

KWH

Maak kennis
met kwaliteit

Visitatierapport

KWH-Visitatie Woningcorporaties

Deel I: Maatschappelijke prestaties

Verantwoording op basis van de methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland

Beter Wonen Vechtdal

Rotterdam, juli 2011

Colofon

Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH)
Oostzeedijk 62
Postbus 4000
3006 AA ROTTERDAM
T 010 282 7088
F 010 213 3727
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl

Visitatiecommissie:

- > dr. L.G. Gerrichhauzen (voorzitter)
- > drs. A. Rekers (visitor)
- > ir. P.E. van Haeften (secretaris)

Inhoudsopgave

Voorwoord

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 0 Samenvatting | 6 |
| 0.1 Beoordeling per ratio | 6 |
| 0.2 Beoordeling per prestatieveld | 6 |
| 0.3 Samenvattende scorekaart | 7 |
| 0.4 De prestaties van Beter Wonen Vechtdal: een recensie | 9 |
| | |
| 1 Inleiding | 12 |
| 1.1 Visitaties in de corporatiesector | 12 |
| 1.2 De KWH-aanpak van visitaties | 12 |
| 1.3 Beter Wonen Vechtdal en haar werkgebied: een impressie | 14 |
| 1.4 Leeswijzer | 15 |
| | |
| 2 Presteren naar opgaven (PnO) | 16 |
| 2.1 De maatschappelijke opgaven in Hardenberg | 16 |
| 2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties | 16 |
| 2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht | 21 |
| 2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning | 22 |
| 2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring | 22 |
| 2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO) | 23 |
| | |
| 3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D) | 24 |
| 3.1 Missie en ambities | 24 |
| 3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties | 24 |
| 3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht | 30 |
| 3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning | 30 |
| 3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring | 31 |
| 3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D) | 31 |
| | |
| 4 Presteren volgens Belanghouders (PvB) | 32 |
| 4.1 De belangrijkste belanghouders van Beter Wonen Vechtdal | 32 |
| 4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties | 33 |
| 4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht | 35 |
| 4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning | 36 |
| 4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring | 36 |
| 4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB) | 36 |
| | |
| 5 Presteren naar Vermogen (PnV) | 38 |
| 5.1 Enkele kernegegevens | 38 |
| 5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties | 38 |
| 5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie | 40 |
| 5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel | 41 |
| 5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering | 41 |
| 5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV) | 42 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 6 Governance | 43 |
| 6.1 Goed bestuur | 43 |
| 6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding | 44 |
| 6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance | 45 |

Bijlagen

- I. Onderzoeksverantwoording
- II. Samenstelling visitatiecommissie
- III. Overzicht geïnterviewde personen
- IV. Overzicht geraadpleegde documenten

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de maatschappelijke visitatie van Beter Wonen Vechtdal die is uitgevoerd op basis van de KWH-Visitatiemethode. KWH is een door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland geaccrediteerde organisatie. Met behulp van deze visitatiemethode zijn de prestaties van Beter Wonen Vechtdal, de kwaliteit van het maatschappelijk ondernemen en de borging hiervan beoordeeld.

De organisatie toont zich in haar uitingen kritisch op de ontwikkelingen in de sector. Om die reden is zij gedurende enkele jaren geen lid geweest van de brancheorganisatie Aedes. Beter Wonen Vechtdal toont zich echter ook kritisch op haar eigen handelen. De verplichting uit de AedesCode om je als organisatie periodiek te laten visiteren heeft zij nimmer ter discussie gesteld, integendeel. Vanuit eerdere visitaties heeft ze blijk gegeven van haar ontwikkelkracht. Dat plaatst deze visitatie in een bijzondere context.

Beter Wonen Vechtdal heeft zich bijzonder ingespannen om deze visitatie mogelijk te maken. Zij heeft haar 'ramen en deuren opengegooid', de visitatiecommissie toegang gegeven tot haar belanghouders, huurdersvertegenwoordigers, toezichthouder, medewerkers en niet te vergeten een groot aantal beleidsdocumenten. Zij heeft zich hiermee kwetsbaar durven opstellen. Dit getuigt van durf en ondernemerschap en de bereidheid om te leren en verantwoording af te leggen.

Ik wil Beter Wonen Vechtdal veel succes wensen bij de verdere groei en ontwikkeling van haar maatschappelijk ondernemerschap.

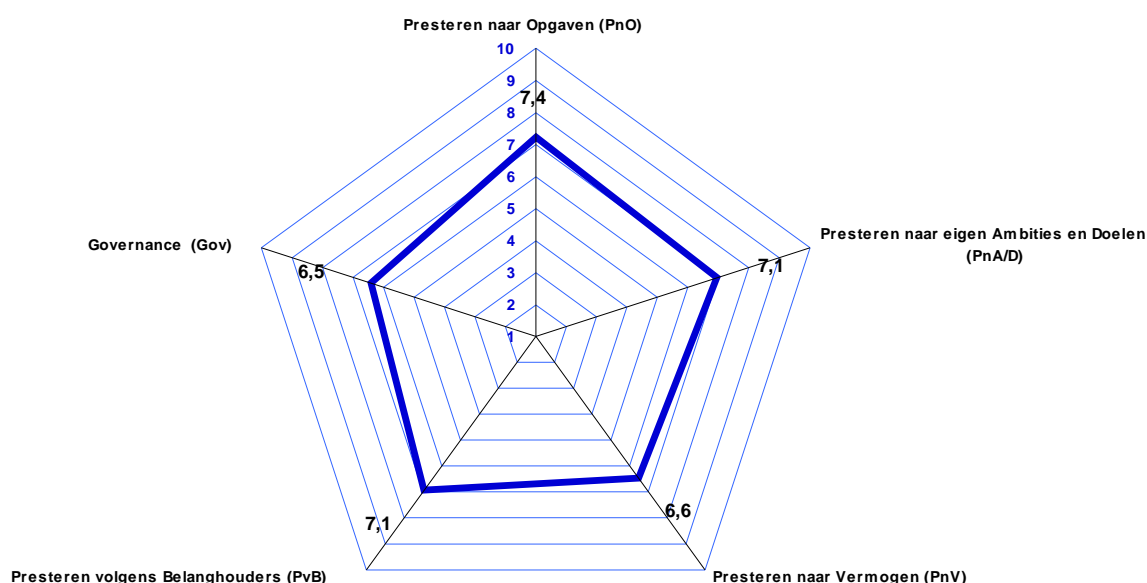
mr. Sjoerd Hooftman
directeur-bestuurder KWH

0 Samenvatting

In deze samenvatting geven wij in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Beter Wonen Vechtdal.

0.1 Beoordeling per ratio

In onderstaande figuur staan de scores die Beter Wonen Vechtdal haalt op de verschillende ratio's (dit zijn perspectieven) die we voor deze visitatie hanteren. In de figuur zijn de totaalscores per ratio weergegeven dus het gewogen gemiddelde van de scores op prestaties, kennis en inzicht, planning en monitoring (zie ook de tabel op pagina 8).



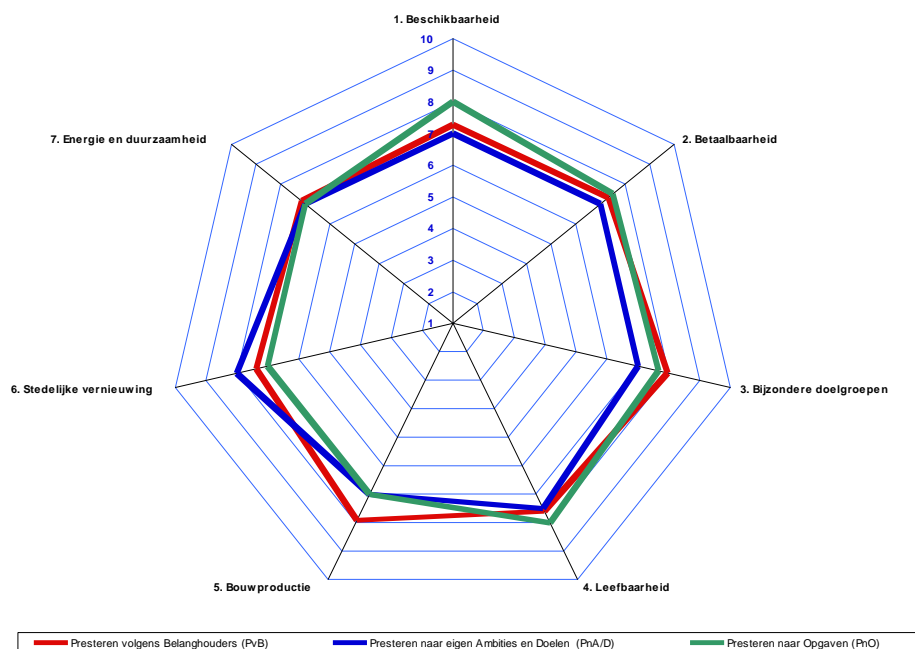
Beter Wonen Vechtdal scoort over alle ratio's gemiddeld een 6,9. De hoogste score (7,4) wordt behaald op de ratio *Presteren naar Opgave*. De relatief laagste score (6,5) wordt gehaald op de ratio *Governance*.

Beter Wonen Vechtdal is eerder gevisitied in 2007. Daarbij is een andere methodiek gevolgd, waardoor er geen vergelijking mogelijk is met de in paragraaf 0.1 en 0.2 weergegeven scores. De huidige visitatie oordeelt over de periode 2007 -2010.

0.2 Beoordeling per prestatieveld

In de vorige paragraaf zijn de scores per ratio weergegeven, zoals vermeld het oordeel over prestaties, kennis en inzicht, planning en monitoring. In deze paragraaf wordt alleen naar de prestaties per prestatieveld gekeken, dus zonder rekening te houden met de scores op kennis en inzicht, planning en monitoring. Beter Wonen Vechtdal scoort dan hoger zoals blijkt uit de figuur op de volgende bladzijde.

Met een gemiddelde score voor de prestaties op de ratio's *Presteren naar Opgaven*, *Presteren naar Eigen Ambities en Doelen* en *Presteren volgens Belanghouders* van 7,4 scoort Beter Wonen Vechtdal relatief hoog. Op alle prestatievelden liggen de scores tussen 7,0 en 8,0. De prestaties zijn daarmee zeer regelmatig.



Bij *Presteren naar Opgaven* haalt Beter Wonen Vechtdal over alle prestatievelden gezien een gemiddelde score van 7,5. De hoogste scores (8,0) haalt de corporatie bij de prestatievelden Beschikbaarheid en Leefbaarheid. Bij Beschikbaarheid scoort de corporatie hoog door de omlabeling van verouderde seniorenwoningen voor jongeren (na renovatie), bij Leefbaarheid door leefbaarheidsonderzoeken in de kleine kernen en de realisatie van maatschappelijke vastgoed.

Bij *Presteren naar Eigen Ambities en Doelen* voldoen de prestaties van Beter Wonen Vechtdal op bijna alle prestatievelden precies aan de norm (score 7,0). Bij het prestatieveld Leefbaarheid is de hogere score (7,5) wederom te danken aan de goede prestaties rond maatschappelijk vastgoed. Bij Stedelijke Vernieuwing wordt de score 8,0 veroorzaakt door de creatieve wijze waarop Beter Wonen Vechtdal met bewoners aan de verbetering van de leefbaarheid van kleine kernen werkt.

Bij *Presteren volgens Belanghouders* scoren de prestaties Beter Wonen Vechtdal over alle prestatievelden gezien gemiddeld een 7,5, waarbij alle scores liggen tussen 7,1 en 8,0. De hoogste score wordt behaald op het prestatieveld Bijzondere Doelgroepen. De prestaties op dit veld worden door belanghouders gewaardeerd met een 8,0. Ook op het prestatieveld Bouwproductie worden de prestaties van Beter Wonen Vechtdal door belanghouders relatief hoog gewaardeerd (score 7,9), De laagste waardering (score 7,1) kennen de belanghouders toe aan de prestaties op het prestatieveld Energie en Duurzaamheid .

Van de ratio's *Governance* en *Presteren naar Vermogen* is geen dwarsdoorsnede gegeven, omdat deze ratio's niet zijn onderverdeeld in de genoemde prestatievelden.

0.3 Samenvattende scorekaart

In de tabel op de volgende bladzijde is de beoordeling van Beter Wonen Vechtdal in meer detail weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in de hoofdstuk 3 tot en met 6.

| | I | II | III | IV | |
|--------------------------------------------------------|------------|-------------------|------------|------------|------------|
| | | Kennis en Inzicht | Planning | Monitoring | Totaal |
| Wegingsfactor | 70% | 10% | 10% | 10% | |
| Presteren naar Opgaven (PnO) | 7,5 | 6,5 | 7,3 | 8,0 | 7,4 |
| 1. Beschikbaarheid | 8,0 | | | | |
| 2. Betaalbaarheid | 7,5 | | | | |
| 3. Bijzondere doelgroepen | 7,7 | | | | |
| 4. Leefbaarheid | 8,0 | | | | |
| 5. Bouwproductie | 7,0 | | | | |
| 6. Stedelijke vernieuwing | 7,0 | | | | |
| 7. Energie en duurzaamheid | 7,0 | | | | |
| Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D) | 7,2 | 7,0 | 6,5 | 7,0 | 7,1 |
| 1. Beschikbaarheid | 7,0 | | | | |
| 2. Betaalbaarheid | 7,0 | | | | |
| 3. Bijzondere doelgroepen | 7,0 | | | | |
| 4. Leefbaarheid | 7,5 | | | | |
| 5. Bouwproductie | 7,0 | | | | |
| 6. Stedelijke vernieuwing | 8,0 | | | | |
| 7. Energie en duurzaamheid | 7,0 | | | | |
| 8. Overige opgaven | 7,0 | | | | |
| Presteren volgens Belanghouders (PvB) | 7,5 | 6,5 | 6,0 | 5,5 | 7,1 |
| 1. Beschikbaarheid | 7,3 | | | | |
| 2. Betaalbaarheid | 7,3 | | | | |
| 3. Bijzondere doelgroepen | 8,0 | | | | |
| 4. Leefbaarheid | 7,6 | | | | |
| 5. Bouwproductie | 7,9 | | | | |
| 6. Stedelijke vernieuwing | 7,4 | | | | |
| 7. Energie en duurzaamheid | 7,1 | | | | |
| Totaal | 7,4 | 6,7 | 6,6 | 6,8 | 7,2 |

| | I | II | III | IV | |
|--------------------------------------|----------------------|------------|----------------|-----------------|------------|
| | Vermogens prestaties | Visie | Risico-profiel | Bedrijfsvoering | Totaal |
| Wegingsfactor | 70% | 10% | 10% | 10% | |
| Presteren naar Vermogen (PnV) | 6,8 | 6,3 | 6,0 | 6,0 | 6,6 |

| | I | II | | | | |
|-------------------------|--------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------|------------|
| | Goed bestuur | Maatschappelijke verantwoording en Beleidsbeïnvloeding | | | | Totaal |
| | | Ambities en doelen | Opgaven in het werkgebied | Betrokkenheid belanghebbenden | Vermogen | |
| Wegingsfactor | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | |
| Governance (Gov) | 6,8 | 7,0 | 6,0 | 5,8 | 7,0 | 6,5 |

0.4 De prestaties van Beter Wonen Vechtdal: een recensie

In deze paragraaf geven wij een samenvattend oordeel over de prestaties van Beter Wonen Vechtdal op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

Algemeen

In *Beter Wonen Vechtdal bloeit, beleidsplan 2008-2013* schrijft de corporatie:

Onze core business is het scheppen, onderhouden en bevorderen van een veilige, vertrouwde leefomgeving. Deze leefomgeving ontstaat alleen als alle partijen zich daar verantwoordelijk voor voelen. Vertrouwen is de basis voor het nemen van verantwoordelijkheid. Tussen Beter Wonen Vechtdal en haar huurders moet er daarom een emotionele band zijn. Ons leidmotief is de ontmoeting, het contact, de gezamenlijke verantwoordelijkheid. Beter Wonen Vechtdal is daarom een benaderbare gesprekspartner, maakt zich sterk voor huurders, maakt zich sterk voor de wijk, bevordert contacten tussen alle partijen.

De visitatiecommissie heeft Beter Wonen Vechtdal leren kennen als een organisatie die deze woorden daadwerkelijk tot uitvoering brengt. Beter Wonen Vechtdal organiseert laagdrempelige ontmoetingen met haar huurders, zet zich in voor accommodaties in wijken en kernen die ontmoeting stimuleren, en legt contact met verenigingen van Plaatselijk Belang om de leefbaarheid te bevorderen. Een sprekend voorbeeld op het gebied van contact is dat het mobiele nummer van de directeur-bestuurder op de website te vinden is, zodat mensen hem direct kunnen bellen.

Beter Wonen Vechtdal blijft als een schoenmaker bij zijn leest: de corporatie richt zich sterk op de lokale gemeenschappen en doet die dingen waar ze goed in is. Belanghouders zien de visie en de ambities van Beter Wonen Vechtdal terug in de samenwerking met de corporatie. Ook in de harde prestaties van Beter Wonen Vechtdal zijn de resultaten terug te zien. In de oordeelsbrief 2010 bevestigt de minister dat Beter Wonen Vechtdal de afgelopen jaren relatief meer nieuwe woningen heeft opgeleverd en bestaande woningen heeft verkocht dan vergelijkbare corporaties. Beter Wonen Vechtdal draagt bij aan regionale projecten zoals daklozenopvang en vrouwenopvang in Zwolle en heeft op diverse plaatsen elders in Nederland aan projecten bijgedragen via matching. Kortom Beter Wonen Vechtdal is een goed functionerende corporatie die prestaties levert die passen bij haar schaal en haar omgeving.

De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal belanghouders relatief weinig invloed geeft op het beleid. Dat belanghouders het beleid en de inzet van Beter Wonen Vechtdal toch waarderen komt doordat de corporatie in de ogen van belanghouders de juiste dingen doet. Met het oog op de toekomst waarin ook Beter Wonen Vechtdal als gevolg van veranderde omstandigheden, scherpere keuzes zal moeten maken, is het in de visie van de commissie echter een actiever belanghoudersmanagement gewenst. Het gaat de commissie er daarbij niet om dat Beter Wonen Vechtdal belanghouders meer zeggenschap geeft. Het gaat er om dat Beter Wonen Vechtdal beter systematisch nagaat wat belanghouders van de corporatie verwachten en laat zien hoe de corporatie de verwachtingen van belanghouders verwerkt in haar beleid.

Door belanghouders nadrukkelijker bij het beleid te betrekken, kunnen deze meer aan beleidskeuzes gebonden worden. Dit geldt met name voor de gemeente. In de visie van de commissie kan Beter Wonen Vechtdal in de relatie met de gemeente strategischer opereren en de gemeente meer binden op een wederzijdse inspanning. Zo heeft Beter Wonen Vechtdal leefbaarheidsonderzoek gedaan in wijken en kernen, ondanks dat deze taak volgens de prestatieafspraken bij de gemeente lag. Enerzijds heeft de commissie waardering voor de inzet van Beter Wonen Vechtdal op dit punt, anderzijds constateert zij dat de gemeente zich minder gebonden voelt aan de uitkomsten van het onderzoek en de daar uit volgende vervolgaanpak. De gemeente nadrukkelijker aanspreken op het niet nakomen van afspraken in plaats van de werkzaamheden zelf over te nemen, kan uiteindelijk tot betere resultaten leiden.

De commissie vraagt ook aandacht voor de relatie met collega-corporatie De Veste, actief in hetzelfde werkgebied. Alle geïnterviewden wezen de commissie op het grote verschil in stijl en werkwijze tussen De Veste en Beter Wonen Vechtdal. De Veste wordt gezien als commerciëler, meer op ontwikkeling en vernieuwing gericht en daadkrachtiger, terwijl Beter Wonen Vechtdal geldt als socialer, voorzichtiger, meer betrokken, gedegen en betrouwbaar. Beter Wonen Vechtdal moet zich realiseren dat partijen in Hardenberg altijd een vergelijking zullen maken tussen beide corporaties. Het verschil in visie tussen de corporaties vertaalt zich terecht of ten onrechte in een verschil in imago. Beide organisaties kunnen last hebben van dit imago. Het biedt bijvoorbeeld de gemeente de mogelijkheid hiermee te spelen, soms 'een snelle deal' met De Veste, soms de gedegen aanpak van Beter Wonen Vechtdal. Het is in de visie van de commissie gewenst dat Beter Wonen Vechtdal blijft zoeken naar volkshuisvestelijke samenwerking met De Veste, ook al beseft de commissie dat dat door het verschil in visie niet altijd eenvoudig is.

De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal in sterke mate gedragen wordt door de visie en de strategische inzichten van Gerrit Teunis als directeur-bestuurder. De commissie ziet een ontwikkeling binnen Beter Wonen Vechtdal waarbij de directeur-bestuurder als gezicht en stem van de corporatie meer ruimte geeft aan zijn managementteam en medewerkers. Dat is voor het waarborgen van de continuïteit van het gewaardeerde beleid een goede zaak. De commissie meent dat Beter Wonen Vechtdal in dit opzicht een compliment verdient. Wel wijst de commissie er op dat deze ontwikkeling een groot beroep doet op de bindende kwaliteiten van de directeur-bestuurder.

