenwerking richt zich vooral op uitvoering en in mindere mate op beleidsvorming. De Vooruitgang heeft met Zorgcirkel plannen gemaakt voor de nieuwbouw van de St. Nicolaashof. Hierover zijn intensieve onderhandelingen gevoerd tussen Zorgcirkel en De Vooruitgang. Uiteindelijk heeft Zorgcirkel in 2009 besloten het complex in eigen beheer te ontwikkelen.

De huisvesting van statushouders blijft een discussiepunt tussen de corporatie en de gemeente. De gemeente vindt dat de corporatie niet aan haar verplichtingen voldoet.

Met betrekking tot bijzondere doelgroepen heeft De Vooruitgang geen duidelijke visie geformuleerd, wel wordt dit punt binnen de mogelijkheden van de corporatie goed opgepakt. Voorbeelden hiervan zijn de Pilot WWZ, HomeTeam, WonenPlus en het verkennen van mogelijkheden voor een sociaal logement in Volendam.

### **Bouwproductie**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

Volgens de gegevens van het CFV beschikt De Vooruitgang over een goede prestatie/realisatie index op het gebied van nieuwbouw (0,72). Deze ligt ruim boven het landelijk gemiddelde. Dit geeft aan dat de projecten die De Vooruitgang initieert voor een overgroot deel ook daadwerkelijk gerealiseerd worden en sluit aan bij de wens van de corporatie om het bezit door te laten groeien tot 20% van het totale woningaanbod in de kern Volendam. Momenteel onderzoekt de corporatie of deze doelstelling nog steeds realistisch is. De complexen die de afgelopen jaren gerealiseerd zijn en in de toekomst gerealiseerd worden, passen bij de missie en visie van de corporatie.

De corporatie werkte tot voor kort niet vanuit een vastgesteld beleidskader. De corporatie is vasthoudend en zoekt continu, binnen haar financiële grenzen, naar mogelijkheden om tot realisatie te komen. Als zich op volkshuisvestelijk gebied een kans voordoet springt De Vooruitgang hierop in. In bepaalde gevallen hebben de financiële grenzen van de corporatie er echter toe geleid dat zij een project niet in ontwikkeling heeft genomen (appartementen Broeckgouw). Door een te realiseren parkeergarage zou in het projecten een aanzienlijke onrendabele top zitten die niet paste in het beleid van de corporatie en forse invloed op het eigen vermogen zou hebben.

Met het document 'vastgoedsturing' zijn de eerste stappen gezet op weg naar het formuleren van beleid ten aanzien van bouwproductie. In dit document worden verschillende scenario's in beeld gebracht die in de toekomst verder uitgewerkt moeten worden. Dit geeft de corporatie houvast om de komende jaren te sturen vanuit een volkshuisvestelijk en financieel evenwicht.

### **Dorpsvernieuwing**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,6.

De Vooruitgang houdt zich actief bezig met dorpsvernieuwing. Het project Julianaweg is hier een goed voorbeeld van. Eengezinswoningen die niet meer aan de eisen van de huidige tijd voldoen, worden vervangen door moderne appartementen. Deze passen ook goed bij wensen die de doelgroep van De Vooruitgang heeft. De realisatie van dit complex is een bewerkelijk proces, mede door de eisen die de gemeente stelt. Uiteindelijk is gekozen voor een variant met een ondergrondse parkeergarage. Hierdoor is een behoorlijke onrendabele top ontstaan die zwaar drukt op het vermogen van de corporatie.

Ook op andere locaties binnen de kern is De Vooruitgang actief. Zo wil zij de locatie 'Maria Goretti' opnieuw ontwikkelen en heeft zij plannen voor renovatie van de wooneenheden aan het Siriusplein en de Zonnesingel.

Binnen De Vooruitgang wordt niet gewerkt met een vastgesteld beleidskader voor Dorpsvernieuwing. Een Woonvisie vanuit de gemeente, een door de corporatie geformuleerd beleidskader en de operationalisering hiervan is nodig om de corporatie sturing te laten geven aan haar activiteiten.

### ***Professionalisering organisatie***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,8.

De Vooruitgang is in transitie van een beheersmatige naar een beleidsmatige aanpak. De transitie is ingezet met het aantreden van de nieuwe directeur in 2006 en ingegeven door de veranderende directe en indirecte omgeving en wet- en regelgeving. In het verleden presteerde de corporatie ruim in haar opgave om binnen de kern Volendam te voorzien in goede en betaalbare huurwoningen, maar het ontbrak aan strategische visie. Tegenwoordig wordt van een corporatie verwacht dat de taakstelling breder is dan alleen het realiseren van huurwoningen. De sociale component gaat een steeds belangrijker rol spelen. De Vooruitgang heeft hier de afgelopen jaren invulling aan gegeven door verdere professionalisering van haar organisatie. Om de uitgangspositie van de corporatie te bepalen is er een SWOT analyse uitgevoerd. Deze analyse heeft de corporatie gebruikt voor het ontwikkelen van beleid om de organisatie op een efficiënte en effectieve manier aan te kunnen sturen. Zo heeft De Vooruitgang risicomanagement geïmplementeerd om haar projecten te kunnen monitoren en sturen. Ook heeft zij een aantal personen aangetrokken om de kwaliteit van de organisatie verder te vergroten. De geplande overgang van een drielagen- naar tweelagenstructuur is een goed voorbeeld van verbetering van de governance en de verdere professionalisering van de organisatie (zie ook bijlage 4). Daarnaast is De Vooruitgang begonnen met het ontwikkelen van een visie op de dienstverlening en daarmee samenhangend beleid op de taakvelden zoals deze zijn gedefinieerd vanuit het BBSH.

Veel beleidsstukken zijn inmiddels gereed en geschikt voor implementatie. De commissie constateert dat een duidelijke samenhang tussen deze beleidsstukken echter ontbreekt. Een overkoepelend strategisch plan met bijbehorende operationalisering kan hierbij helpen. De corporatie heeft aangegeven hiermee de komende periode aan de slag te gaan. De genomen stappen maken het mogelijk om de plan-do-check-act cyclus bij De Vooruitgang te introduceren.

### ***Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties***

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 5,1;
- Planning: 6,6;
- Monitoring: 6,6.

De Vooruitgang werkt momenteel met een jaarwerkplan volgens een vast format. Een overkoepelend meerjaren beleidsplan ontbreekt. Tot voor kort was De Vooruitgang een beherende organisatie die haar bezit op een kwalitatief goede manier beheerde. Zij beschikte echter niet over een gedocumenteerde visie op haar taken. In de afgelopen twee jaar is de corporatie bezig geweest missie, visie en beleid te formuleren. Dit moet uiteindelijk leiden tot overkoepelend strategisch beleid met bijbehorende operationalisering waarin de ambities en doelstellingen van De Vooruitgang zijn vastgelegd. De corporatie heeft aangegeven vanaf medio 2010 met een strategisch plan aan de slag te gaan.

Planning en Monitoring zijn beide beter verankerd dan Kennis en Inzicht binnen de beleidscyclus. In het jaarwerkplan worden de geplande activiteiten weergegeven. Vervolgens is in het jaarverslag terug te vinden of deze plannen daadwerkelijk gerealiseerd zijn. Met name de activiteiten op het gebied van beschikbaarheid, kwaliteit, bouwproductie en professionalisering springen er positief uit. In de toekomst wordt een slag gemaakt met het formuleren van een meerjarenplanning die gekoppeld is aan de nieuw te ontwikkelen strategie. Ook wordt dan dieper ingegaan op monitoring. Nu worden afwijkingen ten aanzien van de planning in veel gevallen wel geconstateerd, maar wordt niet duidelijk wat de gevolgen zijn voor het te voeren beleid. De commissie waardeert het dat De Vooruitgang zich bewust is van het doel en functie van beleidsvorming en een goed werkende Plan-Do-Check-Act-cyclus. In het verleden was dit minder goed verankerd binnen de corporatie. Momenteel wordt er door De Vooruitgang hard gewerkt om hieraan een gedegen invulling te geven.





### 3 Presteren naar opgaven

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

#### 3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

Door middel van een structuurvisie heeft de gemeente Edam-Volendam de kwantitatieve opgaven op het gebied van wonen en bouwen in beeld gebracht zonder dat er overigens van een duidelijke externe opgave voor De Vooruitgang sprake is. Door het ontbreken van een woonvisie vanuit de gemeente zijn bovendien de kwalitatieve opgaven onduidelijk.

Het onderdeel Presteren naar opgaven wordt voornamelijk beoordeeld op basis van de vastgelegde opgaven. Het ontbreken van een duidelijke externe opgave heeft tot gevolg dat de onderdelen Presteren naar ambities en naar opgaven grotendeels samenvallen.

Op 13 mei 2005 hebben de Wethouder Ruimtelijke Ordening en De Vooruitgang samen het besluit genomen om prestatieafspraken tussen De Vooruitgang en de gemeente Edam-Volendam vast te gaan leggen. Eenzijdig werden de geplande activiteiten reeds door de Vooruitgang vastgelegd in een jaarlijks activiteitenplan. In de eerste helft van 2007 heeft de corporatie een voorstel voor prestatieafspraken ingediend bij het College van de gemeente Edam-Volendam. Dit heeft echter niet geleid tot het maken van definitieve afspraken. In 2008 is tijdens het bestuurlijk overleg tussen de gemeente Edam-Volendam, De Vooruitgang en Wooncompagnie besloten om te komen tot gezamenlijke prestatieafspraken. RIGO<sup>1</sup> ondersteunt de partijen bij het opstellen van deze afspraken. Tot op heden (medio 2010) is het de partijen echter niet gelukt overeenstemming te bereiken. Wel voeren De Vooruitgang en de gemeente op periodieke basis overleg over de huisvestingsvraagstukken in de gemeente.

De gemeente Edam-Volendam en in het bijzonder de kern Volendam wordt gekenmerkt door een krappe woningmarkt. Deze wordt veroorzaakt door beperkte uitbreidingsmogelijkheden binnen de kern en een tegen de landelijke trend in groeiende bevolking. Binnen de kern Volendam heerst een kopersmentaliteit. Dit is ook terug te zien in de cijfers. Van de totale woningvoorraad in Volendam is ruim 86% particulier bezit. Dit is fors vergeleken met omliggende gemeenten, zoals Purmerend, waar het percentage eigenwoningbezit circa 55% bedraagt.

De grote krapte blijkt ondermeer uit een groot aantal reacties (2.005 in 2009) bij slechts een beperkt aantal beschikbare huurwoningen (123 woningen waarvan 42 nieuwbouw in 2009).

---

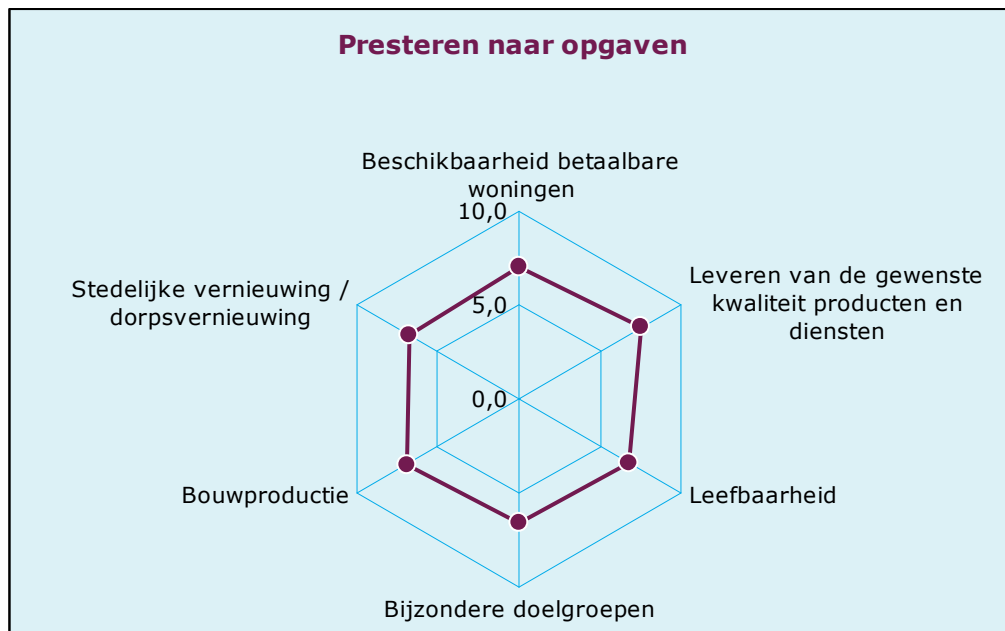
<sup>1</sup> RIGO is actief op het gebied van onderzoek, kennisontwikkeling en beleidsondersteuning. RIGO is voornamelijk actief voor overheden en maatschappelijke organisaties.

Binnen Volendam werkt de gemeente zelf als projectontwikkelaar bij het realiseren van koopwoningen. De Vooruitgang zet zich met name in voor het realiseren van sociale huurwoningen. Hier wacht de corporatie de komende jaren een behoorlijke uitdaging vanwege de krapte op de lokale woningmarkt, de beperkte beschikbare ruimte en de toenemende vergrijzing. Deze uitdaging wordt mede ingegeven door de beperkte financiële vereveningsmogelijkheden.

Uit het bovenstaande kunnen de volgende opgaven worden afgeleid:

- het realiseren van voldoende productie;
- het bieden van bereikbare wooneenheden;
- een actieve rol vervullen op het gebied van zorg en welzijn.

### 3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7,6
Leefbaarheid	6,7
Bijzondere doelgroepen	6,6
Bouwproductie	6,9
Dorpsvernieuwing	6,8
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7</b>

### 3.3 Conclusies en motivatie

Het ontbreken van een duidelijke externe opgave vanuit de gemeente Edam-Volendam maakt dat de eigen ambitie en het eigen initiatief van De Vooruitgang grotendeels samenvallen met de externe opgaven. De Vooruitgang bevindt zich bovendien in een lastige positie, omdat de gemeente naast opdrachtgever ook min of meer een

concurrent is van de corporatie. De gemeente ontwikkelt in eigen beheer (sociale) koopwoningen die onder andere ook worden verkocht aan de doelgroep van De Vooruitgang.

De Vooruitgang probeert zo goed mogelijk te achterhalen wat haar opgave is en realiseert deze binnen de grenzen van het haalbare. Ze plant haar prestaties en beoordeelt de voortgang ervan. Om de opgaven vast te leggen probeert De Vooruitgang met de gemeente tot prestatieafspraken te komen. Inhoudelijk staan de gemeente en de corporatie niet ver van elkaar af. Tot op heden heeft het overleg nog niet tot resultaat geleid.

Vanwege het ontbreken van externe opgaven en geoperationaliseerde doelstellingen heeft de commissie er in haar visitatierapport voor gekozen om de onderdelen Presteren naar Ambitie en Presteren naar Opgaven in beeld te brengen conform de BBSH-systematiek. Het gevolg hiervan is dat de hoofdstukken 2 en 3 een grote mate van overlap vertonen. Verschillen in beoordeling worden niet veroorzaakt door de prestatie, maar door nuances in de onderdelen kennis en inzicht, planning en monitoring.

### ***Beschikbaarheid betaalbare woningen***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De Vooruitgang richt zich op het realiseren van sociale huurwoningen. Zij beschouwt jongeren, ouderen en mensen in de lagere inkomensklassen als haar primaire doelgroep. Ultimo 2009 bevindt ruim 97% van het bezit van De Vooruitgang zich onder de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens (zie bijlage 4). Een krappe woningmarkt met als gevolg daarvan een lage doorstroming en de beperkte ontwikkelingsruimte die de gemeente beschikbaar stelt, beperken De Vooruitgang in het realiseren van bereikbare woningen. Dit maakt het lastig de doelstelling van de corporatie, te weten het bezit uit te bereiden naar 20% van het totale woningbezit in de kern Volendam, te realiseren. De krapte op de woningmarkt wordt onderschreven door de structuurvisie 2007 van de gemeente Edam-Volendam. Deze krapte is echter de corporatie niet (geheel) aan te rekenen, omdat zij haar best doet binnen de beperkte grenzen te komen tot uitbreiding van haar woningbestand. De Vooruitgang speelt in op kansen die zich voordoen. Bij het realiseren van die kansen kan De Vooruitgang echter planmatiger te werk gaan en zich actiever en minder afhankelijk van andere partijen opstellen.

