



SVUwonen
Visitatierapport



Utrecht, juli 2010

Colofon

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

Visitatiecommissie

Mevrouw M.P. Duijnker (voorzitter)
De heer F.Th. de Groot
De heer W. Haverkate (secretaris)

Voorwoord

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

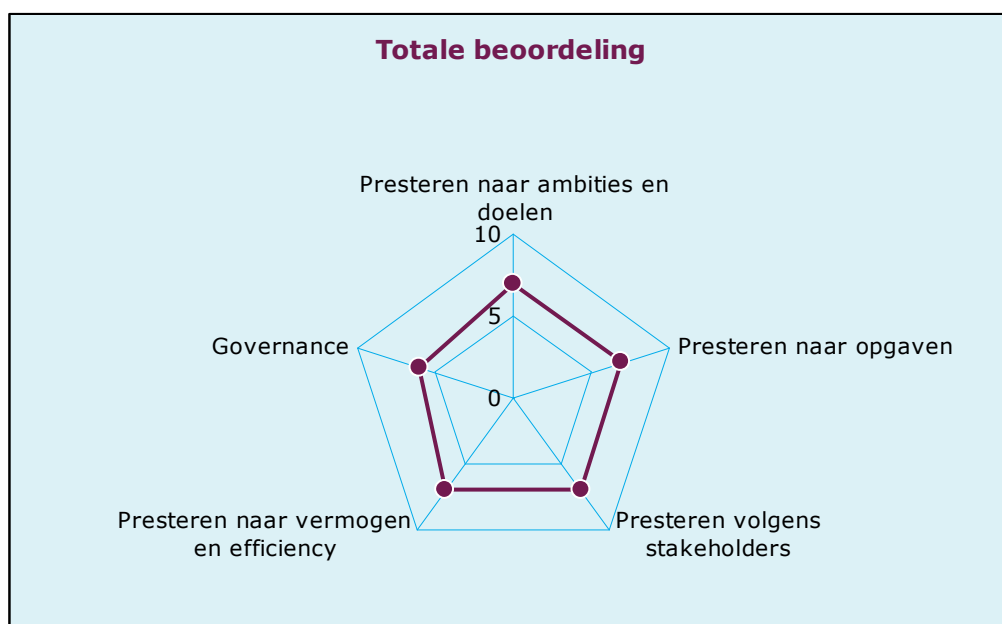
Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke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

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In december 2009 heeft SVUwonen te Uden opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen januari en juni 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 25 februari, 4 maart en 5 maart 2010. Waar het dezelfde stakeholders betrof, hebben de gesprekken gezamenlijk plaatsgehad voor SVUwonen en Stichting Woonbelang Veghel.

Woningcorporatie SVUwonen wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7.



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

Het presteren van SVUwonen ten aanzien van haar ambities en haar opgaven is ruim voldoende. De corporatie heeft uiteenlopende activiteiten ontplooid om haar ambities verder te brengen en deze activiteiten zijn ten dele succesvol. SVUwonen levert goede bouwprestaties, de kwaliteit van het woningbezit is goed en zij voert een actief beleid op het vlak van leefbaarheid. De prestaties voor bijzondere doelgroepen verdienen nog aandacht, evenals het kwantitatief in beeld brengen van de opgaven op de diverse velden. Als het gaat om de inzet van

haar vermogen presteert SVUwonen ruim voldoende. Zij heeft een relatief hoge solvabiliteit, maar heeft haar vermogen ingezet en heeft concrete plannen dat ook de komende jaren te doen, waardoor de solvabiliteit zal dalen. De ervaringen van stakeholders met SVUwonen zijn wisselend, gewaardeerd van voldoende tot goed. De samenwerking met de gemeente Uden vraagt aandacht, met name waar het gaat om het invullen van de bouwopgave. De huurdersorganisaties zijn zeer tevreden. De governance bij SVUwonen is op een aantal vlakken van ruim voldoende kwaliteit maar de commissie acht de onafhankelijkheid van de raad van toezicht zeer onvoldoende geborgd. Per saldo waardeert de commissie het presteren van SVUwonen als ruim voldoende.

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden in samenhang tot elkaar. De commissie komt tot de conclusie dat SVUwonen ruim voldoende prestaties levert in relatie tot de opgaven. Op het vlak van de bouwopgave presteert de corporatie prima maar zij krijgt hiervoor weinig waardering van een van haar belangrijkste stakeholders, de gemeente Uden. Enerzijds heeft dit te maken met gebrek aan organisatorische professionaliteit op het vlak van de ontwikkeling, zo heeft de corporatie zelf geconstateerd. Anderzijds verwacht de gemeente, zo constateert de commissie, een ruimhartiger inzet van beschikbare middelen van SVUwonen. Hoewel de verhoudingen rond het vraagstuk van nieuwbouw tussen de gemeente en SVUwonen al langer voor spanning zorgt lijken hier in door de corporatie – en door de raad van toezicht – nog geen baanbrekende initiatieven tot verbetering ondernomen te zijn. De corporatie heeft bijvoorbeeld nog weinig ondernomen om de gemeente Uden actief inzicht te bieden in haar financiële perspectieven en de keuzes die de corporatie daar in wil maken. Het inzicht dat de corporatie creëert middels haar officiële financiële verantwoording, de jaarverslagen, is van goede kwaliteit maar de huidige relatie met de gemeente Uden vraagt een aanvullende inspanning. De commissie is van mening dat SVUwonen de haar beschikbare middelen op een goede manier aanwendt voor de volkshuisvestelijke vraagstukken. Richting de overige stakeholders heeft SVUwonen veel initiatief getoond om te komen tot betere samenwerking en gezamenlijk inzicht in de opgaven. Doordat zij te beperkt opvolging weet te geven aan de uitwerking van de gezamenlijke bijeenkomsten krijgt de corporatie soms minder waardering. SVUwonen heeft dit fenomeen onderkend en heeft bijgestuurd in de kwantiteit en de kwaliteit van de personele bezetting van haar organisatie. Op een aantal vlakken signaleren stakeholders dit en zij waarderen de resultaten. De commissie ziet goede perspectieven voor SVUwonen in de komende jaren.

Voorts heeft de commissie de prestaties gerelateerd aan de context waarin de corporatie werkt. SVUwonen is werkzaam in een gebied dat voor de komende jaren nog reële groeiperspectieven heeft, ook in regionaal verband. Dit vraagt om een gerichte uitbreiding van de woningvoorraad. SVUwonen laat volgens de commissie met haar prestaties én in haar beleidsstukken zien dat zij haar deel van de gewenste uitbreiding van de woningvoorraad serieus oppakt. Tegelijkertijd is de initiatiefkracht die de corporatie toont onbevredigend voor de belangrijkste stakeholder in dit vraagstuk, de gemeente Uden. Waar het gaat om de vraagstukken op het vlak van leefbaarheid, de bijzondere doelgroepen en het maatschappelijk vastgoed is in het werkgebied van SVUwonen amper een gekwantificeerde opgave voor de middellange termijn beschikbaar. SVUwonen heeft op diverse velden door het organiseren van een werkconferentie een

aanzet gegeven om te komen tot een gedeelde probleempceptie. Op geen van de velden heeft dit, voor zover de commissie heeft kunnen waarnemen, geleid tot het gewenste resultaat. Een gemeenschappelijk opgavenbeeld is wel noodzakelijk omdat uit de gesprekken het beeld naar voren komt dat het totale pakket aan opgaven de investeringsmogelijkheden van SVUwonen kan gaan overstijgen. Het helder maken van opgaven kan onaangename verrassingen helpen voorkomen. SVUwonen lijkt zich te realiseren dat er behoefte is aan gemeenschappelijke perspectieven maar stelt tot op heden niet de juiste prioriteiten om de vruchten te kunnen plukken van de initiatieven die zij ondernomen heeft. Dat neemt niet weg dat SVUwonen ook op de velden waar het kwantitatieve opgavenbeeld tekort schiet wel is gekomen tot het invullen van onderdelen van de opgaven. Dit geldt voor de leefbaarheidsvraagstukken, de huisvestingsvraagstukken voor de bijzondere doelgroepen én voor het maatschappelijk vastgoed.

Recensie

SVUwonen is een rolbewuste corporatie. Zij kiest voor een brede opvatting van haar taken en zet ook intensief in op leefbaarheid. SVUwonen is dusdanig ambitieus in haar doelstellingen dat de werkorganisatie er niet altijd in slaagt om alle initiatieven naar tevredenheid voort te zetten. SVUwonen opereert richting sommige stakeholders proactief, richting andere reactief. Waar het gaat om het geven van een aanzet tot gemeenschappelijke probleemverkenning is SVUwonen initiatiefrijk. Dergelijke initiatieven krijgen onvoldoende vervolg. Dit komt mede omdat de corporatie vanuit een hoog kostenbewustzijn geprobeerd heeft haar taken met relatief weinig menskracht te verrichten. In 2009 heeft SVUwonen de formatie in lijn gebracht met haar ambitie.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	9
1 Corporatie SVUwonen en het werkgebied	11
1.1 De visitatie	11
1.2 SVUwonen	11
1.3 Het werkgebied	11
1.4 Leeswijzer	12
2 Presteren naar ambities en doelen	13
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar ambities en doelen	13
2.3 Conclusies en motivatie	14
3 Presteren naar opgaven	17
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	17
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	18
3.3 Conclusies en motivatie	19
4 Presteren volgens stakeholders	21
4.1 De stakeholders van SVUwonen	21
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	21
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	23
4.4 Conclusies en motivatie	23
5 Presteren naar vermogen en efficiency	27
5.1 Kerngegevens	27
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	28
5.3 Efficiency	29
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	29
5.5 Conclusies en motivatie	30
6 Governance	33
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	33
6.2 Conclusies en motivatie	33
7 Scorekaarten	37
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	43
Bijlage 2 Visitatiecommissie	47
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	51
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	55
Bijlage 5 Definities	75

1 Corporatie SVUwonen en het werkgebied

1.1 De visitatie

In december 2009 heeft SVUwonen te Uden opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen januari en juni 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 25 februari, 4 maart en 5 maart 2010. In deze periode is ook wooncorporatie Stichting Woonbelang Veghel gevisiteerd door dezelfde visitatiecommissie. SVUwonen en Woonbelang Veghel onderzoeken mogelijkheden tot samenwerking. De visitatiecommissie bestond uit mevrouw M.P. Duijnker (voorzitter), de heer F.Th. de Groot en de heer W. Haverkate (secretaris). In de bijlage zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie SVUwonen de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren het vormen van een beeld van de door stakeholders verwachte prestaties in de komende jaren. Deze informatie wil SVUwonen gebruiken als input voor een in 2010 op te stellen ondernemingsplan. De visitatie betreft terugkijkend de periode 2006-2009 en vooruitkijkend de periode 2010-2013.

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

1.2 SVUwonen

SVUwonen is opgericht in 1939 onder de naam Stichting Volkshuisvesting Uden. De corporatie beheert ruim 4800 woningen en werkt uitsluitend in de gemeente Uden. Deze gemeente telt ruim 40.000 inwoners, verdeeld over de kernen Uden (34.915), Volkel (3.567) en Odiliapeel (2.068). Belangrijkste stakeholders zijn de Stichting Bewonersraad SVUwonen, het college en de ambtenaren van de gemeente Uden, de politie, de stichting Vivaan, AanZet, Compass, diverse wijkraden, BrabantZorg, het Retraitehuis, Thuiszorg Panteijn, Dichterbij, de GGZ, Vluchtelingenwerk, Fokus, het Verdihuis, Jeugdzorg, Novadic en stichting Mee. In het werkgebied zijn beperkt andere wooncorporaties actief. Bij SVUwonen werken 70 medewerkers; in totaal 63 fte. Deze bezetting omvat een eigen onderhoudsdienst, een aantal schoonmakers en medewerkers die het beheer voeren voor een 14tal VVE's. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdig directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurders, één lid op voordracht van de OR en twee leden op voordracht van de bestuurder in de raad van toezicht zitting hebben.

1.3 Het werkgebied

SVUwonen is werkzaam in de gemeente Uden, onderdeel van de provincie Noord-Brabant. Uden is onderdeel van de stedelijke regio Uden-Veghel. Het werkgebied

van SVUwonen is te kenmerken als plattelandsgebied met één stedelijke kern (Uden) en twee kerkdorpen. Uden heeft een regionale functie en wordt getypeerd als een woongemeente. De woningmarkt in dit gebied kent een verhouding van ongeveer 30 procent huur- en 70 procent koopwoningen. SVUwonen heeft het overgrote deel van de huurwoningen in Uden in haar bezit. Het grootste deel van haar woningbezit (60%) bestaat uit eengezinswoningen. Nagenoeg het volledige bezit is na 1960 gebouwd. Na 2000 is zeer beperkt nieuwbouw gepleegd.

Het Centraal Fonds positioneert SVUwonen in de categorie Rf05, een groep corporaties met een gemiddeld profiel. Van de 430 corporaties in Nederland maken 120 corporaties deel uit van deze referentiegroep. De 11 referentiegroepen die het Centraal Fonds onderscheidt zijn ingedeeld op basis van kenmerken op de velden verhuur, kwaliteit, woningbehoefte, herstructurering, vernieuwing van de portefeuille, bedrijfsvoering, waarde van het vastgoed, leningen en financiële positie. Wanneer in deze rapportage SVUwonen vergeleken wordt met haar referentiegroep wordt zij vergeleken met de 120 corporaties met een gemiddeld profiel.

1.4 Leeswijzer

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

- Presteren naar ambities en doelen (hoofdstuk 2)
- Presteren naar opgaven (hoofdstuk 3)
- Presteren volgens stakeholders (hoofdstuk 4)
- Presteren naar vermogen en efficiency (hoofdstuk 5)
- Governance (hoofdstuk 6)

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

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

2 Presteren naar ambities en doelen

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

2.1 Missie en ambities

In haar ondernemingsplan 'Op weg naar beter' (2006-2010) heeft SVUwonen de volgende missie verwoord:

'zorgen voor goed woongenot binnen betaalbare grenzen'

In het ondernemingsplan zijn de volgende speerpunten benoemd:

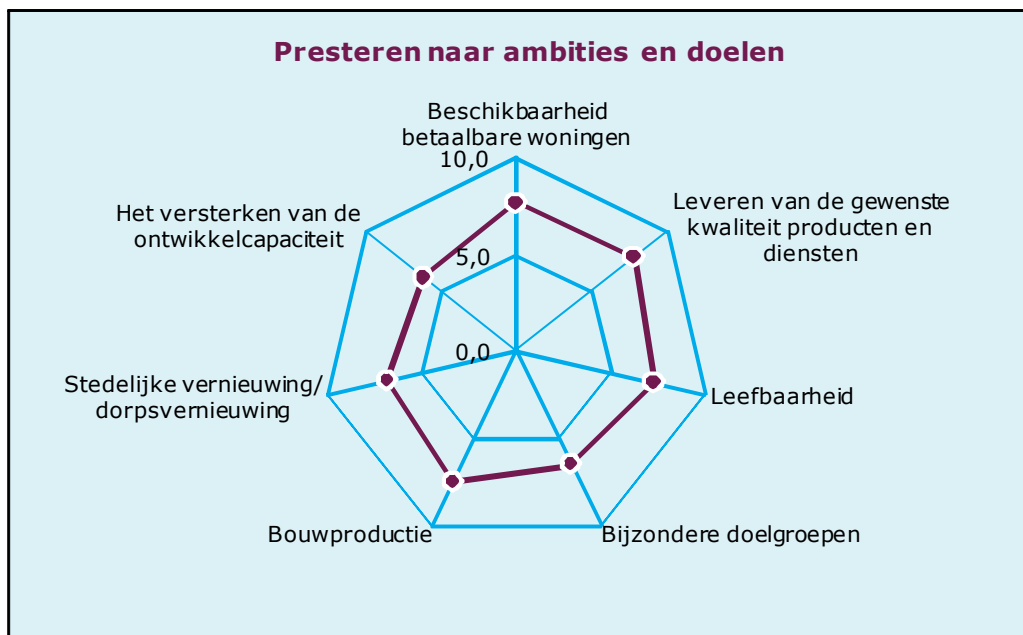
- leefbaarheid
- doelgroepen
- betaalbaarheid en kwaliteit van de woningen
- samenwerking met lokale partijen
- maatschappelijk ondernemen

Per veld zijn doelen benoemd. De commissie concludeert dat de corporatie haar ambities en doelen in hoge mate gelijk laat vallen met de prestatievelden in hoofdstuk 3, Presteren naar opgaven. Het oordeel dat de commissie velt over Presteren naar ambities en doelen is dan ook gelijk aan dat voor Presteren naar opgaven.