Presteren naar Opgaven (PnO)

De prestaties van Beter Wonen Vechtdal zijn ruim voldoende tot goed als deze worden vergeleken met de opgaven in het werkgebied zoals vastgelegd in de prestatieafspraken. De commissie waardeert met name de prestaties die Beter Wonen Vechtdal levert rond maatschappelijk vastgoed en het realiseren van woonegelegenheden voor jongeren. De in de prestatieafspraken overeengekomen bouwproductie in 2009 en 2010 heeft Beter Wonen Vechtdal niet helemaal gehaald. Maar gezien het relatief hoge aantal opgeleverde woningen in de periode van de visitatie, de veranderde marktomstandigheden en de lange procedures die mede de oorzaak zijn van het niet halen van deze prestatie, rekent de commissie het niet halen van deze prestatie Beter Wonen Vechtdal niet aan. Positief waardeert de commissie de gedegen aanpak van Beter Wonen Vechtdal via werkplannen, de goede monitoring van de prestaties en de verbeteracties die bij afwijkingen worden geformuleerd. Beter Wonen Vechtdal waarborgt hiermee dat de gewenste prestaties ook zoveel mogelijk worden gehaald.

Presenteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

Gemeten naar de eigen ambities en doelen presteert Beter Wonen Vechtdal ruim voldoende. De prestatie op het prestatieveld Stedelijke Vernieuwing is goed. De commissie heeft grote waardering voor de aandacht van Beter Wonen Vechtdal voor de leefbaarheid van de kleine kernen. In de samenwerking met de verenigingen van Plaatselijk Belang ziet de commissie hier een vernieuwende aanpak tot stand komen waarmee Beter Wonen Vechtdal voorop loopt bij de aanpak van toekomstige problemen. Een kanttekening hierbij is de beperkte betrokkenheid van de gemeente, waarop de commissie al heeft gewezen. Op het gebied van energie levert Beter Wonen Vechtdal goede prestaties, beter dan gemiddeld in Nederland. De ambities van Beter Wonen Vechtdal op dit punt gaan duidelijk verder dan de huidige prestaties en scheppen hoge verwachtingen. De commissie constateert dat een goed operationeel plan ontbreekt waaruit blijkt hoe Beter Wonen Vechtdal zowel technisch als financieel deze ambities realiseert.

Presteren volgens Belanghouders (PvB)

Beter Wonen Vechtdal presteert volgens belanghouders ruim voldoende tot goed. Met name de prestaties op het gebied van bijzondere doelgroepen en bouwproductie worden door belanghouders gewaardeerd. In de vragenlijsten en de interviews oordelen belanghouders positief over Beter Wonen Vechtdal. De corporatie wordt door belanghouders gezien als een maatschappelijk betrokken en betrouwbare organisatie die zich actief inzet voor goed wonen in Hardenberg en de omliggende kleine kernen. Wel wordt Beter Wonen Vechtdal gezien als

traag, soms weinig besluitvaardig en te weinig regie voerend bij onderzoek en planuitwerking. De belanghoudersbijeenvakomsten van Beter Wonen Vechtdal worden door belanghouders gewaardeerd, maar hebben meer het karakter van een netwerkbijeenkomst dan van een bijeenkomst waarop Beter Wonen Vechtdal belanghouders actief bij het beleid betrekt en belanghouders ook daadwerkelijk invloed geeft op het beleid.

Presteren naar Vermogen (PnV)

Beter Wonen Vechtdal presteert voldoende naar vermogen. In de afgelopen periode heeft Beter Wonen Vechtdal haar vermogen maatschappelijk nuttig besteed via (onder meer) een hoge nieuwbouwproductie en investeringen in maatschappelijk vastgoed. Ook heeft Beter Wonen Vechtdal via matching bijgedragen aan projecten elders in Nederland. De commissie meent dat Beter Wonen Vechtdal daar een pluim voor verdient. Tegelijkertijd constateert de commissie dat Beter Wonen Vechtdal door de door haar gebruikte waarderingsgrondslag vermogender is dan zij lijkt en dat in de komende periode door de afnemende nieuwbouwproductie de vermogensontwikkeling meer dan gemiddeld positief is. Uit de plannen van Beter Wonen Vechtdal blijkt niet dat deze vermogensontwikkeling het gevolg is van een duidelijke visie op het gewenste vermogen in relatie tot de toekomstige opgaven of op de functie van vermogen binnen de corporatie.

Governance (Gov)

De governance bij Beter Wonen Vechtdal is voldoende. De raad van commissarissen (RvC) kan zich door zijn samenstelling en ervaring een goed beeld vormen van de door Beter Wonen Vechtdal voorgenomen activiteiten en investeringen. De RvC evalueert jaarlijks het eigen functioneren. De relatie tussen directeur-bestuurder en RvC is open en transparant. Het in de RvC versterken van de deskundigheid op het gebied van volkshuisvesting en versterken van de lokale binding van de RvC kan het functioneren van de raad verder verbeteren. Verbetering van de governance kan verder worden bereikt door een duidelijk toetsingskader op te stellen ten behoeve van de beoordeling van het voorgenomen en gerealiseerde beleid, en door belanghouders nauwer bij het beleid te betrekken.

Hoofdconclusies

- > Beter Wonen Vechtdal is een maatschappelijk betrokken en lokaal gewortelde corporatie die prestaties levert die passen bij de omvang van de corporatie en de opgaven in het werkgebied. De corporatie presteert opvallend goed in de bouwproductie en maatschappelijk vastgoed, de aandacht voor leefbaarheid in kleine kernen en de huisvesting van bijzondere doelgroepen.
- > In de visitatie in 2007 werd als belangrijkste verbeterpunt genoemd dat Beter Wonen Vechtdal nog onvoldoende stuurde op concrete prestaties. De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal in dit opzicht een grote slag heeft gemaakt. Er is thans sprake van een gedegen uitwerking van de beleidsdoelen in het Beleidsplan in concrete activiteiten in een jaarlijks werkplan, een goede monitoring van deze activiteiten via kwartaalrapportages en het formuleren van concrete verbeteracties bij afwijkingen. Beter Wonen Vechtdal verdient complimenten voor deze verbeteringslag.
- > Hoewel Beter Wonen Vechtdal in de ogen van belanghouders de juiste dingen doet, hebben belanghouders weinig invloed op het beleid van Beter Wonen Vechtdal. Van een door belanghouders gewaardeerde organisatie als Beter Wonen Vechtdal mag een actiever belanghoudersmanagement worden verwacht dan thans het geval is. De relatie met de gemeente Hardenberg en collega-corporatie De Veste kan worden geoptimaliseerd als Beter Wonen Vechtdal actiever de samenwerking blijft zoeken.

Dankwoord

De commissie heeft het visiteren van Beter Wonen Vechtdal als plezierig en waardevol ervaren. Alle geïnterviewde personen waren bereid om op open wijze hun inzichten met de commissie te delen. De commissie dankt alle geïnterviewde personen voor hun waardevolle bijdrage aan het visitatieproces.

1 Inleiding

1.1 Visitaties in de corporatiesector

De samenleving heeft het laatste woord als het gaat over het maatschappelijk presteren van corporaties, niet de overheid, maar ook corporaties zelf niet. Verticaal toezicht door de overheid maakt plaats voor 'horizontale' verantwoording aan de samenleving. Huurders, gemeenten en andere belanghouders kunnen nu gefundeerd hun maatschappelijk oordeel uitspreken over prestaties van woningcorporaties. Een nieuw systeem van maatschappelijke visitatie biedt daarvoor alle handvatten. Het nieuwe visitatiestelsel maakt objectief zichtbaar en meetbaar wat corporaties nu en straks kunnen betekenen voor bestuurders, toezichthouders, de rijksoverheid en vooral voor de huurders, de buurten en andere belanghouders.

Werking

Deelname aan maatschappelijke visitaties is verplicht voor corporaties die lid zijn van brancheorganisatie Aedes. Corporaties dienen zich eenmaal in de vier jaar te laten visiteren. Eens per vier jaar krijgt elke corporatie een deskundige visitatiecommissie op bezoek, samengesteld door een geaccrediteerd bureau. Die commissie licht de corporatie door vanuit het perspectief van de opgaven in het werkgebied en vanuit de verwachtingen van gemeente, huurders en andere belanghouders in de directe omgeving. Wat presteert de corporatie werkelijk? Welk vermogen is daarvoor echt beschikbaar? Wordt dat vermogen voldoende benut? Wat vinden belanghebbenden van het presteren van de corporatie? Hoe worden zij in de dagelijkse praktijk betrokken bij het beleid? Ook telt mee welke doelen de corporatie zelf heeft en of ze wel alles doet wat in haar vermogen ligt om deze doelen te realiseren. De bevindingen worden zo veel mogelijk meetbaar gemaakt, geanalyseerd, beoordeeld en gerapporteerd volgens een uniforme methodiek. Het visitatierapport is openbaar. De beoordeling van de prestaties heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. Dit is te vinden in bijlage I.

1.2 De KWH-aanpak van visitaties

Beter Wonen Vechtdal heeft haar prestaties, haar beleids- en bedrijfsproces laten beoordelen op basis van de KWH-Visitatiemethode. Deze methode bestaat uit twee delen. Deel I beoordeelt de prestaties van Beter Wonen Vechtdal conform het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0. Dit stelsel wordt hieronder nader toegelicht. Deel II geeft concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren vanuit vijf perspectieven: de klant, bewonersparticipatie, belanghouders, intern toezicht en medewerkers. De scores in beide delen zijn gebaseerd op een beoordeling van de prestaties van Beter Wonen Vechtdal door een visitatiecommissie. Meer informatie over samenstelling van de commissie is opgenomen in de bijlagen.

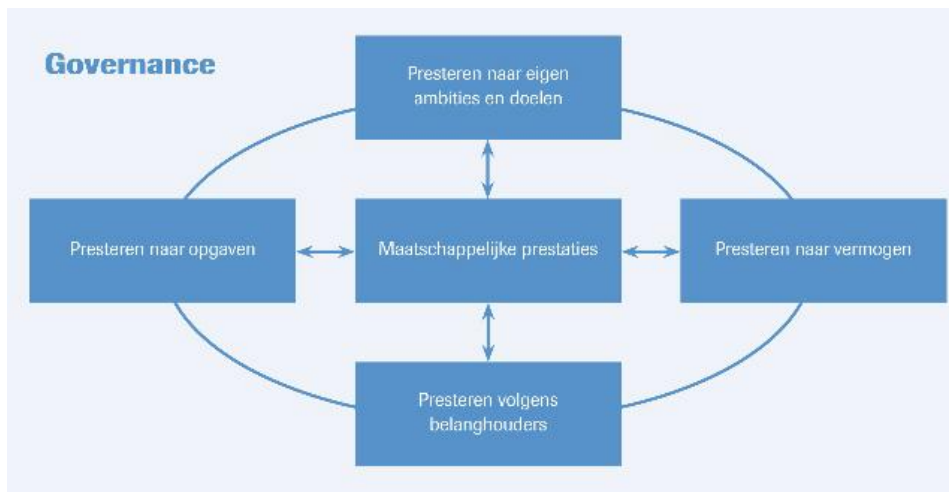
Deel I: beoordeling op basis van het visitatiestelsel "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties" versie 3.0

Het onderzoek in deel I van het rapport omvat een beoordeling van geleverde prestaties afgezet tegen vijf ratio's: ten eerste de opgaven in het werkgebied zoals deze zijn vastgelegd in prestatieafspraken en de woonvisie van de gemeente. Daarnaast is gekeken naar de eigen prestaties in relatie tot de doelen en ambities van de corporatie, prestaties volgens belanghouders, het presteren naar (financieel) vermogen en ten slotte de kwaliteit van de besluitvorming / governance (zie figuur 1).

De beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van documentanalyses, gesprekken met belanghouders, zoals de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen, wijkraden en bewonersvertegenwoordigers. Eveneens is gesproken met interne toezichthouders, de directeur-bestuurder, leidinggevenden, medewerkers en met de accountant van Beter Wonen Vechtdal.

Als onderdeel van de visitatie heeft Beter Wonen Vechtdal een zelfevaluatie opgesteld en gegevens verzameld over de opgaven in haar werkgebied, haar doelen en ambities en de door haar geleverde prestaties. Beter Wonen Vechtdal diende alle gegevens te onderbouwen met oorspronkelijke documenten, zoals beleidsplannen en jaarverslagen. Een nadere toelichting op de structuur en werkwijze van deze KWH-Visitatie is opgenomen in de onderzoeksverantwoording in de bijlagen.

Figuur 1. Structuur visitatiestelsel “Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties” versie 3.0



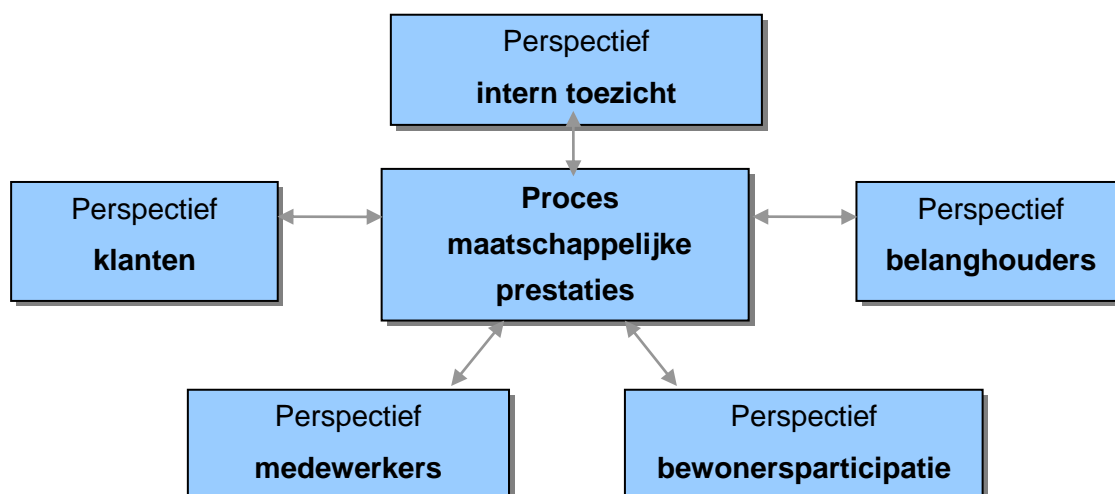
Het visitatiestelsel versie 3.0 gebruikt de uitdrukking *Presteren volgens Stakeholders (PvS)*. KWH is van mening dat het Nederlandse woord *belanghouders* een volwaardig alternatief is en gebruikt daarom de omschrijving *Presteren volgens Belanghouders* en de afkorting *PvB*.

Deel II: de perspectieven van KWH

In het tweede deel van de KWH-Visitatie wordt de waardering van klanten en belanghouders voor het maatschappelijk presteren van de corporatie in beeld gebracht. Deze waardering wordt gemeten met delen van KWH-meetproducten zoals het KWH-Participatielabel, het KWH-Maatschappijlabel en KWH-Huurlabel.

De meerwaarde van deel II van het rapport is dat naast het oordeel over prestaties ook een oordeel wordt gegeven over het beleidsproces van de corporatie en de mate waarin belanghouders tevreden zijn hierover aangevuld met de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de corporatie. Doordat gebruik wordt gemaakt van concrete normen en meetpunten, geeft het tweede deel van het rapport concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren.

Figuur 2. de perspectieven van KWH in schema



De visitatiecommissie zoekt in deel II verklaringen voor prestaties of het uitblijven daarvan. De sleutel kan bijvoorbeeld liggen in het interne toezicht, in de mate waarin de structuur, de bedrijfsvoering en de cultuur van de werkorganisatie zijn afgestemd op de ambities en externe opgave en uitdagingen van de corporatie, of in de frequentie en de diepgang van het overleg met de belanghouders. De visitatiecommissie kijkt niet alleen naar wat al is bereikt. Ze beoordeelt ook of er voldoende waarborgen zijn voor goed presteren in de nabije toekomst. Het is aan de visitatiecommissie om het presteren in perspectief te plaatsen en te komen tot een wijs en communiceerbaar oordeel.

De beoordeling van Beter Wonen Vechtdal in het tweede deel van dit onderzoek heeft plaatsgevonden op basis van een uitgebreid stelsel van normen en meetpunten. In de onderzoeksverantwoording in de bijlagen is weergegeven hoe de beoordeling tot stand is gekomen.

1.3 Beter Wonen Vechtdal en haar werkgebied: een impressie

Beter Wonen Vechtdal en haar werkgebied

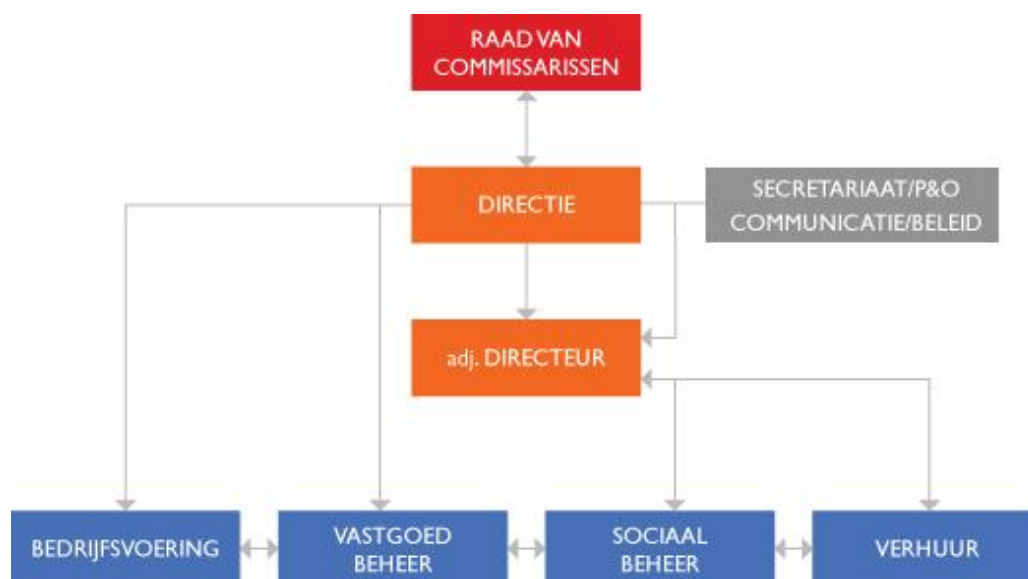
Beter Wonen Vechtdal bezit circa 3.350 woningen in de gemeente Hardenberg in Overijssel. Daarnaast is de corporatie actief in de gemeente Ommen (woonwagendplaatsen, woonzorgvoorzieningen).

De gemeente Hardenberg telt circa 59.300 inwoners (1 januari 2011) en 22.400 woningen (1 januari 2010) (bron: CBS). De woningvoorraad bestaat vooral uit koopwoningen (69%). Circa 24% van de woningvoorraad bestaat uit sociale huurwoningen. Beter Wonen Vechtdal is met een bezit van 69% van de sociale huurwoningen de grootste sociale verhuurder in Hardenberg. Naast Beter Wonen Vechtdal is woningstichting De Veste in Hardenberg actief.

Beter Wonen Vechtdal omschrijft zichzelf als ‘een vitale plattelandcorporatie, gericht op het initiëren, realiseren en faciliteren van huisvestings-, leefbaarheids- en zorgactiviteiten. In toenemende mate is Beter Wonen Vechtdal huisvester van en voor kleine huishoudens, jongeren (< 25 jaar) en ouderen (> 55 jaar). Bondgenootschap en betrokkenheid bij mensen staat hoog in het vaandel.’

Organisatie

Beter Wonen Vechtdal heeft eind 2009 een aangepast organisatiemodel ingevoerd (zie organogram). Per 1-1-2010 telde Beter Wonen Vechtdal 38 formatieplaatsen. Sinds 15 februari 2001 is Gerrit Teunis directeur-bestuurder van Beter Wonen Vechtdal. De Raad van Commissarissen van Beter Wonen Vechtdal telt vijf leden.



1.4 Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen. In deel I worden de prestaties van Beter Wonen Vechtdal beoordeeld op basis van de visitatiemethodiek zoals die wordt beheerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). Dit deel toetst vooral de 'harde' prestaties en hoe deze door belanghouders worden gewaardeerd. In hoofdstuk 2 tot en met 5 bespreken wij de prestaties van Beter Wonen Vechtdal vanuit diverse invalshoeken: de opgaven in het werkgebied van Beter Wonen Vechtdal (PnO), de eigen ambities en doelen (PnA/D), de verwachtingen van belanghouders (PvB), de financiële mogelijkheden (PnV). In hoofdstuk 5 worden de kwaliteit van het bestuur en de mogelijkheden tot beïnvloeding van Beter Wonen Vechtdal beoordeeld (Gov).

Deel II verdiept dit beeld door een aantal aanvullende perspectieven te belichten, namelijk dat van de klanten, belanghouders bewonersorganisaties, intern toezicht en medewerkers. Dit deel belicht meer de 'zachte' kant van Beter Wonen Vechtdal. Er komen vragen aan bod zoals: hoe worden de producten en diensten van Beter Wonen Vechtdal gewaardeerd door haar klanten, hoe beoordelen belanghouders de samenwerking met Beter Wonen Vechtdal, voelen bewonersorganisaties zich voldoende ondersteund en serieus genomen, hoe geeft de Raad van Commissarissen invulling aan haar rol van toezichthouder en adviseur, krijgen medewerkers voldoende ondersteuning en richting om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke prestaties van de organisatie. Deze vragen, alsmede conclusies en aanbevelingen, komen in deel II aan bod in hoofdstuk 7.

2 Presteren naar opgaven (PnO)

2.1 De maatschappelijke opgaven in Hardenberg

In het kader van de eigen prestatie-evaluatie levert de corporatie een overzicht aan van opgaven in het werkgebied op elk van de prestatievelden. Per prestatieveld benoemt de corporatie de opgaven, geeft aan waar (in welke documenten) we deze opgaven kunnen terugvinden en in welke mate prestaties zijn gerealiseerd die bijdragen aan een oplossing voor deze opgaven.

Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen - maar dat geldt voor alle opgaven in de publieke sector - zijn moeilijk objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en een aandachtspunt voor het woonbeleid vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen is dit vooral de gemeenteraad. Voor het beoordelen van de prestaties naar opgaven hebben we daarom aansluiting gezocht bij beleidsdocumenten die door de gemeenteraad van Hardenberg en de gemeenteraad van Ommen zijn vastgesteld.

Leidend voor de prestaties naar opgaven zijn daarom:

- > *Duurzaam wonen in Hardenberg, woonplan 2008-2012*, gemeente Hardenberg, november 2007. In dit woonplan heeft de gemeente Hardenberg haar beleid op het gebied van wonen vastgelegd;
- > *Prestatieovereenkomst Wonen Hardenberg 2009-2012*, afgesloten tussen de gemeente Hardenberg, Beter Wonen Vechtdal en De Veste op 23 november 2009. In deze overeenkomst zijn afspraken gemaakt over duurzaamheid, doelgroepen en woningbouw;
- > *Woonplan 2009-2012*, gemeente Ommen, december 2008. In dit woonplan heeft de gemeente Ommen haar beleid op het gebied van wonen vastgelegd;
- > *Prestatieafspraken Wonen Ommen 2006-2009*, afgesloten tussen de gemeente Ommen, Beter Wonen Vechtdal en De Veste op 12 december 2005. In deze prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over positie en rollen van partijen, doelgroepen van beleid, wonen en zorg, nieuwbouw, herstructurering en woningkwaliteit en woonomgeving;
- > *Convenant Wonen Welzijn Zorg-Overleg gemeente Ommen*, afgesloten tussen de gemeente Ommen, Beter Wonen Vechtdal, De Veste, een groot aantal zorgaanbieders en de Raad voor Maatschappelijke Ondersteuning op 5 december 2008. In deze overeenkomst zijn met name afspraken gemaakt over de rol van de convenantpartners;
- > *Werk maken van energiebesparing*, convenant tussen de koplopercorporaties en de provincie Overijssel ondertekend in januari 2011. In dit convenant is het streven vastgelegd van de koplopercorporaties (waaronder Beter Wonen Vechtdal) om de duurzaamheidsambities te versnellen.

2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten we toe hoe de scores op de Prestaties naar Opgaven tot stand komen. De maatschappelijke opgaven zijn ontleend aan gemeentelijke beleidsnota's en de prestatieafspraken die Beter Wonen Vechtdal heeft afgesloten met de gemeente Hardenberg en Ommen (zie de opsomming in de vorige paragraaf). Waar hieronder gerefereerd wordt aan 'prestatieafspraken' heeft dit betrekking op de prestatieafspraken in de gemeente Hardenberg, tenzij ander vermeld.

PnO: Oordeel van de visitatiecommissie

| Prestatieveld | | Beoordeling |
|---------------|-------------------------|-------------|
| 1 | Beschikbaarheid | 8,0 |
| 2 | Betaalbaarheid | 7,5 |
| 3 | Bijzondere doelgroepen | 7,7 |
| 4 | Leefbaarheid | 8,0 |
| 5 | Bouwproductie | 7,0 |
| 6 | Stedelijke vernieuwing | 7,0 |
| 7 | Energie en duurzaamheid | 7,0 |
| Totaal | | 7,5 |

Beschikbaarheid

| Prestatieveld | Opgaven | Prestaties |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Beschikbaarheid | |
| a | Alles zal in het werk worden gesteld om in 2012 voldoende woongelegenheden beschikbaar te hebben voor jongeren. Beter Wonen Vechtdal labelt in 2009 minimaal 25 woningen die minder geschikt zijn als seniorenwoning in Hardenberg om ten behoeve van jongerenhuisvesting. | In 2009/2010 heeft Beter Wonen Vechtdal op een drietal locaties in totaal 57 voormalige grondgebonden senioren omgelabeld naar jongerenhuisvesting om te voorzien in de behoefte voor deze doelgroep. |
| b | Gemeente en woningcorporaties spreken af dat wachtlijsten bij de huisvesting van statushouders worden voorkomen. Beter Wonen Vechtdal neemt 69% van de taakstelling voor haar rekening. | De huisvestingstaakstelling voor statushouders is onderdeel bij de reguliere woningtoewijzing. De taakstelling over 2010 is gehaald. |
| | Score | 8,0 |

Toelichting:

- > *Woongelegenheden voor jongeren:* De afspraak in de prestatieafspraken (afpraak 15) is dat Beter Wonen Vechtdal in 2009 minimaal 25 woningen omlabelt voor jongeren. Volgens het jaarverslag 2009 (blz. 31) zijn in 2009 drie complexen met seniorenwoningen gerenoveerd en omgelabeld voor jongeren. Het aantal woningen wordt niet vermeld in het jaarverslag. Volgens het Kwartaalbericht III-2010 (blz. 4) is het laatste omgelabelde complex in het 2e kwartaal 2010 in verhuur gebracht. Volgens het Overzicht opgeleverde projecten 2005-2009 betreft het totaal 57 woningen. Het afgesproken minimum aantal is ruim gehaald, zij het een half jaar later dan afgesproken. De commissie waardeert dat de woningen niet alleen zijn omgelabeld maar ook gerenoveerd, zodat jongeren een goede woonruimte er aan hebben. Eindoordeel: de corporatie heeft een zeer goede prestatie geleverd.
- > *Huisvesting statushouders:* In 2007 bedroeg de taakstelling voor het huisvesten van asielzoekers voor de gemeente Hardenberg 35 personen, waarvan Beter Wonen Vechtdal er 6 gehuisvest heeft (jaarverslag 207, pagina 30). In 2008 is de taakstelling van de gemeente gehaald en nam Beter Wonen Vechtdal bijna 75% van de gemeentelijke taakstelling voor zijn rekening (Jaarverslag 2008, pagina 29). In 2009 leverde Beter Wonen Vechtdal 18 woningen voor statushouders op een gemeentelijke taakstelling van 25. Dit komt overeen met 72% (Jaarverslag 2009, pagina 26). Volgens het verslag van de bijeenkomst huisvesting taakstelling van 26 augustus 2010 is de taakstelling van de gemeente Hardenberg voor de eerste helft van 2010 gehaald. Uit de rapportage huisvestingstaakstelling 2e helft 2010 (januari 2011) blijkt dat ook de taakstelling van Hardenberg voor het tweede half jaar is gehaald. Het aandeel van Beter Wonen Vechtdal hierin is niet uit de documentatie af te leiden. Geconcludeerd kan worden dat behalve in 2007 de taakstelling is gehaald en Beter Wonen Vechtdal daar de afgesproken bijdrage aan heeft geleverd.

- > De prestaties op het prestatieveld Beschikbaarheid zijn beperkt tot jongeren en statushouders. Dat is een wat beperkte opvatting. Echter in de Prestatieovereenkomst Wonen Hardenberg 2009-2012 worden op het gebied van doelgroepen ook niet meer afspraken gemaakt dat hier of onder andere punten in PnO vermeld.

Betaalbaarheid

| | Prestatieveld | Opgaven | Prestaties |
|---|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Betaalbaarheid | | |
| a | | De woningcorporaties zullen ervoor zorgen dat de huidige 'strategisch voorraad' huurwoningen in stand blijft. De corporaties zorgen ervoor dat de huidige strategische voorraad huurwoningen tot de aftoppingsgrens van 4.570 woningen niet kleiner wordt. Beter Wonen Vechtdal heeft hiervan 3.134 in bezit heeft. | De omvang van onze voorraad huurwoningen in de categorie goedkoop en betaalbaar is kwantitatief in stand gebleven: 2007 3.134 woningen, 2010: 3.288 woningen |
| | | Score | 7,5 |

Toelichting:

- > *Strategische voorraad:* De afspraak is dat de corporaties zorgen dat de strategische voorraad huurwoningen onder de aftoppingsgrens niet kleiner wordt dan de huidige voorraad van 4.570 woningen. Voor Beter Wonen Vechtdal betekent dit dat de strategische voorraad minimaal 3.134 woningen moet omvatten. Beter Wonen Vechtdal bezit per 1-1-2010 3.288 woningen onder de aftoppingsgrens (jaarverslag 2009, pagina 46) en voldoet dus aan de afspraak (de overschrijding is 5%).
- > *Aanvullende prestatie:* Beter Wonen Vechtdal heeft in de periode van de visitatie (2007-2010) een jaarlijkse bijdrage van € 100.000,- per jaar geleverd voor voeding van het gemeentelijk startersleningsfonds (bron: brief Beter Wonen Vechtdal aan gemeente Hardenberg 23-11-2010). Dit draagt bij aan de betaalbaarheid van woningen. Ook al geeft de corporatie in 2011 geen bijdrage meer aan het fonds, in de afgelopen periode heeft de corporatie hiermee een goede extra inspanning geleverd op het punt van betaalbaarheid naar de mening van de commissie. De commissie heeft dit punt toegevoegd en beoordeeld als goed.

Bijzondere doelgroepen

| | Prestatieveld | Opgaven | Prestaties |
|---|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Bijzondere doelgroepen | | |
| a | | De gemeente wil binnen haar grenzen ruimte hebben voor crisisopvang. In overleg met corporaties en zorginstellingen wordt dit opgepakt. In 2009 zal Beter Wonen Vechtdal twee eenheden opleveren voor crisisopvang. De gemeente maakt met de corporaties afspraken over huisvesting in gevallen van huisuitzettingen bij huiselijk geweld. | In 2008 heeft Beter Wonen Vechtdal in de kern Hardenberg een nieuwbouwcomplex ten behoeve van de huisvesting van RIBW-cliënten opgeleverd. In dit nieuwbouwcomplex is een appartement bouwkundig aangepast en omgevormd tot twee crisisopvangseenheden. In 2009 is het convenant noodopvang Hardenberg gesloten tussen Beter Wonen Vechtdal, RIBW, Carinova, Stuw, Dimence en GGD. Daarnaast is een overeenkomst gesloten voor de 2 in Hardenberg gerealiseerde crisisplekken tussen gemeente, RIBW en Beter Wonen Vechtdal. Huisuitzettingen als gevolg van huiselijk geweld worden ook op deze crisisplekken ondergebracht. |
| b | | De gemeente en corporaties stellen in 2009 van enkele recent opgeleverde zorgcomplexen een minumpakket aan domotica-eisen op, waaraan nieuwe complexen moeten voldoen. | |
| c | | De komende jaren (2009-2012) worden door Beter Wonen Vechtdal projecten van grootschalige en kleinschalige woonvormen voor ouderen en mensen met een beperking gerealiseerd, die in totaal 157 zorgwoningen opleveren op een totaal van 573 door Beter Wonen Vechtdal te realiseren woningen. | In 2009 hebben we op een totaal van 184 woningen 99 zorgwoningen gerealiseerd, in 2010 in totaal 50 woningen waarvan 30 zorgwoningen, voor de komende jaren (2011-2012) staan nog 155 te realiseren woningen gepland, waarvan 122 zorgwoningen. |
| | | Score | 7,7 |

Toelichting:

- > *Crisisopvang*: Beter Wonen Vechtdal heeft de afgesproken twee eenheden voor crisisopvang gerealiseerd in 2009 (jaarverslag 2009, pagina 27), overeenkomstig afspraak 21 uit de prestatieafspraken. Door het Convenant noodopvang is ook de hulpverlening gewaarborgd. De corporatie voldoet aan de afspraak
- > *Domoticapakket*: Volgens het Overzicht van de stand van zaken van de prestatie-afspraken (27-09-2010) is een minimumpakket domotica-eisen opgesteld.
- > *Zorgwoningen*: Volgens prestatieafspraken 19 en bijlage 1 van de prestatieafspraken moet Beter Wonen Vechtdal in de periode 2009-2012 in het totaal 157 zorgwoningen opleveren. Voor de periode 2009-2010 betekent dit een oplevering van circa 80 woningen. In 2009 en 2010 heeft Beter Wonen Vechtdal 129 zorgwoningen opgeleverd. Volgens het Overzicht opgeleverde projecten 2005-2009 totaal is dit aantal zelfs nog hoger (alleen al in 2009 139 woningen). Als uitgegaan wordt van 129 woningen heeft Beter Wonen Vechtdal dus de vereiste productie met circa 60% overschreden. Op dit punt heeft Beter Wonen Vechtdal dus een zeer goede prestatie geleverd.

Leefbaarheid

| Prestatieveld | | Opgaven | Prestaties |
|---------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Leefbaarheid | | |
| a | | De gemeente stelt in het voorjaar van 2009 in nauwe samenwerking met de woningcorporaties en met plaatselijk belang een notitie op over de wijze waarop de feitelijke situatie van de leefbaarheid in woonwijken en buurten in kaart wordt geïnventariseerd. De uitvoering van de inventarisatie vindt vervolgens fasegewijs plaats. | De gemeente Hardenberg heeft over dit onderwerp geen notitie opgesteld. Beter Wonen Vechtdal heeft een leefbaarheidsonderzoek uitgevoerd, dat geresulteerd heeft in het rapport <i>Leefbaarheid op hoofdlijnen</i> uit september 2009 en deelrapporten van een aantal van onze wijken en kernen. |
| b | | De corporaties zijn bereid om het bestaande vastgoed -zoals dorpshuizen en multifunctionele centra- over te nemen en het groot onderhoud te verzorgen, mits de plaatselijke bevolking zorgdraagt voor de exploitatie en mits de gemeente afspraken maakt met de gemeenschap over onder andere draagvlak en huurprijzen. | In Kloosterhaar is de voormalige bibliotheek aangekocht en, na verbouwing, verhuurd ten behoeve van een peuterspeelzaal en kinderopvanglocatie. In Bergentheim is een voormalige basisschool aangekocht en, na verbouwing, verhuurd als bibliotheek en peuterspeelzaal. Begin 2011 wordt deze locatie uitgebreid met een buitenschoolse opvanglocatie. In Hardenberg is een open jongeren-centrum aangekocht en verhuurd aan de lokale welzijnsorganisatie De Stuw. |
| | | Score | 8,0 |

Toelichting:

- > *Leefbaarheidsonderzoek*: De taak om onderzoek te doen naar de feitelijke leefbaarheidssituatie in de kernen van Hardenberg lag volgens prestatieafspraken 9 bij de gemeente Hardenberg. De gemeente heeft geen uitvoering gegeven aan deze afspraak. Beter Wonen Vechtdal heeft vervolgens opdracht gegeven tot een serie leefbaarheidsonderzoeken in de kernen Bergentheim, Mariënberg, Kloosterhaar, Burchterveld, Sibculo, Slagharen en de wijk Baalder in Hardenberg. Dit punt komt terug bij PnAD stedelijke vernieuwing. Hier waardeert de commissie dat Beter Wonen Vechtdal een afspraak heeft uitgevoerd, die eigenlijk bij de gemeente lag. De corporatie overtreft de prestatie die van haar verwacht werd.
- > *Maatschappelijk vastgoed*: Prestatieafspraken 10 geeft aan dat de corporaties bereid zijn bestaand vastgoed over te nemen ten behoeve van maatschappelijke functies. De afspraak is niet gekwantificeerd en daardoor moeilijk toetsbaar. Beter Wonen Vechtdal heeft in de afgelopen twee jaar in Kloosterhaar, Bergentheim en Hardenberg bestaand vastgoed aangekocht en verbouwd voor maatschappelijke functies (bibliotheek, peuterspeelzalen, kinderopvang, jongeren-centrum). Dit is geheel in de geest van de afspraak. Drie projecten in twee jaar vindt de commissie een goede prestatie.

Bouwproductie

| Prestatieveld | | Opgaven | Prestaties |
|---------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Bouwproductie | | |
| a | | De gemeente zorgt, samen met de corporaties (en ontwikkelaars), dat er voldoende betaalbare woningen op de markt worden gebracht. In de huursector betreft dit in de periode 2008-2012 jaarlijks 62 betaalbare eengezinshuurwoningen en 16 betaalbare meergezinshuurwoningen (huur ≤ € 500,-). De woningcorporaties bouwen samen gemiddeld 75 betaalbare huurwoningen per jaar. | In de jaren 2005-2009 zijn er in de gemeente Hardenberg door beide corporaties gemiddeld 100 sociale huurwoningen per jaar gerealiseerd, waarvan Beter Wonen Vechtdal gemiddeld 80 per jaar. Daarmee neemt Beter Wonen Vechtdal 80 % van de gerealiseerde nieuwbouwproductie in dit segment in de gemeente Hardenberg voor haar rekening. |
| b | | Beter Wonen Vechtdal realiseert de nieuwbouw- en herstructureringsplannen zoals vermeld in bijlage 1 van de prestatieafspraken (2009: 155, 2010: 140 woningen). | In 2009 heeft Beter Wonen Vechtdal 184 woningen gerealiseerd, in 2010 50 woningen. |
| | | Score | 7,0 |

Toelichting:

- > *Betaalbare huurwoningen:* Volgens prestatieafspraken 28 moeten de corporaties gemiddeld 75 betaalbare huurwoningen per jaar realiseren. Uitgaande van een verdeling conform het huidig bezit, betekent dit voor Beter Wonen Vechtdal een realisatie van 69 woningen per jaar. In de jaren 2005-2009 zijn er in de gemeente Hardenberg door beide corporaties gemiddeld 100 sociale huurwoningen per jaar gerealiseerd, waarvan Beter Wonen Vechtdal gemiddeld 80 per jaar. Beter Wonen Vechtdal overtreft de overeengekomen prestatie dus met 16%. Dat levert het oordeel ruim voldoende op.
- > *Bouwproductie:* Volgens prestatieafspraken 26 moest Beter Wonen Vechtdal in 2009 155 woningen opleveren en in 2010 140. In het totaal dus 295. Volgens opgave van de corporatie heeft Beter Wonen Vechtdal in 2009 184 woningen gerealiseerd, in 2010 50 woningen, in het totaal dus 234. De onderprestatie is 20%. Beter Wonen Vechtdal geeft aan dat dit komt door verschuiving in de prioriteiten van Beter Wonen Vechtdal, vertraging in de start van een binnenstedelijke project in verband met flora- en faunawetgeving en lange procedures. De lagere productie is daarmee maar deels te wijten aan Beter Wonen Vechtdal. Ook de markt is veranderd. De commissie meent dat het onderpresteren daarmee niet verwijtbaar is. De commissie constateert ook dat Beter Wonen Vechtdal relatief veel woningen heeft opgeleverd. De corporatie voldoet naar de mening van de commissie daarmee aan de norm.

Stedelijke vernieuwing

| Prestatieveld | | Opgaven | Prestaties |
|---------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Stedelijke vernieuwing | | |
| a | | De gemeente Hardenberg werkt aan de uitstraling van een aantal verouderde woonstraten in de gemeente. Door de straten aan te pakken wordt voorkomen dat deze achteruit gaan. Daarnaast richt het project zich ook nadrukkelijk op de sociale- en veiligheidsaspecten van de woonstraten. Daarom werkt de gemeente samen met andere partijen, zoals woningcorporaties en welzijnsorganisatie De Stuw, om de algemene leefbaarheid van de straat te vergroten. | In 2010 zijn een tweetal projecten opgestart, met inbreng van Beter Wonen Vechtdal: Sibculo en Gramsbergen. Andere straten/wijken staan op de rol. |
| | | Score | 7,0 |

Toelichting:

- > *Aanpak woonomgeving:* In de prestatieafspraken is op dit punt geen concrete opgave voor Beter Wonen Vechtdal geformuleerd. In het Projectplan opwaardering woonomgeving van de gemeente Hardenberg is omschreven dat de gemeente bij vernieuwingsactiviteiten samenwerkt met corporaties. In 2010 zijn hiervoor projecten gestart waarbij ook Beter Wonen Vechtdal een inbreng heeft. De ondernomen activiteiten passen

bij de opgave. In een aantal gevallen treedt Beter Wonen Vechtdal proactief op. De commissie waardeert de inzet van Beter Wonen Vechtdal op dit punt als ruim voldoende.

Energie en Duurzaamheid

| | Prestatieveld | Opgaven | Prestaties |
|---|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Energie en Duurzaamheid | | |
| a | | de corporaties stellen in 2009 een energievisie op. De corporaties onderzoeken in 2009 de mogelijkheid om voor alle bestaande woningen een energielabel B te verkrijgen. Beter Wonen Vechtdal stelt in 2009 een milieubeleidsplan op met daarin opgenomen energiebesparende maatregelen aan haar bestaande woningvoorraad. | Als energievisie is vastgesteld dat alle woningen naar minimaal niveau C moeten, niveau B is als te ambitieus vastgesteld. Bij groot-onderhoudsprojecten wordt een energiepakket aangeboden, waardoor de betreffende woningen op C uitkomen. In samenspraak met de deelnemers aan de koplopersgroep woningcorporaties Overijssel vullen wij dit steven op lokaal niveau via meerdere lijnen in. Op lokaal niveau werken wij samen met natuuractiviteitencentrum De Koppel om een energiebewustwordings-/duurzaamheidsoffensief te starten. In 2009 is bij 2 van de 5 projecten geen 70% meerderheid bereikt, waardoor niet in alle projecten energielabel C kon worden gerealiseerd. |
| | | Score | 7,0 |

Toelichting:

- > *Energieprestaties:* Beter Wonen Vechtdal heeft voldaan aan de prestatieafspraken. Er is in 2009 een energievisie opgesteld (prestatieafpraak 4). De mogelijkheden om alle bestaande woningen op B-niveau te krijgen zijn onderzocht (prestatieafpraak 6). Uit dit onderzoek kwam naar voren dat opwaardering naar B-niveau niet haalbaar was en dat de corporatie inzet op C-niveau. Beter Wonen Vechtdal heeft een aantal projecten voor energieverbetering uitgevoerd. Tussen 2009 en 2010 is het aantal woningen met het G-label met 80 verminderd en het aantal met F-label met 150. Om bewoners zover te krijgen dat ze makkelijker instemmen met energieverbeterende maatregelen werkt Beter Wonen Vechtdal aan voorlichting. De corporatie voldoet dus niet alleen aan de letterlijke afspraken maar ook aan de intentie er achter. De commissie waardeert dit als voldoen aan de norm.