### ***Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,6.

Kwaliteit staat bij De Vooruitgang hoog in het vaandel. De Vooruitgang wil huurders woningen van een goed kwaliteitsniveau bieden en doet dit ook. Al blijkt vaak pas achteraf of een dergelijk kwaliteitsniveau wel gewenst is. Binnen de corporaties is veel aandacht voor klachten en incidenteel onderhoud. Daarnaast worden woningen bij mutatie waar nodig opgewaarderd. Planmatig onderhoud vindt plaats op complexniveau, waarbij ook (waar nodig en mogelijk) de omgeving meegenomen wordt. Ook besteedt De Vooruitgang de nodige aandacht aan duurzaamheid. Zo is het hele woonbestand voorzien van een energielabel en wordt op basis daarvan bepaald welke maatregelen er nodig zijn om de duurzaamheid van de woning te bevorderen.

De kwaliteit van de dienstverlening is goed te noemen. Deels is dit gebaseerd op het 'rijke' verleden van de corporatie. Voor geen van de complexen hoeft servicekosten

betaald te worden. Hiertoe is indertijd door het bestuur van de corporatie besloten vanwege het hoge niveau van de Algemene Bedrijfsreserve. Momenteel beziet de corporatie hoe hiermee in de toekomst om te gaan. Zij luistert naar de wensen van huurders en speelt hier waar mogelijk op in. Vanaf 2009 heeft De Vooruitgang zich aangesloten bij een onafhankelijke, regionale geschillencommissie die bij een verschil van inzicht tussen de corporatie en de huurders een advies aan de corporatie uitbrengt. Dit advies is niet bindend voor de corporatie. Ook heeft de corporatie een woonconsulent en vanaf medio 2010 een coördinator Klant en Markt in dienst. Deze richten zich op het verder verbeteren van de kwaliteit van wonen van de huurders van De Vooruitgang.

De Vooruitgang heeft de uitgangspunten met betrekking tot kwaliteit van product en dienstverlening niet vastgelegd en geoperationaliseerd. Uit contacten met huurders weet De Vooruitgang dat de huurders tevreden zijn over de dienstverlening van de organisatie. Dit wordt echter niet onderbouwd door bijvoorbeeld een klanttevredenheidsonderzoek.

### **Leefbaarheid**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

Het begrip leefbaarheid bestaat uit twee onderdelen, te weten sociale- en fysieke leefbaarheid. In het voorjaar 2010 heeft De Vooruitgang voor het eerst een leefbaarheidsbeleid vastgesteld. Hierin lijkt de corporatie zich vooral te concentreren op fysieke leefbaarheid. Toch wordt er op beide gebieden door de corporatie het nodige gedaan.

Op het gebied van fysieke leefbaarheid zijn er binnen de kern Volendam weinig problemen. De Vooruitgang handelt vanuit het principe 'Schoon, heel en veilig'. Waar mogelijk en noodzakelijk heeft De Vooruitgang er (op complexniveau) aandacht voor. Zij ondersteunt initiatieven van bewoners voor bijvoorbeeld het inrichten van een gemeenschappelijke ruimte of het aanschaffen van AED apparaten (zie ook bijlage 4). Daarnaast probeert de corporatie door goed onderhoud van de wooneenheden en indien mogelijk de directe omgeving buurten leefbaar te houden.

Op het gebied van sociale leefbaarheid participeert De Vooruitgang in allerlei overleggen betreffende leefbaarheidsvraagstukken in de gemeente Edam-Volendam. Een goed voorbeeld hiervan is HomeTeam. HomeTeam is een netwerkorganisatie gericht op jeugd en gezin in Volendam. Binnen Hometeam wordt samengewerkt door verschillende lokale en regionale partners. Daarnaast zet de woonconsulent zich op individueel- en op verhuureenheidsniveau in voor het verbeteren van leefbaarheid. Dit gebeurt onder andere door bemiddeling bij overlast, wonen en zorg en woonbemiddeling. Vanaf medio 2010 is bij De Vooruitgang een coördinator Klant en Markt in dienst gekomen. Deze gaat zich onder ander inzetten voor het ontwikkelen van beleid op het gebied van buurtbeheer, wonen en zorg en het vormen van strategische allianties in het kader van de WMO.

De Vooruitgang heeft er voor gekozen het woonbemiddelingsbeleid op lokaal niveau te regelen in plaats van te participeren in de regionale Huisvestingsverordening. De corporatie hanteert een combinatie van een lotingsmodel en een wachttijdmodel. Als een potentiële huurder na 2 jaar en 20 passende reacties nog geen woning heeft

toegewezen gekregen, komt deze op een wachtlijst. 25% van de beschikbare woningen wordt toegewezen aan deze wachtlijst. Daarnaast is het mogelijk een woning te krijgen op basis van lokale urgentie. De urgentieaanvragen worden beoordeeld door een onafhankelijke urgentiecommissie.

### ***Bijzondere doelgroepen***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,6.

De corporatie zet zich in voor bijzondere doelgroepen binnen de kern Volendam. Vanuit de gemeente Edam-Volendam zijn er momenteel geen opgaven vastgelegd in prestatieafspraken of een woonvisie. Hierdoor valt de eigen ambitie en het eigen initiatief van De Vooruitgang grotendeels samen met de externe opgaven vanuit de gemeente.

De Vooruitgang zet zich actief in voor bijzondere doelgroepen. Dit blijkt onder andere uit deelname aan de Pilot WWZ, HomeTeam en Wonenplus (zie bijlage 4). Daarnaast probeert de corporatie in te spelen op de toenemende vergrijzing door nieuwbouwprojecten levensloopbestendig op te leveren. Hierbij wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van domotica. De Vooruitgang werkt samen met Odion en Zorgcirkel om ouderen en mensen met een verstandelijke beperking op een kwalitatief goede manier te huisvesten. Deze samenwerking richt zich vooral op uitvoering en in mindere mate op beleidsvorming. De Vooruitgang heeft met Zorgcirkel plannen gemaakt voor de nieuwbouw van de St. Nicolaashof. Hierover zijn intensieve onderhandelingen gevoerd tussen Zorgcirkel en De Vooruitgang. Uiteindelijk heeft Zorgcirkel in 2009 besloten het complex in eigen beheer te ontwikkelen.

De huisvesting van statushouders blijft een discussiepunt tussen de corporatie en de gemeente. De gemeente vindt dat de corporatie niet aan haar verplichtingen voldoet.

Met betrekking tot bijzondere doelgroepen heeft De Vooruitgang geen duidelijke visie geformuleerd, wel wordt dit punt binnen de mogelijkheden van de corporatie goed opgepakt. Voorbeelden hiervan zijn de Pilot WWZ, HomeTeam, WonenPlus en het verkennen van mogelijkheden voor een sociaal logement in Volendam.

### ***Bouwproductie***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,9.

Volgens de gegevens van het CFV beschikt De Vooruitgang over een goede prestatie/realisatie index op het gebied van nieuwbouw (0,72). Deze ligt ruim boven het landelijk gemiddelde. Dit geeft aan dat de projecten die De Vooruitgang initieert voor een overgroot deel ook daadwerkelijk gerealiseerd worden en sluit aan bij de wens van de corporatie om het bezit door te laten groeien tot 20% van het totale woningaanbod in de kern Volendam. Momenteel onderzoekt de corporatie of deze doelstelling nog steeds realistisch is. De complexen die de afgelopen jaren gerealiseerd zijn en in de toekomst gerealiseerd worden, passen bij de missie en visie van de corporatie.

De corporatie werkte tot voor kort niet vanuit een vastgesteld beleidskader. De corporatie is vasthoudend en zoekt continu, binnen haar financiële grenzen, naar mogelijkheden om tot realisatie te komen. Als zich op volkshuisvestelijk gebied een kans voordoet springt De Vooruitgang hierop in. In bepaalde gevallen hebben de financiële grenzen van de corporatie er echter toe geleid dat zij een project niet in

ontwikkeling heeft genomen (appartementen Broeckgouw). Door een te realiseren parkeergarage zou in het project een aanzienlijke onrendabele top zitten die niet paste in het beleid van de corporatie en forse invloed op het eigen vermogen zou hebben. Met het document 'vastgoedsturing' zijn de eerste stappen gezet op weg naar het formuleren van beleid ten aanzien van bouwproductie. In dit document worden verschillende scenario's in beeld gebracht die in de toekomst verder uitgewerkt moeten worden. Dit geeft de corporatie houvast om de komende jaren te sturen vanuit een volkshuisvestelijk en financieel evenwicht.

### ***Dorpsvernieuwing***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,8.

De Vooruitgang houdt zich actief bezig met dorpsvernieuwing. Het project Julianaweg is hier een goed voorbeeld van. Eengezinswoningen die niet meer aan de eisen van de huidige tijd voldoen, worden vervangen door moderne appartementen. Deze passen ook goed bij wensen die de doelgroep van De Vooruitgang heeft. De realisatie van dit complex is een bewerkelijk proces, mede door de eisen die de gemeente stelt. Uiteindelijk is gekozen voor een variant met een ondergrondse parkeergarage. Hierdoor is een behoorlijke onrendabele top ontstaan die zwaar drukt op het vermogen van de corporatie.

Ook op andere locaties binnen de kern is De Vooruitgang actief. Zo wil zij de locatie 'Maria Goretti' opnieuw ontwikkelen en heeft zij plannen voor renovatie van de wooneenheden aan het Siriusplein en de Zonnesingel.

Binnen De Vooruitgang wordt niet gewerkt met een vastgesteld beleidskader voor Dorpsvernieuwing. Een Woonvisie vanuit de gemeente, een beleidskader en de operationalisering hiervan helpt de corporatie sturing te geven aan haar activiteiten.

### ***Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties***

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

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

Sinds 2006 probeert De Vooruitgang met de gemeente Edam-Volendam tot prestatieafspraken te komen. Vanaf 2008 is hier ook Wooncompagnie bij betrokken. Tot op heden heeft dat nog niet tot het gewenste resultaat geleid. De Vooruitgang en de gemeente blijven echter wel met elkaar in gesprek. Verwachtingen worden naar elkaar uitgesproken. Beide partijen zijn op de hoogte van elkaars wensen en eisen. Deze worden echter niet officieel naar elkaar uitgesproken en vastgelegd in prestatieafspraken. De gemeente Edam-Volendam benadert het volkshuisvestingsvraagstuk vanuit de kwantitatieve kant en geeft hier invulling aan middels de structuurvisie 2007 waarin de demografische ontwikkelingen worden gekoppeld aan opgaven op bouwgebied. Een woonvisie die invulling geeft aan de sociale/kwalitatieve kant van volkshuisvesting ontbreekt. Dit maakt het voor De Vooruitgang lastig om hier opgaven aan te kunnen ontlenen.

Tot voor kort was De Vooruitgang een beherende organisatie die haar bezit op een kwalitatief goede manier beheerde. Binnen de corporatie was geen gedocumenteerde visie op haar taken aanwezig. In de afgelopen twee jaar is de corporatie bezig geweest missie, visie en beleid te formuleren. Dit moet uiteindelijk leiden tot een

overkoepelende strategie waarin de ambities van doelstellingen van De Vooruitgang zijn vastgelegd. Deze is er echter nog niet.

Planning en Monitoring zijn beide beter verankerd binnen de beleidscyclus. In het jaarwerkplan worden de geplande activiteiten weergegeven. Vervolgens is in het jaarverslag terug te vinden of deze plannen daadwerkelijk gerealiseerd zijn. Met name de activiteiten op het gebied van beschikbaarheid, kwaliteit, bouwproductie en professionalisering springen er positief uit. In de toekomst kan een slag worden gemaakt met het formuleren van een meerjarenplanning die gekoppeld is aan de nieuw te ontwikkelen strategie. Ook kan dieper worden ingegaan op monitoring. Nu worden afwijkingen ten aanzien van de planning in veel gevallen wel geconstateerd, maar wordt niet duidelijk wat de gevolgen zijn voor het te voeren beleid. De commissie waardeert het dat De Vooruitgang zich bewust is van het doel en functie van beleidsvorming en een goed werkende Plan-Do-Check-Act-cyclus. In het verleden was dit minder goed verankerd binnen de corporatie. Momenteel wordt er door De Vooruitgang hard gewerkt om hieraan een gedegen invulling te geven.





## 4 Presteren volgens stakeholders

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

### 4.1 De stakeholders van Stichting Woningbeheer De Vooruitgang

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

Als maatschappelijke organisatie heeft De Vooruitgang verscheidende stakeholders. Als belangrijkste stakeholders worden aangemerkt:

1. huurders en huurdersorganisatie;
2. gemeente Edam-Volendam (wethouders en ambtenaren);
3. zorginstellingen (waaronder Odion en Zorgcirkel);
4. collega-corporaties (waaronder Wooncompagnie).

De Vooruitgang betreft haar stakeholders in toenemende mate bij het opstellen van haar beleid en in de te volgen koers. Voorbeelden hiervan zijn:

- De Vooruitgang heeft in 2009 een huurdersorganisatie geïnitieerd. Deze zal op termijn een volwaardige plek krijgen ten opzichte van De Vooruitgang. De Raad van Toezicht heeft twee zetels op voordracht van de huurdersorganisatie beschikbaar die op termijn kunnen worden ingevuld.
- De Vooruitgang heeft het initiatief genomen om zich aan te sluiten bij de geschillencommissie SWW. Deze regionaal opererende, onafhankelijke commissie vergroot de transparantie van de behandeling van geschillen, omdat ze werkt volgens een vastgesteld en openbaar reglement. Zo draagt ze bij aan de professionalisering van De Vooruitgang.

Op periodieke basis heeft De Vooruitgang overleg met de diverse stakeholders. Het gaat hierbij deels om formele overlegbijeenkomsten waarvan schriftelijke vastlegging plaatsvindt. Daarnaast participeert De Vooruitgang in diverse initiatieven, zoals de Pilot WWZ, het daaruit voortvloeiende WonenPlus en HomeTeam.

## 4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

### **Huurdersorganisatie**

De huurdersorganisatie bevindt zich nog in een ontwikkelingsfase. In 2009 is een aantal huurders bereid gevonden om zitting te nemen in de huurdersorganisatie, waardoor de eerste bijeenkomsten plaats konden vinden. De huurdersorganisatie verwacht in 2010 een samenwerkingsovereenkomst met De Vooruitgang te ondertekenen. Het is moeilijk gebleken om huurders bereid te vinden zitting te nemen in de huurdersorganisatie. De oorzaak hiervoor is gelegen in de Volendammer cultuur. Volendammers vertrouwen op hun gemeenschap en lijken alleen bij onvrede van zich te laten horen.

Volgens de huurdersorganisatie doet De Vooruitgang moeite om de huurder bij de activiteiten van de corporatie te betrekken. Zij doet dit deels omdat het verwacht wordt op basis van de geldende waarden en normen, maar wil ook graag toegevoegde waarde leveren aan haar huurders. Dit uit zich onder andere in het feit dat De Vooruitgang blijft investeren in oudere wijken en de goede kwaliteit van haar product en dienstverlening.

In de nabije toekomst verwacht de huurdersorganisatie dat De Vooruitgang haar de gelegenheid biedt tot meepraten en meebeslissen. Hierdoor kunnen huurders invloed uit gaan oefenen op de koers van de corporatie. Als belangrijke taak ziet de huurdersorganisatie het transparanter maken van het woonbemiddelingsbeleid. Daarnaast wil zij zich in gaan zetten voor leefbaarheidsvraagstukken. Hierbij richt zij zich met name op de leeftijdscategorie 65+.