SVUwonen heeft in aanvulling op de prestatievelden een tweetal interne doelen geformuleerd, op het terrein van de werkorganisatie en het versterken van ontwikkelcapaciteit. Omdat interne doelen niet passen in het kader voor maatschappelijke visitatie heeft de commissie deze doelen wel kwalitatief beschreven maar er geen oordeel aan toegekend.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar ambities en doelen

SVUwonen presteert ruim voldoende als het gaat om haar ambities en doelen. Haar feitelijke prestaties dragen ruim voldoende tot goed bij aan de realisatie van haar ambities, uiteenlopend van het verbeteren van de dienstverlening tot het versterken van gedifferentieerde wijken. De ambities zijn doorgaans voldoende tot ruim voldoende vertaald in concrete plannen. SVUwonen toetst doorgaans goed de realisatiegraad van de concrete plannen. Zij trekt niet altijd conclusies over de vraag of daarmee de hogere doelen ook dichterbij gebracht zijn. Het toetsen van de mate waarin de geleverde prestaties bijdragen aan het realiseren van de eigen ambities is verbeterbaar, maar per saldo wel voldoende.



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7,8
Leefbaarheid	7,3
Bijzondere doelgroepen	6,5
Bouwproductie	7,5
Stedelijke vernieuwing/ dorpsvernieuwing	6,8
Het versterken van de ontwikkelcapaciteit	6,1
Gemiddelde score	7

2.3 Conclusies en motivatie

Eerder is aangegeven dat de ambities en doelen van SVUwonen gelijk vallen met de prestatievelden die aan de orde komen in Presteren naar opgaven. Om onnodige dubbelingen in de rapportage te vermijden verwijst de commissie op deze plek naar de conclusies en motivatie van hoofdstuk 3, Presteren naar opgaven. Wel behandelt de commissie op deze plek de twee eerder benoemde specifieke aanvullende ambities.

Het optimaliseren van de werkorganisatie

Om deze doelstelling dichterbij te brengen heeft SVUwonen in een aantal achtereenvolgende jaarplannen een serie maatregelen benoemd. Voorbeelden hiervan zijn het actualiseren van bedrijfsprocessen, het verbeteren van planning en controlcyclus en het ontwikkelen van personeelsbeleid. SVUwonen realiseert haar voornemens maar kenmerkend is dat een relatief groot deel van de voornemens met enige vertraging tot stand komt. SVUwonen heeft dit zelf ook geconstateerd en heeft bijgestuurd door haar formatie te vergroten en – naar haar eigen inzicht – in lijn met haar ambitie te brengen. Voor de commissie is zichtbaar dat SVUwonen het toetsbaar maken van haar verbeteringen serieus neemt. Een voorbeeld hiervan is het feit dat de als doel gestelde reactietermijn voor reparatieverzoeken gemonitord wordt – en voor 97% gerealiseerd wordt. Dergelijk toetsbaar verbeteren is nog eerder uitzondering dan regel maar de ontwikkelrichting is zichtbaar. Het versterken van de ontwikkelcapaciteit Deze ambitie heeft betrekking op het vermogen om op een professionele manier tot woningbouwontwikkeling te komen, waarbij SVUwonen deze kwaliteit met name tot haar recht wil laten komen in de sociale woningbouwsector. De corporatie heeft in 2008 een team Ontwikkeling gevormd in haar organisatie en heeft haar nieuwbouwprocessen aangescherpt. Hoewel SVUwonen dus een aantal investeringen gedaan heeft, zijn de resultaten op dit vlak niet meer dan voldoende. SVUwonen heeft samen met de gemeente Uden een projectorganisatie voor ontwikkeling ingericht, de beleving van de gemeente is daarbij dat zij hard aan SVUwonen moet trekken om tot resultaten te komen.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Waar het gaat om het optimaliseren van de werkorganisatie formuleert SVUwonen in toenemende mate toetsbare doelen en toetst zij op een aantal ambities ook de prestaties. Er is een positieve ontwikkeling zichtbaar. Waar het gaat om het versterken van de ontwikkelcapaciteit zijn de doelen in veel mindere mate geoperationaliseerd en is de toetsing van resultaten onvoldoende.

3 Presteren naar opgaven

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

Omdat het presteren naar opgaven samenvalt met het presteren naar ambities en doelen kunnen de scores voor beide prestatievelden worden gelezen.

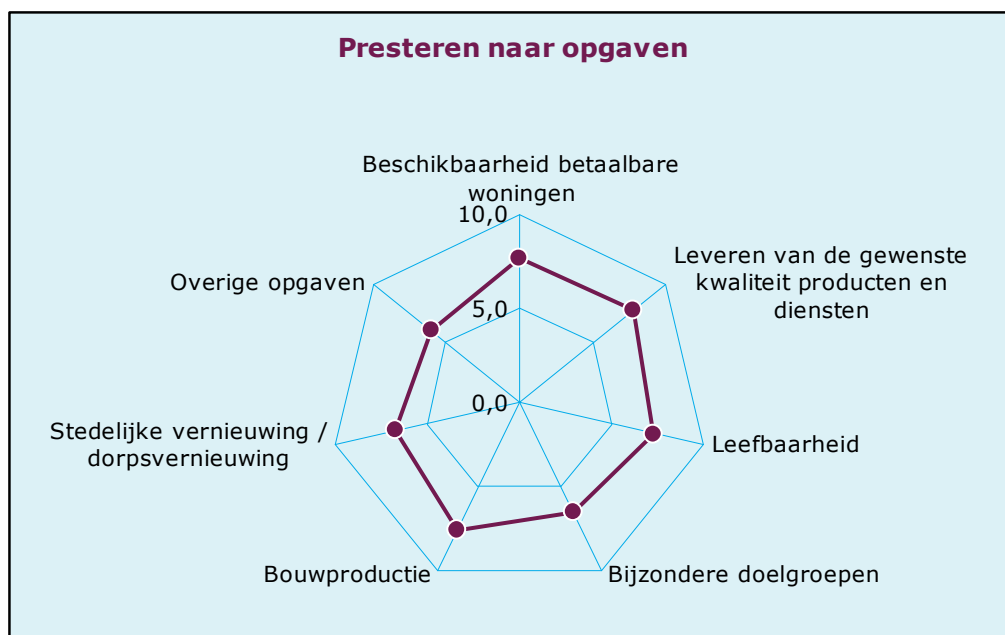
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

In Uden is door de gemeente aangegeven dat er voor de jaren 2006 – 2010 een voorraad van 4000 bereikbare woningen noodzakelijk is. In het coalitieprogramma 2006 – 2010 is verder een groei van de totale woningvoorraad met 1500 woningen gepland. Het aantal van 1500 woningen is opgebouwd uit 165 sociale woningen, 140 starterswoningen, 370 toegankelijke woningen, 175 zorggerelateerde woningen en 650 vrije sector woningen. SVUwonen is in de prestatie-overeenkomst 2006 met de gemeente overeengekomen dat zij ruim 450 van de 1500 te bouwen woningen voor haar rekening neemt. In 2009 is in een gezamenlijk visietraject van de gemeente Uden en SVUwonen benoemd dat er tussen 2010 en 2020 2800 woningen gebouwd moeten worden om te kunnen voldoen aan de groeiende vraag in de komende jaren.

Naast de bouwopgave heeft Uden in 2008 een visie geformuleerd op het ontwikkelen van een woonservice zone in Bitswijk. In deze visie is een nieuw te realiseren multifunctionele ontmoetingsruimte opgenomen met onder andere een brede school, een sporthal en een aantal zorggerelateerde woningen. SVUwonen geeft verder in haar ondernemingsplan aan dat er een belangrijke opgave ligt op het vlak van het waarborgen van sociale cohesie in de wijken. Deze opgave is niet gespecificeerd. In de afgelopen jaren zijn incidenteel herstructureringsopgaven ontstaan om verdichting mogelijk te maken. Voor de komende jaren is geen omvangrijke herstructurering vereist. De gemeente Uden heeft Uden recent gesegmenteerd in zeven gebieden, voor deze gebieden moeten op korte termijn gebiedsontwikkelingsplannen gemaakt worden die de integrale opgave verder in beeld brengen. Ook SVUwonen staat op het punt dat zij haar opgaven voor de komende jaren moet specificeren: het ondernemingsplan en het Strategisch Voorraad Beleid worden in 2010 geactualiseerd. Daarmee is de hardheid van het inzicht in de opgaven voor de periode 2010 – 2014 beperkt.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven

SVUwonen presteert ruim voldoende als het gaat om de opgaven in haar werkgebied. De kwaliteit van het woningbezit is goed en ook de dienstverlening is in orde. De corporatie realiseert een goed percentage van de benodigde voorgenomen bouwproductie maar de verantwoording van deze productie in termen van specifieke aandachtsgroepen kan beter. SVUwonen maakt niet goed duidelijk wat het leefbaarheidsvraagstuk in Uden is maar zet serieus in op het thema en levert aansprekende prestaties. In de jaarverslagen 2006, 2007 en 2008 is zichtbaar dat SVUwonen gefocust is op het verbeteren en vereenvoudigen van haar verantwoording over prestaties. De commissie waardeert het presteren van SVUwonen in relatie tot haar opgaven als ruim voldoende, een 7.



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7,8
Leefbaarheid	7,3
Bijzondere doelgroepen	6,5
Bouwproductie	7,5
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	6,8
Overige opgaven	6,1
Gemiddelde score	7

3.3 Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid van betaalbare woningen

SVUwonen beschikt in de achterliggende jaren over meer dan de volgens de prestatie-afspraken vereiste hoeveelheid betaalbare woningen. De corporatie streeft er naar de wachttijd voor woonruimte te verlagen. De wachttijd voor een woning is lang, gemiddeld 61 maanden. Dit is 8 maanden minder dan in 2006. SVUwonen heeft woonbehoeften onder senioren en starters, in beeld gebracht. Naar aanleiding van de uitkomsten heeft zij in 2008 de 'koopgarant' constructie geïntroduceerd. De commissie waardeert het presteren op dit veld met een 7,7.

Leveren van gewenste kwaliteit producten en diensten

De corporatie heeft in 2008 een conditiemeting voor haar totale bezit afgerond en actualiseert deze sindsdien jaarlijks voor een deel van het bezit. Daarnaast was in 2009 de EPC-labeling gereed, het woningbezit scoort gemiddeld het label C. Tussen 2006 en 2008 heeft SVUwonen bij ongeveer 480 woningen interieurverbeteringen uitgevoerd. Het gemiddeld aantal woningwaarderingpunten is hoger dan dat van de referentiecorporatie. SVUwonen heeft sinds 2006 actief gewerkt aan het verbeteren van haar dienstverlening en toetst haar verbetering. Zo heeft zij in 2008 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd als gevolg waarvan zij de tijdige afhandeling van haar reparatieverzoeken naar 97% heeft gebracht. De commissie waardeert dit veld met een 7,8.

Leefbaarheid

SVUwonen heeft een brede oriëntatie op het veld leefbaarheid. Zij zet onder andere in op het versterken van gedifferentieerde wijken, het bevorderen van zelfredzaamheid en het stimuleren van steunactiviteiten. In de uitwerking van deze doelstellingen is een waaier aan concrete activiteiten en maatregelen zichtbaar. Een daarvan is het aanstellen van medewerkers met sociaal maatschappelijke expertise. De feitelijke prestaties zijn goed. De omvang van de leefbaarheidsopgave in Uden is lastig te beoordelen. SVUwonen heeft in haar ondernemingsplan haar ambitie op dit veld benoemd zonder de opgave goed te duiden. Ook op gemeentelijk niveau is geen leefbaarheidsopgave gespecificeerd. De corporatie heeft in 2007 wel een poging ondernomen met behulp van een leefbaarheidsmonitor maar constateert zelf dat deze poging onvoldoende geweest is. Daarmee is ook het toetsen van voortgang in het leefbaarheidsvraagstuk lastig. Het bovenstaande wegend waardeert de commissie dit veld met een 7,3.

Bijzondere doelgroepen

Als het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen constateert de commissie dat SVUwonen voor starters en voor senioren gepresteerd heeft door specifiek voor deze groepen woningen toe te wijzen danwel te ontwikkelen. Voor verstandelijk- en lichamelijk gehandicapten heeft de corporatie op een viertal locaties 55 appartementen en studio's gerealiseerd. De komende jaren zijn diverse projecten in ontwikkeling, onder andere gericht op de doelgroepen dementie en schizofrenie. Ruim driehonderd woningen zijn aangepast in het kader van de WMO. Kanttekeningen zijn er bij het invullen van de behoefte aan maatschappelijke opvang: dit is niet gelukt. SVUwonen hanteert een vraaggestuurd beleid ten aanzien van bijzondere doelgroepen. De consequenties hiervan zijn dat de corporatie onvoldoende inzicht heeft in de totale Udense opgave als het gaat

om bijzondere doelgroepen. Desondanks is op grond van het bovenstaande duidelijk dat SVUwonen op dit veld ruim voldoende presteert. De commissie waardeert het presteren met een 6,5.

Bouwproductie

Voor de periode 2006 – 2010 heeft SVUwonen, op basis van afspraken met de gemeente Uden, een opgave van ruim 450 te bouwen woningen. De opgave is onderbouwd op basis van een niet vastgestelde woonvisie. SVUwonen realiseert in 2006 tot en met 2010 155 woningen en start in 2010 met de bouw van 239 woningen. Dit leidt tot een realisatiepercentage van circa 85 procent. De corporatie laat zien bij te sturen doordat zij de ontwikkelcapaciteit in haar organisatie versterkt heeft. Voor de periode 2010 – 2014 staan 355 huurwoningen en 171 koopwoningen gepland, ongeveer 100 woningen per jaar. Realisatie hiervan is in hoge mate afhankelijk van het al dan niet tot ontwikkeling komen van met name één project, de herontwikkeling van het terrein rond het zogenoemde Retraitehuis. SVUwonen heeft samen met de gemeente Uden een programmaorganisatie opgezet voor het realiseren van de voor de marktontwikkeling benodigde ontwikkelcapaciteit. In de verslaglegging van SVUwonen is niet goed te herleiden welk deel van haar bouwproductie bijdraagt aan invulling van specifieke subcategorieën als zorggerelateerde woningen, sociale huurwoningen en sociale koopwoningen. SVUwonen verantwoordt nog onvoldoende in termen van deze subdoelstellingen. De prestaties zijn goed, de verantwoording kan nog verder verbeterd worden. De commissie beoordeelt het presteren op dit veld met een 7,5.