2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht

| Onderdelen | Cijfer |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| II De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en voor zover relevant ook landelijk en regionaal voordoen. | 6,5 |
| II.1 De corporatie beschikt op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht in lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet. | 7,0 |
| II.2 De corporatie brengt de ontwikkeling van -voor het beleid- relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen (zie II.1) systematisch en periodiek in beeld. | 6,0 |

Toelichting:

- > *Overzicht opgaven:* Beter Wonen Vechtdal beschikt over inzicht in de lokale opgave via het Woonplan 2008-2012 van de gemeente Hardenberg, de Prestatieovereenkomst Wonen Hardenberg 2009-2012, het Woonplan 2009-2012 van de gemeente Ommen en de Prestatieovereenkomst Wonen Ommen 2006-2009. De corporatie voldoet aan de norm. Het oordeel van de commissie geldt voor alle prestatievelden.
- > *Ontwikkeling omgevingsvariabelen:* Beter Wonen Vechtdal beschikt middels woonvisies, prestatieafspraken en convenanten over veel documenten, waarin de omgevingsvariabelen in beeld worden gebracht. In het

ondernemingsplan is de omgeving in beeld gebracht. Uit de weblogs van de directeur-bestuurder blijkt dat deze de actualiteit op de voet volgt. Echter Beter Wonen Vechtdal brengt de omgevingsontwikkeling niet systematisch en periodiek in beeld. Er is dus ruimte voor verbetering. Dit oordeel geldt weer voor alle prestatievelden.

2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning

| Onderdelen | Cijfer |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelden en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is. | 7,3 |
| III.1 De corporatie heeft voor ieder van de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet. | 7,0 |
| III.2 De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld. | 7,0 |
| III.3 De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen nodig is, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld. | 8,0 |

Toelichting:

- > *Beschrijving opgaven:* In de Prestatieovereenkomst Hardenberg zijn de opgaven op alle genoemde prestatievelden duidelijk geformuleerd en zijn toetsbare afspraken gemaakt. Daarbij is steeds helder aangegeven wat Beter Wonen Vechtdal doet (en wat De Veste en de gemeente).
- > *Meetbare doelen en prioritering:* In het beleidsplan en in de prestatieopgaven zijn meetbare doelen te vinden voor het werkgebied en de prestatievelden. De prioritering kan verbeterd worden door hoofd- en bijzaken scherper te scheiden. Het oordeel geldt voor alle prestatievelden.
- > *Benodigde samenwerking:* In de werkplannen van Beter Wonen Vechtdal zijn concrete activiteiten geformuleerd die het betreffende jaar tot uitvoer moeten worden gebracht. Bij iedere activiteit is aangegeven welke organisatie hiervoor nodig is. De commissie waardeert deze gedegen aanpak en meent dat de corporatie daarmee de norm overtreft. Het oordeel geldt weer voor alle prestatievelden.

2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring

| Onderdelen | Cijfer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies. | 8,0 |
| IV.1 De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd. | 8,0 |
| IV.2 De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren. | 8,0 |

Toelichting:

- > *Meten prestaties:* De stand van zaken van de prestatieafspraken wordt regelmatig geactualiseerd (zie bijvoorbeeld Overzicht stand van zaken 27-09-2010). Dit biedt een duidelijk en concreet overzicht van de mate waarin afspraken zijn uitgevoerd en waarom bepaalde afspraken niet of anders zijn uitgevoerd.
- > *Verbetering bij onvoldoende realisatie:* In de kwartaalrapportages worden de activiteiten uit het werkplan gemonitord en worden vervolgcacties aangegeven als activiteiten nog niet zijn afgerond.
- > Voor beide voorgaande punten geldt dat de commissie de commissie de gedegen aanpak waardeert en meent dat Beter Wonen Vechtdal daarmee de norm overtreft. Het oordeel geldt voor alle prestatievelden.

2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)

| Onderdeel | Wegingsfactor | Beoordeling |
|----------------------|---------------|-------------|
| I Prestaties | 70% | 7,5 |
| II Kennis en inzicht | 10% | 6,5 |
| III Planning | 10% | 7,3 |
| IV Monitoring | 10% | 8,0 |
| Totaal | | 7,4 |

Toelichting

- > Beter Wonen Vechtdal scoort hoog als de prestaties van de corporatie vergeleken worden met de opgaven. Op de prestatievelden Beschikbaarheid en Leefbaarheid scoort Beter Wonen Vechtdal zelfs goed en op alle overige prestatievelden voldoet Beter Wonen Vechtdal tenminste aan de norm. Beter Wonen Vechtdal is daarmee een goed presterende corporatie.
- > Dat Beter Wonen Vechtdal zo goed presteert komt mede doordat de corporatie haar eigen prestaties goed monitort en bij afwijkingen verbeteracties formuleert. De kwartaalrapportages zijn op dit punt heel gedegen. Daarom scoort Beter Wonen Vechtdal op het onderdeel monitoring IV een 8,0.
- > Ook de werkplannen van Beter Wonen Vechtdal geven blijk van een gedegen aanpak, waarbij duidelijk geformuleerd is welke activiteiten het betreffende jaar tot uitvoering moeten worden gebracht. Wel kan de prioritering nog sterker, zeker binnen de doelen die in de prestatieafspraken worden geformuleerd. De corporatie voldoet aan de norm maar had hoger kunnen scoren bij meer aandacht voor de prioritering.
- > Het enige punt waar Beter Wonen Vechtdal enigszins lager scoort dan de norm is bij het in beeld brengen van de omgevingsvariabelen. Beter Wonen Vechtdal geeft wel blijk de ontwikkelingen die de toekomst van de corporatie beïnvloeden, in beeld te brengen, maar dit gebeurt nog grotendeels adhoc. Passend bij de gedegen aanpak van Beter Wonen Vechtdal op de hiervoor genoemde punten zou zijn dat Beter Wonen Vechtdal de omgevingsvariabelen meer systematisch en periodiek verkent.

3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

3.1 Visie en ambities

De visie van Beter Wonen Vechtdal is omschreven in *Beter Wonen Vechtdal bloeit, beleidsplan 2008-2013*. Volgens deze visie wil Beter Wonen Vechtdal een bijdrage leveren aan het scheppen, onderhouden en bevorderen van een veilige, vertrouwde woon- en leefomgeving in het Vechtdal. Een rol die het bouwen, verhuren en onderhouden van woningen overstijgt door samen met de betrokken bewoners en partijen actief hieraan te werken. 'Beter Wonen Vechtdal zet zich in voor een menselijker samenleving en is ervan overtuigd dat de wereld beter, veiliger, leuker en socialer wordt als mensen samen verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen omgeving, door initiatieven te nemen, plannen te ontwikkelen en zich te verenigen. Het leidmotief daarin is de ontmoeting, het contact en de gezamenlijke verantwoordelijkheid. Beter Wonen Vechtdal maakt zich sterk voor haar huurders, haar wijken en het bevorderen van contacten tussen alle partijen.'

3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten wij toe hoe de scores op de Prestaties naar eigen Ambities en Doelen tot stand komen. Het overzicht is door Beter Wonen Vechtdal aangeleverd en door de commissie getoetst. De ambities en doelen van Beter Wonen Vechtdal zijn door de corporatie zelf beschreven en in hoofdzaak afkomstig uit:

- > *Beter Wonen Vechtdal bloeit, beleidsplan 2008-2013*;
- > *Ondernemingsplan 2008-2012*.

Op basis van de geleverde prestaties in verhouding tot de eigen doelen en ambities van Beter Wonen Vechtdal komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling. De prestaties zijn bij ieder prestatieveld per onderdeel beoordeeld en vervolgens gemiddeld over het prestatieveld.

PnA/D: Beoordeling prestaties naar eigen doelen en ambities

| Prestatieveld | | Beoordeling |
|---------------|-------------------------|-------------|
| 1 | Beschikbaarheid | 7,0 |
| 2 | Betaalbaarheid | 7,0 |
| 3 | Bijzondere doelgroepen | 7,0 |
| 4 | Leefbaarheid | 7,5 |
| 5 | Bouwproductie | 7,0 |
| 6 | Stedelijke vernieuwing | 8,0 |
| 7 | Energie en duurzaamheid | 7,0 |
| 8 | Overige doelen | 7,0 |
| Totaal | | 7,2 |

Beschikbaarheid

| Prestatieveld | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Beschikbaarheid | |
| a | Beter Wonen Vechtdal huisvest allereerst de primaire doelgroep. Door de ontwikkeling van de bevolking in Hardenberg en de voorkeur van veel gezinnen voor een eigendomswoning richt Beter Wonen Vechtdal zich binnen de volkshuisvestelijke doelgroep van Hardenberg met name op senioren, starters en bijzondere kwetsbare groepen. De dienstverlening richt zich bij voorrang op die doelgroepen die op | Het woningbestand van Beter Wonen Vechtdal bestaat voor het overgrote deel (98 %) uit goedkope en betaalbare huurwoningen. Beter Wonen Vechtdal streeft een gemêleerde wijksamenstelling na qua leeftijd- en inkomensverdeling. Daarom hanteert Beter Wonen Vechtdal tot 1 januari 2011 geen inkomenscriteria. De |

| Prestatieveld | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | grond van hun maatschappelijke positie niet zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien. Beter Wonen Vechtdal streeft bij haar werk naar het opheffen van maatschappelijke achterstanden en stelt zich tot doel de zelfstandigheid van ieder individu te benadrukken. Beter Wonen Vechtdal pakt het tekort aan goedkope woningen voor jongeren aan. De 'strategische voorraad' huurwoningen blijft in stand. Beter Wonen Vechtdal voert een effectmeting uit naar de herlabeling van woonruimte tbv jongerenhuisvesting, Beter Wonen Vechtdal onderzoekt een mogelijke vervolgbijdrage aan het gemeentelijke Startersfonds. | toewijzing van de huurwoningen resulteerde in afgelopen jaren desalniettemin tot een hoge mate van passendheid in de relatie inkomen/huur (2009: 91% passend toegewezen). 60% van de huurders behoort inmiddels tot de categorie 55-plussers. In 2009/2010 heeft Beter Wonen Vechtdal op een drietal locaties in totaal 57 voormalige grondgebonden senioren omgelabeld naar jongerenhuisvesting om te voorzien in de behoefte voor deze doelgroep. Daarnaast wordt bij een wooncomplex in het centrum van Hardenberg bij mutatie de huur verlaagd naar het subsidiabele jongerenhuurprijsniveau. De omvang van onze voorraad huurwoningen in de categorie goedkoop en betaalbaar blijft kwantitatief in stand: 2007 3134 woningen, 2010: 3288 woningen. De effectmeting herlabeling jongerenhuisvesting is gerealiseerd in 2010. In 2011 wordt, in afwachting van de uitkomsten van een marktscan, geen bijdrage verstrekt |
| | Score | 7,0 |

Toelichting:

- > *Huisvesting doelgroep:* De ambities en doelen in het beleidsplan zijn slechts gedeeltelijk meetbaar en toetsbaar geformuleerd. Uit de geleverde prestaties blijkt dat de woningen voor 91% passend worden toegewezen, dat het overgrote deel van het bezit van Beter Wonen Vechtdal toegankelijk is voor de aandachtsgroep en dat accent inderdaad ligt op starters, senioren en bijzondere doelgroepen. De concreet geformuleerd activiteiten uit het beleidsplan zijn allen uitgevoerd. Beter Wonen Vechtdal voldoet dus aan de eigen ambities en doelen.

Betaalbaarheid

| Prestatieveld | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Betaalbaarheid | |
| a | Beter Wonen Vechtdal richt zich bewust op het voorzien in betaalbare huurwoningen. Meer dan 95% van onze nieuwbouwpoging bouwt Beter Wonen Vechtdal in dit segment. De huurprijs van nieuwbouw is overwegend beneden de huurtoeslaggrens. Alleen in de hoofdkern Hardenberg worden mondjesmaat duurdere huurwoningen door ons gerealiseerd. Uit marktonderzoek blijkt ook dat de behoefte aan het duurdere huursegment in de plattelandsgemeente Hardenberg gering is. De nieuwbouwkopmarkt wordt/werd vooral bediend vanuit de projectontwikkelingshoek. | 2005: 66 2006: 7, 2007: 29, 2008: 177, 2009: 180, 2010: 50 betaalbare huurwoningen via nieuwbouw toegevoegd, 2008/2009: 23 goedkope koopwoningen opgeleverd. |
| b | In het kader van het huurprijsbeleid wordt bij mutatie gekoerst op de streefhuur. Die is in principe 75% van de maximaal redelijke huurprijs. De huurverhoging bedraagt maximaal 70 euro per stap. De nieuwe huur mag/kan niet boven de huurtoeslaggrens uitstijgen. | Jaarlijks vindt de doorvertaling van de 75%-norm in de huurverhogingsronde plaats, bij iedere mutatie wordt deze doelstelling als maatregel doorgevoerd. |
| | Score | 7,0 |

Toelichting:

- > *Bouw betaalbare huurwoningen:* Beter Wonen Vechtdal heeft volgens deze opgave in de visitatieperiode 2007-2010 459 woningen gebouwd, waarvan 436 betaalbare huurwoningen. Dit komt overeen met de genoemde 95%. De corporatie voldoet aan de eigen ambitie.
- > *Huurprijsbeleid:* Beter Wonen Vechtdal heeft een duidelijk beleid op het gebied van huurprijsontwikkeling geformuleerd en voert dit beleid ook consequent door zoals blijkt uit het Jaarverslag 2009 (pagina 43) en de

Adviesaanvraag aan de huurderskoepel over de huurverhoging 2010. Uit de aangeleverde documentatie kan niet worden opgemaakt of de huurverhoging inderdaad maximaal € 70,- per stap is. De corporatie voldoet aan haar ambities en doelen.

Bijzondere doelgroepen

| | Prestatieveld | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Bijzondere doelgroepen | | |
| a | | Als specifieke doelgroepen zijn bij Beter Wonen Vechtdal in beeld: ex-RIBW cliënten, vluchtelingen/pardonners, jong-daklozen en ex-gedetineerden. | Met het RIBW heeft Beter Wonen Vechtdal een uitstroomafpraak (2007: 1 woning geleverd, 2008: 1 woning, 2009: 10 woningen, 2010: 9 woningen), met de gemeente een instroomafpraak over de huisvestingstaakstelling voor vluchtelingen (70% jaartaakstelling komt voor rekening Beter Wonen Vechtdal en is voldaan), met het Leger de heils heeft Beter Wonen Vechtdal in samenspraak met de Zwolse corporaties werkafspraken in het kader van het Take-off project (2007: 1 woning geleverd, 2008: 1 woning) en met PI-Veldzicht informele afspraken over de uitstroom uit de PI (2009: 1 cliënt gehuisvest, 2011: 1 cliënt). |
| b | | Op het gebied van wonen en zorg faciliteert Beter Wonen Vechtdal het aanbieden van zorg aan huis bij onze huurders door zorginstellingen: Beter Wonen Vechtdal maakt afspraken met leveranciers van zorg en welzijn. Bij de oplevering van nieuwbouwprojecten in kleine kernen schenkt Beter Wonen Vechtdal aandacht aan mantelzorg, vrijwilligerswerk en algemene (zorg-)voorzieningen. Beter Wonen Vechtdal streeft een integrale aanpak na op het gebied van maatschappelijke ondersteuning in de wijk. Beter Wonen Vechtdal biedt onze ouder wordende huurders ondersteuning in het zelfstandig (blijven) wonen en faciliteren daartoe diverse vormen van dienstverlening. De opgave is om lokaal, naast geschikte huisvesting, activiteiten en ondersteuning te bieden die passen bij de wensen en behoeften van onze huurders. Beter Wonen Vechtdal neemt daarom het voortouw in de realisatie van een servicesteunpunt in de Marsch-Kruserbrink waar meerdere voorzieningen bij elkaar komen. | In de kern Hardenberg is het woonservicezoneproject tot stand gebracht (geopend in september 2010), in de kern Slagharen wordt gebouwd aan een woonservicezoneproject (oplevering medio 2011). |
| c | | Klanten die woonbegeleiding nodig hebben, maar waarvan de AWBZ-indicatie nog niet is geregeld, krijgen RIBW-woonbegeleiding via Beter Wonen Vechtdal. Klanten met structurele betalingsproblemen krijgen een GKB-begeleidingstraject via Beter Wonen Vechtdal aangeboden. | In 2007 hebben 10 huurders RIBW-woonbegeleiding ontvangen, in 2008 10, in 2009 5 en in 2010 3. In 2008 hebben 10 huurders GKB-begeleiding ontvangen, in 2009 10 en in 2010 5. |
| | | Score | 7,0 |

Toelichting:

- > *Specifieke doelgroepen:* De ambitie van Beter Wonen Vechtdal is weinig toetsbaar geformuleerd. De geleverde prestatie is wel geheel in lijn met de ambitie. De commissie oordeelt daarom dat Beter Wonen Vechtdal aan de eigen ambitie heeft voldaan.
- > *Wonen en zorg:* De ambitie van Beter Wonen Vechtdal is weinig toetsbaar geformuleerd. De gerealiseerde of in aanbouw zijnde woonserviceprojecten passen wel goed bij de geformuleerde ambitie. In aanvulling op de genoemde prestaties heeft Beter Wonen Vechtdal in diverse andere projecten (ontwikkeling aanvulling Wmo-standaard, verhoging Wmo-dienstverlening, pilot buurtkamers) activiteiten ontplooid die bijdragen aan het bereiken van de ambitie.
- > *Woonbegeleiding:* De ambitie is niet gekwantificeerd (en overigens ook niet zo letterlijk in het beleidsplan terug te vinden). De geleverde prestatie is in lijn met de ambitie.

Leefbaarheid

| Prestatieveld | | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | Leefbaarheid | | |
| a | | Beter Wonen Vechtdal wil niet alleen woningen bouwen, verhuren en onderhouden. Beter Wonen Vechtdal neemt verantwoording voor de woonomgeving en stimuleren onze huurders dat samen met ons te doen. Samen met de huurders kan Beter Wonen Vechtdal de leefbaarheid verbeteren. Een fijne leefomgeving ontstaat tenslotte alleen als alle partijen zich gezamenlijk verantwoordelijk voelen. Het gaat om 'maatschappelijk vastgoed', bijvoorbeeld om voorzieningen in de wijk als een bibliotheek of kinderdagverblijf. Maar ook om de kwaliteit van de woonomgeving en de onderlinge contacten tussen de bewoners, het voorkomen van criminaliteit en overlast en het bevorderen van veiligheidsgevoelens van de bewoners. Met onze leefbaarheidsprojecten geven wij concreet invulling aan het maatschappelijk ondernemerschap. Beter Wonen Vechtdal vindt het een uitdaging om daarbij vooral de kleine(re) kernen op het platteland te bereiken. | Wijkhuismeesters zijn aangesteld om een oog- en oorfunctie in wijken en buurten te vervullen, met gebruikmaking van een spreekuur voor de lokale bewoners. |
| b | | zie 4a | In Kloosterhaar is de voormalige bibliotheek aangekocht en, na verbouwing, verhuurd ten behoeve van een peuterspeelzaal en kinderopvanglocatie. In Bergentheim is een voormalige basisschool aangekocht en, na verbouwing, verhuurd als bibliotheek en peuterspeelzaal. Begin 2011 wordt deze locatie uitgebreid met een buitenschoolse opvanglocatie. In Hardenberg is een open jongeren-centrum aangekocht en verhuurd aan de lokale welzijnsorganisatie De Stuw, In Hardenberg en De Krim is de totstandkoming van een buurtkamer gerealiseerd. In Slagharen wordt in samenwerking met bibliotheek, peuterspeelzaal, kinderopvang en dagactiviteiten een buurtkamer tot stand gebracht. |
| | | Score | 7,5 |

Toelichting:

- > *Leefbaarheid*: Behalve de wijkhuismeesters werkt Beter Wonen Vechtdal op diverse andere manieren aan leefbaarheid:
 - > bewonersontmoetingen (in combinatie met buurtbarbecue of bingo, zie Jaarverslag 2009, pagina 34).
 - > buurtprojecten: waarmee bewoners gezamenlijk voorzieningen in de wijk/complex kunnen realiseren (zie Jaarverslag 2009, pagina 16).
 - > RUNfondsen voor buurtactiviteiten gericht op kinderen/jongeren (zie o.m. interview met huurderskoepel)
 De commissie meent dat Beter Wonen Vechtdal voldoet aan de ambitie om samen met bewoners de leefbaarheid te verbeteren.
- > *Maatschappelijk vastgoed*: De ambitie rond maatschappelijk vastgoed is weinig toetsbaar geformuleerd. Voor de schaal van Hardenberg heeft de corporatie relatief veel maatschappelijk vastgoed gerealiseerd. De commissie waardeert deze prestatie met een 8.