De positieve waardering van de huurdersorganisatie vertaalt zich desgevraagd in het rapportcijfer 8. Hierbij wordt in ogenschouw genomen dat de huurdersorganisatie pas relatief kort actief is.

### **Gemeente**

De gemeente Edam-Volendam kent relatief een beperkt aantal huurwoningen. Binnen de gemeente zijn twee corporaties actief. In de kern Edam is Wooncompagnie actief. In de kern Volendam is De Vooruitgang actief.

Over het algemeen werkt de gemeente op een plezierige manier samen met De Vooruitgang. Voor de gemeente is De Vooruitgang een belangrijke stakeholder. De gemeente vindt het jammer dat het de afgelopen jaren niet is gelukt om tot prestatieovereenkomsten te komen. Een van de oorzaken hiervoor is te vinden in een verschil van inzicht over het financieren van de prestatieafspraken. De gemeente ziet voor De Vooruitgang een belangrijke opgave bij het realiseren van (kleinschalige) projecten in de sociale woningbouw. Grote projecten zijn, mede door de beperkte omvang van de corporatie, lastig voor De Vooruitgang. Grootschalige (koop)projecten worden door de gemeente in eigen beheer ontwikkeld. Binnen de opgaven die de gemeente aan De Vooruitgang stelt ziet de gemeente verbeterpunten op het vlak van:

- financiën; de corporatie haakt relatief vaak af van projecten omdat er op financiële gronden geen overeenstemming bereikt kan worden (St. Nicolaashof,

Broeckgouw). De Vooruitgang hanteert voor zichzelf een plafond betreffende de onrendabele top;

- grondprijs en erfpacht; er is discussie tussen de gemeente en de corporatie over de wijze waarop grond gewaardeerd en beschikbaar gesteld wordt;
- huisvesten statushouders/ urgent woningzoekenden ; De Vooruitgang loopt met betrekking tot het huisvesten van statushouders achter bij de opgaaf. De oorzaak hiervan is te vinden in de geringe doorstroming. Er is sprake van een spanning tussen de plaatsing van statushouders en andere urgent woningzoekenden.

Ook ziet de gemeente voor de corporatie een opgave weggelegd op het gebied van stedelijke vernieuwing en maatschappelijk vastgoed. Op het gebied van stedelijke vernieuwing is De Vooruitgang actief (Julianaweg, Westerven). Met betrekking tot het ontwikkelen van maatschappelijk vastgoed moet er door De Vooruitgang nog een slag gemaakt worden.

De gemeente voorziet op het gebied van leefbaarheid geen opgave voor de corporatie.

De gemeente werkt vanuit een structuurvisie. In deze visie wordt vooral de nadruk gelegd op de kwantitatieve bouwopgave. Deze bouwopgave is gebaseerd op de verwachte demografische ontwikkelingen binnen Volendam en de regionale woonopgave. De gemeente kent geen woonvisie waarin de kwalitatieve aspecten van de toekomstige ontwikkelingen zijn meegenomen.

De gemeente vindt dat De Vooruitgang een positief imago heeft in de Volendammer gemeenschap, al zou het woonbemiddelingsbeleid wel wat transparanter geregeld kunnen worden. Dit brengt nu nog wel eens onduidelijkheden met zich mee. De gemeente ervaart de besluitvorming binnen De Vooruitgang als bewerkelijk. Dit komt met name voort uit het drielagenmodel (Raad van Toezicht, bestuur en directeur). Met het overstappen op het tweelagenmodel (Raad van Toezicht en directeur/bestuurder) verwacht de gemeente dat de corporatie zich slagvaardiger op zal kunnen gaan stellen. In het algemeen vindt de gemeente dat de corporatie professioneel overkomt.

De positieve waardering van ambtenaren en wethouder vertaalt zich desgevraagd naar rapportcijfers variërend tussen de 7 en 8,5.

### **Zorginstellingen**

Zorginstellingen werken op een laagdrempelige manier samen met De Vooruitgang. Ze zijn tevreden over de geleverde kwaliteit van haar product en dienstverlening en over het oplossingsvermogen dat De Vooruitgang laat zien. Bij complexe problemen laten oplossingen nog wel eens op zich wachten. Zij worden aanvankelijk wel goed opgepakt, maar niet altijd voldoende opgevolgd.

De Vooruitgang is gericht op het bieden van zorg voor Volendammers. Hier mag zij wat betreft de zorginstellingen meer flexibiliteit in betrachten. Het zelfde geldt voor het toewijzen van wooneenheden. Hierbij bewandelt De Vooruitgang de formele weg. Meer flexibiliteit zou hier op zijn plaats zijn.

De Vooruitgang was actief betrokken bij de herontwikkeling van de St. Nicolaashof en was bereid om hierin te investeren. Hierover zijn intensieve onderhandelingen gevoerd

tussen Zorgcirkel en De Vooruitgang. De Vooruitgang heeft in de onderhandelingen duidelijk aangegeven waar de grens lag. Uiteindelijk heeft Zorgcirkel in 2009 besloten het complex in eigen beheer te ontwikkelen. Financiële motieven hebben dus een belangrijke rol gespeeld bij deze keuze.

Door de pilot WWZ die in Volendam de afgelopen jaren gelopen heeft is er, mede door De Vooruitgang, een goede basis gelegd voor het levensloopbestendig maken van woningen. Dit zal in de komende jaren verder uitgebouwd moeten worden.

De zorginstellingen zien als belangrijkste opgaven voor De Vooruitgang voor de (nabije) toekomst:

- verder levensloopbestendig maken van woningen (met name domotica en de achterliggende organisatie daarvan);
- creëren van (clustering van) zorgplekken in Volendam en specifiek in Broekgouw;
- samenwerking tussen corporatie en zorginstellingen over de uitvoering van de WMO met de gemeente.

De positieve waardering van zorginstellingen vertaalt zich desgevraagd naar rapportcijfers variërend tussen de 7 en de 8.

### **Collega-corporaties**

Zowel De Vooruitgang als Wooncompagnie zijn actief in de gemeente Edam-Volendam. De Vooruitgang is actief in de kern Volendam, terwijl Wooncompagnie actief is in de kern Edam. Sinds ongeveer 3 jaar werken beide corporaties samen binnen het project WWZ. Daarnaast ziet Wooncompagnie diverse andere mogelijkheden om samen te werken, waaronder:

- het ontwikkelen van een uniform woonbemiddelingsbeleid; Wooncompagnie wil graag dat De Vooruitgang zich conformeert aan de regionale Huisvestingsverordening;
- delen van kennis op het gebied van wet- en regelgeving;
- samenwerking om de grote bouwopgave van De Vooruitgang te kunnen realiseren;
- samenwerking op het gebied van backoffice.

Over verdergaande samenwerking zijn beide corporaties in gesprek, maar dit heeft nog niet tot concrete afspraken geleid. Wooncompagnie laat het initiatief hiervoor aan De Vooruitgang.

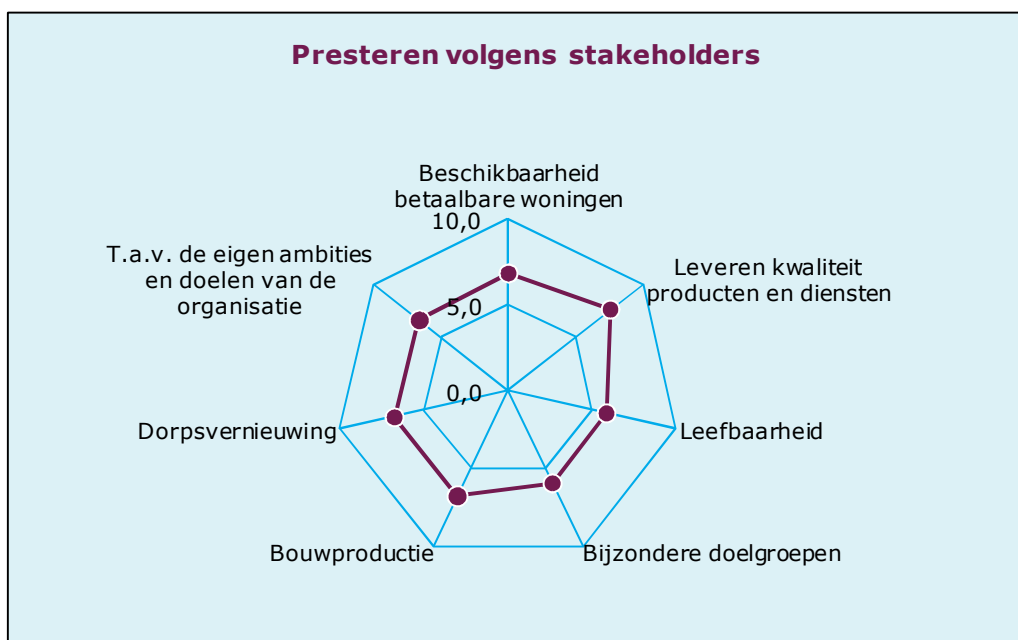
Door samen op te trekken proberen beide corporaties zaken vlot te trekken binnen de gemeente Edam-Volendam. De gemeente richt zich vooral op het ontwikkelen van koopwoningen en in mindere mate op het realiseren van sociale huurwoningen en de daarmee samenhangende opgaven. Het gevolg hiervan is dat elke corporatie feitelijk haar eigen opgaven bepaald, gebaseerd op ontwikkelingen in de gemeente Edam-Volendam. Op deze wijze zet elke corporatie voor zich zelf een koers uit voor de toekomst. Beide corporaties kunnen door samenwerking een gezamenlijke strategie richting gemeente ontwikkelen.

Wooncompagnie ziet De Vooruitgang als een betrouwbare, integere en daadkrachtige corporatie die een plaats inneemt in het midden van de Volendammer samenleving.

Wel mag De Vooruitgang zich wat meer openstellen voor ontwikkelingen in de (directe) omgeving.

De positieve waardering van Wooncompagnie vertaalt zich desgevraagd in het rapportcijfer 8.

### 4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	6,8
Leveren kwaliteit producten en diensten	7,6
Leefbaarheid	5,9
Bijzondere doelgroepen	6,0
Bouwproductie	6,8
Dorpsvernieuwing	6,8
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	6,6
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7</b>

### 4.4 Conclusies en motivatie

#### **Beschikbaarheid betaalbare woningen**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,8.

Binnen de kern Volendam is er een tekort aan huurwoningen. Een oorzaak hiervan is te vinden in de, tegen de landelijke trend in, toenemende bevolkingsomvang. De Vooruitgang spant zich in om binnen de gestelde kaders te komen tot voldoende bereikbare woningen en heeft haar bezit afgestemd op haar primaire doelgroep. Ruim 97% van het bezit van De Vooruitgang bevindt zich onder de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens. De

Vooruitgang profileert zich als een corporatie van en voor Volendamers. Stakeholders zien en waarderen de inspanningen van de corporatie.

### **Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,6.

Er is grote tevredenheid onder stakeholders over de kwaliteit van de woningen. Ook de kwaliteit van de dienstverlening is goed te noemen. De Vooruitgang pakt vragen van stakeholders snel op en gaat hiermee aan de slag. Doorgaans worden vragen snel afgehandeld. Complexe vraagstukken blijven soms langer liggen. Stakeholders vinden het belangrijk dat De Vooruitgang een rol binnen de Volendammer samenleving blijft vervullen. De lokale aanwezigheid en eenvoudige benaderbaarheid worden op prijs gesteld.

### **Leefbaarheid**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,9.

De stakeholders beoordelen Leefbaarheid als voldoende. De Vooruitgang spant zich in voor leefbaarheid binnen haar bezit. Leefbaarheid was voornamelijk gericht op de fysieke aspecten. De afgelopen jaren is er echter steeds meer aandacht gekomen voor de sociale aspecten van leefbaarheid. Voorbeelden hiervan zijn HomeTeam, WonenPlus en het aanstellen van een woonconsulent. Stakeholders vinden dat De Vooruitgang meer verantwoordelijkheid kan nemen op het gebied van leefbaarheid. Dit kan door zich niet alleen volgend op te stellen, maar ook initiatief te nemen. Een start hiermee is gemaakt met het vaststellen van het leefbaarheidsbeleid in het voorjaar 2010 en het aantrekken van een coördinator Klant en Markt medio 2010.

### **Bijzondere doelgroepen**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De stakeholders beoordelen de inzet voor bijzondere doelgroepen als voldoende. De Vooruitgang zet zich in voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen binnen haar bezit. Op operationeel niveau verloopt de samenwerking tussen De Vooruitgang en de stakeholders goed. Complexe vragen blijken soms lastig op te lossen. Op beleidsniveau wordt er tot nu toe weinig samengewerkt. Dit zou de banden binnen de kern Volendam verder aanhalen. Hierdoor kan er enerzijds beter worden ingespeeld op de verwachtingen van de partijen, anderzijds kan er met één gezicht richting gemeente gesproken worden.

Het blijkt lastig om overkoepelende afspraken te maken over toewijzing van woningen aan bijzondere doelgroepen. Ieder geval wordt door de corporatie apart beoordeeld. Daarnaast blijft het toewijzen van woningen aan statushouders een discussiepunt tussen de corporatie en de gemeente.

### **Bouwproductie**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,8.

De stakeholders hebben waardering voor de inspanning die De Vooruitgang binnen de gestelde kaders verricht. De Vooruitgang maakt duidelijke keuzes. De stakeholders ervaren dat deze keuzes soms teveel zijn ingegeven door financiële motieven, terwijl wat hen betreft volkshuisvestelijke motieven de boventoon zouden moeten voeren.

### ***Dorpsvernieuwing***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,8.

De stakeholders hebben waardering voor de inspanning die De Vooruitgang binnen de gestelde kaders verricht. De Vooruitgang maakt duidelijke keuzes. De stakeholders ervaren dat deze keuzes soms teveel zijn ingegeven door financiële motieven, terwijl wat hen betreft volkshuisvestelijke motieven de boventoon zouden moeten voeren.

### ***Eigen ambities en doelen***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,6

Via haar jaarverslag verantwoordt De Vooruitgang zich over de door haar gerealiseerde prestaties. De Vooruitgang is bezig met het uitwerken van een overkoepelende strategie en de operationalisering daarvan. Desondanks spant de corporatie zich in om haar opgaven zo goed mogelijk te realiseren. De stakeholders zien dit en waarderen dit zonder uitzondering. Wel zou de corporatie nadrukkelijker met de stakeholders kunnen werken aan beleidsontwikkeling en strategisch met hen op kunnen trekken.

### ***Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties***

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 6,4;
- Planning: 6,0;
- Monitoring: 6,0.

De Vooruitgang kent haar stakeholders en is met haar stakeholders in gesprek. Stakeholders zijn over het algemeen tevreden over de inspanningen van De Vooruitgang, maar ervaren het ontbreken van (strategisch) beleid als beperkend. Ze hebben het gevoel dat te veel zaken op ad hoc basis geregeld worden. Stakeholders willen graag bij beleidsvorming betrokken worden, omdat dat de basis is voor een constructieve samenwerking en het delen van kennis en inzicht. Dit geldt met name op het gebied van leefbaarheid en bijzondere doelgroepen.

De Vooruitgang legt haar voornemens vast in een jaarwerkplan en verantwoordt zich over haar prestaties in het jaarverslag. Het actief betrekken van de stakeholders bij de (meerjaren) planvorming, het monitoren van de daadwerkelijke realisatie van de planning en de gevolgen daarvan helpt De Vooruitgang de zichtbaarheid van haar inspanningen te vergroten en haar organisatie transparanter te maken. Dit doet ze nog te weinig.





