

Maatschappelijke visitatie



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1^e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie

Rob van Oostveen (voorzitter)
drs. Gérard B.J. van Onna MRE
mr. Leon J.M.G. Hulsebosch MRE (secretaris)

Zeist, januari 2015

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	5
DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	8
A. Recensie	8
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting Woningstichting Volksbelang	13
D. Bestuurlijke reactie op de visitatie	14
DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen	19
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
1.1 De opgaven in het werkgebied	19
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	21
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	23
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	24
2. Presteren volgens belanghebbenden	25
2.1 De belanghebbenden van Volksbelang	25
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	27
2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie	28
2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie	29
2.2.3 De invloed op het beleid	30
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	32
3. Presteren naar Vermogen	35
3.1 Financiële continuïteit	35
3.2 Doelmatigheid	37
3.3 Vermogensinzet	39
4. Governance	41
4.1 Besturing	41
4.1.1 Plan	42
4.1.2 Check	43
4.1.3 Act	44
4.2 Intern toezicht	45
4.2.1 Het functioneren van de raad van commissarissen	45
4.2.2 Toetsingskader	48
4.2.3 Toepassing Governancecode	48
4.3 Externe legitimering en verantwoording	49
4.3.1 Externe legitimatie	49
4.3.2 Openbare verantwoording	51

DEEL 3: Bijlagen	52
1. Gerealiseerde prestaties	52
2. Position paper	63
3. Bronnenlijst	68
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden	73
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	74

Voorwoord

Woningstichting Volksbelang heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2010 tot en met 2013 uit te voeren. De visitatie vond plaats tussen september en december 2014.

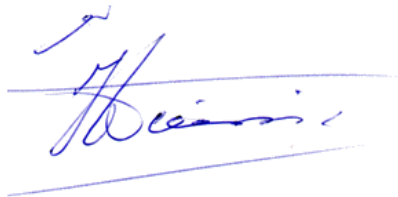
Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd over het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Woningstichting Volksbelang voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.

Tot slot

De visitatiecommissie heeft gedurende het onderzoek de samenwerking met Volksbelang als constructief, transparant en plezierig ervaren. Wij danken allen die een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van dit visitatierapport.



mr. Henk Wilbrink
voorzitter Procorp

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, de onderbouwing daarvan en hoe een en ander in de praktijk van alle dag wordt uitgevoerd en getoetst, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk optimaal benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

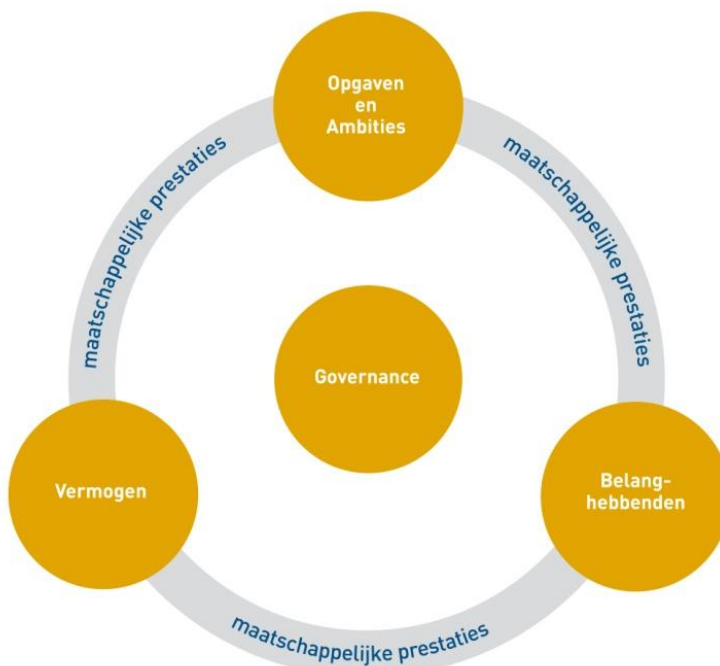
Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Aedescode, de Governancecode en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder bij 'Benaming' aangegeven.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	meer dan +35%
9	Zeer goed	De prestaties overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed	De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	Voldoende	De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens bovenstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- recensie;
- scorekaart;
- samenvatting;
- bestuurlijke reactie op de visitatie.

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de diverse perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance.

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Maatschappelijke visitatie 2010

Bij Volksbelang is in 2010 de vorige maatschappelijke visitatie uitgevoerd over de periode 2006-2009. Samenvattend was de visitatiecommissie van oordeel “dat Volksbelang niet op alle terreinen voldoende maatschappelijk heeft kunnen presteren”.