Stedelijke vernieuwing/ dorpsvernieuwing

Dit thema speelt op zeer beperkte schaal in Uden. Voor zover herstructurering aan de orde was in de periode 2006 – 2010 heeft SVUwonen haar opgave opgepakt. Zij heeft voor de komende jaren geen geconcretiseerde herstructureringsopgave benoemd. De commissie waardeert de prestaties op dit veld met een 6,8.

Maatschappelijk vastgoed en Verkoop

De verkoop Realisatie-index ligt voor de jaren 2006, 2007 en 2008 gemiddeld onder de 50 procent. Dit lage realisatiecijfer is voor de commissie van belang omdat de verkoopdoelstelling moet bijdragen aan het creëren van meer gedifferentieerde wijken. Waar het maatschappelijk vastgoed betreft heeft SVUwonen een ruim voldoende prestatie geleverd met de realisatie van een brede school. De commissie waardeert dit veld gemiddeld met een 6,1.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Per prestatieveld heeft de commissie in de bovenstaande tekst opmerkingen gemaakt over kennis en inzicht, planning en monitoring. Op hoofdlijnen stelt de commissie dat het inzicht in de opgaven en de monitoring van voortgang bij SVUwonen op een lager niveau ligt dan de feitelijk door haar geleverde prestaties. Met name op de velden leefbaarheid en bijzondere doelgroepen schiet het inzicht tekort en ook de toets van de voortgang is daar onvoldoende. Het inzicht in de kwaliteit van de woningvoorraad is daarentegen goed.

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

Kennis en Inzicht: 6,4;

Planning: 6,7;

Monitoring: 5,9.

4 Presteren volgens stakeholders

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

4.1 De stakeholders van SVUwonen

Boven aan de lijst van belangrijkste stakeholders staan voor SVUwonen de huurders. De corporatie voert regelmatig overleg met de bewonersraad over haar strategische hoofdlijnen en klankbordt rond meer operationele zaken met verschillende bewonerscommissies. Een tweede belangrijke stakeholder is de gemeente Uden. Met de voor haar opgaven relevante wethouders voert SVUwonen ongeveer drie keer per jaar bestuurlijk overleg. Met ambtenaren is op diverse niveaus frequent overleg rond de bouwopgave, het openbare gebied en rond leefbaarheid. Met de politie en diverse welzijnspartijen voert SVUwonen gestructureerd overleg rond de aanpak en het voorkomen van overlast. Overleg met zorginstellingen, ook voor specifieke doelgroepen, is wisselend qua intentie. Dit overleg is gericht op het invullen van huisvestingsvraagstukken van de zorgpartijen en op het afnemen van zorggerelateerde diensten door SVUwonen. Tot slot is er incidenteel contact met een aantal lokale adviesorganen en met het lokale onderwijs, dit laatste in het kader van brede school ontwikkelingen. De commissie heeft van al deze partijen, uitgezonderd het lokale onderwijs, een vertegenwoordiging gesproken.

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

De prestaties van SVUwonen worden wisselend beoordeeld vanuit de verschillende perspectieven. Er zijn ook zaken die alle stakeholders signaleren. Een algemeen beeld is dat SVUwonen in de afgelopen jaren een aantal goed uitgeruste debatbijeenkomsten georganiseerd heeft over diverse thema's. Deze bijeenkomsten hebben bij aanwezigen verwachtingen gewekt ten aanzien van het verder uitwerken van de uitkomsten van deze bijeenkomsten. SVUwonen heeft hier echter naar oordeel van haar stakeholders het initiatief laten lopen, er is geen vervolg geweest op de bijeenkomsten. Verder signaleren veel stakeholders dat het vermogen om goed te kunnen werken met SVUwonen sterk persoonsafhankelijk is. Het is in veel mindere mate een organisatiekenmerk.

De verschillen in de waarnemingen van belangenhouders zijn als volgt. De huurdersorganisatie beschouwt de samenwerking met de corporatie als excellent. Zij krijgt ruimte om het beleid te beïnvloeden en merkt onder huurders dat projecten goed afgewikkeld worden en de woningen er goed bij staan. De lokale adviesorganen (onder andere het platform minima en de stichting seniorenbelang) voelen zich onvoldoende betrokken. Zij signaleren een gebrek aan visie op de ontwikkeling van woningen met

intensieve zorg, zowel bij SVUwonen als bij de gemeente Uden. Daarbij worden de adviesorganen te weinig betrokken bij de uitvoering van projecten waardoor deze bij oplevering niet altijd voldoen aan praktische vereisten voor bijvoorbeeld gehandicapten. De welzijnsorganisaties die deelnemen aan het overlastplatform zijn goed te spreken over de intensieve operationele inzet van de sociale consulenten van SVUwonen. De inzet van SVUwonen wordt wel ervaren als sterk persoonsafhankelijk. De welzijnsorganisaties plaatsen kanttekeningen bij de manier waarop SVUwonen communiceert over de voortgang van haar initiatieven en projecten. Zo is bijvoorbeeld het initiatief van SVUwonen om zogenaamde omklapwoningen¹ te realiseren in samenwerking met onder andere de gemeente en Verdihuis niet van de grond gekomen. De pogingen zijn mislukt vanwege het niet verkrijgen van commitment over de gezamenlijke dekking van de kosten hiervoor door de deelnemende partijen. SVUwonen heeft nagelaten dit afdoende te communiceren met Verdihuis.

De zorgpartijen waarderen het enthousiasme en de inzet van SVUwonen. Zij kunnen bij ontwikkelingen samen optrekken met de corporatie. Daarbij mag SVUwonen nog opschuiven van een beheersmatige naar een meer innovatieve visie op de vraagstukken. Een deel van de zorginstellingen voor bijzondere doelgroepen is tevreden over de enthousiaste betrokkenheid van SVUwonen, een deel van deze instellingen ontmoet een corporatie die meer proactief mag opereren.

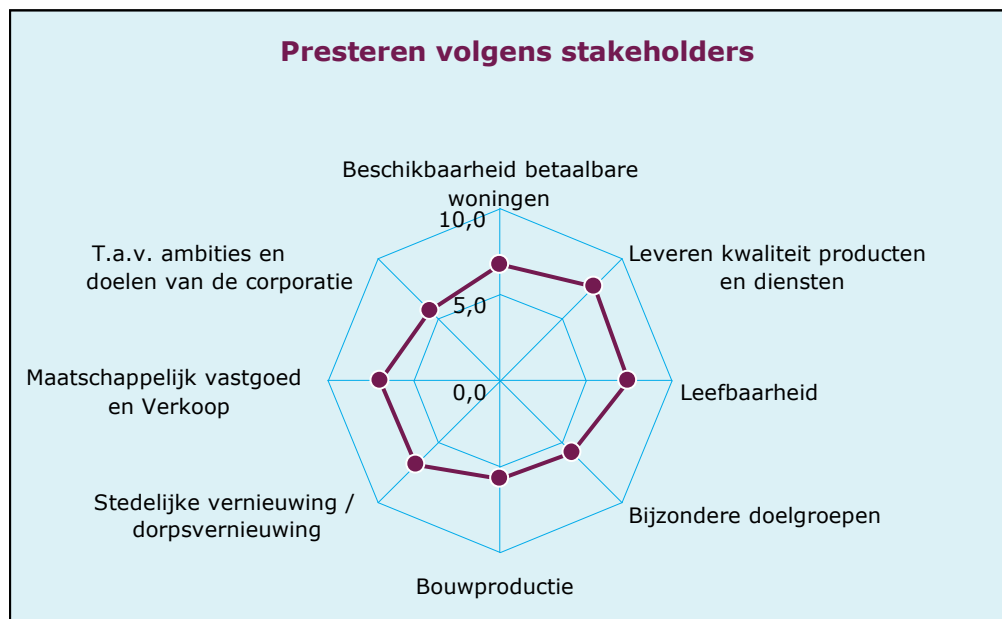
Een fors aandachtspunt is de samenwerking met de gemeente Uden. Waar het gaat om woningbouwproductie ervaart deze SVUwonen als een beheergerichte organisatie met weinig initiatiefkracht. Zij heeft behoefte aan een meer ontwikkelende corporatie die in staat is de opgave voortvarend mee in te vullen. Waar het gaat om leefbaarheid bestaat een positiever beeld van de inzet van SVUwonen. Op bestuurlijk niveau bestaat aan gemeentelijke zijde de verwachting dat SVUwonen meer vermogen kan inzetten voor de Udense volkshuisvestelijke vraagstukken dan zij tot op heden doet. Er is daarbij geen volledig inzicht in de feitelijke financiële speelruimte van SVUwonen. De projectorganisatie die de gemeente Uden en SVUwonen ingericht hebben om de samenwerking op diverse vlakken vlot te trekken lijkt haar doel niet te kunnen realiseren. De relatie tussen SVUwonen en de gemeente Uden is al langere tijd moeizaam en wordt door betrokkenen getypeerd als een *veenbrand*.

Onderzoek mogelijkheden tot samenwerking

SVUwonen onderzoekt de mogelijkheden tot samenwerking met Stichting Woonbelang Veghel. In haar gesprekken heeft de commissie gepeild bij stakeholders hoe dit voornemen past bij de inbreng die stakeholders de komende jaren van SVUwonen verwachten. Stakeholders beschouwen dit voornemen op zichzelf als een mogelijkheid voor SVUwonen om organisatorische verbeteringen aan te brengen. De meeste stakeholders beschouwen de woningmarkten van Uden en Veghel als gescheiden markten. De consequenties die een eventuele verregaande samenwerking kan hebben voor het beschikbare vermogen, zijn bij stakeholders nog niet in beeld.

¹ Een omklapwoning is een woning die gehuurd wordt door een instelling voor maatschappelijke opvang. Sociale begeleiding is gedurende een jaar gekoppeld aan het huurcontract. Bij voldoende maatschappelijk functioneren wordt het huurcontract na een jaar 'omgeklapt' naar een regulier huurcontract met de betrokken cliënt.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	6,8
Leveren kwaliteit producten en diensten	7,6
Leefbaarheid	7,4
Bijzondere doelgroepen	5,9
Bouwproductie	5,7
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7,0
Overige opgaven	7,0
T.a.v. eigen ambities en doelen van de corporatie	5,8
Gemiddelde score	7

4.4 Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Er is een actueel convenant met de gemeente Uden over de benodigde kernvoorraad en SVUwonen voldoet aan de hierin opgenomen doelstelling. Een kanttekening maakt de gemeente bij de beschikbaarheid van sociale koopwoningen onder een koopgarant regeling. De huurdersorganisatie is zeer tevreden. Van de zijde van de lokale adviesorganen komt een kanttekening over de hoeveelheid bereikbare woningen. Hoewel deze kanttekening in de gesprekken niet feitelijk is onderbouwd, is wel zichtbaar dat SVUwonen het gesprek over dit onderwerp met de lokale adviesorganen te beperkt voert. De commissie waardeert het presteren op dit veld met een 6,8.

Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten

De huurdersorganisaties waarderen de kwaliteit van het woningbezit en de manier waarop SVUwonen haar werkzaamheden verricht als goed. Ook bij andere stakeholders is bekend dat SVUwonen onder huurders goed aangeschreven staat. De commissie waardeert dit veld met een 7,6.

Leefbaarheid

SVUwonen oogst bij al haar stakeholders waardering voor de manier waarop zij investeert in leefbaarheid. Huurdersorganisatie en welzijnsorganisaties zijn van mening dat de corporatie er met behulp van haar sociaal-consulenten daadwerkelijk in slaagt om goed in te spelen op overlastsituaties. De resultaten boekt SVUwonen mede dankzij haar goede samenwerking op operationeel niveau met de welzijnspartijen in het Diskus overleg. Minder waardering is er voor de manier waarop SVUwonen communiceert met haar welzijnsstakeholders over haar visie op welzijn en over de initiatieven die zij ontplooit danwel terugtrekt. Een voorbeeld hiervan is het laatste kans beleid dat volgens stakeholders 'als een nachtkars uitgegaan is'. De commissie waardeert dit prestatieveld op basis van de feitelijke prestaties met een 7,4.

Bijzondere doelgroepen

SVUwonen is in staat om een deel van de actuele huisvestingsbehoefte voor bijzondere doelgroepen in te vullen. De typering van de activiteiten van SVUwonen lopen uiteen van 'voortvarend' tot 'gemis aan een actieve rol'. Een meerderheid van de stakeholders ervaart dat zij terecht kan bij de corporatie met hun concrete huisvestingsbehoefte maar is daarbij van mening dat zij zelf actief de aandacht van SVUwonen bij hun vraagstuk moeten houden. De lokale adviesorganen spreken hun zorg uit over de beschikbaarheid van woningen met een hoog zorgniveau in Uden. Zij zien hierin een grotere rol weggelegd voor SVUwonen dan de corporatie tot nu toe gespeeld heeft. De adviesorganen signaleren echter ook dat de corporatie hiervoor ten dele afhankelijk is van het in samenwerking met de gemeente Uden kunnen formuleren van een integrale huisvestingsvisie voor Uden. Op dit prestatieveld oogst SVUwonen wisselende waarderingen, de commissie waardeert het presteren per saldo met een 5,9.

Bouwproductie

De gemeente Uden is ronduit ontevreden over de manier waarop SVUwonen zich manifesteert als ontwikkelaar en bouwer. De gemeente verwacht meer initiatiefkracht en meer investeringen van de corporatie. Het programmabureau dat door de gemeente en SVUwonen gezamenlijk is opgetuigd om de bouwproductie te versnellen, functioneert naar oordeel van de betrokken wethouders onvoldoende effectief. Daarbij is het beeld dat een redelijk percentage van de te bouwen woningen wel gerealiseerd wordt maar dat de gemeente de houding van SVUwonen te passief vindt. De corporatie laat zich in de beleving van de gemeente onvoldoende sturen door de marktbehoefte. Een voorbeeld daarvan is het feit dat SVUwonen met het oog op de langere termijn geen kleine starterswoningen wil realiseren terwijl deze – ontwikkeld op particulier initiatief – wel gretig aftrek vinden. De commissie constateert dat de feitelijke bouwproductie goed is maar dat de houding waarmee SVUwonen deze productie realiseert als onvoldoende ervaren wordt. Zij waardeert dit prestatieveld met een 5,7.

Stedelijke vernieuwing/ dorpsvernieuwing

De opgave op dit vlak is gering, het thema is slechts zijdelings aan de orde geweest in de visitatiegesprekken. In Odiliapeel heeft SVUwonen een herstructurering van 27 verhuur-eenheden onderzocht, de corporatie is tot een akkoord gekomen met de dorpsraad over de plannen. De commissie waardeert het presteren op dit veld met een 7,0.

Maatschappelijk vastgoed en Verkoop

Op het terrein van maatschappelijk vastgoed zijn de stakeholders, ook de gemeente, ruim voldoende tevreden. SVUwonen heeft een brede school ontwikkeld en staat open voor vergelijkbare ontwikkelingen in de komende jaren. Hierbij is wel aangetekend dat het gemeentebestuur in de periode tot 2014 een opschaling van dergelijke initiatieven verwacht om invulling te kunnen geven aan de benodigde ontmoetingsruimte in de 7 zones in Uden. De verkoopopgave van SVUwonen speelt in de beeldvorming van stakeholders geen dominante rol. De commissie waardeert het presteren op dit veld met een 7,0.