## 5 Presteren naar vermogen en efficiency

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

### 5.1 Kerngegevens

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

Kerngegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	37.915	x	35.518
WOZ-waarde (per woongelegenheden x € 1)	203.793	173.061	155.105
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	24.323	16.018	13.322
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (per VHE x € 1)	18.535	16.631	14.434
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	18.146	29.047	28.780
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	16.225	26.396	26.073
Rentelasten (per VHE x € 1)	893	1.380	1.404
Netto kasstroom (per VHE x € 1)	4.559	4.882	4.729
- huuropbrengst	1.463	631	501
- netto kasstroom na rente			
Rentedekkingsgraad in %	2,6	1,5	1,5
Schuldverdien ratio in %	7,7	14,4	15,1
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	928	1282	1.340
Aantal VHE per fte	181	98	92
Toename netto bedrijfslasten (2005-2008) in %	4,1	22,8	20,3
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)			
- Klachtenonderhoud	494	303	300
- Mutatieonderhoud	132	157	186
- Planmatig onderhoud	649	1124	978
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	3.500	11.694	13.928
<b>Continuïteitsoordeel</b>	<b>A</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>
<b>Solvabiliteitsoordeel</b>	<b>Ja</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2009

### 5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

Op basis van de prognosegegevens 2008-2013 komt het CFV tot de conclusie dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van De Vooruitgang tot voldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting leidt (continuïteitsoordeel A). Op basis van de prognosegegevens 2008-2013 laat het volkshuisvestelijk vermogen de komende jaren een dalende lijn zien. Dit duidt er op dat het beschikbare vermogen in toenemende mate wordt ingezet voor volkshuisvestelijke doeleinden. Het document

'vastgoedsturing' zoals dat is opgesteld door Atrivé onderschrijft dit beeld. Hierin wordt rekening gehouden met een toename van het eigen bezit met 83 verhuureenheden (een toename van ruim 7%).

In haar jaarrekening 2009 stelt De Vooruitgang dat conform de maatstaven van het WSW De Vooruitgang een solvabele instelling is.

Het volkshuisvestelijk vermogen ligt aanzienlijk hoger dan dat van de referentiecorporatie, respectievelijk het landelijk gemiddelde (52%, respectievelijk 83%). Dit is te verklaren door het feit dat De Vooruitgang tot enkele jaren terug een actief verkoopbeleid heeft gevoerd. Dit beleid past in het beeld dat de kern Volendam een groot percentage eigenwoningbezit kent (86%). Ultimo 2008 bedroeg de solvabiliteit 49%. Het relatief hoge volkshuisvestelijk vermogen verklaart ook de relatief lage financieringslast per verhuureenheid ten opzichte van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde.

De goede positie van het eigen vermogen ten opzichte van het vreemd vermogen van de corporatie is ook terug te zien in de andere kengetallen van de corporatie. De rentelasten per verhuureenheid, de rentedekkingsgraad en de schuldverdienratio springen er ten opzichte van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde positief uit.

De huuropbrengst per verhuureenheid (VHE) wijkt bij De Vooruitgang niet veel van de referentiecorporatie (7%) af. Door de lage rentelasten is er echter sprake van een substantieel hogere netto kasstroom dan bij de referentiecorporatie (132%).

### 5.3 Efficiency

De netto bedrijfslasten van De Vooruitgang per verhuureenheid liggen ruim onder de referentiecorporatie (28%) en het landelijk gemiddelde (31%). Opvallend is dat de netto bedrijfslasten in de periode 2005-2008 slechts met 4,1% zijn toegenomen, terwijl deze bij de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde met respectievelijk 22,8% en 20,3% stegen.

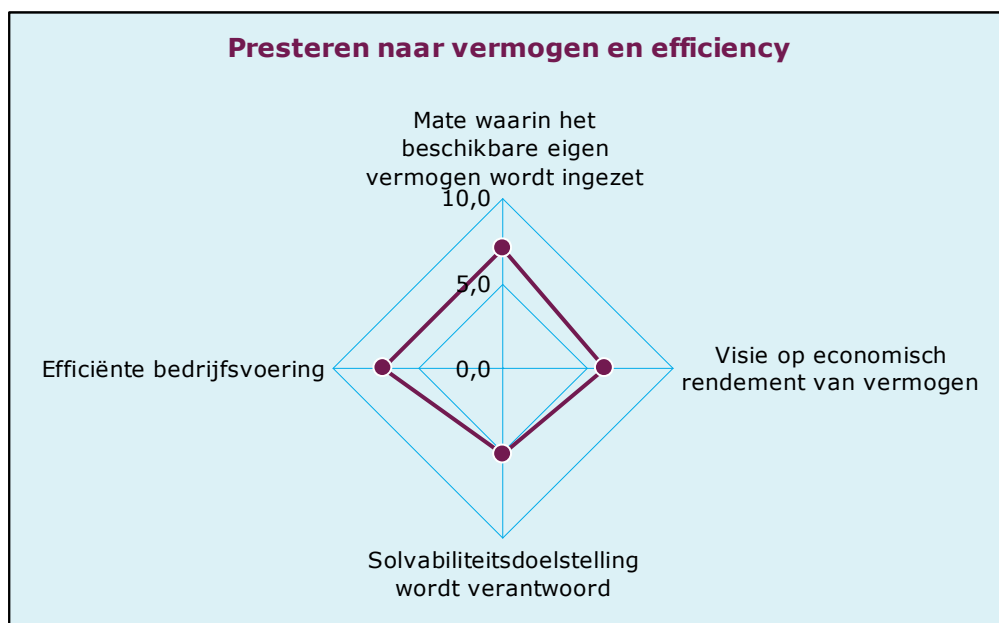
De lage rentelasten zijn een van de belangrijke oorzaken van de relatief lage netto bedrijfslasten per VHE. De rentelasten liggen ten opzichte van de referentiecorporatie 35% lager en ten opzichte van het landelijk gemiddelde 36% lager. De lage rentelasten houden verband met de relatief lage financiering binnen de corporatie.

Het aantal verhuureenheden per full time employee (VHE per FTE) bedraagt 181. Ten opzichte van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde ligt dit fors hoger (circa 85-90%). Deze financieel relatief gunstige verhouding tussen het aantal VHE en het aantal medewerkers draagt ook bij aan het beperkt houden van de netto bedrijfslasten.

Met betrekking tot de onderhoudskosten blijkt uit de cijfers van het CFV dat De Vooruitgang bij het onderhoud van het bezit vooral inzet op klachtenonderhoud. Dit ligt bij De Vooruitgang aanmerkelijk hoger dan bij de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde (circa 63-65%). Het mutatieonderhoud en planmatig onderhoud laten een tegenovergesteld beeld zien. Deze liggen op een lager niveau dan de

referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Woningverbetering laat een soortgelijk beeld zien waarbij het bedrag dat per woning wordt besteed aan verbetering achter blijft bij de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde (respectievelijk 70% en 75%).

## 5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



Presteren naar vermogen en efficiency		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	7,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	6,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	5,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	7,0	10%
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7</b>	

## 5.5 Conclusies en motivatie

### **Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De Vooruitgang heeft van het CFV een A-beoordeling ontvangen, wat er op duidt dat de corporatie haar eigen vermogen goed inzet ten behoeve van haar volkshuisvestelijke opgaven. De beoordeling van het CFV past ook bij de ambitie van de corporatie om 20% van de wooneenheden in de kern Volendam tot haar bezit te kunnen rekenen. Hiertoe zijn de afgelopen jaren diverse projecten ontwikkeld en uitgevoerd. Ook voor de komende jaren staan er diverse projecten op het programma. Deze projecten bevinden zich deels reeds in de uitvoeringsfase, maar liggen ook nog voor een gedeelte op de tekentafel. De Vooruitgang stuurt vanuit de

volkshuisvestelijke opgave en doet dit op een financieel strenge manier. Hierdoor heeft zij in het verleden haar vermogen mogelijk minder ingezet dan gekund had. Hier lijkt nu voorzichtig een kentering in te komen. Dit blijkt uit het feit dat zij bereid is te investeren in projecten (appartementencomplex Julianaweg met ondergrondse parkeergarage) met een aanzienlijke onrendabele top. Zij handelt hierbij meer vanuit de volkshuisvestelijke opgave en minder vanuit de vermogenscomponent. De corporatie blijft terecht echter voorzichtig. Dit heeft er toe geleid dat de corporatie in een aantal projecten (Ontwikkeling Zorgcentrum St. Nicolaashof en appartementen Broeckgouw) niet meer participeert.

### ***Visie op economisch rendement van het vermogen***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De Vooruitgang heeft geen duidelijke visie op het economisch rendement van haar vermogen. Het is echter ook lastig om een visie te formuleren, omdat de corporatie van de gemeente geen gelegenheid krijgt tot het bouwen van (sociale) koopwoningen. Ook was het ontwikkelen van een visie in het verleden niet noodzakelijk, omdat rendement en daarmee vermogensopbouw werden behaald middels het uitpanden van woningen. Momenteel probeert de corporatie het rendement in de grip te houden door kritisch te kijken naar iedere investeringsmogelijkheid. In de managementletter 2009 van de controlerend accountant adviseert deze een verdere implementatie van integrale financiële sturing. Hieronder valt ook het benoemen van een minimaal gewenst direct rendement en het formuleren van een rendementseis per investeringscategorie (zie bijlage 4). De accountant geeft aan dat het ten bate van de sturing verstandig is om hierbij een tijdslijn van minimaal vijf jaar in acht te nemen. Het investeringsstatuut 2010 bevat hiertoe een eerste aanzet.

### ***Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

De Vooruitgang let sterk op haar solvabiliteit, maar formuleert in haar beleid nog geen solvabiliteitsdoelstelling. De Vooruitgang heeft in de afgelopen jaren een ontwikkeling doorgemaakt van een vooral beherende organisatie die bezig was met het uitpanden van haar bezit naar een beleidsontwikkende corporatie. De Vooruitgang zoekt naar mogelijkheden om binnen haar eigen financiële kaders en de kaders zoals die door de omgeving worden opgelegd, sociale woningbouw te realiseren. Traditioneel wordt De Vooruitgang gezien als rijke corporatie. In de afgelopen jaren is echter een substantiële afname van de solvabiliteit te zien (een solvabiliteit van 29% in 2009 ten opzichte van 49% in 2008). Deze afname wordt voor het grootste gedeelte veroorzaakt door het project Julianaweg (appartementencomplex inclusief parkeergarage). In de meerjarenbegroting 2009 – 2019 wordt gesproken over een solvabiliteitsondergrens van 18,2% op basis van de bedrijfswaarde. Ook wordt inzichtelijk gemaakt wat de gevolgen zijn van de voorgenomen investeringen op de solvabiliteitsontwikkeling. De Vooruitgang verbindt hier echter geen conclusies en of doelstellingen aan (zie ook bijlage 4).

### ***Efficiënte bedrijfsvoering***

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Het aantal verhuureenheden per FTE is bijna het dubbele ten opzichte van de referentiecorporatie. Dit betekent dat De Vooruitgang een relatief compacte uitvoeringsorganisatie met een bijhorende kostenstructuur heeft. Dit blijkt mede uit

het feit dat de netto bedrijfslasten per verhuureenheid ruim 25% lager liggen dan die van de referentiecorporatie en ook de procentuele stijging van de bedrijfslasten in de jaren 2005 – 2008 beperkt is gebleven tot 4%, terwijl de stijging van de bedrijfslasten bij de referentiecorporatie ruim boven de 22% uitkomt.

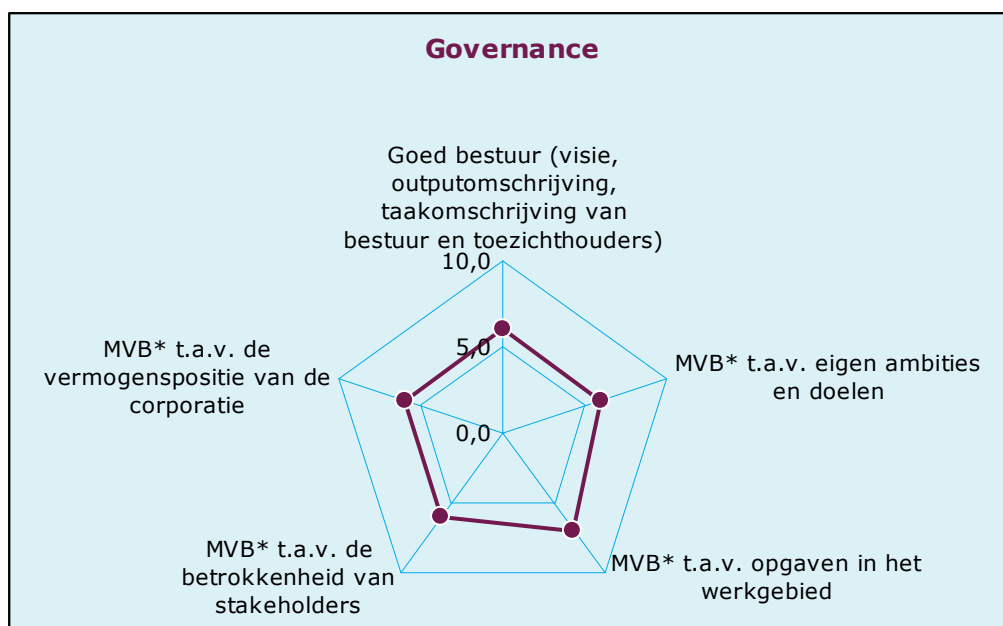
De Vooruitgang is zich er van bewust dat in de komende jaren een versterking van de organisatie nodig is om in te kunnen spelen op de toenemende professionalisering van de corporatiesector. In dit kader is in 2010 een coördinator Markt en Klant aangetrokken. In de afgelopen periode is De Vooruitgang actief bezig geweest met het implementeren van risicomangement binnen de organisatie. Dit is bijvoorbeeld goed terug te zien in de managementrapportages 2009 waarin per investeringsproject een risico-inschatting wordt gemaakt. Daarnaast is de corporatie er zich van bewust dat een verdere professionalisering van het (financiële) sturingsapparaat noodzakelijk is. De uitgangspunten hiervan zijn vastgelegd in het investeringsstatuut 2010 (zie bijlage 4). Medio 2010 start De Vooruitgang met formuleren van een meerjarenbeleidsplan. Dit gaat als leidraad voor de corporatie dienen.



## 6 Governance

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

### 6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance



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

### 6.2 Conclusies en motivatie

#### **Goed bestuur**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

In de huidige drielagenstructuur houdt de Raad van Toezicht (RvT) toezicht op het bestuur en de directeur. De RvT heeft statutair 7 zetels waarvan er momenteel 2 niet bezet zijn. In de huidige RvT zitten geen leden op voordracht van de huurdersorganisatie. Conform de Governancecode kan de huurdersorganisatie

aanspraak maken op de voordracht van 2 van de 7 beschikbare zetels. De RvT werkt volgens een reglement dat is vastgesteld op 27 oktober 2008. Het reglement voldoet aan de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties zoals deze zijn vastgesteld in november 2006. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn omschreven in artikel 23 van de Statuten van De Vooruitgang en worden verder uitgewerkt in artikel 7 van het reglement Raad van Toezicht. Tot op heden geeft het gehanteerde functieprofiel voor de selectie van leden van de RvT geen invulling aan de kennisvelden zoals deze vanuit volkshuisvestelijk oogpunt gewenst zijn (financieel, bouwkundig, volkshuisvestelijk, sociaal, etcetera). De RvT behoort een afspiegeling te zijn van de belangrijkste belanghebbenden van de corporatie.

De RvT lijkt, voor een relatief kleine corporatie als De Vooruitgang, een vrij grote mate van controle uit te oefenen op de activiteiten van het bestuur en de directeur. De raad werkt niet met een mandateringsregeling waarbij toezicht achteraf plaats vindt. Bij het aangaan van (lange termijn) verplichtingen is vooraf toestemming van de RvT noodzakelijk. Het gevaar bestaat dat de RvT hierdoor van een toezichthoudend orgaan in een besturend orgaan verwordt. Dit beperkt de bewegings- en beleidsvrijheid van het bestuur en de directeur.