In het positionpaper van de directeur-bestuurder worden de conclusies van deze visitatie weergegeven:

- In de vorige visitatie over de periode 2006 - 2009 werd geconcludeerd dat we in die periode niet op alle terreinen voldoende maatschappelijk hebben gepresteerd.
- Door een samenloop van veranderingen in ons bestuur en van de gemeente konden geplande nieuwbouwprojecten onvoldoende worden gerealiseerd.
- Er ontbrak voldoende inzicht in de risico's van onze projecten, waardoor de haalbaarheid onder druk kwam te staan.
- De visitatiecommissie was kritisch op de hoeveelheid, soms impulsief en tegen hoge prijzen aangekochte gronden.
- Door het ontbreken van financiële en volkshuisvestelijke kaders konden de investeringen en volkshuisvestelijke doelstellingen van deze aankopen onvoldoende worden getoetst. Met het forse investeringsprogramma zochten we de grenzen op van onze financiële mogelijkheden.
- Het maakte Volksbelang kwetsbaar vanwege de projectontwikkelingsrisico's en omdat dit investeringsprogramma voor een groot deel afhankelijk was van verkoopopbrengsten van nieuwe en bestaande woningen, aldus de commissie.
- Tevens werden de gemaakte Prestatieafspraken met de gemeente als te vrijblijvend gekwalificeerd evenals de monitoring ervan.

De commissie constateert dat Volksbelang alle hierboven genoemde verbeterpunten heeft opgepakt. In dit visitatierapport worden deze verbeterpunten in de verschillende prestaties besproken.

Resultaten visitatie 2014

Betrokkenheid is groot

De commissie heeft in de visitatiegesprekken kunnen constateren dat, zoals ook het positionpaper vermeldt, in de bedrijfscultuur het vertrouwen in de (kwaliteiten van) medewerkers meer leidend is geworden. Medewerkers worden betrokken bij de beleidsvoornemens en in veel zaken die de bedrijfsvoering aangaan. Scholing wordt geënthousiasmeerd en netwerkbijeenkomsten worden bijgewoond. In het visitatiegesprek met een delegatie van het personeel kwam tot uiting dat de medewerkers trots zijn op hun organisatie. De “eigenheid” van de organisatie wordt door de medewerkers sterk gewaardeerd. De commissie heeft met alle leden van de Raad van Toezicht gesproken over de prestaties van Volksbelang en het functioneren van de gehele organisatie. Uit deze gesprekken bleek, dat ook de betrokkenheid van de toezichhouders groot is.

Nieuwe koers heeft overtuigd

Volksbelang heeft mede met de uitkomsten van de vorige visitatie een nieuw beleidsplan opgesteld. Het motto van het ondernemingsplan is ‘Thuis in Drimmelen’. De missie van Volksbelang is: “Volksbelang is actief in de gemeente Drimmelen. We voelen ons er thuis, kennen de lokale situatie en de mensen. We willen invulling geven aan de woonwensen van inwoners en voelen ons mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid van de dorpen”.

In het ondernemingsplan zijn zes strategische opgaven voor de periode 2011 tot en met 2015 vastgesteld:

- De klant centraal.
- Bouwen en beheren in balans.
- Investeren in duurzaamheid.
- Werken aan leefbaarheid.
- Maatschappelijk ondernemen.
- Presteren naar financieel vermogen.

Om de doelstellingen te realiseren is Volksbelang actief de verbindingen aangegaan met huurders, gemeente en betrokken partijen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Alle belanghebbenden, maar ook de medewerkers herkennen deze strategische opgaven, maar ook de gedegen en voortvarende uitvoering ervan, zo blijkt uit de visitatiegesprekken.

Toezicht gegroeid in transparantie en professionaliteit

Op het gebied van Governance heeft Volksbelang een enorme inhaalslag gemaakt. De Raad van Toezicht is in de visitatieperiode geheel vernieuwd, functioneert goed en is qua samenstelling goed afgestemd op de behoeften van Volksbelang. Transparant is de corporatie door de bijzondere open wijze waarop toezichthouders worden geworven. Volksbelang onderschrijft de Governancecode Woningcorporaties; de organisatie is in de visitatieperiode geheel “Governanceproof” gemaakt. De commissie is van oordeel dat de planning- en controlcyclus van Volksbelang enorm is verbeterd. De doelen uit het ondernemingsplan komen terug in de jaarplannen en worden consistent gemonitord in de tertiaalrapportages.