Bouwproductie

| Prestatieveld | | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Bouwproductie | | |
| a | | Beter Wonen Vechtdal ontwikkelt haar woningvoorraad verder zodat alle woningen op het gewenste hoge kwaliteitsniveau zijn en de voorraad is berekend op de toekomstige vraag (zowel kwalitatief als kwantitatief). Dit bereikt Beter Wonen Vechtdal door een kwaliteitsslag in het uitrustingsniveau en onderhoud van de bestaande woningen, in het ontwikkelen van nieuwbouwprojecten, met name gericht op wonen met zorg en welzijn, door herstructurering op kleine schaal en door het levensloopbestendig maken van eengezinswoningen. Beter Wonen Vechtdal houdt ca. 3.500 woningen in portefeuille, maar in samenstelling zal de nadruk door sloop, verkoop en nieuwbouw verschuiven naar voor senioren geschikte huisvesting. | De optelsom van het gerealiseerde verkoop-, sloop-, herstructurering-, en nieuwbouwprogramma in combinatie met de geprognoseerde verkoop, sloop, herstructurering en nieuwbouwprogrammering leidt tot de gewenste kwantitatieve en kwalitatieve voorraadsamenstelling. Vanaf peiljaar 1997 (3.925 woningen) t/m 2010 (3.304 woningen) is de voorraad afgenomen met 1.307 woningen (1.015 verkopen en 250 sloop) en toegenomen met 625 woningen (551 opleveringen, 74 aankopen). |
| | | Score | 7,0 |

Toelichting:

- > *Bouwproductie*: De doelstelling is weinig toetsbaar geformuleerd. De ambitie om 3.500 woningen in portefeuille te hebben is niet helemaal gehaald (in bezit 3.300 woningen, onderschrijding 5%). De aanpassingen in de portefeuille passen bij ambitie van de corporatie. Beter Wonen Vechtdal heeft de laatste jaren veel nieuwe woningen opgeleverd (zie ook PnA-D2a). De corporatie voldoet daarmee aan de ambitie.

Stedelijke vernieuwing

| Prestatieveld | | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Stedelijke vernieuwing | | |
| a | | Beter Wonen Vechtdal draagt er zorg voor dat in alle kernen waar zij actief is of waar dat nodig is de basisvoorzieningen op het terrein van wonen, leefbaarheid, welzijn en zorg bereikbaar zijn. Beter Wonen Vechtdal is daarbij partner van de gemeente, zorginstellingen, welzijn, kerk en bewoners. In aansluiting op de inhoud van de gemeentelijke Woonvisie neemt Beter Wonen Vechtdal initiatief tot de ontwikkeling van toekomstvisies voor de buurten en dorpen waarin het woningbezit is geconcentreerd. Aandacht krijgen ook die gebieden waar zich de meest in het oog springende beheerproblemen voordoen. Beter Wonen Vechtdal zet in op een vitaal platteland. Beter Wonen Vechtdal intensiveert de contacten met de lokale Plaatselijk Belangen, ook waar Beter Wonen Vechtdal weinig woningen hebben. In de kleine kernen weten zij wat er leeft. Het gaat daarbij om betrokkenheid. | In 2006 is Beter Wonen Vechtdal gestart met een de ontwikkeling van een leefbaarheidsmonitor om vanuit onze huurders en de woonomgeving de opgave in beeld te brengen. Na De Krim zijn in een aantal andere kernen (Bergentheim, Marienberg, Kloosterhaar, Bruchterveld, Sibculo, Slagharen en Baalder) deze onderzoeken uitgevoerd, gevolgd door een overall beeld van de opgave per kern. Genoemde onderzoeken zijn gevolgd door een pilot voor de ontwikkeling van een vitaal platteland, met nadrukkelijk een rol/positie voor de lokale vereniging van plaatselijk belang. Als projecten zijn benoemd De Krim, Sibculo en Kloosterhaar. Na een aanloopfase is in De Krim een concept samenwerkingsovereenkomst tot stand gebracht, waarin de rol en positie van Plaatselijk Belang en Beter Wonen Vechtdal worden uitgekristalliseerd. Naast het al genoemde pilot project plattelandontwikkeling in De Krim, Sibculo en Kloosterhaar, draait als bijzonder project het project Hoopsteeweg, waarbij de inzet is om de skeve huizen avant la lettre te behouden voor de doelgroep. Het project is in 2010 gestart. |
| | | Score | 8,0 |

Toelichting:

- > *Wijk- en kernvisies*: Beter Wonen Vechtdal heeft actief het voortouw genomen in het ontwikkelen van wijk- en kernvisies, terwijl volgens de prestatieafspraken deze taak bij de gemeente lag. Ook heeft Beter Wonen

Vechtdal een vervolg gegeven aan deze onderzoeken via plattelandspilots in De Krim, Kloosterhaar en Sibculo. In De Krim is in het kader van deze pilot een concept-samenwerkingsovereenkomst met Plaatselijk Belang De Krim opgesteld. De gemeente is hier slechts zijdelings bij betrokken. De commissie waardeert deze aanpak van Beter Wonen Vechtdal en meent dat de corporatie hier een meer dan gemiddelde prestatie levert. Met de aanpak van de kleine kernen loopt Beter Wonen Vechtdal voorop bij een aanpak van toekomstige problemen.

Energie en duurzaamheid

| | Prestatieveld | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Energie en Duurzaamheid | | |
| a | | Het strategisch voorraadbeheer wordt aangescherpt op de verplichte EPN. Beter Wonen Vechtdal ontwikkelt een milieubeleidsplan voor de bestaande voorraad. Duurzame en milieuvriendelijke investeringen in de woningvoorraad staan centraal. Beter Wonen Vechtdal zorgt voor alle woningen zorgt Beter Wonen Vechtdal voor een isolatieniveau dat gelijk staat aan energielabel C en we streven naar energielabel B. Beter Wonen Vechtdal wil met energieleverancier Essent komen tot een samenwerkingsafspraken voor de inrichting van een 'groene winkel', een plek waaruit voorlichting en advies kan worden gegeven aan de consument en waar men ondermeer een milieucheck kan aanvragen van de woning. Beter Wonen Vechtdal gaat een meerjarig samenwerkingsverband aan met Natuurcentrum De Koppel. | In de meerjarenopzet wordt gekoerst op het binnen 10 jaar halen van energielabel C, het verloop in de afgelopen jaar laat de gerealiseerde toename zien: 2009 1.782 woningen met energielabel C of hoger (56% totaal woningbezit Beter Wonen Vechtdal); 2010 2.073 woningen met energielabel C of hoger (64% totaal woningbezit Beter Wonen Vechtdal). In 2010 zijn initiatieven opgestart met De Koppel en de koplopersgroep provincie Overijssel die in de komende jaren moeten zorgen voor een verdere versnelling in de uplabeling richting C. In het SVB complexboek met strategie per woonkern 2010-2011 is aangegeven bij welke complexen de woningkwaliteit wordt aangepast. |
| | | Score | 7,0 |

Toelichting:

- > **Energieprestaties:** De doelstelling om 'te zorgen een isolatieniveau gelijk aan energielabel C' is in het beleidsplan niet gekoppeld aan een termijn. Het beleidsplan loopt van 2008-2013, dus een dergelijke termijn ligt voor de hand. Ondertussen wordt een termijn van 10 jaar gehanteerd door Beter Wonen Vechtdal. Tussen april 2009 en maart 2010 is het aantal woningen met energielabel D of slechter met 244 woningen verminderd. Er resteren nu nog 1.180 woningen met label D of slechter (36% van het bezit van Beter Wonen Vechtdal). Beter Wonen Vechtdal scoort daarmee duidelijk beter dan het Nederlands gemiddelde (64,8% label D of slechter). Beter Wonen Vechtdal heeft ingestemd met het concept-koplopersconvenant van de provincie Overijssel, Hierin wordt gestreefd naar versnelling van de duurzaamheidsambities en naar label B. De commissie merkt dat Beter Wonen Vechtdal leert van eerdere ervaringen. Zo heeft Beter Wonen Vechtdal besloten eerst voorlichtingsavonden over energiebesparing te houden, voordat ze een informatiebijeenkomst over energiemaatregelen organiseert. De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal op het punt van energie de nodige ambities heeft. De prestaties van Beter Wonen Vechtdal op dit gebied zijn goed, maar de ambities wekken hoge verwachtingen. Wat naar de visie van de commissie nog ontbreekt is een goed operationeel plan, waarin zowel technisch als financieel in beeld gebracht is hoe de ambitie wordt gerealiseerd.

Overige doelen

| | Prestatieveld | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | Overige doelen / ambities | | |
| a | | Aan volkshuisvestelijk noodzakelijke en gewenste activiteiten die het niveau van ons werkgebied overstijgen levert Beter Wonen Vechtdal een bijdrage. Dit betreft De Herberg/regionale opvang daklozen in Zwolle en de Vrouwenopvang gelokaliseerd in Zwolle. Daarnaast neemt Beter Wonen Vechtdal deel aan matching/co-financiering van | Matching/Cofinanciering vindt plaats bij SSH-Utrecht (Casa-Confettiproject sinds 2005) en SLS-Leiden (sinds 2007) en matching in het vm rampgebied in Enschede (sinds 2002). |

| Prestatieveld | Ambities / Doelen | Prestaties |
|---------------|------------------------------------------------|------------|
| | huisvestingsprojecten van collega-corporaties. | |
| | Score | 7,0 |

Toelichting:

- > *Matching:* Beter Wonen Vechtdal draagt bij aan regionale projecten zoals de regionale daklozenopvang De Herberg in Zwolle en de Vrouwenopvang eveneens in Zwolle. Ook heeft Beter Wonen Vechtdal op diverse plaatsen bijgedragen aan matching. De corporatie voldoet aan de ambitie.

3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht

| | Normen en meetpunten | Cijfer |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| II | De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is | 7,0 |
| II.1 | De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst beschreven en een vertaling gemaakt naar eigen meetbare doelstellingen. | 7,0 |

Toelichting:

- > *Beleidsplan:* Het beleidsplan van Beter Wonen Vechtdal is uit 2008 en bestrijkt de periode 2008-2013. Het beleidsplan is dus recent. In het beleidsplan wordt de missie niet specifiek beschreven. Uit het inleidende hoofdstuk is globaal de missie af te leiden. De commissie vindt het specifiek benoemen van de missie wel een verbeterpunt. De 'missie' van Beter Wonen Vechtdal is uitgewerkt in de thema's doelgroepen, kwaliteit van de woningvoorraad, leefbaarheid, wonen en zorg, participatie en inspraak. Bij al deze thema's zijn concrete doelen geformuleerd (opgenomen in de stukjes 'uitgelicht' aan het begin van ieder thema). Het beleidsplan is intern gecommuniceerd en op de website van de corporatie te vinden.

3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning

| | Onderdelen | Cijfer |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| III | De corporatie heeft de doelen die zij wil bereiken geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing. De doelen zijn in meetbare eenheden opgesteld op de prestatievelden. | 6,5 |
| III.1 | De corporatie heeft de geplande doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) uitgewerkt in meetbare eenheden, zodat het doelbereik ook als zodanig kan worden gemeten. | 7,0 |
| III.2 | De corporatie heeft bij haar doelstellingen een kostenoverzicht met bijbehorende dekking opgenomen. | 6,0 |

Toelichting:

- > *Uitwerking in meetbare eenheden:* De 'missie' van Beter Wonen Vechtdal is uitgewerkt in de thema's doelgroepen, kwaliteit van de woningvoorraad, leefbaarheid, wonen en zorg, participatie en inspraak. Bij al deze thema's zijn concrete doelen geformuleerd.
- > *Kostenoverzicht:* In het beleidsplan is geen vertaling naar middelen opgenomen. Ook in het bijbehorende Ondernemingsplan is dit niet te vinden. In het Werkplan en begroting voor elk jaar is een overzicht te vinden van de concreet te ondernemen activiteiten in ieder jaar voorzien van een budget. De commissie meent dat er bij Beter Wonen Vechtdal ruimte voor verbetering is door ook bij het formuleren van de hoofddoelstellingen al meer een indicatie te geven van de benodigde financiële middelen.

3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring

| Onderdelen | Cijfer |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| IV De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies. | 7,0 |
| IV.1 De corporatie evalueert jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities op de prestatievelden. | 7,0 |
| IV.2 Bij onderpresteren formuleert de corporatie verbeteracties. | 7,0 |

Toelichting:

- > *Evaluatie prestaties en verbeteringsacties:* In het werkplan en de begroting van elk jaar is een overzicht opgenomen van de concrete acties die in het betreffende jaar worden uitgevoerd. In de kwartaalrapportages worden deze activiteiten (en de kosten daarvan) gemonitord. Ook worden concrete verbeteracties geformuleerd bij onderpresteren. De thema's uit beleidsplan/ondernemingsplan en kwartaalrapportages komen overeen. De lijst van activiteiten in het Werkplan is veel uitgebreider dan in het Beleidsplan, waardoor niet altijd de koppeling geheel terug te vinden is. De commissie vindt dat Beter Wonen Vechtdal haar activiteiten op goede wijze monitort. Veel corporaties kunnen nog van leren van de gedegen manier waarop Beter Wonen Vechtdal dit doet. De commissie acht het verstandig als Beter Wonen Vechtdal nog nadrukkelijker een koppeling legt tussen de activiteiten in het beleidsplan en in het werkplan.

3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

| Onderdeel | Wegingsfactor | Beoordeling |
|----------------------|---------------|-------------|
| I Prestaties | 70% | 7,2 |
| II Kennis en inzicht | 10% | 7,0 |
| III Planning | 10% | 6,5 |
| IV Monitoring | 10% | 7,0 |
| Totaal | | 7,1 |

Toelichting

- > Gemeten naar de eigen ambities en doelen presteert Beter Wonen Vechtdal ruim voldoende. Op alle prestatievelden wordt tenminste de score 7,0 gehaald. Op het prestatieveld Leefbaarheid scoort Beter Wonen Vechtdal hoger dan haar eigen ambities door de inzet bij maatschappelijk vastgoed. Bij het prestatieveld Stedelijk Vernieuwing scoort Beter Wonen Vechtdal zelfs goed door nadrukkelijk het voortouw te nemen bij het opstellen van wijk- en kernvisies.
- > Ook bij Kennis en Inzicht en Monitoring voldoet Beter Wonen Vechtdal aan de norm. Alleen bij Planning blijft Beter Wonen Vechtdal iets achter bij de norm. Door bij de formuleren van hoofddoelstellingen een indicatie te geven van de benodigde financiële middelen, kan op dit punt ook de norm worden gehaald.

4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)

4.1 De belangrijkste belanghouders van Beter Wonen Vechtdal

In de zelfevaluatie die Beter Wonen Vechtdal als onderdeel van de visitatie heeft opgesteld ziet Beter Wonen Vechtdal de volgende partijen als haar meest relevante belanghouders:

- > Huurdersorganisatie Beter Wonen Vechtdal: deze vertegenwoordigt de belangen van de huurders van Beter Wonen Vechtdal. De spelregels voor het overleg zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.
- > de gemeenten Hardenberg en Ommen: het volkshuisvestelijke, stedenbouwkundige en ruimtelijke ordeningsbeleid stelt kaders aan de activiteiten van Beter Wonen Vechtdal. De corporatie volgt een eigen koers in haar activiteiten en stemt dit gemeentelijk en politiek af. De meerjarenafspraken zijn vastgelegd in prestatieafspraken;
- > de Verenigingen van Plaatselijk Belang en de wijkverenigingen. Deze vertegenwoordigen voor Beter Wonen Vechtdal een klankbordfunctie voor het op peil houden van de leefbaarheid op lokaal niveau. In een drietal kleinere kernen (De Krim, Kloosterhaar en Sibculo) is Beter Wonen Vechtdal in 2010 een pilot gestart om te komen tot een samenwerkingsovereenkomst met Plaatselijk Belang. Doel is om, ieder vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid, te komen tot een afstemming van activiteiten om de leefbaarheid te bevorderen;
- > Saxenburgh groep: Deze organisatie voor verzorgingshuis-/verpleeghuis- en ziekenhuiszorg is voor de corporatie van groot belang. Beter Wonen Vechtdal streeft naar het zolang mogelijk zelfstandig laten wonen van haar huurders in een sterk vergrijzende samenleving (60% van de huurders is 55-plusser). Met de Saxenburgh groep is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten;
- > Stichting De Stuw, het welzijnsorgaan in de gemeente Hardenberg. Een partij die als het gaat om het werken aan de Hardenbergse samenleving en het welbevinden van de inwoners in Hardenberg een belangrijke rol speelt. Beter Wonen Vechtdal heeft een samenwerkingsovereenkomst met De Stuw afgesloten, voert regelmatig overleg en neemt voor haar huurders diensten af van De Stuw (ondersteuning bewonerscommissies);
- > RIBW IJssel-Vecht. Deze partij begeleidt inwoners met sociaal psychiatrische indicaties van onzelfstandig/–begeleid wonen naar zelfstandig functioneren. Beter Wonen Vechtdal heeft met het RIBW een samenwerkingsovereenkomst, neemt intensief diensten af en voorziet in haar (her)huisvestingsbehoefte;
- > JP van de Bentstichting, Baalderborg, De Eik, Philadelphia, InteraktContour en Leger de Heils: elk van deze organisaties is actief in de gemeente Hardenberg op het gebied van de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Met elk van deze partijen werkt Beter Wonen Vechtdal samen, voert Beter Wonen Vechtdal overleg en voorziet in huisvesting van haar cliënten;
- > Peuterspeelzaal, ProKind, Voedselbank, Bibliotheek. Met elk van deze partijen werkt Beter Wonen Vechtdal samen en voorziet in huisvestingsbehoefte;
- > De Veste / Zwolse en Twentse corporaties: met deze collega-corporaties heeft Beter Wonen Vechtdal samenwerkings- en afstemmingsoverleg, gestructureerd alsook meer op project en ad-hoc basis;
- > Aannemers en andere marktpartijen: Voor de uitvoering van het dagelijks onderhoud is een samenwerkingsovereenkomst met een lokale aannemer gesloten, waar ook enkele personeelsleden zijn gedetacheerd. Met sociale werkvoorzieningsbedrijven wordt op projectbasis samengewerkt (ATC, Larcom). Met onderwijsinstellingen wordt samengewerkt op projectbasis en ten behoeve van stageplekken (Windesheim, Groene Welle). Op het gebied van gebieds- en projectontwikkeling heeft Beter Wonen Vechtdal vele relaties met marktpartijen, die op projectniveau tot samenwerking leiden.

4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties

Scores in onderstaande tabel komen uit de vragenlijsten die aan belanghouders worden voorgelegd. Een van de vragen gaat over de waardering voor prestaties van de corporatie op elk van de prestatievelden. De score is gebaseerd op het gemiddelde van alle ondervraagde belanghouders. Eventuele citaten van belanghouders zijn alleen bedoeld ter illustratie en hebben geen invloed op de puntenscore.

| | I.1 | I.2 | I.3 | |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Prestatieveld | Het belang dat de belanghouders aan de prestatie toekennen. | De waardering die belanghouders geven aan de prestaties van de afgelopen jaren. | De waardering die belanghouders hebben voor de ambities en doelen voor de komende jaren. | Totaal |
| Beschikbaarheid | 7,6 (15) | 7,0 (9) | 7,6 (10) | 7,3 |
| Betaalbaarheid | 8,1 (15) | 7,1 (11) | 7,5 (10) | 7,3 |
| Bijzondere doelgroepen | 8,3 (15) | 7,5 (14) | 8,4 (13) | 8,0 |
| Leefbaarheid | 7,4 (16) | 7,1 (16) | 8,1 (13) | 7,6 |
| Bouwproductie | 7,6 (15) | 7,9 (13) | 7,9 (10) | 7,9 |
| Stedelijke vernieuwing | 7,7 (16) | 7,1 (14) | 7,7 (12) | 7,4 |
| Energie en duurzaamheid | 7,5 (16) | 6,9 (11) | 7,4 (11) | 7,1 |
| Totaal | 7,7 | 7,2 | 7,8 | 7,5 |

Noot: een aantal belanghouders kon op een aantal punten geen uitspraak doen over de prestaties van de corporatie. In de tabel staat tussen haakjes het aantal ontvangen reacties.

Toelichting

Maatschappelijk betrokken organisatie: veel inzet en brede taakopvatting

Beter Wonen Vechtdal is een maatschappelijk betrokken organisatie. Als belanghouders gevraagd wordt Beter Wonen Vechtdal te typeren is dit (of soortgelijke termen als maatschappijgericht, maatschappelijk actief, sociaal betrokken, sociaal) de meest gebruikte typering. Ook op andere plekken in de vragenlijst blijkt dit. Zo zijn de belanghouders het grotendeels eens met de stelling 'de corporatie toont lef en daadkracht bij het oppakken van maatschappelijke opgaven'. Ook in de interviews prijzen belanghouders de betrokkenheid en het sociale karakter van Beter Wonen Vechtdal. Een belanghouder die met meer corporaties te maken heeft, stelt dat Beter Wonen Vechtdal meer gevoel voor de sociaal-maatschappelijke problemen heeft en meer bereidheid om hier in te investeren dan andere corporaties in de regio. Ook in de gesprekken met gemeentelijke vertegenwoordigers, die op sommige punten best kritisch waren, werd geconcludeerd dat Beter Wonen Vechtdal het hart op de goede plaats heeft.

Samenwerkingsgericht, gedegen en betrouwbaar....