Voor de uitvoering van haar taken laat de RvT zich met regelmaat mondeling en schriftelijk informeren door het bestuur en de directeur inzake de realisatie van de beoogde doelen. In kwartaalrapportages wordt melding gemaakt van de relevante gegevens over de bedrijfsvoering, de projectontwikkeling en de relevante externe ontwikkelingen.

In het jaarverslag 2009 is een overzicht van de belangrijkste besluiten van de Raad van Toezicht opgenomen. Een belangrijk besluit dat er uitspringt is de omvorming van het bestuurlijke model van de De Vooruitgang van een drie- naar een tweelagenstructuur. In de huidige samenstelling kent De Vooruitgang een directeur, een bestuur en een Raad van Toezicht. In de nieuwe situatie zal de stichting een directeur-bestuurder en een Raad van Toezicht kennen. Het doel van de invoering van de tweelagenstructuur is om te komen tot een slagvaardiger organisatie die flexibel en voortvarend kan reageren op ontwikkelingen in de omgeving. Een belangrijke stap bij de omzetting is een herijking van de rollen van de directeur-bestuurder en de RvT. De omzetting van een drie- naar een tweelagenstructuur sluit aan bij de professionaliseringsslag waarmee De Vooruitgang reeds een aantal jaar bezig is en krijgt naar verwachting zijn beslag per 1 januari 2011. De commissie spreekt haar waardering hiervoor uit en constateert dat De Vooruitgang hiermee op de goede weg is.

### ***Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding***

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

Ten aanzien van:

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

De maatschappelijke verantwoording van De Vooruitgang vindt vooral plaats op grond van externe richtlijnen en regelgeving en beantwoordt daaraan (jaarverslag,



jaarrekening, interne gedragsregels). Ook betracht de corporatie transparantie door publicaties op de website, al zijn nog niet alle relevante publicaties daar terug te vinden. Momenteel zijn diverse beleidsdoelstellingen in ontwikkeling. Deze monden uiteindelijk uit in een strategisch plan waaraan vervolgens gerichte uitvoering gegeven wordt.

De Vooruitgang probeert sinds 2005 tot prestatieafspraken te komen met de gemeente Edam-Volendam. Vanaf 2008 is ook Wooncompagnie betrokken bij dit overleg. Wooncompagnie is actief in de kern Edam. Tot op heden heeft dit niet geleid tot vastgestelde prestatieafspraken. De belangrijkste oorzaken hiervoor zijn te vinden in de financierbaarheid van de kosten die voortvloeien uit de prestatieafspraken. De gemeente stelt zich op het standpunt dat de afspraak kostenneutraal voor de gemeente moeten zijn. De corporaties verwachten echter dat de gemeente ook financieel participeert in de prestatieafspraken. Tot op heden verantwoordt De Vooruitgang haar opgaven jaarlijks in een jaarplan.

De Vooruitgang is met de voor haar belangrijke stakeholders in gesprek. De gesprekken zijn echter voornamelijk gericht op het in goede banen leiden van de dagelijkse gang van zaken. Tot op heden betreft De Vooruitgang stakeholders slechts in beperkte mate (met uitzondering van de gemeente) bij de beleidsvorming. Er worden wel stakeholdersbijeenkomsten georganiseerd, maar deze zijn vaak gericht op het toelichten van beleid dat reeds is vastgesteld. De Vooruitgang staat midden in de Volendammer gemeenschap, weet daardoor wat er binnen deze gemeenschap leeft en handelt hier ook naar. Dit wordt door de stakeholders als positief ervaren. In 2009 is De Vooruitgang gestart met het oprichten van een huurdersorganisatie. Deze organisatie krijgt in 2010 verder handen en voeten. De huurdersorganisatie wordt middels een samenwerkingsovereenkomst actief betrokken bij het te formuleren beleid. De Vooruitgang zet zich actief in, met zowel tijd als financiële middelen, om het kwaliteitsniveau van de huurdersorganisatie op het gewenste niveau te brengen. Twee zetels in de Raad van Toezicht kunnen gevuld worden op voordracht van de huurdersorganisatie. Tot op heden zijn deze zetels nog niet ingevuld.

De verslaglegging van De Vooruitgang is naar behoren. Jaarlijks levert de corporatie een jaarverslag inclusief jaarrekening op. Dit jaarverslag wordt jaarlijks gecontroleerd en is akkoord bevonden door een onafhankelijke account. De aandachtspunten die uit de controle voortvloeiden, verwerkt de accountant in een managementletter. De Vooruitgang gaat actief met deze punten aan de slag. Zij werkt momenteel echter niet met een meerjarenbeleidsplan met bijbehorende financiële onderbouwing (op basis van verschillende scenario's) van de gemaakte keuzes. Dit maakt het voor de buitenwereld lastig in te schatten welke koers de corporatie vaart en wat de gevolgen hiervan voor de vermogensontwikkeling zijn.



## 7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	5	7	6	<b>6,7</b>
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	5	7	6	<b>7,4</b>
Leefbaarheid	7	5	6	6	<b>6,6</b>
Bijzondere doelgroepen	7	5	6	6	<b>6,6</b>
Bouwproductie	7	5	7	6	<b>6,7</b>
Dorpsvernieuwing	7	5	6	6	<b>6,6</b>
Professionalisering organisatie	7	6	7	6	<b>6,8</b>
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,1</b>	<b>5,1</b>	<b>6,6</b>	<b>6,0</b>	<b>7</b>

### Toelichting

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

<b>Presteren naar opgaven</b>					
<b>Prestatieveld</b>	<b>I (70%)</b>	<b>II (10%)</b>	<b>III (10%)</b>	<b>IV (10%)</b>	<b>Totaal- score</b>
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	7	8	6	<b>7,0</b>
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	7	7	6	<b>7,6</b>
Leefbaarheid	7	6	6	6	<b>6,7</b>
Bijzondere doelgroepen	7	5	6	6	<b>6,6</b>
Bouwproductie	7	7	7	6	<b>6,9</b>
Dorpsvernieuwing	7	7	6	6	<b>6,8</b>
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>6,0</b>	<b>7</b>

*Toelichting:*

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

<b>Presteren volgens stakeholders</b>					
<b>Prestatieveld</b>	<b>I (70%)</b>	<b>II (10%)</b>	<b>III (10%)</b>	<b>IV (10%)</b>	<b>Totaal- score</b>
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	7	6	6	<b>6,8</b>
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	6	6	<b>7,6</b>
Leefbaarheid	6	5	6	6	<b>5,9</b>
Bijzondere doelgroepen	6	6	6	6	<b>6,0</b>
Bouwproductie	7	7	6	6	<b>6,8</b>
Dorpsvernieuwing	7	7	6	6	<b>6,8</b>
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	7	5	6	6	<b>6,6</b>
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,9</b>	<b>6,4</b>	<b>6,0</b>	<b>6,0</b>	<b>7</b>

*Toelichting:*

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

<b>Presteren naar vermogen en efficiency</b>			
<b>Prestatieveld</b>	<b>Aanwezig</b>	<b>Beoordeling</b>	<b>Weging</b>
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		7,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
- De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	nee		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	nee		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	ja		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	nee		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	nee	6,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	nee	5,0	10%
De corporatie presteert efficiënt	ja	7,0	10%
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7</b>	

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





## Bijlage 1 Verantwoording visitatie

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Nr.	Documenten
1	Missie / visie De Vooruitgang
2	Concept prestatie-afspraken met Gemeente Edam-Volendam
3	CIZ ('dienstverleningsovereenkomst woonadvies')
4	Convenant betreffende 'Gezamenlijke aanpak van de teelt van hennep in de gemeenten van de regio Zaanstreek-Waterland'
5	Huurdersorganisatie: concept overeenkomst (=modelovereenkomst van de Woonbond)
6	WonenPlus (werkplan 2010, notulen overleg 2009, jaarverslagen 2009-2007)
7	Informatie over het Home Team
8	Analyse vraag & aanbod zorgvoorzieningen Edam-Volendam, Gemeente Edam-Volendam, 9 juli 2009
9	Vastgoedsturing; Concepten portefeuillestrategie en voorraadbeleid
10	Notitie aan- en verkoopbeleid In tegenstelling tot op de voorpagina vermeld is dit een definitieve versie
11	Ontwerp structuurplan
12	Jaarverslag 2005
13	Jaarverslag 2006
14	Jaarverslag 2007
15	Jaarverslag 2008
16	Accountantsverslag verslagjaar 2008
17	Concept jaarverslag 2009
18	Oordeelsbrieven 2009, 2008, 2007
19	Jaarplan 2006
20	Jaarplan 2007
21	Jaarplan 2008
22	Jaarplan 2009
23	"Plan van Aanpak actielijst", De Vooruitgang 1 juni 2007
24	Managementrapportages 2006
25	Managementrapportages 2007
26	Managementrapportages 2008
27	Managementrapportages 2009
28	Communicatiebeleid
29	Leefbaarheidsbeleid
30	Stakeholderbeleid
31	Aanbestedingsbeleid

32	Streefhuurbeleid 2009-2014
33	Overlastbeleid
34	Is het wel eerlijk? Woonruimteverdeling concept 2, 22 sept. 2009
35	Memo t.a.v. Bestuur inzake Pilot woonconsulent; vastgesteld.
36	Protocol 'Omgaan met agressie en geweld'
37	ZAV-beleid
38	Stakeholderregister
39	Pilot WWZ
40	WMO Beleidsplan 2008-2011 Alle Hens Aan Dek
41	Edam-Volendam 2030 Ondernemend en betrokken (maart 2010)
42	Collegeprogramma 2006-2010
43	Telefonisch Leefsituatie Onderzoek gemeente Edam-Volendam 2007
44	Regionale huisvestingsverordening stadsregio Amsterdam 2010
45	Zorgvisie Odion
46	Visie de Zorgcirkel
47	Bestuurlijk overleg met B&W (2006-2010)
48	Overleg huurderorganisatie i.o.
49	Gespreksverslagen Seniorenraad Edam-Volendam
50	Reglement geschillencommissie en jaarverslag
51	Memo inzake sociaal logement
52	Solvabiliteits- en continuïteitsoordeel 2009 (verslagjaar 2008), 2008 (verslagjaar 2007) en 2007 (verslagjaar 2006)
53	Meerjarenbegroting 2009-2019
54	Managementletter 2009, Managementletter 2008, Managementletter 2007
55	Treasurystatuut / Treasuryjaarplan 2010
56	Investeringsstatuut (maart 2007)
57	Actie- en besluitenlijsten bestuur 2010-2009
58	Notulen RvT 2010 + memo van bestuur aan RvT inzake Governancecode (2008)
59	Plan van Aanpak omzetting RvT model, 16 september 2009
60	Klokkenluiderregeling
61	Integriteit en gedragscode
62	Statuten 20 maart 2009

## **Geïnterviewde personen**

### Raad van commissarissen

- de heer C.J.M. Schilder (voorzitter)
- de heer H.C.J. Bond
- de heer J.C.M. Bond
- de heer C.S.P.M. Veerman

### Bestuur

- de heer S.A. Hansen (voorzitter)
- de heer C.I.J. de Wit (vice-voorzitter)
- de heer W.A.J. Schilder

### Directeur

- de heer A.F.C. den Boer

### Medewerkers

- de heer J. Nieuweboer
- de heer B. Veerman

### Huurdersorganisatie

- de heer M.J. Splinter

### Gemeente

- mevrouw M.A.J. Kes (wethouder)
- de heer B. Kuiper (beleidsmedewerker)

### Zorg- & Welzijnsinstellingen

- de heer J. Hendriks (Zorgcirkel)
- mevrouw L. van der Haar (Odion)

### Woningcorporatie

- mevrouw C.W.M. van Rooij (vestigingsmanager Wooncompagnie)

## **Telefonische interviews**

- mevrouw C. Schilder (woonconsulent De Vooruitgang)



## **Bijlage 2      Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen**

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

## Voorzitter

Naam, titel, voorletters:  
Drs. M.P. Angenent MPA

Geboorteplaats en -datum:  
Brunssum, 7 mei 1953

Woonplaats:  
Utrecht



Huidige functie:  
• Consultant

Onderwijs:  
• Master Public Administration  
• Doctoraal Wijsbegeerte  
• Doctoraal Nederlandse Taal- en Letterkunde

Loopbaan:  
• 2008 – Visitator Raeflex; consultant  
• 2005 – Directeur Faculteit Geesteswetenschappen, Universiteit Utrecht  
• 1995 - Directeur Faculteit Wiskunde en Informatica, Universiteit Utrecht  
• 1988 – Beleidsmedewerker/ Senior medewerker / Hoofd Afdeling Begroting  
Bedrijfseconomische analyse en Verslaglegging, Universiteit Utrecht  
• 1986 – Vakgroepbeheerder Faculteit Letteren, Universiteit Utrecht

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Woningbeheer De Vooruitgang te Volendam

visitatieweek: 24 - 2010

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

Naam : De heer drs. M.P. Angenent

Geboortedatum : 7-5-1953

Handtekening : 

Datum : 9-4-2010

## **Algemeen commissielid**

Naam, titel, voorletters:

Booi, T. (Tineke)

Geboorteplaats en -datum:

Geertruidenberg, 23 juli 1955

Woonplaats:

Driebergen-Rijsenburg

Huidige functie:

- Dir. ORKA-advies Tineke Booi B.V.

Onderwijs:

- HBO

Loopbaan:

- Sinds 2002 – Visitator Raeflex
- Directeur en senior adviseur St. Werkgroep '2duizend/ Laagland'advies B.V.
- Adviseur NCIV (huidige AEDES)
- Adviseur LOBH (huidige Nederlandse Woonbond)

Nevenfuncties:

- Voorzitter RVC woningstichting Dudok Wonen Hilversum
- Voorzitter RvC woningstichting Viveste Houten
- Lid RvC woningstichting Poort 6 Gorinchem
- Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen



**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Woningbeheer De Vooruitgang te Volendam

visitatieweek: 24 - 2010

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

Naam : Mevrouw T. Bool

Geboortedatum : 13-07-1955

Handtekening : 

Datum : 26-3-2010

Fortisbank: 2422.62.791

KvK: 30233756

© Raeflex benoeming vs. v.o.

Raeflex Catharijnesingel 56 / 3511 CE Utrecht / Postbus 8100 / 3503 RB Utrecht / (030) 280 31 50 / [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl) / [secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)

## Secretaris

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

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

Woonplaats:  
Oudewater



Huidige functie:

- Consultant bij BDO Business Control BV.

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Woningbeheer De Vooruitgang te Volendam

visitatieweek: 24 - 2010

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

Naam : de heer drs. A.C. Lucassen

Geboortedatum : 21-06-1970

Handtekening : 

Datum : 26-03-2010

Fortisbank: 2422.62.791

KvK : 30233756

© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

Raeflex Catharijnestoep 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus 8068 / 3503 RB Utrecht / (030) 239 31 20 / [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl) / [secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)



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

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

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

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

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

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

## Beoordelingen per prestatieveld

### *Beoordeling Presteren naar ambities en doelen*

#### **Uitmuntend (10-9)**

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

#### **Goed (8-7)**

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

#### **(Bijna) Voldoende (6-5)**

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

#### **Onvoldoende (4 en lager)**

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

### *Beoordeling Presteren naar opgaven*

#### **Uitmuntend (10-9)**

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

#### **Goed (8-7)**

De opgave is bijna behaald.