T.a.v. ambities en doelen van de corporatie

SVUwonen heeft de volgende ambities benoemd: het optimaliseren van de werkorganisatie en het versterken van de ontwikkelcapaciteit. Stakeholders, uitgezonderd de huurdersorganisatie, plaatsen kanttekeningen bij de kwaliteit van het overleg en bij het vermogen van SVUwonen om opvolging te geven aan gemaakte afspraken. Waar het gaat om het versterken van de ontwikkelcapaciteit is duidelijk dat de belangrijkste stakeholder, de gemeente Uden, ontevreden is. De interventies die SVUwonen gedaan heeft in haar organisatie dateren van 2008 en met name 2009. De meeste stakeholders herkennen sindsdien wel een beweging in de goede richting. Hoewel SVUwonen nog niet op het niveau is waar zij wil komen waardeert de commissie het zichtbaar zijn van de ontwikkeling met een 5,8.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Per prestatieveld heeft de commissie in de bovenstaande tekst opmerkingen gemaakt over kennis en inzicht, planning en monitoring. Op hoofdlijnen stelt de commissie dat SVUwonen – hoewel zij haar stakeholders goed kent - niet naar alle partijen goed duidelijk aan welke wensen zij wel en aan welke wensen zij niet kan voldoen. De uitschieter op dit vlak is de bouwproductie, waar de mogelijkheid tot beleidsbeïnvloeding als zeer onvoldoende ervaren wordt. Gemiddeld worden inzicht en monitoringsaspecten als voldoende beoordeeld.

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

Kennis en Inzicht: 6,5;

Planning: 6,0;

Monitoring: 5,9.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

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

5.1 Kerngegevens

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

Kerngegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	31.833	x	35.518
WOZ-waarde (per woongelegenheden x € 1)	172.882	173.061	155.105
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	20.561	16.018	13.322
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (per VHE x € 1)	15.094	16.631	13.322
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	14.679	29.047	28.780
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	13.643	26.396	26.073
Rentelasten (per VHE x € 1)	666	1.380	1.404
Netto kasstroom (per VHE x € 1)	2.192	2.011	1.905
Rentedekkingsgraad in %	3,3	1,5	1,4
Schuldverdien ratio in %	6,7	14,4	15,1
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	1.091	1.282	1.340
Aantal VHE per fte	97	98	92
Toename netto bedrijfslasten (2005-2008) in %	32,9	22,8	20,3
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)			
- Klachtenonderhoud	460	303	300
- Mutatieonderhoud	221	157	186
- Planmatig onderhoud	784	1.124	978
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1)	17.884	11.694	13.928
Continuïteitsoordeel	A	85	81
Solvabiliteitsoordeel	voldoende	98	98

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2009

Uit deze kerngegevens blijkt dat het volkshuisvestelijk vermogen van SVUwonen hoog is ten opzichte van vergelijkbare corporaties en ten opzichte van het landelijke beeld. Ook zichtbaar is echter dat dit vermogen naar verwachting fors gedaald is in 2013. Dit is een gevolg van de nieuwbouwpoging van ongeveer 100 woningen per jaar met de daarbij behorende onrendabele top. Het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting geeft in haar continuïteitsoordeel 2009 een A-oordeel. Dit betekent dat het CFV van mening is dat de investeringen die SVUwonen tot 2013 doet, passen bij haar vermogenspositie. In de kerngegevens valt verder op dat de investeringen in woningverbetering in 2008 fors

hoger liggen dan die van de referentiecorporatie. Dit verschil is mogelijk ten dele boekhoudkundig te verklaren in relatie tot de relatief lage kosten voor planmatig onderhoud. Het is echter ook ten dele een bewuste keuze die voortkomt uit het Strategisch Voorraad Beleid. Tot slot is zichtbaar dat de bedrijfslasten per VHE in 2008 ongeveer 20 procent lager liggen dan die van de referentiecorporatie. In 2010 zullen deze cijfers dichterbij elkaar liggen omdat SVUwonen geconstateerd heeft dat zij meer capaciteit nodig heeft om haar ambities waar te maken. De corporatie heeft inmiddels extra personeel aangetrokken. SVUwonen is bekend met de kentallen van het Centraal Fonds en benut deze in de aansturing van haar financiële situatie.

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

SVUwonen is in de achterliggende jaren een corporatie geweest die over ruim voldoende volkshuisvestelijk vermogen beschikte. Met die reden heeft de corporatie al in 1999 voor een bedrag van 4,5 miljoen euro deelgenomen aan het Wooninvesteringsfonds. In de jaren 2006, 2007 en 2008 is het volkshuisvestelijk vermogen van SVUwonen gestegen, daar waar de landelijke trend eerder een dalende is. De solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde bedraagt in 2008 56,7 procent. De komende jaren daalt het kental naar 40,3 procent in 2014. De dalende solvabiliteit in de komende jaren is met name toe te schrijven aan de onrendabele toppen die voortkomen uit de nieuwbouwplannen voor circa 50 huurwoningen en 50 sociale koopwoningen per jaar. Het cijfer ligt echter nog steeds ruim boven de 14,4 procent die het CFV hanteert als ondergrens. Het ligt ook onder de 49,5 procent die het CFV hanteert als bijgestelde bovengrens voor SVUwonen. In termen van solvabiliteit is SVUwonen anno 2008 een gezonde organisatie met investeringsruimte voor de vraagstukken die er liggen.

Naast de solvabiliteit is ook de kasstroom van belang voor het kunnen aantrekken van financiering in de komende jaren. Hier is een ander perspectief zichtbaar. In de meerjarenbegroting 2009 – 2013 leek vanaf 2013 een negatieve kasstroom te ontstaan die een risico zou vormen voor borging door het WSW van aan te trekken middelen. SVUwonen heeft naar aanleiding van dit scenario en in combinatie met een marktbehoefte aan sociale koopwoningen een wijziging in haar plannen aangebracht. Daar waar zij eerder uitging van 100 sociale huurwoningen per jaar gaat zij nu uit van de eerder benoemde 50 sociale huurwoningen en 50 sociale koopwoningen. Deze wijziging heeft tot gevolg dat de operationele kasstromen positief blijven. SVUwonen kan in haar financieringsbehoefte voorzien middels leningen met borging door het WSW.

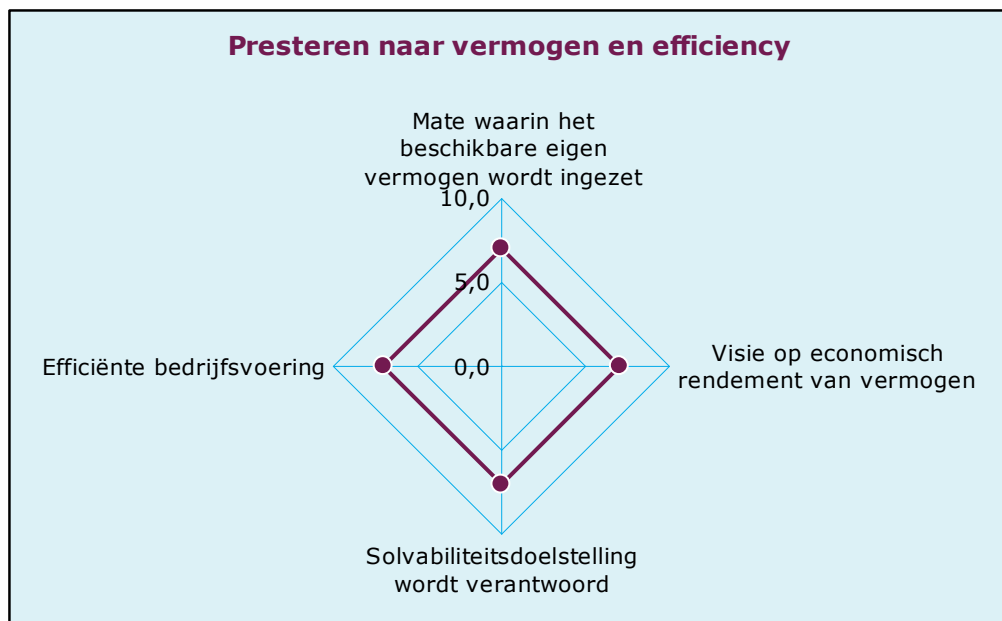
In het kader van het financiële perspectief voor de komende jaren vestigt de commissie aandacht op drie zaken. In de eerste plaats is het Strategisch Voorraad Beleid aan actualisatie toe, hetgeen maakt dat de omvang van investeringen in de bestaande voorraad voor de komende jaren kan wijzigen. Verder is de opgave voor bijzondere doelgroepen nog onvoldoende in beeld gebracht voor de middellange termijn. Tot slot heeft de gemeente Uden het werkgebied recent onderverdeeld in 7 gebieden die ieder voorzien moeten worden van een multifunctionele ontmoetingsruimte. Zij geeft aan hierin een bijdrage van de corporatie te verwachten. Over het al dan niet bijdragen van SVUwonen in dit vraagstuk zal nog afgestemd moeten worden. De commissie signaleert

een aantal potentiële toekomstige opgaven voor SVUwonen die het financiële perspectief kunnen beïnvloeden en die dus in onderlinge samenhang uitgewerkt en gewogen zullen moeten worden.

5.3 Efficiency

De netto bedrijfslasten van SVUwonen liggen in 2008 onder die van de referentiecorporatie en onder het landelijke beeld. Wel is de stijging in bedrijfslasten in de periode 2005 – 2008 hoger dan bij vergelijkbare corporaties. In 2007 trok het management de conclusie dat de bezetting onvoldoende was om alle ambities te realiseren. SVUwonen heeft in 2008 en in 2009 haar personeelsbestand uitgebreid van circa 50 naar 64 fte's (inclusief servicedienst en huismeesters). De verwachting is dat de velden nieuwbouwtontwikkeling, sociaal beheer, human resource management en communicatie hiermee meer ontwikkelkracht kunnen genereren.

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



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

5.5 Conclusies en motivatie

Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet

SVUwonen is een corporatie met een relatief hoge solvabiliteit. Zij heeft in de afgelopen jaren wegen gezocht om haar middelen maatschappelijk zinvol te investeren. Het CFV is van mening dat de investeringen voor de komende jaren passen bij de vermogenspositie en de commissie deelt dat oordeel. Een belangrijke schakel in een gerichte inzet van het eigen vermogen is het Strategisch Voorraad Beleid, dat in 2010 herontwikkeld zal worden. De keuzes die SVUwonen hierin maakt zijn van invloed op de inzet van het eigen vermogen in de komende jaren. Hoewel de solvabiliteit in 2010 nog steeds ruim boven het minimum ligt is deze voor de komende jaren dalende. Doordat sinds 2008 de kasstromen bepalend zijn voor de borging van leningen door het WSW heeft SVUwonen haar bouwambities al enigszins bij moeten stellen: ook met een relatief hoge solvabiliteit is de geborgde investeringsruimte beperkt. SVUwonen beschikt over een kwalitatief goede forecast van haar investeringen en benodigde middelen. De corporatie beschikt ook over een verkoopbeleid maar heeft nog niet expliciet in beeld gebracht welke potentiële mogelijkheden er zijn voor extra verkoop. Verder is eind 2009 een start gemaakt met een gestructureerde systematiek voor het inschatten van risico's voor nieuwbouwplannen. Hoewel deze ten tijde van de visitatie nog niet vertaald waren in risicobuffers is het traject daarvoor ingezet. De scorekaart voor Presteren naar vermogen en efficiency in hoofdstuk 7 geeft weer dat een aantal bouwstenen voor inzicht in de inzet van vermogen ontbreken bij SVUwonen. De commissie is op basis van het bovenstaande van mening dat SVUwonen over delen van deze bouwstenen beschikt. Dit gegeven in combinatie met de kwalitatief goede forecast maakt dat SVUwonen volgens de commissie ruim voldoende inzicht biedt in hoe het beschikbare vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties, ook de komende jaren. De commissie waardeert dit prestatieveld met een 7.

Visie op economisch rendement van vermogen

SVUwonen beoogt een economisch rendement op het eigen vermogen te realiseren van zes procent exclusief de geaccepteerde onrendabele top. Voor de onrendabele top bij nieuwbouw geldt dat de waardecreatie hoger moet zijn dan de stichtingskosten. Voor maatschappelijk vastgoed hanteert SVUwonen een dekking waarbij renteopbrengsten gelijk zijn aan de marktrente voor langlopende leningen. Het is aanbevelenswaardig om een nadere uitwerking te maken van het directe en indirecte rendement bij investeringsbeslissingen, de gewenste rendementseisen te zien als internal rate of return (IRR) en de rendementseisen per type vastgoed te differentiëren. Op deze manier ontstaat een helder rendementskader, alsmede een toetsbaar toezichtskader. De commissie waardeert het presteren op dit veld met een 7.

Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord

SVUwonen sluit voor haar solvabiliteitsdoelstelling aan bij het solvabiliteitsoordeel van het CFV. SVUwonen signaleert zelf dat haar volkshuisvestelijk vermogen, ondanks het A-oordeel van het CFV, aan de hoge kant is. Zij zoekt mogelijkheden om haar vermogen zinvol in te zetten in de brede volkshuisvestelijke opgaven. De verantwoording is ruim voldoende. De commissie waardeert het presteren op dit veld met een 7.

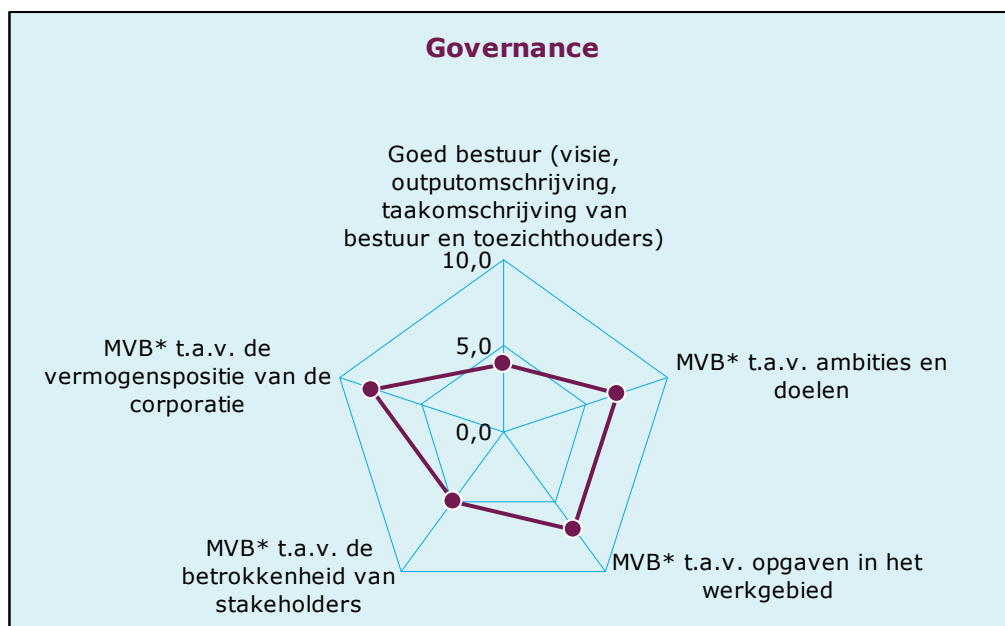
Efficiënte bedrijfsvoering

In het kader van het meer toetsbaar maken van prestaties en efficiency is in 2009 meer capaciteit ingezet op de planning en controlfunctie. Verder is in 2009 een nieuw primair informatiesysteem geïmplementeerd en zijn de bedrijfsprocessen geactualiseerd en aangepast. De resultaten van deze interventies in brede zin moeten nog zichtbaar worden. Daar waar SVUwonen toetst, bijvoorbeeld ten aanzien van de punctualiteit van het reparatieproces, is het resultaat positief. In de CFV-analyse 2009 zijn de bedrijfslasten van SVUwonen lager dan die van vergelijkbare corporaties. De analyse 2010 zal voortvloeiende uit het bovenstaande een enigszins gewijzigd beeld te zien geven. De commissie waardeert het presteren op dit veld met een 7.