Beter Wonen Vechtdal is een prettige samenwerkingspartner volgens veel belanghouders. De corporatie is samenwerkingsgericht en altijd bereid mee te denken of mee te werken. Veel gebruikte typering van Beter Wonen Vechtdal zijn betrouwbaar en deskundig. Belanghouders zijn het grotendeels eens met de stelling 'de corporatie komt haar afspraken na'. De belanghouders geven Beter Wonen Vechtdal een 7,8 als rapportcijfer voor de bereidheid mee te denken over lastige vraagstukken en eveneens een 7,8 voor de adequaatheid van de reacties op verzoeken of vragen. Een van de belanghouders stelt dat de samenwerking na enkele jaren zo goed is dat hij Beter Wonen Vechtdal benadert om mee te denken over ideeën die hij heeft, zelfs als deze nog niet concreet zijn uitgewerkt. Een andere belanghouder constateert met bijna een lichte verbazing dat Beter Wonen Vechtdal zich keurig houdt aan de samenwerkingsovereenkomst waarin de belanghouder een zekere exclusiviteit heeft bedongen. Sommige belanghouders vinden dat de betrouwbaarheid van Beter Wonen Vechtdal soms wat doorschiet in rechtlijnigheid of starheid. Iets meer souplesse of iets meer gevoel voor het spel zou soms helpen, zo menen deze belanghouders.



.... maar ook traag en te weinig regie

De andere kant van de gedegenheid van Beter Wonen Vechtdal is dat veel belanghouders Beter Wonen Vechtdal traag vinden. 'Het gaat altijd langzaam.' 'Ze komen hun afspraken na, maar het duurt even'. Veel belanghouders maken een vergelijking met collega-corporatie De Veste die als daadkrachtiger wordt gezien. Voor veel belanghouders is niet duidelijk waarom het bij Beter Wonen Vechtdal (in hun beleving) zo lang duurt. 'We kunnen ze niet goed bereiken om een duwtje te geven om het sneller te laten gaan'. De gedegenheid van Beter Wonen Vechtdal maakt dat de corporatie veel tijd steekt in onderzoek en planuitwerking. Beter Wonen Vechtdal zou in de ogen van belanghouders een strakkere regie op de bijbehorende werkzaamheden moeten voeren.

Prestaties en ambities: waardering ruim voldoende tot goed

Belanghouders waarderen de prestaties van Beter Wonen Vechtdal in de afgelopen jaren als ruim voldoende (rapportcijfer 7,2) en de ambities voor de komende jaren zelfs als goed (rapportcijfer 7,8). Bij prestaties geven belanghouders de hoogste waardering voor de gerealiseerde bouwproductie (rapportcijfer 7,9). Ook de ambities op dit punt (eveneens een rapportcijfer 7,9) worden gewaardeerd. De hoogste waardering bij ambities gaat echter uit naar het prestatieveld Bijzondere Doelgroepen, waar de corporatie een 8,4 scoort. Ook de ambities bij het prestatieveld Leefbaarheid worden met een 8,1 hoog gewaardeerd. De laagste waardering (en het enige cijfer onder een 7,0) hebben belanghouders voor de prestaties in de afgelopen periode op het prestatieveld Energie en Duurzaamheid (rapportcijfer 6,9).

Contact met de corporatie: open en toegankelijk

Belanghouders zijn zeer te spreken over de houding van corporatievertegenwoordigers bij het contact met de corporatie. De wijze van contact sluit aan bij de wensen van belanghouders (rapportcijfer 8,2); de corporatie is geïnteresseerd in de belangen en doelstelling van de belanghouder (rapportcijfer 8,1); de bereikbaarheid van corporatievertegenwoordigers is goed (rapportcijfer 8,1); Beter Wonen Vechtdal neemt de inbreng van belanghouders serieus (rapportcijfer 7,9). In de interviews wordt Beter Wonen Vechtdal gezien als een laagdrempelige organisatie. Zoals een van de belanghouders zei 'Bij Beter Wonen Vechtdal zeg ik noem me maar bij mijn voornaam, bij De Veste zou ik dat nooit doen'.

Invloed op beleid: kan beter

Vergeleken met het positieve oordeel over de houding van de corporatie, zijn de belanghouders een stuk minder positief in het oordeel over de mate waarin ze door Beter Wonen Vechtdal worden betrokken bij het beleid en de daadwerkelijke invloed op het beleid. Belanghouders zijn het 'niet mee eens/niet mee oneens' met de stelling 'de corporatie betreft mij bij haar beleidsproces'. De oordelen over het betrekken bij specifieke aspecten zijn eveneens zuinig. De mate waarin belanghouders worden betrokken bij het definiëren van opgaven krijgt een 6,5, bij het formuleren van ambities en doelstellingen een 6,4 en bij het bepalen van de inzet van de corporatie een 6,5. Belanghouders stellen het op prijs als Beter Wonen Vechtdal hen nauwer betreft bij haar beleidsproces, zo blijkt ook uit de interviews.

Tips van belanghouders

Aan het eind van de vragenlijst is belanghouders gevraagd een advies te geven aan Beter Wonen Vechtdal. In de adviezen zijn twee hoofdlijnen te ontdekken:

- > 'Ga zo door': vaak letterlijk zo geformuleerd, soms daar op neer komend 'blijf wie je bent!', 'blijf een goede sociale verhuurder', 'ga zo door, dus betrouwbaar en transparant.' 'Blijf actief om samen met de samenwerkingspartners te zoeken naar slimme oplossingen op maatschappelijk terrein'. In de meest uitgebreide formulering geeft een belanghouder aan wat de meeste belanghouders waarschijnlijk bedoelen 'Beter Wonen Vechtdal blinkt uit in het mensgericht werken en zoekt op een goede wijze samenwerking om maatschappelijke vraagstukken samen op te lossen. Dat is een prettige wijze van samenwerken. Zo doorgaan.'
- > 'Toon iets meer lef': de adviezen zijn wat gevarieerder geformuleerd maar komen wel op hetzelfde neer. 'Wees besluitvaardig. Maak een keuze, de toekomst valt immers niet te voorspellen.' 'Meer initiatief nemen bij vraagstukken rondom wonen, welzijn en zorg vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid (corporatie,

zorg welzijnsinstelling, en overheid. Dus meer proactief in plaats van volgend'. En misschien wel de aardigste formulering 'iets meer lef en daadkracht zou niet verkeerd zijn (zonder al te veel naar de corporatie in Ommen te kijken).'

Enkele andere adviezen die niet passen binnen deze twee hoofdlijnen, zijn:

- > 'Nog meer afstemming van ambitie en doelen van zowel gemeente als Beter Wonen Vechtdal. Kan elkaar nog meer versterken.'
- > 'In openheid meer bouwen voor jongeren.'
- > 'Denk na over een meer eenduidige aanpak voor de dorpen die op meer plekken uitvoerbaar en haalbaar is.'

4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht

| Onderdelen | Cijfer |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| II De corporatie kent alle relevante belanghouders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens. | 6,5 |
| II.1 De corporatie benoemt de voor haar relevante belanghouders op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden). | 7,0 |
| II.2 De corporatie communiceert het benoemen van haar belanghouders met haar maatschappelijke omgeving. | 6,7 |
| II.3 De corporatie voert met haar belanghouders een dialoog over de uitvoering van het beleid. | 7,0 |
| II.4 De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belanghouders en maakt deze openbaar. | 5,5 |

Toelichting:

- > *Benoemen belanghouders:* Op de website van de corporatie is onder 'corporate governance' een overzicht te vinden van de belangrijkste belanghouders volgens Beter Wonen Vechtdal.
- > *Communicatie over belanghouders:* In het globale overzicht op de website komen alle relevante categorieën belanghouders voor (huurdersorganisaties, gemeenten, maatschappelijke organisaties en collega-corporaties). Het overzicht van belanghebbenden op de website is erg globaal. Door het specifieker op te nemen, kan beter getoetst worden of alle relevante partijen in de beschouwing worden betrokken. Belanghouders geven aan dat op de belanghoudersbijeenkomsten van Beter Wonen Vechtdal alle relevante partijen aanwezig zijn.
- > *Belanghoudersdialoog:* Beter Wonen Vechtdal organiseert eenmaal per jaar een bijzondere belanghoudersbijeenkomst. In de interviews en enquêtes geven belanghouders aan deze bijeenkomsten zeer te waarderen.
- > *Verwachtingen belanghouders:* Van de belanghoudersbijeenkomsten worden geen verslagen gemaakt. Uit de uitnodigingen voor de belanghoudersbijeenkomsten en de interviews met belanghouders komt het beeld naar voren dat de belanghoudersbijeenkomsten vooral netwerkdagen zijn, waarop belanghouders informeel met elkaar kunnen spreken. Hoewel belanghouders de bijeenkomsten waarderen, vindt de commissie het een gemis dat Beter Wonen Vechtdal op de belanghoudersbijeenkomsten niet meer expliciet de verwachtingen van belanghouders inventariseert en verantwoording aflegt over haar prestaties. Door op de belanghoudersbijeenkomsten de verwachtingen, wensen en verlangens van belanghouders meer expliciet te inventariseren en vast te leggen kan het beleid van Beter Wonen Vechtdal hier beter aan getoetst worden.
- > *Verwachtingen belanghouders:* De prestatieovereenkomsten met de gemeente en de overeenkomsten met andere partijen zoals zorgaanbieders worden geëvalueerd. Van deze gesprekken worden verslagen gemaakt. Deze zijn niet openbaar.

4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning

| Onderdelen | Cijfer |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van belanghouders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid. | 6,0 |
| III.1 De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en licht eventuele verschillen tussen verwachtingen en doelen toe. | 6,0 |

Toelichting:

- > De commissie heeft geen documenten aangetroffen waarin de verwachtingen van de belanghouders zijn vergeleken met de doelen van de corporatie en verschillen worden toegelicht. Wel heeft Beter Wonen Vechtdal overeenkomsten afgesloten met diverse belanghouders, zoals gemeente en zorgaanbieders over de te leveren prestaties. Daarin worden de verwachtingen en wensen van belanghouders vertaald in te leveren prestaties. Zowel Beter Wonen Vechtdal als de belanghouders geven aan dat deze overeenkomsten en projecten regelmatig wordt geëvalueerd. De corporatie voldoet niet aan de norm, maar door de evaluaties worden wel regelmatig verbeteringen doorgevoerd.

4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring

| Onderdelen | Cijfer |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| IV De corporatie betreft de oordelen van de belanghouders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties. | 5,5 |
| IV.1 Bij het opstellen van de doelen voert de corporatie overleg met de belanghouders over het presteren van de corporatie in voorgaande jaren. | 5,5 |

Toelichting:

- > In de rapportage van het KWH-Maatschappijlabel wordt geconstateerd 'Beter Wonen Vechtdal geeft haar belanghouders relatief weinig invloed tijdens het proces van beleidsontwikkeling. Dat wordt gemiddeld niet als een probleem ervaren omdat de keuzen van Beter Wonen Vechtdal aansluiten bij de verwachtingen van haar omgeving en Beter Wonen Vechtdal er ook steeds beter in slaagt haar verwachtingen waar te maken.' Ook de visitatiecommissie constateert op grond van de documentatie en de interviews dat Beter Wonen Vechtdal de oordelen van belanghouders slechts in beperkte mate betreft bij het opstellen van beleid. Beter Wonen Vechtdal organiseert interessante netwerkbijeenkomsten voor belanghouders, maar vertaalt de meningen van belanghouders niet in (aanpassingen van) het beleid. De commissie vindt dat van een verantwoordelijke en responsieve corporatie verwacht mag worden dat zij expliciet de verwachtingen van belanghouders inventariseert en laat zien hoe zij deze verwerkt in haar beleid.

4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)

| Onderdeel | Wegingsfactor | Beoordeling |
|----------------------|---------------|-------------|
| I Prestaties | 70% | 7,5 |
| II Kennis en inzicht | 10% | 6,5 |
| III Planning | 10% | 6,0 |
| IV Monitoring | 10% | 5,5 |
| Totaal | | 7,1 |

Toelichting

- > In de vragenlijsten geven belanghouders een positief oordeel over de prestaties van Beter Wonen Vechtdal in het verleden (7,2) en vooral over de ambities en doelen voor de toekomst (7,8);
- > Beter Wonen Vechtdal wordt gezien als een maatschappelijk betrokken organisatie die zich actief inzet voor goed wonen (in brede zin) in Hardenberg en als een prettige en betrouwbare samenwerkingspartner. Beter Wonen Vechtdal moet deze kwaliteiten behouden, zo adviseren belanghouders aan Beter Wonen Vechtdal;
- > Beter Wonen Vechtdal wordt ook gezien als traag, soms wat weinig besluitvaardig en weinig regie voerend over de eigen activiteiten en die van de ingeschakelde externe adviseur. Op dit punt adviseren belanghouders Beter Wonen Vechtdal om iets meer lef en daadkracht te tonen;
- > De belanghoudersbijeenkomsten van Beter Wonen Vechtdal hebben meer het karakter van toogdagen, waarop genetwerkt kan worden, dan van bijeenkomsten via welke belanghouders actief bij het beleid van Beter Wonen Vechtdal worden betrokken. Beter Wonen Vechtdal geeft belanghouders relatief weinig invloed op haar beleid. Hoewel belanghouders dit niet in sterke mate als een probleem ervaren omdat Beter Wonen Vechtdal naar hun mening de goede dingen doet, meent de visitatiecommissie dat Beter Wonen Vechtdal actiever in dialoog moet gaan met haar belanghouders. 'In dialoog gaan' betekent luisteren naar wat belanghouders te zeggen hebben en vervolgens vertellen wat er met het gehoorde is gedaan. Van een door belanghouders gewaardeerde organisatie als Beter Wonen Vechtdal mag een dergelijke actieve dialoog met haar belanghouders worden verwacht.

5 Presteren naar Vermogen (PnV)

5.1 Enkele kerngegevens

Kengetallen financiële positie

Deze kengetallen zijn ontleend aan de *Corporatie in Perspectief rapportage 2010 van het CFV (cijfers over 2009 tenzij anders aangegeven)*

| | Beter Wonen Vechtdal | Referentie | Landelijk |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|-----------------|
| Gemiddelde huur per woning per jaar | € 374,- | € 401,- | € 411,- |
| Huur in percentage van de maximale huur | 59,0% | 63,2% | 71,5% |
| Gemiddeld aantal punten woningwaardering | 139 | 143 | 130 |
| Onderhoud per woning (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud) | € 1.030,- | € 1.545,- | € 1.445,- |
| WOZ-waarde per woning in € | € 142.441,- | € 163.881,- | € 159.816,- |
| Bedrijfswaarde per woning in € | € 30.002,- | -- | € 44.368,- |
| Risicobeoordeling jaarverslag (in % van het balanstotaal) | 7,2% | 9,0% | 9,1% |
| Solvabiliteitsoordeel | voldoende | 100% voldoende | 98,6% voldoende |
| Schuldverdienratio (nettokasstroom excl. verkopen/langlopende leningen) per VHE | 33,7 | 34,1 | 45,3 |
| Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in % van het balanstotaal) | 33,6% | 39,7% | 29,3% |
| Volkshuisvestelijk vermogen 2009 (in € per vhe) | € 13.960,- | € 17.183,- | € 13.400,- |
| Volkshuisvestelijk vermogen 2014 (in € per vhe) | € 17.936,- | € 17.315,- | € 16.132,- |
| Netto bedrijfslasten per vhe (in € per vhe) | € 1.668,- | € 1.299,- | € 1.396,- |

5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties

| Onderdelen | Cijfer |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| I Het beschikbare eigen vermogen wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. | 6,8 |
| I.1 De corporatie heeft inzicht in het vermogen dat beschikbaar is voor het leveren van maatschappelijke prestaties. | 6,3 |
| I.2 De corporaties heeft extra potenties voor haar vermogensontwikkeling verkend en maakt hier maximaal gebruik van. | 7,0 |
| I.3 De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. | 7,0 |

Dit oordeel telt voor 70% mee voor het waarderen van het onderdeel *Presteren naar Vermogen (PnV)*.

Toelichting:

Ontwikkeling vermogen op basis van bedrijfswaarde (Specificatie onderdeel I.1)

- > De jaarrekening is gebaseerd op historische kostprijs verminderd met de afschrijvingen. Waar deze hoger zijn dan de actuele waarde (ic. bedrijfswaarde) is de bedrijfswaarde gehanteerd (zie jaarverslag 2009 pagina 55). De corporatie geeft desgevraagd aan in het verleden voor deze waarderinggrondslag gekozen te hebben vanwege het voorzichtigheidsprincipe. Vanuit een bestendige gedragslijn hanteren zij deze

waardingsgrondslag nog steeds. De commissie meent dat bedrijfswaarde een betere waardingsgrondslag is, doordat het een beter afwegingskader creëert dan de meer statisch historische kostprijsbenadering, beter zicht biedt op kasstromen en dwingt tot een verdere professionalisering van de bedrijfsvoering. Ook de beoordelingsnorm gaat uit van bedrijfswaarde als vermogensgrondslag. De door Beter Wonen Vechtdal gehanteerde vermogensbenadering is conservatiever. De commissie constateert dat Beter Wonen Vechtdal in de jaarverslagen een minder positief beeld van haar vermogenspositie schetst dan overeen komt met de norm.

- > In de Meerjarenprognose 2011-2020 is een overzicht te vinden van de ontwikkeling van het eigen vermogen in deze periode rekening houdend met sloop, verkoop, nieuwbouw en onderhoudskosten. De commissie meent dat de corporatie hiermee voldoet aan de norm;
- > Wat betreft de rendementseisen per type investering is er een notitie (van 13 januari 2010) over de maximale onrendabele top voor een aantal verschillende categorieën nieuwbouw (zorgappartement, groepswoning, jongerenappartement, seniorenappartement). Dit is nog niet een volledig overzicht van de rendementseisen per type investering. Er is dus ruimte voor verbetering.

Extra potenties (Specificatie onderdeel I.2)

a. Verkooppotentie

- > De corporatie heeft tussen 1997 en 2010 1.015 woningen verkocht. Dat paste goed bij forse nieuwbouw- en woonzorgopgave in Hardenberg. Voor de komende jaren gaat Beter Wonen Vechtdal in de begroting uit van de (voorzichtige) raming van 20 verkochte woningen per jaar. Dit past ook goed bij de huidige financiële verwachtingen.

b. Leenpotentie

- > Volgens het *Financieringsplan 2011* van Beter Wonen Vechtdal is het faciliteringsvolume van Beter Wonen Vechtdal bij het WSW lager dan de financieringsbehoefte voor 2011 en 2012. Beter Wonen Vechtdal voldoet dus aan de norm.

c. Risicobuffers

- > In de meerjarenprognose 2011-2020 is een overzicht te vinden van de solvabiliteitsontwikkeling tot 2020. Daaruit blijkt dat de solvabiliteit tussen 2012 en 2020 stijgt van circa 25% naar circa 45%. In het Jaarverslag 2009 (pagina 42) wordt gesteld dat een minimumsolvabiliteit van 20% nodig is. De risico's lijken dus aanvaardbaar. De risico's zijn echter niet omgezet in eisen aan eigen vermogen of reserveringen. Een betere onderbouwing van de gewenste solvabiliteit is volgens de visitatiecommissie een verbeterpunt.

Ontwikkeling en aanwending vermogen 2009 tot en met 2014 (x € 1.000) (Specificatie onderdeel I.3)

| Prognose beschikbaar komende middelen | | | | Prognose beslag op vermogen | |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|----|-------------------------------------------------|---------------|
| 1 | Rendement op materiële vaste activa in exploitatie | 38.843 | 7 | Nieuwbouw woongelegenheden en overig vastgoed | 21.861 |
| 2 | Af: rendement op leningen | -25.854 | 8 | Aankoop woongelegenheden en overig vastgoed | 0 |
| 3 | Verkoop bestaand bezit | 26.497 | 9 | Sloop woongelegenheden en overig vastgoed | 0 |
| 4 | Productie nieuwbouw voor verkoop | 0 | 10 | Verbetering woongelegenheden en overig vastgoed | 4.413 |
| 5 | Vermogenseffect nieuwe leningen en renteconversie | 4.901 | 11 | Vennootschapsbelasting | 1.129 |
| 6 | Vermogenseffect verbindingen | 0 | 12 | Projectverliezen | 0 |
| TOTAAL | | 44.388 | | TOTAAL | 27.403 |

Bron: Continuïteitsoordeel Beter Wonen Vechtdal 2010, CFV

Continuïteitsoordeel

- > Het voorlopig continuïteitsoordeel 2010 voor de periode 2010-2014 van het Centraal Fonds (brief CFV 20 mei 2010) was C, een mogelijk onvoldoende inzet van vermogen. Beter Wonen Vechtdal heeft op dit oordeel gereageerd in een brief van 3 juni 2010. Daarin is aangegeven dat Beter Wonen Vechtdal het verkoopprogramma ondertussen naar beneden heeft bijgesteld (waardoor de vermogensontwikkeling ongunstiger is) en dat er na 2014 een forse bouwopgave is. Voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is dit aanleiding geweest om in de oordeelsbrief 2010 (29 november 2010) uit te spreken dat de beleidsbijstellingen er zeer waarschijnlijk toe zullen leiden dat voor de periode 2011-2015 de activiteiten wel in balans zullen zijn met de vermogenspositie. Het ministerie constateerde verder dat Beter Wonen Vechtdal in de afgelopen periode relatief gezien beduidend meer nieuwe huurwoningen heeft gerealiseerd en bestaande huurwoningen heeft verkocht dan het gemiddelde van collega-corporaties. Het ministerie wacht daarom het oordeel van het CFV voor de planperiode 2011-2015 af.

Solvabiliteitsoordeel

- > Het volkshuisvestelijk vermogen van Beter Wonen Vechtdal ultimo 2009 is 33,6% van het balanstotaal. Het door het CFV bepaalde totaal risico plus Vpb-beklemming is 9,0% van het balanstotaal. Het verschil tussen beide percentages is groter dan 10%. Het vermogen van BWV is voldoende in relatie tot het risico plus Vpb-beklemming.
- > De verhouding marktwaarde / bedrijfswaarde ultimo 2009 is met 354,1% groter dan de norm 150%. Ook volgens de marktwaardetoets van het CFV is het vermogen voldoende.