#### **(Bijna) Voldoende (6-5)**

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

#### **Onvoldoende (4 en lager)**

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

### *Beoordeling Presteren volgens stakeholders*

#### **Uitmuntend (10-9)**

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

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

#### **Goed (8-7)**

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

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

### ***(Bijna) Voldoende (6-5)***

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

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

### ***Onvoldoende (4 en lager)***

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

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

## ***Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency***

### ***Uitmuntend (10-9)***

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

### ***Goed (8-7)***

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

### ***(Bijna) Voldoende (6-5)***

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

### ***Onvoldoende (4 of lager)***

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

## **Beoordeling Governance**

### **Uitmundend (10-9)**

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

### **Goed (8-7)**

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

### **(Bijna) Voldoende (6-5)**

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

### **Onvoldoende (4 of lager)**

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



## Bijlage 4      Overzicht doelstellingen en prestaties

### Presteren naar ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen				7,0
		<p><u>Woningaanbod 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tot € 357,37 (23 jaargrens): 376</li> <li>€ 343,- tot € 548,18 (2<sup>e</sup> aftoppingsgrens): 658</li> <li>€ 548,18 tot € 647,53 (huurtoeslaggrens): 31</li> <li>&gt; € 647,53 (vrije sector): 0</li> </ul> <p><u>Woningaanbod 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tot € 348,99 (goedkoop): 377</li> <li>€ 348,99 tot € 535,33 (betaalbaar): 656</li> <li>&gt; € 535,33 (duur): 35</li> </ul> <p><u>Woningaanbod 2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tot € 343,49 (goedkoop): 376</li> <li>€ 343,49 tot € 526,89 (betaalbaar): 638</li> <li>&gt; € 526,89 (duur): 34</li> </ul> <p><u>Woningaanbod 2006:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tot € 329,08 (goedkoop): 395</li> <li>€ 329,08 tot € 520,12 (betaalbaar): 659</li> <li>&gt; € 520,12 (duur): 34</li> </ul> <p><u>Streefhuurbeleid 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Streefhuur ligt op 65 tot 70 procent van maximale huur;</li> <li>meenemen WOZ waarde bij huurprijs berekening;</li> <li>het meenemen van de WOZ waarde levert nauwelijks verlies aan bereikbare woningen op.</li> </ul> <p><u>Managementrapportage 2009:</u> In 2009 zijn er 123 woningen toegewezen (inclusief nieuwbouw en uithuizing sloopcomplexen).</p> <p><u>Jaarverslag 2008:</u> De Vooruitgang wil de klant zelf laten bepalen in</p>	<p><u>Prestatie-overeenkomst 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De omvang van de sociale huurwoningvoorraad blijft tenminste 16% van het totale woningaanbod (inclusief koopwoningen) bepalen.</li> </ul>	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>welke buurt of woning ze willen wonen. Het tekort aan huurwoningen manifesteert zich vooral onder de groep jonge woningzoekenden in de lagere inkomensklasse. 75% van de toewijzingen vindt plaats door loting. De overige 25% wordt toegewezen aan urgent woningzoekenden. In 2008 hebben 85 toewijzingen plaatsgevonden. De gemiddelde huur bedraagt 66,6% van de maximaal toegestane huurprijs.</p>		
<p>2008: De Vooruitgang wil bereikbare wooneenheden bieden voor inwoners van de gemeente Edam - Volendam</p>				
<p>Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten</p>				8,0
		<p>De Vooruitgang maakt vanaf 2009 gebruik van een onafhankelijke externe geschillencommissie.</p> <p><u>Jaarverslag 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het bieden van keuzemogelijkheid aan bewoners bij woningverbetering;</li> <li>• € 147.000 uitgegeven aan klachtenonderhoud;</li> <li>• € 122.500 uitgegeven aan mutatieonderhoud;</li> <li>• € 145.800 is besteed aan onvoorziene uitgaven;</li> <li>• Planmatig onderhoud wordt aangepakt op complexniveau;</li> <li>• Opname in het kader van energieprestatiecertificaat afgerond in 2008;</li> <li>• Vervanging CV ketels na verstrijken van technische levensduur. In 2008 zijn 16 ketels vervangen;</li> </ul>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporaties informeren de gemeente over voornemens ten aanzien van het verbeteren van de kwaliteit van de bestaande huurwoningen;</li> <li>• Planningen voor onderhoud aan en beheer van woningen en openbare ruimte worden jaarlijks afgestemd om overlast te voorkomen;</li> <li>• Voor herstructurering staan de Julianaweg, het Siriusplein/Zonnesingel en het Sint Nicolaashof op de agenda;</li> <li>• Partijen spelen een actieve rol in de aanpak van sociale problematiek.</li> </ul>	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vervangen cilinders Sint Nicolaashof;</li> <li>Vervangen gaskooktoestellen aanleunwoningen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investeren van € 2,44 mio in voorraad, waarvan €1,32 mio in energie-maatregelen.</li> </ul>	
			<u>Strategisch Voorraadbeleid:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voorzien in de kwalitatieve behoefte van de belangrijkste doelgroepen (75+);</li> <li>Insteken op verbetering van de energie-prestatie.</li> </ul>	
		<u>Jaarverslag 2007:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>€ 155.400 uitgegeven aan klachtenonderhoud;</li> <li>€ 156.500 uitgegeven aan mutatieonderhoud;</li> <li>€ 177.800 is besteed aan onvoorziene uitgaven.</li> </ul>		
		<u>Jaarverslag 2006:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>€ 131.100 uitgegeven aan klachtenonderhoud;</li> <li>€ 224.700 uitgegeven aan mutatieonderhoud;</li> <li>€ 206.100 is besteed aan onvoorziene uitgaven;</li> <li>Vervanging CV ketels na verstrijken van technische levensduur. In 2007 zijn 9 ketels vervangen.</li> </ul>		
Leefbaarheid				7,0
2010: De mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens aan worden gesteld.		2010: <ul style="list-style-type: none"> <li>Opzetten leefbaarheidsbeleid.</li> </ul>	<u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gezamenlijk bekostigen van twee jaarlijks leefbaarheids-onderzoek;</li> <li>Inspraak van huurders bij ontwikkeling van beleid;</li> <li>Gezamenlijk, in overleg, investeren</li> </ul>	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
			in de Zonnesingel/ Siriusplein. <u>Leefbaarheidbeleid            2010-2012:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ontwikkelen registratie-systeem overlast-meldigen;</li> <li>• Opzetten klanttevredenheidsonderzoek;</li> <li>• Bewoners-gesprekken;</li> <li>• Wijkschouw;</li> <li>• Inrichten stuurinformatie.</li> </ul>	
		<u>Managementrapportage            2009:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervangen gaskooktoestellen aanleunwoningen;</li> <li>• Bereikbaar maken buitenruimte complex Roerstraat;</li> <li>• Plaatsen kunstwerk en inrichten recreatieruimte complex Harlingenlaan.</li> </ul> 2009: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opzetten overlastbeleid.</li> </ul>		
2008: Leefbaarheid heeft te maken met de gevoelswaarde van het wonen. Zonder een leefbare buurt zijn woningen niet aantrekkelijk. Leefbaarheid bevordert de verhuurbaarheid en het woonplezier van mensen en is een zaak van bewoners, verhuurder en gemeente. De Vooruitgang heeft hierin een duidelijke verantwoordelijkheid	2008: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervangen cilinders Sint Nicolaashof;</li> <li>• Vervangen gaskooktoestellen;</li> <li>• Bereikbaar maken buitenruimte complex Roerstraat;</li> <li>• Nieuwbouw bergingen Boegstraat;</li> <li>• Plaatsen kunstwerk en inrichten recreatieruimte complex Harlingenlaan;</li> <li>• Opknappen omgeving Zonnesingel.</li> </ul>	<u>Jaarverslag 2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ondersteunen van initiatieven van bewoners van complexen met meer dan 30 bewoners voor de aanschaf van een AED apparaat met een bijdrage van € 1.000;</li> <li>• Bewust woonbemiddelingsbeleid ter voorkoming van probleemhuurders;</li> <li>• Aanspreken bewoners op overlast;</li> <li>• Aanstelling woonconsulent.</li> </ul>		
		<u>Jaarverslag 2007:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewust woonbemiddelingsbeleid ter voorkoming van probleemhuurders;</li> <li>• Aanspreken bewoners op overlast;</li> </ul> Aanstelling woonconsulent		

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Bijzondere doelgroepen				7,0
	<p>2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Project Woonzorgcentrum Sint Nicolaashof. Nog geen overeenstemming met Zorgcirkel over overname grond.</li> </ul>	<p><u>Managementrapportage 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het toekennen van 2 woningen aan statushouders</li> </ul>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het verkennen van de mogelijkheden voor het ontwikkelen van zorg in de wijk (2010);</li> <li>Voortzetten gezamenlijk inspanning rond WonenPlus met een jaarlijkse financiële bijdrage van De Vooruitgang van € 5.000;</li> <li>Gezamenlijk realiseren van een wijksteunpunt in Volendam;</li> <li>Bij realisatie van Woonservice-zones waar mogelijk en wenselijk het aanpassen van bestaande huurwoningen;</li> <li>Partijen dragen gezamenlijk zorg voor maatschappelijke opvang in Edam-Volendam;</li> <li>Corporaties dragen actief bij in huisvesting- en opvangvraagstuk en in relatie tot verslavingsproblematiek.</li> </ul>	
<p>2008:</p> <p>De Vooruitgang staat voor het realiseren van goed verzorgd wonen. Dit heeft betrekking op de kwaliteit van product en dienstverlening</p>	<p>2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verder uitbouwen huisvesting, dienstverlening en organisatie van het wijksteunpunt;</li> <li>verder uitbouwen dienstverlening, activiteiten en vestigingen van Wonen Plus;</li> <li>Project Woonzorgcentrum Sint Nicolaashof. Oplevering 2011.</li> </ul>	<p><u>Jaarverslag 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In 2008 is aandacht besteed aan samenwerking met zorgpartners als Zorgcirkel en Eveen en welzijnsorganisaties als WonenPlus;</li> <li>Eenvoudige aanpassingen in het kader van de WMO € 2.642;</li> <li>De gemeente Edam-Volendam heeft in 2008 geen prioriteit toegekend aan een de oprichting van een sociaal logement. Problemen worden op</li> </ul>		

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>regionaal niveau aangepakt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inrichting appartementen Roerstraat met domotica-voorzieningen;</li> <li>• bijdrage aan WonenPlus van € 5.000;</li> <li>• Bijdrage aan het ontwikkelen van beleid inzake het opplussen van woningen;</li> <li>• Ondertekening intentieovereenkomst met de Zorgcirkel inzake de herontwikkeling van woonzorgcentrum Sint Nicolaashof. Het College Sanering Ziekenhuisverzekeringen heeft hiervoor toestemming verleend.</li> </ul>		
	<p>2007:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wijksteunpunten breed (inrichten ruimte tbv. zorg-welzijn-woondiensten centraal in zorgzone</li> <li>• Wonen Plus</li> <li>• Een loket functie</li> <li>• Domotica</li> <li>• Herinrichten woonomgeving</li> <li>• Kleinschalig wonen</li> <li>• opplussen woningen</li> <li>• Project Woonzorgcentrum Sint Nicolaashof</li> </ul>	<p><u>Jaarverslag 2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edam-Volendam heeft in 2007 geen prioriteit toegekend aan een de oprichting van een sociaal logement. Problemen worden op regionaal niveau aangepakt;</li> <li>• Eenvoudige aanpassingen in het kader van de WMO € 1.394;</li> <li>• Een loket functie is gerealiseerd.</li> </ul>		
		<p><u>Pilot Wonen, Welzijn en zorg</u></p> <p>De Vooruitgang heeft actief geparticipeerd in dit project. Dit vertaalde zich in meedenken en meewerken. Het opzetten van WonenPlus is een van de belangrijkste prestaties van De Vooruitgang.</p>		
	<p>2006:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oprichten Sociaal logement (opening onbekend);</li> <li>• Inrichtingen</li> </ul>	<p>2006:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tot op heden is het sociaal logement nog niet van de grond gekomen. De gemeente</li> </ul>		

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>woonzorgzones (1 centrum per 10.000 inwoners. Na 2010 oprichting nieuw eerstelijnszorg-centrum;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduceren concept 'zorgcirkel' inzake levensloop-bestendig bouwen</li> </ul>	<p>geeft aan zich aan te willen sluiten bij regionale initiatieven;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonzorgzones hebben de aandacht van De Vooruitgang. Dit is echter nog toekomstmuziek;</li> <li>• De Vooruitgang vertaalt levensloopbestendig bouwen in onder andere het hanteren van standaard maatvoering en een nul treden beleid. De Vooruitgang probeert dit toe te passen op haar volledige voorraad.</li> </ul>		
Bouwproductie				7,0
	<p>2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project 'Blokkeendoos' Siriusplein (12 bedplaatsen en 17 startersappartementen) oplevering 2009;</li> <li>• Project 'Julianaweg' (vervangende nieuwbouw 84 appartementen) start sloop 2009;</li> <li>• Project 'Zuidpolder' (doelgroep starters en senioren over de invulling vinden in 2008 oriënterende gesprekken plaats.) oplevering onbekend;</li> <li>• Project 'Harlingenlaan' (verplaatsing sporthal en vervangen door 42 appartementen) oplevering maart 2009.</li> </ul>	<p><u>Jaarverslag 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplevering project 'Harlingenlaan' (42 appartementen).</li> </ul>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgangspunt voor woningbouw is de structuurvisie gemeente Edam-Volendam waarbij afhankelijk van het gekozen scenario 10 tot 20 procent van de totale nieuwbouw wordt ingevuld door huurwoningen. Het betreft hier onder andere de projecten Harlingenlaan, Julianaweg, Saturnusstraat, en Siriusplein;</li> <li>• De corporaties zijn bereid te investeren in maatschappelijk vastgoed binnen de wettelijke kaders.</li> <li>• Partijen formuleren verkoopbeleid.</li> </ul>	
			<p><u>Strategisch Voorraadbeleid:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzie in de kwantitatieve behoefte van de belangrijkste doelgroepen (75+);</li> <li>• Binnen 5 jaar slopen van 45 woningen;</li> <li>• Doorexploiteren</li> </ul>	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
			van 985 woningen; • Labelen van 73 woningen voor verkoop en verkopen van 5 woningen per jaar; • Uitvoeren harde bouwprojecten zoals opgenomen in jaarplannen.	
	2008: • Project 'Blokkendoos' Siriusplein (12 bedplaatsen en 17 startersappartementen) oplevering 2009; • Project 'Julianaweg' (vervangende nieuwbouw 5 eensgezins-woningen, 84 appartementen) oplevering 2011; • Project Zuidpolder (doelgroep starters en senioren over de invulling vinden in 2008 oriënterende gesprekken plaats.) oplevering onbekend; • Project 'Harlingenlaan' (verplaatsing sporthal en vervangen door 42 appartementen) oplevering maart 2009; • Project 'saturnusstraat' (20 appartement voor senioren en starters) oplevering 2008.	<u>Jaarverslag 2008:</u> • Oplevering project Saturnusstraat (20 appartementen).	2008: De Vooruitgang stelt zich voor de komende vijf jaren ten doel het bestand huurwoningen te vergroten tot 20% van het totale woningbestand in Volendam.	
	2007: • Project 'Blokkendoos' Siriusplein (12 bedplaatsen en 17 startersappartementen) oplevering 2008; • Project 'Julianaweg' (vervangende nieuwbouw 5 eengezinswoningen, 84 appartementen) oplevering 2010; • Project Zuidpolder (50 eengezins-woningen + 50 flatwoningen, waarvan 20 appartementen in het segment wonen en zorg en 25 eengezins-woningen met een			



Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	koopgarant-constructie.) oplevering 2009; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project 'Harlingenlaan' (verplaatsing sporthal en vervangen door 42 appartementen) oplevering 2008;</li> <li>• Project 'Saturnusstraat' (20 appartementen voor senioren en starters) oplevering 2008.</li> </ul>			
	2006: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project 'In de meer' (60 appartementen+ 10 bungalows) oplevering sept. 2006</li> <li>• Project 'Blokkeendoos' Siriusplein (12 bedplaatsen en 17 startersappartementen ) oplevering 2008</li> <li>• Project 'Julianaweg' (vervangende nieuwbouw 11 eengezinswoningen, 86 appartementen) oplevering 2009</li> <li>• Project 'Kennedyschool' (10 apartementen) oplevering 2008</li> <li>• Project Zuidpolder (100 eengezinswoningen + 100 flatwoningen) oplevering 2009</li> <li>• Project 'Harlingenlaan' (verplaatsing sporthal en vervangen door sociale woningbouw) oplevering 2009</li> </ul>	2006: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplevering Project 'In de meer' (60 appartementen+ 10 bungalows)</li> </ul>		
Dorpsvernieuwing				7,0
			<u>Prestatie-overeenkomst 2010-2012:</u> Voor herstructurering staan de Julianaweg, het Siriusplein/ Zonnesingel en het Sint Nicolaashof op de agenda.	
Professionaliseren Interne Organisatie				7,0
		2010: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatiebeleid beschreven en geoperationaliseerd;</li> <li>• Leefbaarheidbeleid</li> </ul>		

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		beschreven en geoperationaliseerd; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stakeholdersbeleid beschreven en geoperationaliseerd;</li> <li>• Opzetten investeringsstatuut.</li> </ul>		
	2009: Implementatie van systeem van interne beheersing aan de hand van de SWOT, risicoanalyse en de vastgestelde visie en missie worden de verschillende beleidsvelden beschreven.  Voor de verschillende beleidsvelden is een planning opgesteld (zie jaarplan 2009, pagina 8).	2009: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opzetten aanbestedingsbeleid;</li> <li>• Opzetten overlastbeleid.</li> </ul>		
	2008: Introductie Risicomatrix gekoppeld aan stoplichtmodel.  Opzetten systeem interne beheersing (vormgeven beheersing en sturingsmogelijkheden op management-, bestuurlijk- en toezichtniveau. Het betreft hier onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen strategisch plan (oplevering 3<sup>e</sup> kwartaal 2008);</li> <li>• Risicomatrix (wordt een maal per jaar opgesteld. per kwartaal wordt via het stoplichtmodel gerapporteerd; wordt gerealiseerd in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2009)</li> <li>• Beschrijven van de administratieve organisatie;</li> <li>• Verplichtingen register;</li> <li>• Standenregister;</li> <li>• Inkoopvoorwaarden.</li> </ul>	<u>Jaarverslag 2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een SWOT analyse is opgesteld. Hieraan zijn adviezen gekoppeld ter verbetering van de geconstateerde zwakke punten. Op basis van de SWOT is besloten om verbeteringen op het gebied van bedrijfsvoering, beleidsontwikkeling, bestuur &amp; organisatie, externe gerichtheid en financiën door te voeren;</li> <li>• Risicomatrix opgesteld. Op basis van risicomatrix is in de jaarplanning 2009 een actieplan opgenomen.</li> </ul>		
	2007: Opzetten systeem interne beheersing (vormgeven	2007: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Treasurystatuut vastgesteld voor een</li> </ul>		

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	beheersing en sturingsmogelijkheden op management-, bestuurlijk- en toezichtniveau. Het betreft hier onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelen strategisch plan;</li> <li>• Beschrijven van de administratieve organisatie;</li> <li>• Huishoudelijk reglement Hoofd van Dienst;</li> <li>• Planning &amp; controlcyclus;</li> <li>• Verplichtingen register;</li> <li>• Standenregister</li> <li>• Inkoop-voorwaarden.</li> </ul>	periode van 3 jaar. Dit wordt jaarlijks vertaald in een treasuryjaarplan.		
	2006: Benchmark Interne beheersing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen fiscaal statuut;</li> <li>• Formuleren richtlijnen ICT;</li> <li>• Evaluatie bestuur- en toezichtstructuur;</li> <li>• Vastleggen inkoopprocedures;</li> <li>• Verbeteren planning &amp; control-cyclus;</li> <li>• Verbeteren verhuur-administratie;</li> <li>• aanscherpen richtlijnen project-ontwikkeling.</li> </ul>			

## Presteren naar opgaven

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen				7,0
		<p><u>Woningaanbod 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tot € 357,37 (23 jaargrens): 376</li> <li>€ 343,- tot € 548,18 (2<sup>e</sup> aftoppingsgrens): 658</li> <li>€ 548,18 tot € 647,53 (huurtoeslaggrens): 31</li> <li>&gt; € 647,53 (vrije sector): 0</li> </ul> <p><u>Woningaanbod 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tot € 348,99 (goedkoop): 377</li> <li>€ 348,99 tot € 535,33 (betaalbaar): 656</li> <li>&gt; € 535,33 (duur): 35</li> </ul> <p><u>Woningaanbod 2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tot € 343,49 (goedkoop): 376</li> <li>€ 343,49 tot € 526,89 (betaalbaar): 638</li> <li>&gt; € 526,89 (duur): 34</li> </ul> <p><u>Woningaanbod 2006:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tot € 329,08 (goedkoop): 395</li> <li>€ 329,08 tot € 520,12 (betaalbaar): 659</li> <li>&gt; € 520,12 (duur): 34</li> </ul> <p><u>Streefhuurbeleid 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Streefhuur ligt op 65 tot 70 procent van maximale huur;</li> <li>meenemen WOZ waarde bij huurprijs berekening;</li> <li>het meenemen van de WOZ waarde levert nauwelijks verlies aan bereikbare woningen op.</li> </ul> <p><u>Managementrapportage 2009:</u> In 2009 zijn er 123 woningen toegewezen (inclusief nieuwbouw en uithuizing sloopcomplexen).</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De omvang van de sociale huurwoningvoorraad blijft tenminste 16% van het totale woningaanbod (inclusief koopwoningen) bepalen.</li> </ul>	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p><u>Jaarverslag 2008:</u> De Vooruitgang wil de klant zelf laten bepalen in welke buurt of woning ze willen wonen. Het tekort aan huurwoningen manifesteert zich vooral onder de groep jonge woningzoekenden in de lagere inkomensklasse. 75% van de toewijzingen vindt plaats door loting. De overige 25% wordt toegewezen aan urgent woningzoekenden. In 2008 hebben 85 toewijzingen plaatsgevonden. De gemiddelde huur bedraagt 66,6% van de maximaal toegestane huurprijs.</p>		
<p>2008: De Vooruitgang wil bereikbare wooneenheden bieden voor inwoners van de gemeente Edam - Volendam</p>				
<p>Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten</p>				8,0
		<p>De Vooruitgang maakt vanaf 2009 gebruik van een onafhankelijke externe geschillencommissie.</p> <p><u>Jaarverslag 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het bieden van keuzemogelijkheid aan bewoners bij woningverbetering;</li> <li>• € 147.000 uitgegeven aan klachten-onderhoud;</li> <li>• € 122.500 uitgegeven aan mutatieonderhoud;</li> <li>• € 145.800 is besteed aan onvoorziene uitgaven;</li> <li>• Planmatig onderhoud wordt aangepakt op complexniveau;</li> <li>• Opname in het kader van energieprestatie-</li> </ul>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporaties informeren de gemeente over voornemens ten aanzien van het verbeteren van de kwaliteit van de bestaande huurwoningen;</li> <li>• Planningen voor onderhoud aan en beheer van woningen en openbare ruimte worden jaarlijks afgestemd om overlast te voorkomen;</li> <li>• Voor herstructurering staan de Julianaweg, het Siriusplein/Zonnesingel en het Sint Nicolaashof op de</li> </ul>	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		certificaat afgerond in 2008; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervanging CV ketels na verstrijken van technische levensduur. In 2008 zijn 16 ketels vervangen;</li> <li>• Vervangen cilinders Sint Nicolaashof;</li> <li>• Vervangen gaskooktoestellen aanleunwoningen.</li> </ul>	agenda; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partijen spelen een actieve rol in de aanpak van sociale problematiek.</li> <li>• Investeren van € 2,44 mio in voorraad, waarvan €1,32 mio in energie-maatregelen.</li> </ul>	
			<u>Strategisch Voorraadbeleid:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzien in de kwalitatieve behoefte van de belangrijkste doelgroepen (75+);</li> <li>• Insteken op verbetering van de energie-prestatie.</li> </ul>	
		<u>Jaarverslag 2007:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• € 155.400 uitgegeven aan klachtenonderhoud;</li> <li>• € 156.500 uitgegeven aan mutatieonderhoud;</li> <li>• € 177.800 is besteed aan onvoorziene uitgaven.</li> </ul>		
		<u>Jaarverslag 2006:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• € 131.100 uitgegeven aan klachtenonderhoud;</li> <li>• € 224.700 uitgegeven aan mutatieonderhoud;</li> <li>• € 206.100 is besteed aan onvoorziene uitgaven;</li> <li>• Vervanging CV ketels na verstrijken van technische levensduur. In 2007 zijn 9 ketels vervangen.</li> </ul>		
Leefbaarheid				7,0
2010: De mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die er door de mens aan worden gesteld.		2010: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opzetten leefbaarheidsbeleid.</li> </ul>	<u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezamenlijk bekostigen van twee jaarlijks leefbaarheids-onderzoek;</li> <li>• Inspraak van</li> </ul>	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
			<p>huurders bij ontwikkeling van beleid;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gezamenlijk, in overleg, investeren in de Zonnesingel/ Siriusplein.</li> </ul> <p><u>Leefbaarheidbeleid 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ontwikkelen registratie-systeem overlast-meldigen;</li> <li>• Opzetten klanttevredenheidsonderzoek;</li> <li>• Bewoners-gesprekken;</li> <li>• Wijkschouw;</li> <li>• Inrichten stuurinformatie.</li> </ul>	
		<p><u>Managementrapportage 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervangen gaskooktoestellen aanleunwoningen;</li> <li>• Bereikbaar maken buitenruimte complex Roerstraat;</li> <li>• Plaatsen kunstwerk en inrichten recreatieruimte complex Harlingenlaan.</li> </ul> <p>2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opzetten overlastbeleid.</li> </ul>		
<p>2008: Leefbaarheid heeft te maken met de gevoelswaarde van het wonen. Zonder een leefbare buurt zijn woningen niet aantrekkelijk. Leefbaarheid bevordert de verhuurbaarheid en het woonplezier van mensen en is een zaak van bewoners, verhuurder en gemeente. De Vooruitgang heeft hierin een duidelijke verantwoordelijkheid</p>	<p>2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervangen cilinders Sint Nicolaashof;</li> <li>• Vervangen gaskooktoestellen;</li> <li>• Bereikbaar maken buitenruimte complex Roerstraat;</li> <li>• Nieuwbouw bergingen Boegstraat;</li> <li>• Plaatsen kunstwerk en inrichten recreatieruimte complex Harlingenlaan;</li> <li>• Opknappen omgeving Zonnesingel.</li> </ul>	<p><u>Jaarverslag 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ondersteunen van initiatieven van bewoners van complexen met meer dan 30 bewoners voor de aanschaf van een AED apparaat met een bijdrage van € 1.000;</li> <li>• Bewust woonbemiddelingsbeleid ter voorkoming van probleemhuurders;</li> <li>• Aanspreken bewoners op overlast;</li> <li>• Aanstelling woonconsulent.</li> </ul>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<u>Jaarverslag 2007:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewust woonbemiddelings-beleid ter voorkoming van probleemhuurders;</li> <li>Aanspreken bewoners op overlast;</li> <li>Aanstelling woonconsulent</li> </ul>		
Bijzondere doelgroepen				7,0
	2009: <ul style="list-style-type: none"> <li>Project Woonzorgcentrum Sint Nicolaashof. Nog geen overeenstemming met Zorgcirkel over overname grond.</li> </ul>	<u>Managementrapportage 2009:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het toekennen van 2 woningen aan statushouders</li> </ul>	<u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het verkennen van de mogelijkheden voor het ontwikkelen van zorg in de wijk (2010);</li> <li>Voortzetten gezamenlijk inspanning rond WonenPlus met een jaarlijkse financiële bijdrage van De Vooruitgang van € 5.000;</li> <li>Gezamenlijk realiseren van een wijksteunpunt in Volendam;</li> <li>Bij realisatie van Woonservice-zones waar mogelijk en wenselijk het aanpassen van bestaande huurwoningen;</li> <li>Partijen dragen gezamenlijk zorg voor maatschappelijke opvang in Edam-Volendam;</li> <li>Corporaties dragen actief bij in huisvesting- en opvangvraagstukken in relatie tot verslavingsproblematiek.</li> </ul>	
2008: De Vooruitgang staat voor het realiseren van goed verzorgd wonen. Dit heeft betrekking op de kwaliteit van product en dienstverlening	2008: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verder uitbouwen huisvesting, dienstverlening en organisatie van het wijksteunpunt;</li> <li>verder uitbouwen dienstverlening, activiteiten en</li> </ul>	<u>Jaarverslag 2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>In 2008 is aandacht besteed aan samenwerking met zorgpartners als Zorgcirkel en Eveen en welzijnsorganisaties als WonenPlus;</li> </ul>		



Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	vestigingen van Wonen Plus; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project Woonzorgcentrum Sint Nicolaashof. Oplevering 2011.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eenvoudige aanpassingen in het kader van de WMO € 2.642;</li> <li>• De gemeente Edam-Volendam heeft in 2008 geen prioriteit toegekend aan een de oprichting van een sociaal logement. Problemen worden op regionaal niveau aangepakt;</li> <li>• Inrichting appartementen Roerstraat met domotica-voorzieningen;</li> <li>• bijdrage aan WonenPlus van € 5.000;</li> <li>• Bijdrage aan het ontwikkelen van beleid inzake het opplussen van woningen;</li> <li>• Ondertekening intentieovereenkomst met de Zorgcirkel inzake de herontwikkeling van woonzorgcentrum Sint Nicolaashof. Het College Sanering Ziekenhuisverzekeringen heeft hiervoor toestemming verleend.</li> </ul>		
	2007: <ul style="list-style-type: none"> <li>• wijksteunpunten breed (inrichten ruimte tbv. zorg-welzijn-woondiensten centraal in zorgzone</li> <li>• Wonen Plus</li> <li>• Een loket functie</li> <li>• Domotica</li> <li>• Herinrichten woonomgeving</li> <li>• Kleinschalig wonen</li> <li>• opplussen woningen</li> <li>• Project Woonzorgcentrum Sint Nicolaashof</li> </ul>	<u>Jaarverslag 2007:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edam-Volendam heeft in 2007 geen prioriteit toegekend aan een de oprichting van een sociaal logement. Problemen worden op regionaal niveau aangepakt;</li> <li>• Eenvoudige aanpassingen in het kader van de WMO € 1.394;</li> <li>• Een loket functie is gerealiseerd.</li> </ul>		
		<u>Pilot Wonen, Welzijn en zorg</u>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		De Vooruitgang heeft actief geparticipeerd in dit project. Dit vertaalde zich in meedenken en meewerken. Het opzetten van WonenPlus is een van de belangrijkste prestaties van De Vooruitgang.		
	2006: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oprichten Sociaal logement (opening onbekend);</li> <li>• Inrichtingen woonzorgzones (1 centrum per 10.000 inwoners. Na 2010 oprichting nieuw eerstelijnszorgcentrum;</li> <li>• Introduceren concept 'zorgcirkel' inzake levensloopbestendig bouwen</li> </ul>	2006: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tot op heden is het sociaal logement nog niet van de grond gekomen. De gemeente geeft aan zich aan te willen sluiten bij regionale initiatieven;</li> <li>• Woonzorgzones hebben de aandacht van De Vooruitgang. Dit is echter nog toekomstmuziek;</li> <li>• De Vooruitgang vertaalt levensloopbestendig bouwen in onder andere het hanteren van standaard maatvoering en een nul treden beleid. De Vooruitgang probeert dit toe te passen op haar volledige voorraad.</li> </ul>		
Bouwproductie				7,0
	2009: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project 'Blokkeendoos' Siriusplein (12 bedplaatsen en 17 startersappartementen) oplevering 2009;</li> <li>• Project 'Julianaweg' (vervangende nieuwbouw 84 appartementen) start sloop 2009;</li> <li>• Project 'Zuidpolder' (doelgroep starters en senioren over de invulling vinden in 2008 oriënterende gesprekken plaats.) oplevering onbekend;</li> <li>• Project 'Harlingenlaan' (verplaatsing sporthal en vervangen door 42 appartementen)</li> </ul>	<u>Jaarverslag 2009:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplevering project 'Harlingenlaan' (42 appartementen).</li> </ul>	<u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgangspunt voor woningbouw is de structuurvisie gemeente Edam-Volendam waarbij afhankelijk van het gekozen scenario 10 tot 20 procent van de totale nieuwbouw wordt ingevuld door huurwoningen. Het betreft hier onder andere de projecten Harlingenlaan, Julianaweg, Saturnusstraat, en Siriusplein;</li> <li>• De corporaties zijn bereid te investeren in maatschappelijk vastgoed binnen de wettelijke kaders.</li> <li>• Partijen formuleren verkoopbeleid.</li> </ul>	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	oplevering maart 2009.			
			<u>Strategisch Voorraadbeleid:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorzie in de kwantitatieve behoefte van de belangrijkste doelgroepen (75+);</li> <li>• Binnen 5 jaar slopen van 45 woningen;</li> <li>• Doorexploiteren van 985 woningen;</li> <li>• Labelen van 73 woningen voor verkoop en verkopen van 5 woningen per jaar;</li> <li>• Uitvoeren harde bouwprojecten zoals opgenomen in jaarplannen.</li> </ul>	
	2008: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project 'Blokkendoos' Siriusplein (12 bedplaatsen en 17 startersappartementen) oplevering 2009;</li> <li>• Project 'Julianaweg' (vervangende nieuwbouw 5 eensgezinswoningen, 84 appartementen) oplevering 2011;</li> <li>• Project Zuidpolder (doelgroep starters en senioren over de invulling vinden in 2008 oriënterende gesprekken plaats.) oplevering onbekend;</li> <li>• Project 'Harlingenlaan' (verplaatsing sporthal en vervangen door 42 appartementen) oplevering maart 2009;</li> <li>• Project 'Saturnusstraat' (20 appartement voor senioren en starters) oplevering 2008.</li> </ul>	<u>Jaarverslag 2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplevering project Saturnusstraat (20 appartementen).</li> </ul>	2008: De Vooruitgang stelt zich voor de komende vijf jaren ten doel het bestand huurwoningen te vergroten tot 20% van het totale woningbestand in Volendam.	
	2007: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project 'Blokkendoos' Siriusplein (12 bedplaatsen en 17</li> </ul>			