6 Governance

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

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichthouders)	4,0
MVB* t.a.v. ambities en doelen	7,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	7,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	5,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	8,0
Gemiddelde score	6

* Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

6.2 Conclusies en motivatie

Goed bestuur

De raad van toezicht van SVUwonen heeft een zevental punten benoemd als inhoudelijk kader voor haar toetsende rol. Deze punten zijn benoemd in het jaarverslag, dat op de website van de corporatie in te zien is. In de verslagen van vergaderingen van de raad van toezicht is zichtbaar dat besluiten gerelateerd worden aan het kader. Een

kanttekening is dat deze uitgangspunten slechts beperkt vertaald zijn in toetsbare output. Als het gaat om compliance met de Aedescode heeft de raad in 2007 een notitie 'Verantwoord Besturen en Toezichthouden' opgesteld. Deze goed uitgewerkte notitie bevat onder andere een profielschets van de raad en een taakomschrijving van zowel de raad als de directeur-bestuurder. In de notitie is zichtbaar dat de raad van toezicht van SVUwonen in drie opzichten afwijkt van de Governancecode voor Woningcorporaties: de bezoldiging van de directeur-bestuurder wijkt af, de arbeidsovereenkomst van de directeur-bestuurder geldt voor onbepaalde tijd en de onafhankelijkheid van de leden van de raad van toezicht wijkt af. De eerste twee punten zijn veel voorkomend omdat de lopende contracten niet eenvoudig aan te passen zijn. Over het laatste punt is de visitatiecommissie zeer kritisch. De bestuurder en de Bewonersraad hebben beide het recht een voordracht te doen voor twee zetels in de raad van toezicht, de OR kan een voordracht doen voor een van de zetels. Uit het oogpunt van onafhankelijkheid is de voordracht door de bestuurder niet wenselijk. Daarnaast is het zo dat op dit moment een oud bestuurder en een huurder zitting hebben in de raad. Hiermee is de raad van toezicht in meerderheid niet onafhankelijk. De raad maakt deze afwijking in haar jaarverslag expliciet en motiveert haar door het benoemen van een aantal voordelen van deze constructie. Zij is er transparant in. De visitatiecommissie is echter van mening dat de voordelen die de raad van toezicht benoemt niet opwegen tegen de risico's. Een onafhankelijk samengestelde raad is een van de kritische peilers van het goed kunnen functioneren van het interne toezicht. Als de onafhankelijkheid geborgd zou zijn, had de commissie dit prestatieveld gewaardeerd als ruim voldoende. Het ontbreken van voldoende onafhankelijkheid weegt voor de commissie, mede in het licht van de recente incidenten in de corporatiesector, dusdanig zwaar dat zij het prestatieveld per saldo waardeert met een 4.

MVB t.a.v. van ambities en doelen

SVUwonen maakt in haar strategiedocument duidelijk dat zij een corporatie is met een brede taakopvatting. Ook is zij duidelijk over de manier waarop zij stakeholders wil betrekken bij haar beleidsontwikkeling. SVUwonen heeft haar ambities in zeer beperkte mate toetsbaar geformuleerd en in de jaarverslagen wordt niet altijd consequent terugverwezen naar de oorspronkelijke ambitie. De corporatie biedt veel informatie maar de mate van doelrealisatie is daarmee moeilijk te toetsen. De jaarverslagen van 2006 tot 2009 zijn van toenemende kwaliteit. SVUwonen laat zien deze ontwikkeling belangrijk te vinden doordat zij haar jaarverslag in deze jaren heeft ingezonden ter beoordeling door de jury van de 'glazen huis' competitie voor transparante jaarverslagen. De commissie waardeert dit veld met een 7.

MVB t.a.v. opgaven in het werkgebied

SVUwonen heeft voor een deel van haar opgaven prestatie-afspraken met de gemeente Uden, onder andere ten aanzien van de bouwopgave. De afspraken benoemt zij in haar jaarverslagen. Gekoppeld aan deze opgaven maakt de corporatie haar prestaties in het betreffende jaar inzichtelijk. Waar geen opgave benoemd is in prestatie-afspraken maakt SVUwonen deze zelf ook niet concreet. Een voorbeeld biedt de kop 'zorgwoningen bouwen' in het jaarverslag 2008, waar SVUwonen aangeeft welke zorgwoningen zij bezit en welke zij in aanbouw heeft. Een inschatting van de omvang van de behoefte wordt niet gemaakt. Hoewel dus nog verbetering mogelijk is, biedt SVUwonen ruim voldoende inzicht in haar prestaties, in relatie tot de opgaven. De commissie waardeert dit veld met een 7.

MVB t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders

In haar jaarverslagen benoemt SVUwonen een deel van het overleg dat zij heeft gehad met stakeholders. De corporatie heeft haar belanghebbenden benoemd in haar ondernemingsplan en probeert jaarlijks een themabijeenkomst rond een specifiek thema te initiëren. Voorbeelden van onderwerpen voor dergelijke bijeenkomsten zijn 'leefbaarheid' en 'maatschappelijke opvang'. In haar ondernemingsplan stelt SVUwonen zich ten doel om het overleg met belangenhouders te verbeteren. De commissie heeft in de visitatiegesprekken het beeld gekregen dat de meeste stakeholders kritisch zijn over de invloed die zij kunnen uitoefenen op de beleidsvorming bij SVUwonen. De relatie met een belangrijke stakeholder, de gemeente Uden, staat al langere tijd onder druk. Een dergelijk beeld is niet zichtbaar in de verantwoordingsdocumentatie. De commissie waardeert het presteren op dit onderdeel met een 5.

MVB t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie

De commissie toetst dit onderdeel, conform het toetsingskader voor visitatie, primair op de aanwezigheid van vermogensanalyses van de externe accountant. Op basis van deze analyses waardeert de commissie het presteren op dit veld met een 8. De commissie hecht er aan om over de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de vermogenspositie nog een aantal aanvullende opmerkingen te maken. In haar jaarverslagen verantwoordt SVUwonen uitgebreid en duidelijk de ontwikkeling van haar vermogenspositie. De samenhang tussen verschillende componenten in deze ontwikkeling wordt uitgelegd. SVUwonen maakt in de verslagen inzichtelijk dat haar continuïteit gewaarborgd is en hoe zij ook de komende jaren onrendabel blijft investeren. Een aandachtspunt is de communicatie over het financiële perspectief met de gemeente Uden. Deze zou gebaat zijn bij het verdergaand benoemen van het bestemd vermogen en de potentiële extra investeringscapaciteit. Dit inzicht kan bijdragen aan een gemeenschappelijke, reële prioriteitstelling en een reëel verwachtingsbeeld.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen

De ambities die SVUwonen geformuleerd heeft vallen samen met het prestatieveld Presteren naar opgaven. Om die reden is het oordeel op beide prestatievelden identiek.

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	8	7	6	7,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	7	7	7,8
Leefbaarheid	8	5	7	5	7,3
Bijzondere doelgroepen	7	5	6	5	6,5
Bouwproductie	8	7	6	6	7,5
Stedelijke vernieuwing/ dorpsvernieuwing	7	6	7	6	6,8
Overige opgaven	6	6	7	6	6,1
Gemiddelde score	7,4	6,4	6,7	5,9	7

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	8	7	6	7,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	7	7	7,8
Leefbaarheid	8	5	7	5	7,3
Bijzondere doelgroepen	7	5	6	5	6,5
Bouwproductie	8	7	6	6	7,5
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7	6	7	6	6,8
Maatschappelijk vastgoed en Verkoop	6	6	7	6	6,1
Gemiddelde score	7,4	6,4	6,7	5,9	7

Toelichting:

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

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

Toelichting:

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

Presteren naar vermogen en efficiency			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		7,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
- De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	nee ²		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	nee		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	nee ³		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	ja		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	ja	7,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	ja	7,0	10%
De corporatie presteert efficiënt		7,0	10%
Gemiddelde score		7	

² SVUwonen beschikt wel over een verkoopbeleid, verdergaand inzicht in verkooppotentie was tot op heden niet relevant voor de corporatie.

³ Eind 2009 is een start gemaakt met het inrichten van een gestructureerde methodiek voor het inschatten van risico's voor nieuwbouwplannen. Ten tijde van de visitatie waren deze nog niet vertaald in risicobuffers.

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	4,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	5,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	8,0	20%
Gemiddelde score	6	

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

RvT, Ondernemingsplan, Samenwerkingsovereenkomsten

- Zelfevaluatie Visitatie
- Verslagen raad van toezicht
- Governancode voor Woningcorporaties
- Ondernemingsplan, "Op weg naar beter" 2006-2010
- Reacties ondernemingsplan
- Nieuwsbrief ondernemingsplan, februari 2006
- Organogram
- Klokkeluideregeling SVUwonen
- Integriteitcode SVUwonen
- Nulmeting integriteit
- Leefbaarheidmonitor
- Visie op woonservicezone 10 juni 2004
- Globale visie woonservicezone Bitswijk, mei 2008
- Woningbouwprogramma 2005-2010
- Woonvisie Uden-Veghel, december 2006
- Woningmarktonderzoek 2009
- Dorpsontwikkelingsplan Volkel, maart 2009
- Dorpsontwikkelingsplan Odiliapeel, maart 2009
- Prestatie afspraken gemeente Uden en SVUwonen, november 2005
- Prestatie afspraken eindvoorstel gemeente Uden en SVUwonen, mei 2009
- Programmaplan "Samen bouwen aan Uden", oktober 2009
- Coalitieprogramma 2006-2010, april 2006
- Henneconvenant, juli 2005
- Samenwerkingsovereenkomst SVUwonen en Bewonersraad, november 2009
- Intentieverklaring SVUwonen en Woonbelang Veghel, december 2009
- Document "Verantwoord Besturen"
- Convenant "Duurzaam Bouwen"

Beleid

- SVB SVUwonen
- Atrivé: Positiebepaling volgens het INK-Managementmodel
- Een "restyling" van het Udense aanbodmodel
- Notitie Leefbaarheid, deelnotitie: sociaal beheer
- Leefbaarheidmagazine
- Communicatiebeleid
- Twee uitgaven van de Scharnier
- Beleidsplan voor Keuken en Sanitair: De Klant Kiest
- Beleidsplan voor Zelf Aangebrachte Veranderingen: Klus wijzer
- Aanbestedingsbeleid
- Huurprijsbeleid 2006
- Nota verkoopbeleid 2002-2004

- Voorstellen invulling verkoop bestaande huurwoningen in Uden

Onderzoeken en enquêtes

- Klantvisie SVUwonen
- Klanttevredenheidsonderzoek Renovatieprojecten, januari 2007
- Resultaten enquête aan Nieuwe medewerkers, oktober 2009
- USP-bewonersscan, 2008
- Resultaten medewerkeronderzoek, februari 2006
- Oplegnotitie woningmarktverkenning
- Enquête "Starten in een betaalbare woning"
- Woonwensenonderzoek Volkel
- Enquête Groot onderhoud Tarwestraat
- Verbetervarianten Energieprestatiecertificaten SVUwonen
- Voorbeeld van een bedrijfsproces

Financiële stukken

- Beleids- en begrotingskader 2010 Planning & Control
- CFV: brief info overige financiële vaste activa
- Financieel statuut 2003 incl. financierings- en beleggingsreglement
- Treasurynota 2009
- Faciliteringsvolume WSW
- Toelichting begroting 2010
- Bedrijfskostenbegroting 2010
- Activiteitenplan 2010
- Afdelingsplan Bedrijfsvoering, januari 2010
- Realisatie Activiteitenplan 2009
- Overzicht realisatie voorgenomen activiteiten 2008
- Globale risico-inschatting nieuwbouwplannen (Quick Scan)
- Investeringsbegroting 2010-2014
- Rapportage periode 2 mei-augustus 2009
- Rapportage periode 3 september-december 2008
- Trimesterrapportage periode 3 2009
- Onderhoudsbegroting 2010 – Meerjaren onderhoudsbegroting 2010-2014
- Forecast 2009 & Meerjarenbegroting 2010-2014
- Ernst & Young: SVUwonen Management Letter 2009
- Ministerie VROM: Oordeelsbrief 2008
- CFV: Analyse CFV 2009
- Samenvatting CFV 2009 Corporatie in Perspectief
- CFV: Solvabiliteitsoordeel 2009 (verslagjaar 2008)
- Populair jaarverslag 2008
- Het glazen huis: Juryrapport 2009
- Jaarverslag & Jaarrekening 2008
- Populair jaarverslag 2007
- Jaarverslag & Jaarrekening 2007
- Populair jaarverslag 2006
- Jaarverslag 2006
- Jaarverslag 2005

Geïnterviewde personen

Raad van toezicht

- dhr. H. van Zon (voorzitter)
- dhr. H. Hermelink
- mw. G. van Hout
- dhr. W. Gielen
- mw. N. v.d. Boogaard

Directeur/bestuurder

- dhr. H. Schepers

Managementteam

- mw. J. Moonen-Gerrits (manager woondiensten)
- dhr. E. Wolters (manager bedrijfsvoering)
- dhr. R. Rijken (manager vastgoed)

OR

- mw. J. Verbueken
- dhr. F. van Zeeland
- dhr. T. v.d. Brand
- dhr. A. van Rooij

Stichting Bewonersraad SVUwonen

- dhr. H. Brouns
- mw. K. van Wijk
- mw. A. van Geffen-Netten
- mw. A. van Heulen-Paprotta
- dhr. R. van Drie

Lokale Advies Organen

- mw. S. van Dam, platform minima
- mw. A. Schoppema, platform voor mensen met een beperking
- mw. R. Methorst, platform minima + wmo-raad Uden
- dhr. K. van Iersel, stichting seniorenbelang Uden
- dhr. M. Daandels, stichting seniorenbelang Uden
- dhr. J. v.d Ven, stichting seniorenbelang Uden

Gemeente Uden, ambtelijk

- dhr. C. van Heesch, hoofd middelen
- mw. I. van Lankvelt, medewerker volkshuisvesting
- mw. T. Kemperman, programmamanager Uden Bouwt + hoofd stedelijke ontwikkeling

Gemeente Uden, bestuurlijk

- Mw. S. Günal, wethouder o.a. sociale zaken, wmo en leefbaarheid
- dhr. R. Peerenboom, wethouder o.a. vastgoed en bouwzaken

Welzijn

- dhr. H. Koop, directeur Uden/Veghel Vivaan
- dhr. H. Kremers, directeur Verdihuis

- dhr. T. Weerts, Politie
- mw. M. van Erp, Jeugdzorg
- dhr. S. Guffens, Novadic
- dhr. H. Alofs, Verdihuis
- mw. M. Hermens, Aanzet Buurtbemiddeling
- mw. A. Reith, Aanzet buurtbemiddeling

Zorg

- dhr. E. Valstar, Panteyn
- dhr. H. v.d. Werfhorst, Brabant Zorg
- dhr. A. v. Boxmeer, Brabant Zorg 'de Watersteeg'
- mw. A. Drent, directeur verpleeg- en verzorgingstehuis Het Retraitehuis

Bijzondere Doelgroepen

- dhr. M. Hesem, directeur Dichterbij

Bijlage 2 Visitatiecommissie

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

Voorzitter:

Mevr. M. P. Duijnker

Geboorteplaats en -datum:
Hippolytushoef, 1 december 1943

Woonplaats:
Geervliet



Huidige functie:

- Zelfstandig adviseur Bestuur&Strategie

Onderwijs:

- Postacademische cursussen
- Sectorgerichte opleidingen volkshuisvesting
- Sociale academie Rotterdam
- Gemeentelijk Lyceum Den Helder

Loopbaan:

Huidige opdrachtgevers:

- 2006 – heden: Visitator Raeflex
- 2003 – Min. Vrom expert stedelijke vernieuwing
- 2003 – College Sanering Ziekenhuisvoorzieningen: gemachtigde.