Financiële positie versterkt

De financiële positie van Volksbelang is in de visitatieperiode solide gemaakt. De commissie is van mening dat Volksbelang de financiële sturing goed doorontwikkeld heeft en de laatste vier jaar sterk verbeterd heeft. De planning en controlecyclus is verbeterd o.a. door het opstellen van fasedocumenten nieuwbouw met een sturing op rendementseisen van de investering, een financieel beleidskader, een actueel treasurystatuut, aangescherpte procuratie- en autorisatieregelingen en verantwoordingsrapportages gebaseerd op de balanced scorekaart. De financiële sturing is geprofessionaliseerd door het ontwikkelen van methodes van risicobeheersing. De commissie is van mening dat Volksbelang met betrekking tot gewijzigde wetgeving, additionele heffingen en economische ontwikkelingen passende tussentijdse wijzigingen in haar investeringsambities (temporiseren) en onderhoudsprogramma (fasering) heeft aangebracht. Daarmee heeft Volksbelang adequaat en tijdig ingespeeld op ontwikkelingen en met succes haar liquiditeit en solvabiliteit op peil weten te houden.

Van ‘ontwikkel’-corporatie naar ‘transitie’-corporatie

Er lag bij aanvang van de visitatieperiode in 2010 nog een ambitieuze doelstelling op het vlak van de bouwproductie. Vanuit het verleden had Volksbelang namelijk vele grondposities in bezit met nieuwbouwpogingen. Volksbelang heeft gedurende de visitatieperiode de risico’s voortkomend uit deze posities in beeld gebracht en parallel daaraan financiële sturing via het financieel beleidskader uitgedacht en ingevoerd. Vervolgens is met succes structureel gewerkt aan het verminderen van dat risicoprofiel. De kaders hebben zichtbaar bijgedragen bij de keuze van uitvoering of fasering van nieuwbouwplannen, dan wel verkoop of afwaardering van grondposities. De commissie is wel van mening dat de prioritering van de nieuwbouwlocaties, zoals de keuze binnen Volksbelang welke nieuwbouwlocatie als eerste moet worden ontwikkeld beter en opener afgestemd en besproken had kunnen worden met de gemeente.

De commissie is van mening dat Volksbelang trots mag zijn op het gepresteerde in deze periode:

- Het risicoprofiel van de grondposities grotendeels afgebouwd is door succesvolle oplevering van nieuwbouwlocaties zonder te blijven zitten met onverkoopbare woningen.
- De grondposities structureel teruggebracht zijn door verkoop aan ontwikkelende aannemers.
- Het bouwen en beheren meer in balans zijn.

- Volksbelang meer regie heeft gekregen op de toekomstige nieuwbouwinvesteringen. Het vastgoedbezit van Volksbelang is door nieuwbouw in de visitatieperiode met circa 12% toegenomen. Dat is tevens binnen de gestelde financiële kaders uitgevoerd. De commissie constateert dat Volksbelang aan het einde van deze visitatieperiode als een gezonde solide corporatie gezien kan worden en de focus nu kan richten op de toekomst. Volksbelang zal nadrukkelijk aan de uitkomsten van het strategisch voorraadbeleid moeten werken, waarbij de uitdaging vooral ligt om het huidige bezit te transformeren en toekomstbestendig te maken voor de veranderende vraag van haar huidige en toekomstige huurders in een vergrijzende markt. Hierbij vindt de commissie het van belang dat de sturing op de onderhoudsconditie van het bezit minder vanuit de techniek en meer vanuit de strategie gaat plaatsvinden.

Samen optrekken is het devies

Volksbelang heeft een open en transparante relatie met haar belanghebbenden. De *Relatiematrix Belanghouders* geeft aan dat Volksbelang haar belanghebbendenmanagement prima op orde heeft. Bij het opstellen van het ondernemingsplan ‘Thuis in Drimmelen’ heeft Volksbelang de agenda opgehaald bij haar belanghebbenden en heeft in stakeholdersbijeenkomsten de beleidsvoornemens met hen besproken.

Uit de visitatiegesprekken heeft de commissie evenwel opgemaakt dat de contacten met de gemeente en huurdersorganisatie nog vooral gericht is op beleids- en planvorming en niet op evalueren, verantwoording afleggen en bijstelling van het beleid. De commissie is van mening dat Volksbelang dit beter moet laten aansluiten op de beleidscyclus. Volksbelang zou de huurders en gemeente meer en eerder moeten betrekken bij het maken van beleidskeuzes.

Volksbelang heeft met de zorg/welzijnsinstellingen op het gebied van beleidsvorming vooral projectgebonden en wederzijds verbonden contacten. Uit de visitatiegesprekken kwam naar voren, dat de zorg/welzijnsinstellingen graag meedoen met het tot stand brengen van het beleid, maar alleen zover het hun eigen business betreft, dus meer op projectbasis en op een bilaterale wijze.