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>startersappartementen) oplevering 2008;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project 'Julianaweg' (vervangende nieuwbouw 5 eensgezinswoningen, 84 appartementen) oplevering 2010;</li> <li>• Project Zuidpolder (50 eensgezinswoningen + 50 flatwoningen, waarvan 20 appartementen in het segment wonen en zorg en 25 eensgezinswoningen met een koopgarantconstructie.) oplevering 2009;</li> <li>• Project 'Harlingenlaan' (verplaatsing sporthal en vervangen door 42 appartementen) oplevering 2008;</li> <li>• Project 'Saturnusstraat' (20 appartementen voor senioren en starters) oplevering 2008.</li> </ul>			
	<p>2006:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project 'In de meer' (60 appartementen+ 10 bungalows) oplevering sept. 2006</li> <li>• Project 'Blokkendoos' Siriusplein (12 bedplaatsen en 17 startersappartementen) oplevering 2008</li> <li>• Project 'Julianaweg' (vervangende nieuwbouw 11 eensgezinswoningen, 86 appartementen) oplevering 2009</li> <li>• Project 'Kennedyschool' (10 apartementen) oplevering 2008</li> <li>• Project Zuidpolder (100 eengezinswoningen + 100 flatwoningen) oplevering 2009</li> <li>• Project</li> </ul>	<p>2006:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplevering Project 'In de meer' (60 appartementen+ 10 bungalows)</li> </ul>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	'Harlingenlaan' (verplaatsing sporthal en vervangen door sociale woningbouw) oplevering 2009			
Dorpsvernieuwing				7,0
			<u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voor herstructurering staan de Julianaweg, het Siriusplein/ Zonnesingel en het Sint Nicolaashof op de agenda.</li> </ul>	

## Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen				7,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten				8,0
		<p>2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatiebeleid beschreven en geoperationaliseerd;</li> <li>• Leefbaarheidbeleid beschreven en geoperationaliseerd;</li> <li>• Stakeholdersbeleid beschreven en geoperationaliseerd.</li> </ul>	<p><u>Leefbaarheidbeleid 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ontwikkelen registratie-systeem overlast-meldigen;</li> <li>• Opzetten klanttevredenheidsonderzoek;</li> <li>• Bewoners-gesprekken;</li> <li>• Wijkschouw;</li> <li>• Inrichten stuurinformatie.</li> </ul> <p><u>Stakeholdersbeleid:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opzetten Stakeholders-onderzoek;</li> <li>• Opzetten stakeholdersbijeenkomsten;</li> <li>• Betrekken huurdersorganisaties;</li> <li>• Betrekken gemeente;</li> <li>• Opzetten stakeholder verantwoording.</li> </ul>	
	<p>2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het formuleren van prestatieafspraken tussen de gemeente Edam-Volendam en De Vooruitgang;</li> <li>• Actief benaderen huurders om deel te nemen in huurdersvereniging.</li> </ul>	<p><u>Managementrapportage 2009:</u></p> <p>De gemeente Edam-Volendam, De Vooruitgang en Wooncompagnie zijn gezamenlijk een traject ingegaan om te komen tot prestatieafspraken. Aan RIGO is gevraagd partijen te ondersteunen in dit proces.</p> <p><u>Jaarverslag 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 huurders benaderd om zitting te nemen in huurdersvereniging. Eerste vergadering huurdersvereniging heeft plaatsgevonden;</li> <li>• Aantrekken woonconsulent als centraal</li> </ul>		

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
		<p>aanspreekpunt voor huurders.</p> <p>2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opzetten overlastbeleid;</li> <li>Eerste bijeenkomst huurdersvereniging.</li> </ul>		
	<p>2008: het formuleren van prestatieafspraken tussen de gemeente Edam-Volendam en De Vooruitgang</p>	<p><u>Jaarverslag 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er heeft geen huurdersoverleg plaatsgevonden. Wel wordt er op complexniveau overleg gevoerd;</li> <li>Afspraak om prestatie overeenkomst te formuleren in 2009. Hierbij wordt naast de gemeente Edam-Volendam en De Vooruitgang ook Wooncompagnie betrokken.</li> </ul>		
	<p>2007: het formuleren van prestatieafspraken tussen de gemeente Edam-Volendam en De Vooruitgang</p>			
	<p>2006: het formuleren van prestatieafspraken tussen de gemeente Edam-Volendam en De Vooruitgang</p>			
Leefbaarheid				6,0
		<p>2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opzetten leefbaarheidsbeleid</li> </ul>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gezamenlijk bekostigen van twee jaarlijks leefbaarheids-onderzoek;</li> <li>Inpraak van huurders bij ontwikkeling van beleid;</li> <li>Gezamenlijk, in overleg, investeren in de Zonnesingel/ Siriusplein.</li> </ul> <p><u>Leefbaarheidbeleid 2010-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ontwikkelen registratie-systeem overlast-meldigen;</li> <li>Opzetten klanttevreden-</li> </ul>	

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
			heidsonderzoek; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewonersgesprekken;</li> <li>• Wijkschouw;</li> <li>• Inrichten stuurinformatie.</li> </ul>	
		<u>Jaarverslag 2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het ondersteunen van initiatieven van bewoners van complexen van meer dan 30 bewoners voor de aanschaf van een AED apparaat met een bijdrage van € 1.000</li> </ul>		
Bijzondere doelgroepen		Op regelmatig basis vindt er overleg plaats met zorg- en welzijnsinstellingen zoals ODION, Prinsenstichting en Home team. Daarnaast vindt er 4x per jaar overleg plaats met de gemeente. Van deze bijeenkomsten zijn er geen verslagen.		6,0
Bouwproductie		Op regelmatige basis vindt er overleg plaats tussen De Vooruitgang, de gemeente en marktpartijen. Dit gebeurt zowel op initiatief van De Vooruitgang als op initiatief van andere partijen.		7,0
Dorpsvernieuwing		4x per jaar vindt er overleg plaats met de gemeente, waarbij dit onderwerp aan bod komt.		7,0
Ambities en doelen van de organisatie				7,0



## Presteren naar vermogen en efficiency

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)	Het ministerie van VROM concludeert in haar brief van 27-11-2009 dat de voorgenomen activiteiten in de periode 2009-2013 passend zijn bij de doelstellingen van de corporatie.	7,0
	Jaarverslag 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vanuit strategisch oogpunt, vanuit de sociale taakstelling en vanuit eisen van derden kiest De Vooruitgang voor maatschappelijk investeringen met een onrendabele top;</li> <li>Het eigenvermogen bedraagt ultimo 2008 € 23,1 miljoen. Gezien de vele nieuwbouwplannen zullen de financiële risico's de komende jaren aanzienlijk zijn.</li> </ul>	
	Meerjarenbegroting 2008-2018	Met betrekking tot de vermogensontwikkeling wordt door De Vooruitgang gerekend met verschillende vooraf gedefinieerde scenario's.	
	Managementletter PWC 2009:	Het vertalen van risico's in scenario's en/of beleidsvarianten in het financiële meerjarenplan.	
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstellingen geformuleerd ten aanzien van het beoogde economisch rendement op het (eigen) vermogen		De Vooruitgang heeft geen duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het economisch rendement op het eigen vermogen.	6,0
	Managementletter PWC 2009:	Implementatie van integrale financiële sturing is noodzakelijk. Denk hierbij aan het ontwikkelen beleid op het gebied van direct rendement en het benoemen van een rendementseis per investeringscategorie.	
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)	Het ministerie van VROM concludeert in haar brief van 27-11-2009 dat de solvabiliteit ultimo 2008 voldoende is. Dit betekent dat de corporatie aan haar verplichtingen kan voldoen. Het voortbestaan is op basis van de huidige portefeuille niet in gevaar.	5,0
		De Voortgang hanteert geen solvabiliteitsdoelstelling conform de richtlijnen van het CFV.	
De corporatie presteert efficiënt	Investeringsstatuut 2010	De uitgangpunten met betrekking tot beslissen over investeringen zijn nader uitgewerkt. Ook financiële sturing (planning & controlcyclus) is hier een belangrijk onderdeel van. De vooruitgang wil sturen op: <ul style="list-style-type: none"> <li>Operationele kasstromen;</li> <li>Rendement (direct) op investeringen;</li> <li>Vermogen;</li> <li>Financierbaarheid;</li> <li>CFV richtlijnen;</li> </ul>	7,0

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
	Managementrapportage 2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiële ruimte.</li> </ul> <p>In de managementrapportage worden de belangrijkste ontwikkelingen gedurende het jaar opgenomen. Ook wordt er aandacht besteed aan (project)risico's, treasury en liquiditeit. Er wordt geen aandacht besteed aan de vermogensontwikkeling en cashflowprognose.</p>	
	Jaarverslag 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Om de organisatie beter te sturen lopen er diverse verbetertrajecten, met name op het gebied van beleidsbepaling en risicobeheersing. Om de financiële monitoring te verbeteren wordt vanaf 2008 gewerkt met interne rendementsverbetering en de modellen van CFV en WSW</li> <li>• In een treasurystatuut zijn de hoofdlijnen van het financierings- en beleggingsbeleid vastgelegd. Ook zijn hierin de bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd. Dit is voor de directeur het kader waarbinnen uitvoering wordt gegeven aan de treasury van De Vooruitgang.</li> <li>• Binnen De Vooruitgang wordt gewerkt met een bedrijfswaarde berekening waardoor investeringen op rentabiliteit kunnen worden beoordeeld. Hiervoor worden de parameters van het WSW als uitgangspunt genomen. Dit heeft in 2008 geleid tot de terugname van € 1,88 mln aan afboekingen die eerder waren genomen.</li> </ul>	
	Treasury statuut 2007	<p>In een treasurystatuut zijn de hoofdlijnen van het financierings- en beleggingsbeleid vastgelegd. Ook zijn hierin de bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd. Dit is voor de directeur het kader waarbinnen uitvoering wordt gegeven aan de treasury van De Vooruitgang.</p> <p>De vooruitgang streeft naar beheersing van het renterisicovolume. Dit bedraagt in een jaar maximaal 15%. Hiertoe gaat de voorkeur uit naar financiering op de lange termijn onder borging van de WSW.</p>	

## Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is			6,0
	<p>2006: Evaluatie bestuur- en toezichtsstructuur</p>	<p>De Raad van Toezicht (RvT) heeft ingestemd met de gekozen uitgangspunten van de Vooruitgang. Missie en visie worden gezien als uitgangspunten voor te vormen beleid. Beleidsvoornemens worden hier door de (RvT) aan getoetst.</p> <p>De benoeming van de leden van de RvT en haar werkwijze zijn geregeld in het Reglement RvT De Vooruitgang. In dit reglement is aangegeven op welke wijze De Vooruitgang invulling geeft aan de principes van de Governancecode. Op bepaalde punten wordt bewust van de Governancecode afgeweken. Dit is toegelicht in de verschillende jaarverslagen.</p> <p>In de jaarverslagen is een verslag opgenomen van de activiteiten van de RvT.</p> <p>De Vooruitgang beschikt over de Aedescode, Governancecode, Integriteits- en gedragscode en een Klokkenluidersregeling.</p> <p><u>Jaarverslag 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2008 is besloten de statuten te wijzigen. De RvT wil aansluiting zoeken bij de geldende wet- en regelgeving en zich conformeren aan de bepalingen die voortvloeien uit de Aedescode en de Governacecode;</li> <li>• De twee huurderszetels zijn nog niet ingevuld in de RvT en staan open voor invulling.</li> </ul> <p>In 2009 heeft De Vooruitgang besloten over te stappen op een tweelagen bestuursmodel. Dit wordt in 2010 verder</p>	

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
		uitgewerkt.	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen			6,0
		Verantwoording middels jaarverslag en volkshuisvestingsverslag  <u>Managementletter PWC 2009:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandachtspunt is het betrekken van stakeholders bij beleidsvorming;</li> <li>• Delen prestaties en strategische documenten met stakeholders.</li> </ul>	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied			7,0
		Jaarlijks wordt door De Vooruitgang een jaarverslag en een volkshuisvestelijk jaarverslag gepubliceerd.	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders		2010:  <u>Stakeholdersbeleid:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opzetten Stakeholdersonderzoek;</li> <li>• Opzetten stakeholdersbijeenkomsten</li> <li>• Betrekken huurdersorganisaties</li> <li>• Betrekken gemeente</li> <li>• Opzetten stakeholder verantwoording;</li> </ul>	6,0
		2009:  Eerste bijeenkomst huurdersvereniging;	
		<u>Jaarverslag 2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er heeft geen huurdersoverleg plaatsgevonden. Wel wordt er op complexniveau overleg gevoerd.</li> </ul>	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen			6,0
		Jaarlijks wordt door De Vooruitgang een jaarverslag en een volkshuisvestelijk jaarverslag gepubliceerd.	

## **Bijlage 5      Definities**

*(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)*

### **Bedrijfslasten**

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

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

### **Bedrijfswaarde**

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

### **Continuïteitsoordeel**

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

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

### **Eigen vermogen**

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

### **Leningenportefeuille**

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

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

## **Netto bedrijfslasten**

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

## **Netto kasstroom**

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

## **Onderhoudskosten**

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

## **Rentedekkingsgraad**

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

## **Rentelasten op leningenportefeuille**

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

## **Schuldverdienratio**

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

## **Solvabiliteit**

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

## **Vermogenovermaat**

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

## **Volkshuisvestelijk vermogen**

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

## **Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)**

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

## **Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde**

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

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

## **WOZ-waarde**

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