5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie

| Onderdelen | Cijfer |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement op en de omvang van het eigen vermogen en de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. Deze visie is onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgave in het werkgebied. | 6,3 |
| II.1 De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen. | 5,0 |
| II.2 De corporatie heeft een duidelijk visie en doelstelling over de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. | 7,0 |
| II.3 De corporatie heeft haar visie en doelstelling over het rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen onderbouwt met kennis van de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied. | 7,0 |

Toelichting:

- > *Visie op rendement en omvang eigen vermogen:* In de jaarverslagen zijn geen doelstellingen voor het rendement en de omvang van het eigen vermogen te vinden. Wel wordt in het jaarverslag de ontwikkeling van de solvabiliteit in de komende jaren aangegeven (zie bijvoorbeeld Jaarverslag 2009 pagina 42) en vergeleken met een minimum eis. De commissie meent dat dit onvoldoende is om te voldoen aan de norm.
- > *Besteding vrije ruimte:* Uit de jaarverslagen en het beleidsplan blijkt in welke projecten Beter Wonen Vechtdal wil investeren. In deze stukken is geen duidelijke visie en doelstelling te vinden over de mate waarin de ruimte in het vrije eigen vermogen besteed wordt aan deze projecten. Uit het handelen van de corporatie blijkt wel een duidelijke visie. Beter Wonen Vechtdal heeft met diverse corporaties aan matching gedaan, bijvoorbeeld via deelname aan het Casa Confetti-project van SSH-Utrecht, cofinanciering van SLS in Leiden en cofinanciering van het project Talma van Domijn in Enchede. De corporatie komt daar langzamerhand op terug vanwege de veranderde financiële omstandigheden zowel bij Beter Wonen Vechtdal als bij de collega-corporaties. De commissie meent dat Beter Wonen Vechtdal een pluim verdient voor de inzet van haar middelen elders in Nederland. Het (positieve) oordeel van de commissie bij II.2 is

daarom meer gebaseerd op het feitelijk handelen van Beter Wonen Vechtdal dan op de aanwezigheid van schriftelijke documentatie.

- > *Onderbouwing visie rendement en omvang eigen vermogen:* Hiervoor geldt hetzelfde als bij het vorige gedachtenstreepje.

5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel

| Onderdelen | Cijfer |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| III. De corporatie beschikt over een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma. | 6,0 |
| III.1 De corporatie beschikt over een concrete solvabiliteitsdoelstellingen die is toegelicht in interne (b.v. Begroting, jaarrekening) en/of externe (b.v. Jaarverslag) documenten | 6,0 |

Toelichting:

- > In het jaarverslag 2009 (pagina 42) wordt verwezen naar een minimaal benodigde solvabiliteit van 20%. Deze is niet tijdgebonden gedefinieerd. Er is geen duidelijke onderbouwing aangetroffen van deze solvabiliteitseis.
- > Volgens CIP2010 is het volkshuisvestelijk vermogen 2009 van Beter Wonen Vechtdal 33,6% en van de referentiegroep 39,7%. Het verschil tussen Beter Wonen Vechtdal en de referentiegroep is 15%. De commissie meent dat het lagere volkshuisvestelijke vermogen van Beter Wonen Vechtdal laat zien dat Beter Wonen Vechtdal veel heeft geïnvesteerd. De commissie waardeert de onderschrijding daarmee met een 7 (overschrijding van de norm $\leq 25\%$).
- > Volgens CIP2010 is het volkshuisvestelijk vermogen 2014 van Beter Wonen Vechtdal 43,0% en van de referentiegroep 35,0%. Het verschil tussen Beter Wonen Vechtdal en de referentiegroep is 23%. De vermogensontwikkeling van Beter Wonen Vechtdal over de periode 2010-2014 is dus duidelijk positiever dan die van de referentiegroep. Deze vermogensontwikkeling, die wordt veroorzaakt door een lagere nieuwbouwproductie, kan wenselijk zijn, bijvoorbeeld vanwege de opgaven na 2014 of vanuit een visie op de rol van het vermogen binnen de corporatie. In de plannen en documenten van Beter Wonen Vechtdal wordt de wenselijkheid van deze vermogensontwikkeling echter niet gemotiveerd. De vermogensontwikkeling lijkt meer een gevolg van het beleid dan een bewuste keuze in het beleid. De ontwikkeling van het vermogen kan ook mogelijkheden bieden voor extra investeringen bijvoorbeeld in de verbetering van de kwaliteit van de bestaande voorraad. De commissie ziet bij de corporatie geen plannen op dit punt. De commissie waardeert daarom de onderschrijding met een 5 (onderschrijding tussen 10% en 25%).

5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering

| Onderdelen | Cijfer |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| IV De corporatie presteert efficiënt | 6,0 |
| IV.1 De corporatie onderneemt aantoonbare maatregelen om haar efficiëntie te vergroten | 6,0 |

Toelichting:

- > Volgens CIP2010 zijn de netto-bedrijfslasten van Beter Wonen Vechtdal € 1.420,- per verhuureenheid en van de referentiegroep € 1.256 per verhuureenheid. De overschrijding van Beter Wonen Vechtdal is 13%. Het oordeel is daarmee 5,0 (10% tot 25% slechter presteren dan de norm).
- > Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties constateert in de oordeelsbrief 2010 (29 november 2010) eveneens dat de netto-bedrijfslasten ruim uitkomen boven het gemiddelde landelijk niveau. Als reactie hierop heeft een correspondentie plaatsgevonden tussen Beter Wonen Vechtdal en het CFV. In een brief van 24 maart 2010 geeft het CFV aan dat volgens Beter Wonen Vechtdal het niveau van de

beheerkosten wordt verklaard door omvangrijke activiteiten op het gebied van leefbaarheid. Beter Wonen Vechtdal verwacht een structurele daling van de netto-bedrijfslasten van circa € 0,5 miljoen op jaarbasis nu de organisatie op orde is en toegerust is voor de te verrichten taken. De commissie meent dat Beter Wonen Vechtdal hiermee laat zien dat er gewerkt wordt aan het vergroten van de efficiëntie.

5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)

| Onderdeel | Wegingsfactor | Beoordeling |
|--------------------|---------------|-------------|
| I Prestaties | 70% | 6,8 |
| II Visie | 10% | 6,3 |
| III Risicoprofiel | 10% | 6,0 |
| IV Bedrijfsvoering | 10% | 6,0 |
| Totaal | | 6,6 |

Toelichting

- > Beter Wonen Vechtdal waardeert haar bezit op historische kostprijs verminderd met de afschrijvingen in plaats van op bedrijfswaarde. Beter Wonen Vechtdal presenteert zich daarmee als minder vermogend dan zij is in vergelijking met de landelijk aanvaarde norm van bedrijfswaarde.
- > In de afgelopen periode heeft Beter Wonen Vechtdal haar vermogen maatschappelijk nuttig besteed via (onder meer) een hoge nieuwbouwproductie. Dat het volkshuisvestelijk vermogen daarmee lager is dan de referentiegroep siert de corporatie. Naast de eigen investeringen heeft Beter Wonen Vechtdal via matching ook investeringen elders in Nederland mogelijk gemaakt. De commissie meent dat Beter Wonen Vechtdal zowel voor de investeringen in het eigen werkgebied als voor de matchingsactiviteiten een pluim verdient.
- > Door de afnemende nieuwbouwproductie ontwikkelt het volkshuisvestelijk vermogen van Beter Wonen Vechtdal in de komende periode naar verwachting veel gunstiger dan die van de referentiecorporaties. Mede door de conservatieve raming waarop het vermogen gebaseerd is, biedt deze vermogensontwikkeling de nodige ruimte voor investeringen in bijvoorbeeld de energieprestaties van de bestaande voorraad. Beter Wonen Vechtdal beschikt op dit moment niet over een duidelijke visie op het gewenste eigen vermogen of de functie van vermogen binnen de corporatie die duidelijk maakt waarom deze positieve vermogensontwikkeling gewenst is en hoe deze wordt ingezet binnen de corporatie.
- > De bedrijfslasten van Beter Wonen Vechtdal blijven een punt van aandacht. Gezien het toenemende belang van kasgeldstromen voor corporaties, is het essentieel dat de door Beter Wonen Vechtdal verwachte structurele daling van de bedrijfslasten zich in 2011 ook daadwerkelijk voordoet.

6 Governance

6.1 Goed bestuur

Het onderdeel goed bestuur is verdeeld in diverse normen en meetpunten. Het oordeel van de visitatiecommissie staat vermeld in de onderstaande tabel met aansluitend een toelichting.

| | Normen en meetpunten | Cijfer |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| I | De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd (zie hoofdstuk III Aedes Governance Code) | 6,8 |
| I.1 | De interne toezichthouder (RvC) heeft een eigen visie op de invulling van haar functie. Deze visie is getoetst aan de Aedes Governance Code | 7,0 |
| I.2 | De interne toezichthouder (RvC) heeft vastgesteld wat de gewenste output van het toezicht is en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten. | 6,5 |
| I.3 | De interne toezichthouder (RvC) heeft een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders. | 7,0 |

Toelichting:

- > *Profiel van de RvC:* In de statuten (artikel 14 lid 2) is aangegeven dat een lid van de RvC wordt benoemd op basis van een profielschets. In artikel 3 lid 2 van het reglement van de Raad van Commissarissen van Beter Wonen Vechtdal is vastgelegd dat de samenstelling van de RvC moet voldoen aan de profielschets volgens bijlage A van het reglement. De profielschets is in 2009 herijkt.
- > *Invulling van het toezicht (onderdeel van I.2):* In het Reglement van de RvC is beschreven wat de taken en bevoegdheden van de RvC zijn. In het jaarverslag (Jaarverslag 2009 pagina 19) heeft de RvC beschreven welke activiteiten ze ondernomen heeft om zich te informeren. Er is niet in een document vastgelegd hoe de RvC de toezichtrol precies invult. Gezien de aanwezige documenten is het oordeel van de visitatiecommissie voldoende, maar er is zeker ruimte voor verbetering.
- > *Beoordelen van het bestuur (onderdeel van I.2):* De voorzitter en vice-voorzitter van de RvC voeren jaarlijks een functioneringsgesprek met de directeur-bestuurder. Dit wordt vastgelegd in een verslag. Deze verslagen geven een duidelijk beeld van het besprokene. Uit de verslagen van de functioneringsgesprekken en uit de verstrekte documentatie blijkt niet dat vaste criteria worden gehanteerd voor het beoordelen van de directeur-bestuurder. In de notulen van de RvCvergadering van 8 juli 2010 zijn de prioriteiten 2010 voor de directeur-bestuurder vastgesteld. Deze spelen een rol in het functioneringsgesprek. Volgens de commissie is er bij de beoordeling van de directeur-bestuurder ruimte voor verbetering door duidelijker de normen en criteria voor de beoordeling vast te leggen.
- > *Zelfevaluatie RvC (onderdeel van I.2):* De RvC voert jaarlijks een zelfevaluatie uit. Een korte opsomming van de verbeterpunten is te vinden in het jaarverslag (zie bijvoorbeeld Jaarverslag 2009, pagina 21). Van de laatst gehouden zelfevaluatie (eind 2010) is een uitvoerig verslag gemaakt door een extern begeleider. De RvC heeft dit verslag niet beschikbaar gesteld aan de commissie. De commissie meent dat de RvC op dit punt transparanter mag zijn. De visitatiecommissie beoordeelt dat de wijze van zelfevaluatie voldoet aan de norm.
- > *Taakomschrijving bestuur en RvC:* De taken en bevoegdheden van de directeur-bestuurder zijn vastgelegd in het bestuursreglement van Beter Wonen Vechtdal. De taken en bevoegdheden van de leden van de RvC zijn vastgelegd in het reglement van de RvC. Beide documenten voldoen aan de norm.

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

| Normen en meetpunten | | Cijfer |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden | | |
| II.1 Eigen ambities en doelen | De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit is af te leiden welke rol de corporatie inneemt in haar werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners. | 7,0 |
| II.2 Opgaven in het werkgebied | De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met haar belanghebbenden. | 6,0 |
| II.3 Belanghouders | De corporatie houdt ten minste een keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsdoelstellingen en resultaten. | 5,8 |
| II.4 Vermogen | De accountant maakt een verslag van analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie. | 7,0 |

Toelichting:

- > *Eigen ambities en doelen:* Het Beleidsplan 2008-2013 geldt als actueel strategiedocument, waarin ook de doelstellingen van de corporatie zijn vastgelegd. Beter Wonen Vechtdal heeft het voornemen het beleidsplan te actualiseren na afronding van de visitatie. Het beleidsplan is uitgewerkt in een Ondernemingsplan dat weer wordt uitgewerkt in jaarlijkse werkplannen. In het werkplan en de begroting van elk jaar is een overzicht opgenomen van de concrete acties die in het betreffende jaar worden uitgevoerd. In de kwartaalrapportages worden deze activiteiten (en de kosten daarvan) gemonitord. Ook worden concrete verbeteracties geformuleerd bij onderpresteren. De lijst van activiteiten in het werkplan is veel uitgebreider dan in het beleidsplan, waardoor niet altijd de koppeling tussen de beide documenten geheel terug te vinden is. De commissie vindt dat Beter Wonen Vechtdal haar activiteiten op goede wijze monitort. Veel corporaties kunnen daar nog van leren. De commissie acht het wel verstandig om nog nadrukkelijker een koppeling te leggen tussen de activiteiten in het beleidsplan en in het werkplan.
- > *Communicatie opgaven in het werkgebied:* Op de website van Beter Wonen Vechtdal staan:
 - > het beleidsplan 2008-2013
 - > jaarverslag (reguliere en populaire versie) 2008 en 2009
 - > overzicht recente nieuwbouwprojecten
 - > rapportages visitatie 2007 en KWH Maatschappijlabel
 De prestatieafspraken staan niet op de website. ook is er niets te vinden over de belanghoudersbijeenkomsten. De invulling is daarmee wat mager. Er is zeker ruimte voor verbetering.
- > *Belanghouders:* Beter Wonen Vechtdal houdt al jaren jaarlijks een belanghoudersbijeenkomst die iedere keer een bijzonder karakter heeft. Deze bijeenkomsten hebben meer het karakter van een netwerkbijeenkomst dan van een bijeenkomst waar de corporatie de verwachtingen en ideeën van belanghouders inventariseert en met de belanghouders hierover in dialoog gaat. Er wordt verslag gedaan van de bijeenkomsten in de e-nieuwsbrief en het weblog van de directeur. De norm van het visitatiestelsel is echter een verslag van de bijeenkomst dat op de website te vinden is, zodat na te gaan is welke verwachtingen belanghouders hebben uitgesproken. Aan deze norm voldoet de corporatie niet.
- > *Accountantsverslagen:* Uit de beschikbare documenten blijkt dat dergelijke verslagen aanwezig zijn en aan de norm voldoen. De commissie ziet in de bevindingen van de accountant geen reden haar eigen oordeel, over de financiële positie en het naar vermogen presteren van Beter Wonen Vechtdal, te wijzigen.

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

| Onderdeel | Wegingsfactor | Beoordeling |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| I Goed Bestuur | 20% | 6,8 |
| II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden t.a.v.: | | |
| - ambities en doelen | 20% | 7,0 |
| - opgaven in het werkgebied | 20% | 6,0 |
| - betrokkenheid van belanghebbenden | 20% | 5,8 |
| - vermogen | 20% | 7,0 |
| Totaal | | 6,5 |

Toelichting

- > De RvC kan zich, door zijn samenstelling en ervaring, een goed beeld vormen van de door de directeur-bestuurder voorgenomen activiteiten en investeringen. Kritisch tegenspel wordt zeker geboden. Toch is op dit punt verbetering mogelijk, waarbij de commissie denkt aan het versterken van de specifieke deskundigheid op het gebied van de volkshuisvesting en aan het versterken van de lokale binding. De RvC evalueert jaarlijks het eigen functioneren en doet hiervan beknopt verslag in het jaarverslag. Ook het openbare jaarverslag, met jaarrekening en overige gegevens, is volledig en transparant.
- > De directeur-bestuurder wordt jaarlijks op zijn presteren beoordeeld, waarbij de criteria met betrekking tot het kwaliteitsoordeel overigens niet altijd gevallen helder zijn. De relatie tussen de directeur-bestuurder en de RvC is open en transparant.
- > De uitwerking van het beleidsplan in het ondernemingsplan en de jaarlijkse werkplannen is goed en helder. Beter Wonen Vechtdal monitort de activiteiten in het werkplan op heel duidelijke wijze via kwartaalrapportages, waarbij ook verbeteracties worden geformuleerd. Deze uitwerking en monitoring van activiteiten wordt door de commissie zeer gewaardeerd. Wel vraagt de commissie aandacht voor een nog scherpere koppeling tussen het beleidsplan en de activiteiten uit het werkplan.

Bijlage I. Onderzoeksverantwoording

Deel I

De visitatie bestaat uit vijf ratio's:

- > **Presteren naar Opgaven (PnO)**, het betreft hier landelijke, lokale en regionale opgaven op het gebied van wonen
- > **Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)**, het betreft hier de eigen visie en doelstellingen van de corporaties
- > **Presteren volgens Belanghouders (PvB)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de verwachtingen en wensen van andere betrokken partijen?
- > **Presteren naar Vermogen (PnV)**, in welke mate sluiten de prestaties aan bij de financiële mogelijkheden van de corporatie?
- > **Governance (Gov)**, is er sprake van een zorgvuldige besluitvorming, werkt het interne toezicht naar behoren, hebben Belanghouders invloed op het beleid en de activiteiten van de corporatie?

Iedere ratio is verdeeld in vier onderdelen ook wel 'standaarden' genoemd:

- > I Prestaties (*wegingspercentage 70%*);
- > II kennis en inzicht (*wegingspercentage 10%*);
- > III planning (*wegingspercentage 10%*);
- > IV monitoring (*wegingspercentage 10%*)

Voor de ratio's Presteren naar Vermogen (PnV) en voor Governance (Gov) wordt een iets andere indeling gebruikt.

De te beoordelen prestaties zijn onderverdeeld in een aantal prestatievelden die zijn ontleend aan het BBSH en de decemberbrief van toenmalige Minister van VROM. Het betreft de volgende prestatievelden:

1. **Beschikbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep door het bij voorrang toewijzen van betaalbare woningen aan huishoudens uit de aandachtsgroep passend bij de opgave in haar werkgebied
2. **Betaalbaarheid** van woningen voor de aandachtsgroep
3. **Bijzondere doelgroepen**, realiseren van huisvesting die specifiek geschikt is voor ouderen, gehandicapten en andere personen die zorg of begeleiding behoeven of speciale eisen aan hun woning stellen.
4. **Leefbaarheid** in de wijken en buurten waarin de woningen van de corporatie zijn gelegen.
5. **Bouwproductie** in de vorm van nieuwbouw, verkoop, aankoop, aanpassing of verbetering.
6. **Stedelijke vernieuwing** door fysiek, sociale en economische investeringen
7. **Energie en duurzaamheid**, bijvoorbeeld door het gebruik van duurzame materialen en verantwoord omgaan met energieverbruik.

Een beoordeling gegeven in cijfers die kunnen variëren van 1 tot en met 10. In de onderstaande tabel is weergegeven wanneer welk cijfer wordt toegekend.

| Beoordeling in rapportcijfers | Kwantitatieve meetpunten | Kwalitatieve meetpunten |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rapportcijfer 10 | De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking meer dan +75% | De corporatie voldoet geheel aan de norm: "Ja, en ..." De corporatie overstijgt deze op een inventieve en creatieve manier. De prestatie van de corporatie kan als best-practice voor de gehele branche gelden. |
| Rapportcijfer 9 | De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +50% tot +75% | De corporatie voldoet geheel aan de norm en overstijgt deze: "Ja, en..." |
| Rapportcijfer 8 | De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +25% tot +50% | De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren: "Ja, en .." |
| Rapportcijfer 7 | De prestatie is gelijk of enigszins hoger dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot +25% | De corporatie voldoet aan de norm, : "Ja" |
| Rapportcijfer 6 | De prestatie komt bijna overeen met de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot - 10% | De corporatie voldoet bijna aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar aan de norm te voldoen: "Ja, maar..." |
| Rapportcijfer 5 | De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 10% tot - 25% | De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen: "Nee, maar..." |
| Rapportcijfer 4 | De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 25% tot - 50% | De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren: "Nee, maar..." |
| Rapportcijfer 3 | De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 50% tot -75% | De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich hiervan bewust, maar heeft (nog) geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren: "Nee" |
| Rapportcijfer 2 | Er zijn vrijwel geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 75% tot - 100% | De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht: "Nee" |
| Rapportcijfer 1 | Er zijn geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders, of zijn zelfs schadelijk voor de doelstelling: afwijking meer dan -100% | De corporatie voldoet volkomen niet aan de norm en onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein: "Nee, en ..." |

Bijlage II. Samenstelling visitatiecommissie

De visitatiecommissie van Beter Wonen Vechtdal bestond uit de volgende personen:

Dr. Leo Gerrichhauzen (voorzitter)

Leo Gerrichhauzen is managing partner bij Gerrichhauzen en Partners, een middelgroot adviesbureau met ruim 20 professionals en met een uitgebreid netwerk van freelancers en kenniscentra. Hij beschikt over een brede bestuurlijke ervaring. Ook heeft hij veel ervaring opgedaan als commissaris zowel bij woningcorporaties, als bij andere publieke ondernemingen waaronder de BNG. Daarnaast heeft hij tal van columns, artikelen en boeken gepubliceerd. Hij is gepromoveerd op een proefschrift over woningcorporaties. Voor Gerrichhauzen en Partners leidt hij voornamelijk projecten op het gebied van strategieontwikkeling voor overheden en woningcorporaties en daarnaast projecten waar het formeren van samenwerkingsverbanden een belangrijke rol speelt.