Tot in 2002 de volgende functies bekleed:

- Voorzitter raad van bestuur Portaal
- Voorzitter directieraad Genuagroep
- Directeur/bestuurder Achtgoed Wonen en Bouwen te Amersfoort en Soest
- Directeur woningstichting Amersfoort
- Hoofd bewonerszaken De Leeuw van Putten te Spijkenisse
- Deelplanraadsecretaris gemeente Spijkenisse
- Participatiemedewerker PWS Rotterdam
- Diverse administratieve functies bedrijfsleven

Nevenfuncties:

- Voorzitter RvC Woningbouwvereniging Raamsdonksveer
- Lid RvC Kuiper Compagnons, Bureau voor Ruimtelijke Ordening en Architectuur te Rotterdam
- Lid RvC Concire, Bureau voor conceptuele gebiedsontwikkeling te Rotterdam
- 2007 – 2010 Lid Platform Kritische Vrienden Den Helder
- 2008 – 2010 wethouder gemeente Bernisse
- 2006 – 2008 raadslid gemeente Bernisse
- 2005 – 2006 wethouder gemeente Bernisse
- 2003 – 2007 statenlid provincie Zuid-Holland (1 jr onderbroken)
- 1982 – 1990 raadslid en fractievoorzitter gemeente Bernisse

Algemeen commissielid:

Naam, titel, voorletters:
Dhr. F. Th. de Groot RB

Geboorteplaats en -datum:
Den Haag, 7 oktober 1950

Woonplaats:
Noordwolde (fr)



Huidige functie:

- eigenaar/zelfstandig adviseur HNadvies

Opleiding:

- 2007-2008 Internationale leergang Leiderschap van Avicenna in Oxford, Parijs, Leuven.
- Asset Backed Securities van Merill Lynch in London
- Fundmanagement aan International Faculty of Finance in London.
- 1992-1994 Register Bedrijfskunde (RB) IBO/Slot Zeist
- 1990-1992 Hoofdopleiding Bedrijfskunde IBO/slot Zeist
- 1968-1972 Pedagogische Academie
- 1963-1968 Mulo A/B

Loopbaan:

- 1 Juni 2010 Eigenaar /zelfstandig adviseur HNadvies
- Bestuurder woningcorporatie Elkien (na fusie)
- Algemeen directeur en bestuurder Nieuw Wonen Friesland
- Hoofd Vermogensbeheer (Finance) Achmea Syntrus Vastgoed
- Manager Business Development financiële diensten Achmea ZKGL
- Verandermanager AchmeaAvero leven/hypotheken
- Manager Financiële Diensten AEGON
- Accountmanager Financiële Diensten en Vastgoed bij diverse organisaties

Secretaris:

Dhr. drs. W. Haverkate

Geboorteplaats en -datum:
Enschede, 14 januari 1972

Woonplaats:
Losser



Huidige functie:

- Zelfstandig organisatie-adviseur / interim manager / trainer via Management Dugout Twente te Losser.

Onderwijs:

- 2003 – 2004: Opleiding tot consultant voor Systeemdynamiek (Organisatieopstellingen) CoreCommit (Klaus Grouchowiak)
- 2001 – 2002: NLP Practitioners opleiding, IEP
- 1992 – 1996: Cultuur, Organisatie en Management, specialisatie Organisatieadviesprocessen, Vrije Universiteit Amsterdam
- 1991 – 1992: Propedeuse Culturele Antropologie, Vrije Universiteit Amsterdam
- 1984 – 1991: VWO, St. Jacobus College, Enschede

Trainingen:

- 2004: Handboek Functie-inleiding Woondiensten, De Leeuw Consult
- 2004: Spiral Dynamics, CoreCommit (Chris Cowan)
- 2000: Werken met INK-model, INK
- 2000: Financiën voor niet-fineuten, Quintis
- 1998: Ruimtelijke Ordering Breed, BestuursAcademie
- 1997: Project Management, Twijnstra Gudde
- 1995-1996: Jaartraining Adviesvaardigheden, NPI – Instituut voor Organisatieontwikkeling

Loopbaan:

- 2000-2005: Quintis, Organisatie-adviseur en interim management
- 1998-1999: Randstad Uitzendbureau, Intercedent (accountmanagement/relatiebeheer/personneelsmanagement)
- 1997-1998: Gemeente Utrecht, Projectmanager bij Project Management Bureau
- 1995-1996: NPI – Instituut voor organisatieontwikkeling, Junior Organisatie-adviseur, (als deelnemer van NPI leer- werkjaar)

Nevenfunctie

- 2005: voorzitter ontwikkelgroep 'waardestroom in publieke organisaties'(onderdeel van Nederlands Lean Initiatief)

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

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

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

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

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

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

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

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren naar opgaven

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Excellent (10-9)

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

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

Goed (8-7)

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

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

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

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Beoordeling Governance

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar ambities en doelen

(Interne doelen worden niet beoordeeld, zie verder Presteren naar opgaven)

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Activeren en versterken ontwikkelcapaciteit.	Bij woningbouw-ontwikkeling meten wij ons niet aan commerciële ontwikkelaars. Daarom beperkt investeren in duurdere segment.	JV 2008 Afzonderlijk team Ontwikkeling gevormd. (4 fte) 2009 Processen nieuwbouw aangescherpt.	2010 Nieuwbouwproces geautomatiseerd.
Betrekken belanghouders bij beleidsvorming.	Belanghouders interviewen ter voorbereiding OP 2006-2010.	2005/2006 Brede groep belanghouders betrokken bij opstellen ondernemingsplan. (Zie reacties op OP 2006-2010)	2010 Betrekken bij visitatie.
	Inventariseren wie onze belanghouders zijn.	Onze belanghouders zijn bekend. Staan in hoofdgroepen benoemd in OP 2006-2010.	
	Maatschappelijke visitatie wordt onderschreven.	2009 Opdracht tot visitatie gegeven Raeflex.	Visitatierapport beschikbaar in 2010. Verbeterpunten vertalen naar Ondernemingsplan 2011-2015.
	Overlegstructuur met (externe) belanghouders.	<ul style="list-style-type: none"> 5 à 6 keer per jaar overleg met de Bewonersraad. Wekelijks met partijen in het zorgoverleg. <p>Samenwerking met zorgpartijen is vaak projectgericht. Een terugkerende integrale bijeenkomst wordt alleen zinvol gevonden bij de beleidsvorming en dan meestal nog gericht op gelijkgerichte partijen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Een voorbeeld is de eind 2007 gehouden leefbaarheids-conferentie. Een ander voorbeeld is het voornemen van een werkconferentie mbt maatschappelijke opvang/bemoeizorg. 	Naar de toekomst zal belanghouders-overleg meer themagericht worden opgepakt.
Optimaliseren werkorganisatie	Formatie passend bij ambitieniveau.	In 2008 en 2009 is personele bezetting uitgebreid van 50 naar 64 fte's. Het organogram is aangepast.	In 2010 <ul style="list-style-type: none"> Ondernemings-plan 2011-2015 gereed. Klantencontact-punt vormgegeven. Tekort huisvesting tijdelijk ingevuld. Samenwerkings-onderzoek Uden-Veghel afgerond. Delegatie en mandaat

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
			ingevuld om verantwoordelijkheden verantwoord lager te leggen.
	Bedrijfsprocessen geactualiseerd.	2009 Bij invoering nieuw primair automatiseringpakket zijn de bedrijfsprocessen geactualiseerd.	
	Planning&Control verbeteren.	2009 Functie Planning&Control ingevuld. Gestart met verbetering P&C-cyclus voor begrotingsjaar 2010 ten behoeve van betere organisatiesturing.	<ul style="list-style-type: none"> • Optimaal gebruik van Viewpoint gereed. • Management-rapportages geoptimaliseerd • P&C-cyclus voor 90% ingevuld.
	Ontwikkelen personeelsbeleid/ goed werkgeverschap: <ul style="list-style-type: none"> • Functie HRM invullen. • Organisatiebreed opleidingstraject opzetten gericht op klantgerichte houding. 	2009 <ul style="list-style-type: none"> • HRM-medewerkster aangetrokken 0,7 fte. • Besluit genomen om resultaat gericht te gaan werken. • Cultuurgerichte opleiding medewerkers gestart. (klantgerichtheid, feedback, resultaatgericht.) • Coaching managers gericht op gewijzigde aansturing gestart. • Heidagen/SVU dag met medewerkers gericht op klantgerichtheid en teambuilding. Verder: <ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijkse subsidiëring Personeels-vereniging. 	2010 <ul style="list-style-type: none"> • Proefjaar voor resultaat gericht werken gekoppeld aan onze kernwaarden ingevuld. • Opleiding en coaching afgerond in 2010. • Nota HRM-beleid afgerond, waarin goed werkgeverschap voor SVUwonen goed is vastgelegd. • Uitkomsten van medewerkers-tevredenheids onderzoek bekend. • Evaluatie integriteits-beleid.
	Functieprofielen gereed.	2009 Voor circa 55 medewerkers gereed.	In 2010 allemaal afgehandeld en gewaardeerd.
	Ontwikkelen van in- en externe communicatie.	2006 Communicatie-medewerkster benoemd 1 fte. 2008 Communicatie-beleidsplan gereed.	AP 2010. <ul style="list-style-type: none"> • Maatregelen uit communicatie-beleidsplan implementeren. • Aantal folders uitbreiden. • 0-meting houden tav kwaliteit.

Presteren naar opgaven

Afkortingen in tabel:

OP	= Ondernemingsplan
MJB	= Meerjarenbegroting
MJOB	= Meerjarenonderhoudsbegroting
OB	= Onderhoudsbegroting
JB	= Jaarbegroting
AP	= Activiteitenplan
TR	= Trimesterrapportage
JV	= Jaarverslag
PO	= Prestatie-overeenkomst gemeente
CA	= Coalitie-akkoord 2006

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen				7,7
Opgave conform prestatie-overeenkomst 2006. Minimaal 4.000 huurwoningen bereikbaar houden.	Tot 2010 minimaal 4.000 voor huursubsidie bereikbare woningen in de verhuur houden. (Bron: PO-2006)	Onder huurtoeslaggrens JV 2006 <ul style="list-style-type: none"> 4.585 won. wv 981 won goedkoop JV 2007 <ul style="list-style-type: none"> 4.575 won. wv 974 won. goedkoop JV 2008 <ul style="list-style-type: none"> 4.622 won. wv 977 won. goedkoop TR 2009 <ul style="list-style-type: none"> 4.619 won. wv 960 won goedkoop	Voor 2010 en verder nog geen nieuwe opgave afgesproken.	
	Door SVUwonen te bouwen: 20% van bouwproductie soc.huur 10% extra eventueel betaalbare koop (Bron: PO-2006) Opgave gemeente gewijzigd in: (Bron: CA-2006) <ul style="list-style-type: none"> 140 voor starters 165 sociaal 370 toegankelijk 650 vrije sector 175 zorggerel. Van het totaal van 1.500 won. 450 won.	Gerealiseerd: JV 2006: <ul style="list-style-type: none"> 12 won. Zonedauw (sociaal) 12 app. Prior van Milstraat (zorg) JV 2008 <ul style="list-style-type: none"> 56 app St. Annahof (sociaal/toegankelijk) 20 app St. Annahof (zorg) 18 app Aldeteindstraat (starters/ sociaal) TR 2009 <ul style="list-style-type: none"> 16 won Gulden (vrije sector huur/koop) 	Bron MJB 2010-2014 Aanwas huurwoningen 355 huurwoningen.	

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	door SVUwonen te bouwen			
Verlagen van wachttijden	Bron OP 2006-2010 Verlagen wachttijd per doelgroep minimaal met één jaar gedaald.	2005: 69 maanden 2006: 61 maanden 2007: 55 maanden 2008: 69 maanden 2009: 61 maanden Hoewel eind 2009 de gemiddelde inschrijfduur 8 maanden lager is dan eind 2005 is de doelstelling niet structureel gelukt.		
Verbeteren woningtoewijzing	Bron OP 2006-2010 Evalueren woningtoewijzing.	Bron JV 2007 <ul style="list-style-type: none"> toewijzingsbeleid aangepast na overleg met belanghouders. woningbemiddeling systeem WBS klantgericht ingericht. Inschrijven en reageren via de website. 98% maakt hiervan gebruik. (Bron TR 2009). 	Bron AP 2010 Werking WBS getoetst. Wijzigen op basis van uitkomsten evaluatie.	
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten				7,8
Klanttevredenheid woningen naar een 8.				
	Kwaliteitsniveau bezit inzichtelijk door conditiemeting. (Bron: OP 2006-2010) EPC-labeling voor 2009 bekend voor alle woningen.	Condiemeting afgerond. (Bron: JV 2008) EPC-labeling gereed. SVUwonen scoort gemiddeld het groene label C. (Bron JV 2008)	Jaarlijks wordt conditiemeting van 1/3 bezit geactualiseerd.	
Opgave bijdrage aan energiebesparing vloeit mede voort uit regionale Convenant Duurzaamheid.	Onderzoek naar energiebesparende maatregelen. (Bron AP 2010)	Eerste bevindingen beschikbaar. (Zie Rapport Atriensis 2009)	Energiebeleidsnota in 2010 afgerond.	
	Interieurverbeteringen gelijktijdig bij groot onderhoud. Betreft: <ul style="list-style-type: none"> energiebesparende maatregelen. vervangen keukens, tegelwerk en sanitair. brandgangverlic 	Interieurverbeteringen uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> Bron JV 2006, pag 19 Rentmeesterhoef/S choutenhoek (149 won) Bosveld (68 won) Kerkakkerstraat (8 won) verder € 313.000 bij mutaties. 	(Bron OB 2010:) Interieurverbetering/ GO: <ul style="list-style-type: none"> Muziekplein € 489.131 Kornetstraat € 359.995 Peperstraat € 162.327 Morel/Wijkers € 854.896 	