Drs. Aart Rekers (visitor)

Aart Rekers is directeur-bestuurder van Lyaemer Wonen in Lemmer en heeft daarnaast een interim-management- en adviespraktijk. Hij beschikt over een brede bestuurlijke en management achtergrond. Hij heeft veel ervaring met vraagstukken op het gebied van marktontwikkeling in relatie tot aanpassing van de woningvoorraad en is zowel in het Noorden als het Zuiden van het land betrokken bij de discussie over de krimp van de bevolking. Daarnaast leidde hij verschillende veranderingsoperaties bij woningcorporaties waarbij strategische keuzes en strategievorming aan de orde waren en gekeken werd naar efficiency en effectiviteit. Aart is afgestudeerd in de sociale geografie en schreef zijn afstudeerscriptie over Wonen met dienstverlening. Tenslotte is hij coach van verschillende managers en directeuren.

Ir. P.E. van Haeften (secretaris)

Pieter van Haeften is als planoloog afgestudeerd in Delft en werkt als senior-adviseur bij Gerrichhauzen en partners. Hij houdt zich vooral bezig met woonbeleid en wijkvernieuwing en met projecten rond wonen, welzijn en zorg. Hij heeft tal van woonvisies opgesteld en is als onafhankelijk procesbegeleider in diverse gemeenten voorzitter geweest van stuurgroepen voor het maken van prestatieafspraken tussen gemeenten en corporaties.

Bijlage III. Overzicht geïnterviewde personen

Beter Wonen Vechtdal

Raad van Commissarissen van Beter Wonen Vechtdal op 23 februari 2011

| | |
|------------------------|-----------------|
| de heer C. Smit | voorzitter |
| de heer H. te Velthuis | plv. Voorzitter |
| mevrouw W.M. Bosch | lid |
| de heer H. Wapenaar | lid |

Directeur bestuurder van Beter Wonen Vechtdal op 23 februari 2011

de heer G. Teunis

Managementteam van Beter Wonen Vechtdal op 23 februari 2011

| | |
|-------------------------------|-----------------------|
| de heer M. Jansen of Lorkeers | hoofd Bedrijfsvoering |
| mevrouw H. Langius | hoofd Vastgoed Beheer |
| de heer C. Naberman | adjunct-directeur |
| de heer C. Stiekema | hoofd Sociaal Beheer |

Medewerkers van Beter Wonen Vechtdal op 23 februari 2011

| | |
|------------------------|-----------------------------------------------------|
| mevrouw J. Mulder | medewerker verhuur/ herstructurering |
| de heer J. Schoemakers | kwaliteitsmedewerker vastgoed beheer |
| mevrouw D. Smit | medewerker personeelszaken |
| de heer B. de Vent | medewerker financiële administratie / tevens lid OR |

Stichting Huurdersorganisatie Beter Wonen Vechtdal op 3 maart 2011

| | |
|-----------------------------|-----------------|
| de heer H. van Lenthe | voorzitter |
| mevrouw J. Schepers | vice-voorzitter |
| mevrouw A. van der Wetering | secretaris |
| mevrouw D. Reefman | penningmeester |

Belanghouders

Gemeente wethouders op 3 maart 2011

| | |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------|
| de heer D. Prinsse | wethouder ruimtelijke ordening, grondbeleid en volkshuisvesting |
| de heer R. de Vent | wethouder werk en inkomen, welzijn, kunst en cultuur |

Gemeente ambtelijk op 3 maart 2011

| | |
|------------------------|---------------------------------------------|
| de heer C. Gloudi | teamleider Beleid & Advies |
| de heer R. Kuiper | projectleider Masterplan Centrum Hardenberg |
| de heer S van der Veen | beleidsmedewerker volkshuisvesting |

Plaatselijk belang De Krim op 3 maart 2011

| | |
|--------------------|----------------|
| de heer E. Vetker | voorzitter |
| de heer R. Datema | secretaris |
| de heer J. Reefman | penningmeester |

Saxenburghgroep op 8 maart 2011

| | |
|------------------|-----------------------|
| de heer H. Potze | directeur ouderenzorg |
|------------------|-----------------------|

Stichting Vechtgenotenhuis op 8 maart 2011

mevrouw G. Bruggeman

vice-voorzitter

Telefonische interviews met belanghouders

| | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------------|
| de heer B. Beun | Van Dijk Bouw | 4 maart 2011 |
| de heer A. Bouwmeester | De Stuw | 10 maart 2011 |
| de heer E. Gritter | RIBW-IJssel-Vecht | 28 februari 2011 |
| de heer R. van Hecke RA | BDO | 2 maart 2011 |
| de heer D. van den Houten | WSW | 24 februari 2011 |
| de heer J. Oude Engberink | Woningstichting Hellendoorn | 25 februari 2011 |
| de heer P.P. Rijnkels | Stichting Prokind | 28 februari 2011 |
| de heer W. Vrieling | Vrieling makelaardij | 11 maart 2011 |

Bijlage IV. Overzicht geraadpleegde documenten

Beter Wonen Vechtdal - fatteringslijst 2008
 Beter Wonen Vechtdal - grafiek energielabels 2009 en 2010
 Beter Wonen Vechtdal - Motifactiononderzoek Beter Wonen Vechtdal Marsch-Kruserbrink
 Beter Wonen Vechtdal - notitie Huurbeleidsplan 2004
 Beter Wonen Vechtdal - onderzoek jongerenhuisvesting Windesheim 2009
 Beter Wonen Vechtdal - plan van aanpak De Hoopsteeweg - verbeteren om te behouden - definitief juli 2010
 Beter Wonen Vechtdal - projectplan SXB buurtkamer plusproject De Krim
 Beter Wonen Vechtdal - Quintis - Huurdersonderzoek Beter Wonen Vechtdal 2008
 Beter Wonen Vechtdal - Quintis - Rapport woonwensenonderzoek dure huur senioren Hardenberg
 Beter Wonen Vechtdal - Quintis leefbaarheidsonderzoek Baalder Hardenberg
 Beter Wonen Vechtdal - Quintis leefbaarheidsonderzoek Kloosterhaar en Bruchterveld
 Beter Wonen Vechtdal - Quintis leefbaarheidsonderzoek Sibculo
 Beter Wonen Vechtdal - Quintis leefbaarheidsonderzoek Slagharen
 Beter Wonen Vechtdal - Quintis Rapport leefbaarheid op hoofdlijnen september 2009
 Beter Wonen Vechtdal - Quintis leefbaarheidsonderzoek De Krim
 Beter Wonen Vechtdal - Quintis leefbaarheidsonderzoek Bergentheim en Marienberg
 Beter Wonen Vechtdal - rapportage project Eropaf GKB
 Beter Wonen Vechtdal - SEV projectbeschrijving platteland en bewonersinvloed
 Beter Wonen Vechtdal - SVB complexboek met strategie per hoofdkern 2010-2011
 Beter Wonen Vechtdal - SVB kwaliteitslabel 2008
 Beter Wonen Vechtdal - SVB MT verslag 080708
 Beter Wonen Vechtdal - SVB notitie GT SB mei 2008
 Beter Wonen Vechtdal - verkoopplan 2009 definitief
 Beter Wonen Vechtdal - verslag plattelandspilot De Krim Sibculo Kloosterhaar 17 juni 2010
 Beter Wonen Vechtdal - verslag plattelandspilot De Krim Sibculo Kloosterhaar 25 november 2009
 Beter Wonen Vechtdal - Verwey-Jonker Instituut onderzoek Goldservice NL feb 2007
 Beter Wonen Vechtdal - WOON - lessen vroegsignalering WOON 2010
 gemeente Hardenberg - beeldkwaliteitstplan centrum hardenberg
 gemeente Hardenberg - brief deelname startersfonds 2006
 gemeente Hardenberg - Eindrapportage woningmarktonderzoek Ecorys
 gemeente Hardenberg - masterplancentrum hardenberg 2005
 gemeente Hardenberg - verslag bijeenkomst huisvesting taakstelling 26 augustus 2010
 gemeente Hardenberg - woningmarktonderzoek 2003
 gemeente Hardenberg - woonplan 2007
 gemeente Ommen - evaluatie woonplan 2003
 gemeente Ommen - woonplan 2009
 Onderzoek jongerenhuisvesting Saxion 2007
 WOON - Overijsselse Dak- en Thuislozenmonitor 2010
 Beter Wonen Vechtdal - SWOT analyse MT-sessie december 2010
 gemeente Hardenberg - projectplan opwaardering woonomgeving
 Beter Wonen Vechtdal - weblogs Gerrit Teunis op www.beterwonenvechtdal.nl 2008-2010
 Beter Wonen Vechtdal - aanvraagformulier buurtproject
 Beter Wonen Vechtdal - antwoord oordeelsbrief CFV
 Beter Wonen Vechtdal - begroting en werkplan 2011
 Beter Wonen Vechtdal - beleidsplan 2008-2013 Beter Wonen Vechtdal bloeit!
 Beter Wonen Vechtdal - consumentenjaarverslag 2009
 Beter Wonen Vechtdal - corporate-brochure NL
 Beter Wonen Vechtdal - digitale nieuwsbrief december 2010
 Beter Wonen Vechtdal - flyer woonservicezone Slagharen

Beter Wonen Vechtdal - infobrochure woonservicezone Marsch-Kruserbrink Hardenberg
 Beter Wonen Vechtdal - Jaarverslag 2009
 Beter Wonen Vechtdal - memo MT bijeenkomst april 2010
 Beter Wonen Vechtdal - memo MT bijeenkomst december 2010
 Beter Wonen Vechtdal - memo MT bijeenkomst maart 2010
 Beter Wonen Vechtdal - memo MT terugkoppeling dilemmatraining Quintis 17-6-2010
 Beter Wonen Vechtdal - ondernemingsplan 2008 v1 280808
 Beter Wonen Vechtdal - ondernemingsplan 2009 - de 6
 Beter Wonen Vechtdal - onderzoeksrapport Beter Wonen Vechtdal samenwerkingspartners 15 mei 2009
 Beter Wonen Vechtdal - op de kaart
 Beter Wonen Vechtdal - opleidingsgids Beter Wonen Vechtdal op functieniveau
 Beter Wonen Vechtdal - overzicht opgeleverde nieuwbouwprojecten 2005-2009
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - agressieprotocol
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - arbobeleid
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - beoordelingsbeleid
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - introductiebeleid nieuwe medewerkers
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - memo loopbaanontwikkeling
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - memo maatschappelijke stages
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - memo sanctiebeleid
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - personeelsbeleidsplan
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - personeelshandboek
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - projecten p&o 2009-2010
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - protocol alcohol, drank en medicijngebruik
 Beter Wonen Vechtdal - Tuinengids 2010
 Beter Wonen Vechtdal - Welzijn en zorgbeheerplan voor de woonservicezone Marsch-Kruserbrink Hardenberg
 Pers - AEDES artikel Beter Wonen Vechtdal 260409
 Pers - De Stentor inzake 1000 verkoopwoningen 2010
 Pers - De Stentor inzake brief Van der Laan 2009
 Pers - De Stentor inzake KWH Award en leefbaarheidsactiviteiten 2009
 Pers - De Stentor inzake voortgang woningbouw 2009
 Pers - De Stentor inzake woningproductie 2011
 Pers - De Stentor vlottrekken woningbouw 29-6-2010
 Pers - Startersleningen weer beschikbaar 2007
 Persbericht Beter Wonen Vechtdal - ingezonden brief Gerrit Teunis 2009
 Persbericht november 2010 inzake 1000 woningen verkocht
 Persbericht Volkskrant 2009
 Run - aanvraagformulier RUN
 RUN - brochure Jeugdfonds Run
 Beter Wonen Vechtdal - Huurverhogingsronde 2009
 Beter Wonen Vechtdal - Huurverhogingsronde 2010
 Beter Wonen Vechtdal - Jaarverslag 2008
 Beter Wonen Vechtdal - jaarverslag 2008 consumentenversie
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - vastgesteld memo loopbaanontwikkeling flow portaal 8-11-2010
 Beter Wonen Vechtdal - P&O kerncompetenties Beter Wonen Vechtdal
 Beter Wonen Vechtdal - P&O - beoordelingsbeleid cyclus Beter Wonen Vechtdal 2010
 Beter Wonen Vechtdal - Handboek GOMei 2008 incl toelichting
 Beter Wonen Vechtdal - conclusies evaluatie samenwerking Beter Wonen Vechtdal-SXB 2010
 Beter Wonen Vechtdal - KWH - Rapport Huurlabel 2010
 Beter Wonen Vechtdal - KWH rapport Maatschappijlabel 2010
 Beter Wonen Vechtdal - KWH verbeterpunten MT notitie vastgesteld mei 2010
 Beter Wonen Vechtdal - leveringsakte vm bernhardschool bergentheim

Beter Wonen Vechtdal - memo inzake leefbaarheidsproject Kloosterhaar (vm bieb)
 gemeente Hardenberg - prestatieafspraken Hardenberg 2009-2012
 gemeente Hardenberg - prestatieafspraken stand van zaken 2010
 gemeente Hardenberg - verslag bestuurlijk overleg Beter Wonen Vechtdal 27 9 2010
 gemeente Hardenberg - verslag bestuurlijk overleg Beter Wonen Vechtdal De Veste 8 2010
 gemeente Hardenberg - verslag bestuurlijk overleg Beter Wonen Vechtdal en De Veste 27 9 2010
 gemeente Ommen - convenant wonen welzijn zorg 2008
 gemeente Ommen - prestatieafspraken
 gemeente Ommen prest.afspr.Ommen - eindversie
 overeenkomst - Beter Wonen Vechtdal - SXB buurtkamer de krim saxenburgh groep
 Overeenkomst - Beter Wonen Vechtdal inzake geldlening Domijn
 Overeenkomst - concept-overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - De Koppel
 Overeenkomst - concept-overeenkomst Samenwerkingsovereenkomst PB De Krim
 Overeenkomst - contract Vrouwenopvang
 Overeenkomst - convenant leerlingbouwplaatsen Hardenberg 2007
 Overeenkomst - convenant noodopvang Hardenberg
 overeenkomst - Convenant Voorkomen Overlast Hardenberg
 Overeenkomst - intentieverklaring noodopvang Hardenberg
 Overeenkomst - overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - De Stuw
 Overeenkomst - overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - GKB - gemeente Hardenberg Eropafproject
 Overeenkomst - overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - Leger des Heils Take-off project
 Overeenkomst - overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - Philadelphia
 Overeenkomst - overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - RIBW inzake Marsch-Kruserbrink Hardenberg
 Overeenkomst - overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - SLS
 Overeenkomst - overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - SSHU
 Overeenkomst - overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - VAC Hardenberg
 Overeenkomst - overeenkomst Beter Wonen Vechtdal - vd Bentsichting
 Overeenkomst - overeenkomst Vrouwenopvang 2006
 Overeenkomst - samenwerkingsovereenkomst Beter Wonen Vechtdal - Huurdersorganisatie
 Overeenkomst - samenwerkingsovereenkomst Beter Wonen Vechtdal - RIBW
 Overeenkomst - samenwerkingsovereenkomst Beter Wonen Vechtdal - SXB
 Overeenkomst - samenwerkingsovereenkomst De Herberg
 overeenkomst - Samenwerkingsovereenkomst project de Buurtkamer Hardenberg
 Overeenkomst - samenwerkingsovereenkomst woningcorporaties en De Herberg 2010
 overeenkomst jongerencentrum OJEECEE De Stuw Hardenberg
 Persbericht matching Beter Wonen Vechtdal- Domijn 2003
 provincie Overijssel - concept convenant koplopercorporaties 'werk maken van energiebesparing'
 provincie Overijssel - enquête koplopersgroep energielabeling Beter Wonen Vechtdal
 Beter Wonen Vechtdal - uitnodiging netwerkbijeenkomst 2008
 Beter Wonen Vechtdal - uitnodiging netwerkbijeenkomst 2009
 Beter Wonen Vechtdal - uitnodiging netwerkbijeenkomst 2010
 CFV Samenvatting 2006 L0762
 CFV Analyse 2006 L0762
 CFV beoordeling fin positie 2006
 CFV publicatie corporatie in perspectief 2007
 CFV - continuïteitsoordeel 2007
 WSW brief 2007 kredietwaardigheid en faciliteringsvolume
 CFV publicatie corporatie in perspectief samenvatting 2007
 CFV solvabiliteitsoordeel 2008 verslagjaar 2007
 WSW beoordeling verantwoordingsgegevens 2008
 L0762_Analyse_CiP_2008 Beter Wonen Vechtdal

L0762_Oordeelsbrief_2008 Beter Wonen Vechtdal
 L0762_Samenvatting_CiP_2008 Beter Wonen Vechtdal
 Accountantsverslag 2008 Beter Wonen Vechtdal
 Accountantsverslag 2009 Beter Wonen Vechtdal
 BDO managementletter okt 2007
 BDO Management letter 2008
 BDO - Managementletter 2009
 BDO - managementletter 2010
 CFV publicatie corporatie in perspectief samenvatting 2008
 CFV - rappel oordeelsbrief beheerlasten
 Beter Wonen Vechtdal - CFV reactie rappel 2009
 CFV continuïteitsoordeel 2009
 Beter Wonen Vechtdal - WSW brief 2009 kredietwaardigheid en faciliteringsvolume
 Beter Wonen Vechtdal - CFV samenvatting CIP 2010
 Beter Wonen Vechtdal - CFV toelichting CIP 2010
 Beter Wonen Vechtdal - CFV analyse CIP 2010
 Beter Wonen Vechtdal - oordeelsbrief minister 2010
 Beter Wonen Vechtdal - reactiebrief aan CFV voorlopig continuïteitsoordeel 2010
 Beter Wonen Vechtdal - WSW brief 2010 oordeel kredietwaardigheid en faciliteringsvolume
 Beter Wonen Vechtdal - meerjarenbegroting 2011-2020
 Beter Wonen Vechtdal - vastgesteld memo BDO inzake SROI 2011
 CFV - reactief oordeelsbrief 2009
 CFV - solvabiliteitsoordeel 2009
 CFV - solvabiliteitsoordeel 2010
 CFV - voorlopig continuïteitsoordeel 2010
 RVC - financieel scenario 6a sept 2009
 RVC - financieel scenario 9a
 Beter Wonen Vechtdal - MT memo inzake onrendabele toppen 2010
 definitief verslag CFV-interview GT integriteitsbeleid
 Begroting - werkplan 2008
 Begroting - werkplan 2009
 CFV publicatie corporatie in perspectief 2008
 Management letter IC 2009 Beter Wonen Vechtdal
 Opdrachtbrief BDO accountantscontrole 2008
 Opdrachtbrief BDO accountantscontrole 2009
 WSW brief 2008 kredietwaardigheid en faciliteringsvolume
 Beter Wonen Vechtdal Kwartaalbericht I 2009
 Beter Wonen Vechtdal Kwartaalbericht 2 2009
 Beter Wonen Vechtdal Kwartaalbericht 3 2009
 Beter Wonen Vechtdal Kwartaalbericht 4 2009
 Beter Wonen Vechtdal Kwartaalbericht 1 2010
 Beter Wonen Vechtdal Kwartaalbericht 2 2010
 Beter Wonen Vechtdal - kwartaalbericht 3-2010
 Financieringsplan Beter Wonen Vechtdal 2011
 Thesor treasuryscan juni 2008
 Thesor rapportage 07-10-09
 Thesor rapportage 08-12-09
 Beter Wonen Vechtdal - bestuursreglement Beter Wonen Vechtdal 8 juli 2010
 RVC - BDO-brief inzake procesgang jaarrekening 2009
 RVC - brief aan minister WWI 2009
 RVC - brief aan VTW 2009

RVC - opdrachtbevestiging BDO controle jaarrekening 2010
RVC - overleg DB Huurdersorganisatie 2009
RVC - reglement RvC juli 2010
RVC - rooster van aftreden
RVC - verslag informeel overleg Huurdersorganisatie januari 2010
RVC - verslag overleg DB Huurdersorganisatie 2008
RVC - wervingsprofiel 2009-2010
Beter Wonen Vechtdal - statuten Beter Wonen Vechtdal 2010 + uittreksel KvK
RVC - datum zelfevaluatie 2010
RVC - notulen 20080207
RVC - notulen 20080403
RVC - notulen 20080529
RVC - notulen 20080626
RVC - notulen 20080904
RVC - notulen 20081016
RVC - notulen 20081218
RVC - notulen 20090212
RVC - notulen 20090402
RVC - notulen 20090528
RVC - notulen 20090702
RVC - notulen 20090903
RVC - notulen 20091026
RVC - notulen 20091031
RVC - notulen 20091217
RVC zelfevaluatie 2010- vragenlijst ORKA RvC Beter Wonen 2010
goedkeuring statuten 2010 VROM
oordeelsbrief 2010 RvC
VROM oordeelsbrief 2009 RvC
RVC notulen 20071219
RVC notulen 20070215
RVC notulen 20070405
RVC notulen 20070523
RVC notulen 20070627
RVC notulen 20070830
RVC notulen 20071018
RVC notulen 20101216concept
RVC notulen 20100211
RVC notulen 20100401
RVC notulen 20100520
RVC notulen 20100708
RVC notulen 20100909
RVC notulen 20101021
RVC - offerte zelfevaluatie Orka 2010