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> hting erfafscheidingen 	<ul style="list-style-type: none"> Bron JV 2007, pag 21 Sieberg (82 won) verder €374.000 bij mutaties. Bron JV 2008, pag 43 Sieberg (82 won overloop van 2007) Tarwestraat (12 won) verder ca €500.000 bij mutaties. <p>Overige zaken (interne bron):</p> <ul style="list-style-type: none"> In 2006 t/m 2009 zijn iets meer dan 700 CV-ketels vervangen door HR-ketels. Voor brandgangverlichting en keukenvervangingen verwijzen wij naar onderdeel c hierna. 	<p>Keukenvervangingen €1.376.706 Energiemaatregelen € 1.039.715</p>	
	<p>Inbreng bewoners vergroten door:</p> <ul style="list-style-type: none"> vorming bewonerscommissies; gerichte enquêtes/evaluaties. 	<p>Actief zijn bewonerscommissies voor: Complex Sieberg Complex Rentmeestershoef/Schoutenhoek Complex De Romme Complex Capellerhof Complex Kruisherengaard Complex St.Annahof (nieuw vanaf medio 2008) Bron JV 2008 pag 51.</p> <p>Enquetes gehouden in Flatwijk, Sieberg, Rode Akker en Volkel. (Bron: JV 2008 pag 44)</p>	<p>AP 2010 Onderzoek nu invoering klantenpanels.</p>	
	<p>Dienstverlening versterken door:</p> <ol style="list-style-type: none"> Inrichten van een woonwinkel uitbreiding keuze in keukens en sanitair. 	<ol style="list-style-type: none"> 2008: Woonwinkel in gebruik genomen Vraaggestuurde keuze mogelijk voor 9 modellen en diverse tegelvarianties. In 2008 269 nieuwe keukens via woonwinkel. (Bron: JV 2008 pag 19) In 2009 zijn 434 keukens vervangen (Bron TR 2009) 	<p>In 2010 besluit tot onderzoek samenwerking met Veghel mede met als doel de klant beter van dienst te kunnen zijn en kwaliteit te vergroten.</p> <p>Inzicht in sterke en zwakke punten door een INK-</p>	

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>3. duidelijke ZAV-richtlijnen (Klusbeleid)</p> <p>4. inzicht welk huurdersonderhoud SVUwonen voor haar rekening neemt.</p> <p>5. 90% afhandeling reparatieverzoeken op afspraak binnen vooraf aangegeven tijd. (gevolg klanttevredenheidsonderzoek 2008)</p> <p>6. Invoering van een klantencontactpunt.</p> <p>7. Organisatiebreed opleidings- en trainingen. Budget 2009 €150.000.</p>	<p>3. Iedere huurder heeft algemene richtlijnen ZAV-beleid ontvangen.</p> <p>4. ABC-lijst aangepast en op website geplaatst.</p> <p>5. Volgens interne rapportage 97%.</p> <p>6. Principebesluit genomen. Visiedocument is gereed. (Zie rapport)</p> <p>7. In 2009 gestart met deze opleidingen. Uitgaven circa €168.000.</p> <p>Onderzoek tot samenwerking met Woonbelang Veghel. Doel versterken dienstverlening.</p>	<p>positiebepaling.</p> <p>Eerste fase klantencontactpunt in 2010 ingevuld.</p>	
Leefbaarheid				7,3
Versterken gedifferentieerde wijken				
	<p>Beperkt verkopen van bestaande huurwoningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> MJB 2007/2011 per jaar 25 won. Bijgesteld: MJB 2009/2013 per jaar 12 won Bron OP 2006-2010 Verkopen bestaande woningen activeren wanneer druk op de huurmarkt afneemt. Actualisatie van het verkoopbeleid in 2010. (AP 2010) 	<p>Verkocht:</p> <p>JV 2006 10 won</p> <p>JV 2007 8 won</p> <p>JV 2008 10 won</p> <p>TR 2009 3 won</p>	<p>MJB 2010-2014 verkoop van 12 bestaande huurwoningen per jaar.</p> <p>In 2010 is verkoopbeleid geactualiseerd, gekoppeld aan actualisatie SVB.</p>	

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Eigen ambitie vanuit ondernemingsplan	Evenwichtige verhouding huur-koop nastreven ook in uitbreidingswijk Uden Zuid. In alle wijken een aandeel van 30% huur. (Bron OP 2006-2010) In Uden Zuid extra huurwoningen bouwen. (huurpercentage nu 12%) Doel is het aandeel huur vergroten.	In 2009 grond gekocht voor bouw 135 woningen in Uden Zuid, waarvan ca 120 huurwoningen. Met deze huurwoningen stijgt het aandeel huurwoningen in Uden Zuid met enkele procenten. TR 2009 Reeds opgeleverd 16 patio's, wv 12 uur.	2010/2011 120 huurwoningen opleveren in Uden Zuid (harde plannen (Bron AP 2010) AP 2010 Maatregelen bepalen (o.a verkoop) na de actualisatie van het SVB.	
	Meer differentiatie door meer eigen keukenkeuze toe te passen. Totaal gepland: 924 vraaggestuurd keukens plaatsen. Bij nieuwbouw in 2008/2009: 94 app Uden Centrum 30 won Uden Zuid Bij GO 2007/2009 Ca 200 keukens Bij mutatie 2007/2009 Ca 200 keukens Inhaalprogramma 2009 Ca 400 keukens	2007 t/m 2009 In totaal 715 keukens vraaggestuurd vernieuwd/opgeleverd in: 76 app St.Annahof nieuwbouw 18 app Aldetiendstraat nieuwbouw 29 won Uden Zuid nieuwbouw 61 won. Sieberg GO 87 won Eikenwal GO 7 won Tarwestraat GO 5 won Veilingstraat GO 6 won Lauwere GO 207 won bij mutatie 219 won keukenproject. (Bron interne rapportages)	Bron AP 2010 500 nieuwe keukens plaatsen. 2011 en verder Ook vervroegde vervanging eerder dan 20 jaar mogelijk met bijbetaling	
Bevorderen zelfredzaamheid				
	Toepassen van signaleringsfunctie van eigen medewerkers (Servicedienst) om te melden wat zij in onze woningen en woonomgeving aan onregelmatigheden zien.	Hiervoor is in 2008 een protocol opgesteld. (Bron JV 2008 pag 20) (Interne bron: Intranet) Een wijkbeheerder is aangesteld. (bron JV 2008 pag 21)	Deze functie verbeteren.	
	Deelname aan wekelijks overleg Discus (bemoeizorg) met betrokken zorgpartijen. Doel redzaamheid van specifieke doelgroep w.o. verslaafden verbeteren.	In dit operationele overleg worden casussen besproken. Rapportage en resultaten niet in concrete aantallen beschikbaar.	(Bron AP 2010) De werkwijze van bemoeizorg evalueren om resultaten beter inzichtelijk te maken.	
	Schuldhelp-begeleiding bij huurachterstand.	Structureel 0,67 fte beschikbaar om huurders te begeleiden tot een beter	Functie blijft gecontinueerd. Afspraken met Verduhuis	

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		betalingsgedrag. Tot en met 2008 jaarlijks budget beschikbaar van €.27.000 om waar nodig intensievere begeleiding in te zetten door Verdihuis. In 2008 heroverwogen en budget gereserveerd voor maatschappelijke opvang.	hernieuwen, anders inzetten budget.	
	Deelname in project WARMM om kansarme werkzoekenden werk te bieden.	Dit project is door initiatiefnemers niet doorgezet.		
Stimuleren steunactiviteiten				
	Beschikbaar stellen leefbaarheidsbudget "Voor elkaar" groot €.100.000 per jaar. (Bron JB 2010)	Bron JV 2008 Budget "Voor elkaar" beschikbaar. Bron website. <ul style="list-style-type: none"> • 35 aanvragen gehonoreerd in 2008 € 70.770 • 40 aanvragen in 2009 toegezegd € 55.000 Elk kwartaal activiteiten gepubliceerd in bewonersblad Scharnier.	Bron AP 2010 Leefbaarheidsbudget €.100.000 jaarlijks beschikbaar en ca. 0,1 fte. Onderzoeken of meer integraal kan worden samengewerkt met de gemeente.	
	Financieel bijdragen aan bewonersplannen van wijkraden.	Bijgedragen aan de wijken/buurtten en instellingen: <ul style="list-style-type: none"> • Bron JV 2006 pag. 22 Bijdrage €.11.600 aan bewonersplan wijkraad Vijfhuis/Bogerd. Bijdrage €.1.500 jeu de boulebaan Eikenwal. Bijdrage €.1.500 glijbaan in wijk Hoeven. • Bron JV 2007 pag 22 Bijdrage in realisatie mobiele jongerenbus tbv Compass. €.15.000 Bijdrage speeltoestel in Bitswijk Bijdrage verbouw speeltuingebouw Hoevenseveld. Deelname aan lokale opschoondag • 2008 en verder via 		

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		leefbaarheids-budget.		
	Realisatie van een 2 ^e verhalenbank. (functioneel kunstwerk 25 jarig jubileum)	Bron JV 2007 en 2008. In 2007 start proces waarbij jong en oud bij elkaar zijn gebracht. Oplevering mei 2008.	2010 Samen met de gemeente realiseren van een functioneel kunstwerk bij school Landschrijversveld.	
	Opzetten integrale leefbaarheidsmonitor samen met gemeente. (Bron AP 2010)	In 2007 door SVUwonen al een eerste opzet gemaakt. Deze is onvoldoende bruikbaar.	Bron AP 2010 pag 17 Realisatie samen met gemeente oppakken.	
Versterken uitstraling woning/woon-omgeving				
	<p>Pilot-verbetertraject buurt Rentmeestershoef/Schoutenhoek. 149 won</p> <p>Betreft een intensieve samenwerking met bewoners, gemeente, politie en welzijn.</p> <p>Prestatie SVUwonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schutting-project; • Opknappen garageplein; • Brandgangverlichting; • Steun activiteiten in de wijk. <p>Prestatie gemeente gericht op woonomgeving.</p>	<p>Loopt al vanaf 2007. Positief resultaat samenwerking met de bewonerscommissie en partijen.</p> <p>Bron JV 2008 pag 22 Prestaties SVUwonen gerealiseerd. Investering ruim €.200.000</p>	<p>2010 Overleg met gemeente over hun aandeel herinrichten openbaar groen en verbeteren parkeren.</p>	
	Verbeteren veiligheid door aanbrengen van brandgangverlichting en vernieuwen erfafscheidingen. (meestal betrekking op grondgebonden woningen)	<p>Op soortgelijke wijze als de pilot hierboven zijn aangepakt:</p> <p>2007:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lambertusstraat e.o. 21 won <p>2009</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sieberg 82 won • Bosveld 68 won • Nonnenveld 122 won <p>doorlopend in 2010.</p> <p>2005-2009 Voor 550 woningen brandgangverlichting aangebracht welke zijn aangesloten op straatverlichting.</p> <p>Voor circa 700 woningen is</p>	<p>SVUwonen wil voor 2015 voor overige grondgebonden woningen (ca nog 1500 won) brandgangverlichting realiseren.</p> <p>Verder erfafscheidingen planmatig verbeteren.</p> <p>Bron AP 2010 + OB 2010 Voor 2010 staan de buurten Morel en Wijnkers geraamd (122 won).</p>	

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		brandgangverlichting op andere wijze aanwezig. (Totaal 1250 won)		
	Politie Keurmerk Veilig Wonen als leidraad hanteren voor totale woningbezit. (Investering niet afzonderlijk opgenomen in MJOB)	Tot en met 2009 voldoen ruim 3200 woningen geheel of bijna geheel aan het PKVW. (Investeringsbedrag niet afzonderlijk beschikbaar).	Overige 1600 woningen zijn gefaseerd geraamd in MJOB.	
	Actieve betrokkenheid bij opzetten van wijkontwikkelingsplannen. (DOP's en GOP's)	2009 DOP's gerealiseerd voor de kerkdorpen Volkel en Odiliapeel. Bron DOP's Eind 2009 zijn de gebiedsontwikkelingsplannen (GOP's) Uden Oost en Uden Centrum gestart.	2010 Uitvoeringsplannen Volkel en Odiliapeel beschikbaar. Invulling geven aan acties hieruit. Bron AP 2010 In projectgroep en stuurgroep mede invulling geven aan realisatie GOP's Uden Oost en Uden Centrum. 2011 en verder Medewerking verlenen aan opzet van GOP's voor de overige gebieden.	
	Duidelijke richtlijnen bij het ZAV-beleid aanwezig	JV 2008 Eind 2008 is het ZAV-beleid in handzame folders verduidelijkt voor de huurders. Algemene folder naar elke huurder gestuurd en alle klusfolders beschikbaar op website.	Handhavingsbeleid opstellen bij ongewenste bebouwingen.	
Verminderen van overlast				
	Consequente aanpak hennepkwekerijen in huurwoningen. (huuropzegging) (Bron Henneconvenant)	Aanpak werkt. Beperkt aantal huuropzeggingen. JV 2007 pag 23 2 huuropzeggingen JV 2008 pag 23 3 huuropzeggingen 2009 3 huuropzeggingen	Beleid wordt gecontinueerd.	
	Samen met belanghouders buurtbemiddeling inzetten.	Bron JV 2007 pag 23 Gestart met buurtbemiddeling. SVUwonen draagt 50% bij in de kosten. (€.25.000 per jaar) Na positieve evaluatie in 2009 besloten tot een meerjarige bijdrage.	Bron AP 2010 pag 18/19 Bijdrage voor buurtbemiddeling voor 4 jaar toegezegd.	

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	Intensivering aanpak overlast.	<p>De formatie is in 2007 en 2009 uitgebreid met 2 fte's om de aanpak van overlast te intensiveren.</p> <p>JV 2008 pag 23/24 243 overlastgevallen geregistreerd en 174 afgehandeld.</p> <p>TR 2009 (intern) 165 nieuwe overlastgevallen geregistreerd en 170 afgehandeld.</p> <p>Organisatorisch is een afzonderlijk team Sociaal beheer en een team Wijkbeheer gevormd om leefbaarheidstaken beter op te pakken.</p>	AP 2010 pag 19 Samenwerking met andere partijen intensiveren.	
Voorzieningen opzetten in de wijk				
	Bron OP 2006-2010 Realiseren van ontmoetingsmogelijkheden.	<ul style="list-style-type: none"> • JV 2006. Ontmoetingsruimte gerealiseerd bij de 12 zorgwoningen Prior van Milstraat ten behoeve van jongeren met lichamelijke beperkingen. • JV 2008 Ontmoetingsruimte in St.Annahof tbv van de bewoners en een ADL-unit voor specifiek de Fokusbewoners. • TR 2009 Onderzoek haalbaarheid MFA in Volkel aan de Kloosterstraat, gekoppeld aan de realisatie van seniorenwoningen. Onlangs gebleken dat door belemmeringen de koppeling met MFA niet realiseerbaar is. <p>Activiteitenruimte gerealiseerd bij de brede school Landschrijversveld.</p> <p>Onderzoek voor ontmoeting in de Bitswijk.</p>		

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)				6,5
Inzicht in woonbehoefte van de doelgroepen				
	<p>OP 2006-2010 Woonbehoefte-onderzoek houden gericht op starters en senioren.</p> <p>Uit inschrijfgegevens alleenstaanden woningzoekenden blijkt grote behoefte aan grondgebonden woning met tuin.</p>	<p>JV 2005 pag 30 Namens Bewonersraad enquête gehouden onder starters gevolgd door debataavond. Grote behoefte aan betaalbare starterskoopwoningen. In 2008 product koopgarant ingevoerd. T/m 2010 voor 133 woningen toegekend. (JV 2008 pag 38)</p> <p>JV 2008 pag 27 woonwensenenquete gehouden in Volkel onder senioren.</p> <p>TR 2009 In samenwerking met thuiszorg Panteijn gestart met onderzoek naar draagvlak voor een kleinschalig Thuishuis voor dementerenden.</p> <p>Medewerking verleend aan geactualiseerde woningmarktverkenning</p> <p>2009 Start bouw 19 kleinere ggb woningen voor alleenstaanden. Uden Zuid.</p>	<p>AP 2010 In Volkel 8 huur- en 8 koop-appartementen bouwen.</p> <p>AP 2010 Indien Thuishuis haalbaar en geschikte locatie beschikbaar een samenwerkingsovereenkomst sluiten met Pantein Thuiszorg.</p> <p>Woningbouwprogramma 2011-2015 mede afstemmen op uitkomsten woningmarktverkenning.</p>	
	<p>OP 2006-2010 Benoemen van doelgroepen. Primaire doelgroep prioriteit. Starters en senioren extra aandacht.</p>	<p>Toegewezen aan primaire doelgroep/senioren: .</p> <ul style="list-style-type: none"> JV 2006 pag 31 van 391 woningen: 226 aan primaire doelgroep 74 aan senioren JV 2007 pag 33 van 315 woningen 246 aan primaire doelgroep 60 aan senioren JV 2008 pag 29 van 480 woningen 298 aan primaire doelgroep 112 aan senioren <p>In jaarverslagen zijn onze bijzondere doelgroepen benoemd. (Bron JV 2008 pag 26)</p>	<p>Toewijzingsbeleid geëvalueerd. Rekening houden met aangescherpte eisen minister.</p> <p>Inventariseren via belanghouders actuele woonbehoefte van specifieke doelgroepen.</p>	

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>Er zijn al afspraken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 zorgwoningen voor de doelgroep met schizofrenie. Uden Zuid. • 12 zorgstudio's voor mensen met een verstandelijke beperking. (Dichterbij). Oude Maasstraat 		
	Bron OP 2006-2010 Realiseren van maatschappelijke opvang samen met gemeente en andere partijen. (Ex-gedetineerden, verslaafden, mensen met psychische problemen, overlastveroorzakers, daklozen)	<p>Maatschappelijke opvang niet gelukt.</p> <p>Bron TR 2009 Besluit samenwerkingsovereenkomst met GGZ over beschikbaar stellen van omklapwoningen.</p>	<p>Bron AP 2010 Problematiek bespreekbaar en inzichtelijk maken, met een werkconferentie. JB 2010 € 27.000 gereserveerd .</p>	
Woningaanpassing				
	Opplussen t.g.v. functie-beperking (o.a. domotica)	<ul style="list-style-type: none"> • JV 2007 extra lift geplaatst bij aanleunwoningen een lift toegankelijker gemaakt. • JV 2008 15 aangepaste Fokus-woningen gerealiseerd. • 5 zorg appartementen voor Dichterbij • JV 2008 pag 34 60 woningen aangepast in het kader van WMO. Totaal circa 1000 woningen hebben in meer of mindere mate een 'zorg'-aanpassing. 	<p>AP 2010 Inventarisatie van opplusbare woningen en wooncomplexen bij actualisatie SVB.</p>	
Bouwproductie				7,5
Eigen opgave 500 nieuwe woningen bouwen				
De lokale opgave is te herleiden uit het Woningbouwprogramma 2005-2010. Woningvraag bedraagt 1575 woningen. Dit is verder geconcretiseerd in het coalitie-akkoord. (Zie onder a)	Nieuwbouwprojecten initiëren en realiseren.	<p>Voor een totaal overzicht realisatie en ontwikkeling zie JV 2008 pag 38. (er zijn na 2008 kleine afwijkingen). Gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2006 24 eenheden; • 2008 92 eenheden • 2009 	<p>Bron MJB 2010-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • 355 huurwoningen • 171 koopwoningen <p>2010 ook onderdeel van opgave 2006-2010.</p> <p>Bron JV 2008 pag. 38/39 opsomming plannen</p>	

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Eigen opgave gebaseerd op 30% van de woningbouwproductie, conform PO 2006.		<p>39 eenheden</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2010 89 woningen in aanbouw. Starten dit jaar nog met de bouw van ca 150 woningen. <p>2009 grond Retraitehuis onder voorwaarden van ontwikkeling gekocht.</p> <p>Gezien vergevorderd stadium van 'harde' plannen halen we met enige vertraging ca 438 woningen zijnde circa 85% van de opgave. (Zie ook TR 2009 blz 3 en 15.</p>	<p>na 2010.</p> <p>Plan Retraitehuis belangrijk daarin.</p>	
	Bron OP 2006-2010 Ontwikkelen van maatschappelijk gebonden eigendom.	<p>Vanaf 2008 instrument Koopgarant toegepast bij nieuwbouw. Besloten tot Koopgarant bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 50 woningen Uden Zuid *) • 23 woningen Volkel West CPO • 29 woningen Abdijlaan • 27 woningen St. Janstraat. *) <p>Bron JV 2008 pag 38 *) Samen met commerciële ontwikkelaar.</p>	AP 2010 Bij actualisatie verkoopbeleid Instrument Koopgarant voor bestaande huurwoningen meenemen.	
Stedelijke- of dorpsvernieuwing				6,8
	Er zijn beperkte herstructureringsopgaven voorzien.	<p>Voor enkele locaties sprake van herstructurering: JV 2008 Inbreiding plan St.annahof. (6 woningen gesloopt)</p> <p>Besluit 2009 Herstructurering Bitswijk (sloop 22 woningen) gaat door aanpassing plan niet door.</p>	<p>Bron AP 2010 SVB geactualiseerd. Daarbij inzicht in herstructureringsopgave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inbreiding bij plan Walravenstraat. Gesprekken lopen met commerciële ontwikkelaar. Gaat over sloop 4 woningen. • Herontwikkeling 2 locaties in Odiliapeel. gemeente is akkoord. Gaat over sloop van 27 woningen. 	
Maatschappelijk Vastgoed en Verkoop	Onze opgave is mede gevormd aan het beleid van de gemeente over woonservicezones. (Pilot starten in de			6,1

(sub)doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>Bitswijk)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haalbaarheids-onderzoek met gemeente MFA + wonen Bitswijk. (Zie verder ook onder d) • JV 2008 Besluit gunning bouw brede school Landschrijversveld, met opvang- en woonfuncties kinderen met een verstandelijke beperking. Oplevering 2009. 	<ul style="list-style-type: none"> • SVUwonen en gemeente delen voorbereidingskosten MFA+wonen Bitswijk. Investering SVUwonen €58.000 t/m 2009. Eind 2009 overeenstemming bereikt over de variant zonder sloop. • 2009: Oplevering brede school Landschrijversveld en 18 woon/verblijfunits. • 2009 Oplevering enkele schoollokalen Germenzeel. Op verzoek van gemeente gezien onze kennis van bouwheerschap en strategische om een rol te hebben bij toekomstige ontwikkeling. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2010/2011 Gunning bouw MFA + wonen Bitswijk. Bijdrage in ontmoetingsruimte €170.000 SVUwonen realiseert 38 huurappartementen. • AP 2010 Randvoorwaarden bepaald of en wanneer SVUwonen investeert in maatschappelijk vastgoed. 	
	<p>Beperkt verkopen van bestaande huurwoningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • MJB 2007/2011 per jaar.25 won. • Bijgesteld: MJB 2009/2013 per jaar 12 won • Bron OP 2006-2010 Verkopen bestaande woningen activeren wanneer druk op de huurmarkt afneemt. Actualisatie van het verkoopbeleid in 2010. (AP 2010) 	<p>Verkocht:</p> <p>JV 2006 10 won JV 2007 8 won JV 2008 10 won TR 2009 3 won</p>	<p>MJB 2010-2014 verkoop van 12 bestaande huurwoningen per jaar.</p> <p>In 2010 is verkoopbeleid geactualiseerd, gekoppeld aan actualisatie SVB.</p>	

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders (2006-2010)	Prestaties (2006-2009)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	CA-2006 gemeente Betaalbare starterswoningen realiseren	Ingevuld met eerder genoemde koopgarantconstructie voor circa 130 woningen.		6,8
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten				7,6
Leefbaarheid	Organiseren van specifieke bijeenkomsten gericht op het vormen van beleid of uitvoering. Het initiatief ligt niet altijd bij SVUwonen.	<ul style="list-style-type: none"> In oktober 2007 hebben wij een leefbaarheidsconferentie georganiseerd. (Zie magazine) Discus-overleg operationeel. Overleg met gemeente over gebiedsontwikkelingsplannen. 	AP 2010 Houden werkconferentie maatschappelijke opvang/bemoeizorg.	7,4
Bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)	Verhuur activiteiten/ontmoetingsruimten	In deze periode gerealiseerd: <ul style="list-style-type: none"> VLG huurt 2 ontmoetingsruimten Prior van Milstraat voor lichamelijk gehandicapten. Zonnehuizen huurt activiteitenruimte Landschrijversveld voor verstandelijk gehandicapten. Ontmoetingsruimte in complex St.Annahof voor klanten Fokus en Dichterbij. Dichterbij huurt ontmoetingsruimte bij 5 wooneenheden Veilingstraat. 	<ul style="list-style-type: none"> Ontmoetingsruimte in het Ontmoetingsplein Bitswijk. Bijdrage aan MFA Volkel 	5,9
	Huisvesting zorgvragers	<ul style="list-style-type: none"> Fokus 15 app St. Annahof. Dichterbij 5 app. St.Annahof. Zonnehuizen, 18 units Landschrijversveld. Dichterbij 5 eenheden Veilingstraat. Panteijn thuiszorg haalbaarheid Thuishuis voor dementerenden. 	<ul style="list-style-type: none"> Stichting Ypsilon 12 app Uden Zuid. Dichterbij 12 app Oude Maasstraat. Pantein-Thuiszorg realisatie Thuishuis. 	

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders (2006-2010)	Prestaties (2006-2009)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> Vanuit WMO-aanvragen diverse woningen. 		
Bouwproductie	Gemeente Aandeel 30% van bouwopgave 2006-2010 zijnde 450 woningen.	Verwijzend naar presteren naar opgave realiseren wij in deze periode ca 400 woningen.		5,7
	Prestatie-overeenkomst met de gemeente sluiten.	PO 2006 Prestatie-overeenkomst Na opzegging van de prestatie-overeenkomst van 2006 is in 2009 een nieuwe opzet gekozen.	Pilotperiode loopt tot en met 2010. Inzicht in concrete samenwerkingsmogelijkheden.	
Stedelijke- of dorpsvernieuwing	Gemeente/dorpsraad Odiliapeel Onderzoeken extra bouw mogelijkheden Odiliapeel.	Haalbaarheid onderzocht voor verdichting van Beukenlaan en Past. Van Houtstraat.	Herontwikkeling 2 locaties in Odiliapeel. Gemeente is akkoord. Gaat over sloop van 27 woningen.	7,0
Overige opgaven				
	Structureel overleg met de stichting Bewonersraad of bewonerscommissies.	<ul style="list-style-type: none"> TR 2009 Een hernieuwde samenwerkings-overeenkomst getekend met de Bewonersraad. Ondersteuning geleverd bij jaarlijkse algemene huurders-vergadering. Ondersteuning geleverd bij opzet of verbetering werking van bewonerscommissies St. Annahof en De Cour. 		
	Waar zinvol prestatie-afspraken maken met zorgpartijen afspraken gemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> Beheersovereenkomst waarbij Brabant Zorg diensten levert in de aanleunwoningen Uden en Volkel. Intentie-overeenkomst met Brabant Zorg voor ontwikkeling plan Bitswijk. Overeenkomst met Retraitehuis over betrokkenheid zorg bij ontwikkelmogelijk- 	AP 2010 Evaluatie van beheersovereenkomst met Brabant Zorg	

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders (2006-2010)	Prestaties (2006-2009)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
		heden omgeving Retraitehuis.		
	Belonen huurders voor goed (betalings)gedrag dan wel trouwe huurders.	Dit geschiedt incidenteel. 2006 Huurders met automatische incasso ontvingen bioscoopkaarten. 2008 Huurders (langer dan 25 jaar huurder zelfde woningen) kaartje musical.		

Presteren naar vermogen en efficiency

Visies	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Zorg dragen continuïteit organisatie door financieel beleid	Voldoende solvabiliteitsoordeel (CFV)	Solvabiliteitsoordeel CFV over 2008 is positief.	Uitgangspunt dat er meerjarig sprake moet zijn van een solvabiliteit boven de ondergrens van CFV voor het volkshuisvestelijk vermogen.
	Voldoende faciliteringsvolume WSW en borging door WSW	Vrijgegeven faciliteringsruimte gebaseerd op investerings- en herfinancieringsprognose voor de jaren 2009 t/m 2011 was voldoende.	Uitgangspunt is dat WSW-borging voor de toekomst mogelijk blijft, derhalve zorgen voor positieve kasstromen uit operationele activiteiten.

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
OP 2006-2010 Invulling geven aan de Good Governancegedachte			6
	Invulling governancecode woningcorporaties.	2008 Nota "Verantwoord besturen en toezichhouden" vastgesteld en gepubliceerd op de website.	
	Invoeren van integriteitscode en klokkenluiders-regeling.	2008 <ul style="list-style-type: none"> • Beiden zijn vastgesteld en gepubliceerd op de website. • Externe vertrouwenspersoon benoemd. 	
	Actualiseren aanbestedingsbeleid.	2009 <ul style="list-style-type: none"> • Het aanbestedingsbeleid is vastgesteld en in de RvT besproken. 	

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

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

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

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

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

Netto bedrijfslasten

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

Netto kasstroom

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

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

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

Rentelasten op leningenportefeuille

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

Schuldverdienratio

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

Solvabiliteit

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

Vermogenovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

WOZ-waarde

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



Postbus 548
5400 AM Uden

Leeuweriksweg 12
5402 XD Uden

tel. (0413) 33 67 33
fax (0413) 25 31 14

www.svuwonen.nl

Raeflex
t.a.v. mw. Drs. W.M.R. de Water
Postbus 8068
3503 RB Utrecht

datum : juli 2010
behandeld door : Hans Schepers
onze referentie : 11.100
doorkiesnr : 0413-336733
onderwerp : Visitatie

Geachte mevrouw De Water,

In februari, maart van dit jaar is onze organisatie bezocht door de visitatiecommissie onder voorzitterschap van mevrouw M.P. Duijnker. Wij hebben ons als corporatie laten visiteren om verschillende redenen. Wij wilden onze organisatie een spiegel voor laten houden. Kregen graag inzicht hoe wij in de ogen van onze belanghouders presteren en tevens willen wij leren voor de toekomst.

Ter voorbereiding hebben wij een zelfevaluatie opgesteld. Het opstellen en het bespreken daarvan was voor onze organisatie een zeer leerzaam proces. Het maakte ons enerzijds bewuster van onze geleverde prestaties en anderzijds kwamen ook tekortkomingen in onze verslaglegging boven tafel.

Hoewel de visitatie enkele kritische punten naar voren heeft gebracht zijn wij zeer tevreden met de gemiddelde score 'ruim voldoende'.

Wij zullen zeker gevolg geven aan de aanbevelingen van de commissie. Om de onafhankelijkheid van de Raad van Toezicht te borgen, maak ik vanaf heden geen gebruik meer van het in de statuten geregelde recht om een voordracht te doen voor de Raad van Toezicht. Dit voordrachtsrecht wordt in de eerstvolgende statutenwijziging geschrapt. De aanbevelingen om de lokale opgaven samen met belanghouders in te vullen en het overleg met de gemeente te intensiveren gaan wij zeker opvolgen.

Graag wil ik op deze wijze alle interne en externe belanghouders, die deel hebben genomen aan de gesprekken, danken voor hun inbreng. Wij zullen hen de komende periode zeker benaderen om invulling te geven aan een nieuw ondernemingsplan.

Tot slot willen wij de commissieleden danken voor de openhartige en constructieve wijze waarop de gesprekken zijn gevoerd. Ik hecht er aan op te merken de gesprekken als zeer plezierig te hebben ervaren en spreek daarbij mede namens de leden van de Raad van Toezicht, het managementteam en de Ondernemingsraad.

Met vriendelijke groet,
SVUwonen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'H. Schepers', written over a large, loopy blue scribble that partially obscures the text below it.

H. Schepers, directeur