Alle belanghebbenden hebben, elk vanuit hun eigen perspectief, aangegeven dat Volksbelang een actieve, professionele en toegankelijke partner is.

Maatschappelijke prestaties blijven aandacht vragen

Op het gebied van duurzaamheid levert Volksbelang goede prestaties en dat draagt bij aan minder belasting voor het milieu en beheersing van de woonlasten. De komende jaren blijft Volksbelang zich richten op de modernisering en senioren geschikt maken van haar woningbezit. De belanghebbenden geven aan dat ze positief zijn over Volksbelang. Zij zien een betrouwbare partner, die gedegen en professioneel werkt. De maatschappelijke ontwikkelingen in het scheiding van wonen en zorg noopt Volksbelang de samenwerking met zorg/welzijnsinstellingen te intensiveren.

Bezinning op de toekomst

Volksbelang heeft bij de voorbereidingsgesprekken voor deze visitatie aangegeven dat zij graag enkele vragen aan de belanghebbenden wilde voorleggen over een aantal ‘toekomstvragen’. De commissie heeft deze vragen opgenomen in de vragenlijst/enquête die de belanghebbenden in het kader van *Presteren volgens Belanghebbenden* hebben beantwoord. De vragen van Volksbelang luiden als volgt:

- Wat zijn volgens u de belangrijkste strategische onderwerpen voor het op te stellen nieuwe Ondernemingsplan van Woningstichting Volksbelang?
- Hoe kijkt u aan tegen het schaal- en kennisniveau van Woningstichting Volksbelang gezien de toekomstige inhoudelijke en financiële opgaven en mogelijke risico’s?
- Vindt u dat Woningstichting Volksbelang zich ook meer regionaal moet oriënteren indien de regionale benadering in wonen en zorg belangrijker wordt? Zo ja, op welke wijze?

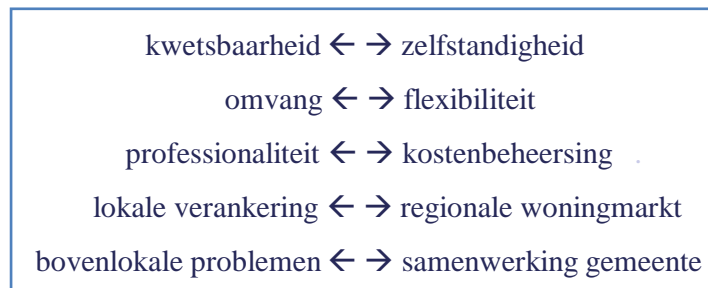
De beantwoording door de belanghebbenden van deze vragen, zijn opgenomen in hoofdstuk 2.

De commissie heeft zich gebogen over de uitkomsten van de visitatie bij Volksbelang.

Zij vindt een aantal relativiserende vragen op z'n plaats wat betreft de huidige positie van Volksbelang in het licht van toekomstige maatschappelijke ontwikkelingen:

- Is het als relatief kleine woningcorporatie vol te houden op de kennisgebieden bij te blijven?
- Is die kennis voldoende verankerd in de organisatie en toekomstbestendig?
- Is het inhuren van kennis altijd het meest optimaal?
- Is er voldoende knowhow voor nieuwbouwprogramma's, strategisch voorraadbeheer en nieuwe wet- en regelgeving?

Of zoals in paragraaf 6.1 van het ondernemingsplan staat: "Volksbelang kan het niet alleen". De hiervoor weergegeven vragen van Volksbelang aan de belanghebbenden geven niet echt een antwoord op manier van invulling van de uitspraak "Volksbelang kan het niet alleen". Tegenstellingen in wat belanghebbenden van belang achten geven een spanningsveld, waarbinnen de keuzes voor de toekomst van Volksbelang gemaakt moeten worden.



De noodzaak tot het opheffen van de kwetsbaarheid van de kleine organisatie heeft gevolgen voor de -in de ogen van belanghebbenden- belangrijke zelfstandigheid. Daarentegen wordt een grotere omvang van de organisatie ook gezien als bedreiging voor de gewaardeerde flexibiliteit van de huidige organisatie. Een gewenste toename aan beleidskracht van de organisatie staat op gespannen voet met kostenbeheersing. Ook zien de belanghebbenden dat Volksbelang een regionale woningmarkt te bedienen heeft, maar vinden ook de huidige sterke lokale verankering van belang. En het bijdragen aan oplossingen van bovenlokale problemen gaat de huidige samenwerking met de gemeente te boven.

VERDELING BENCHMARKPOSITIES EERSTE RONDE AEDES BENCHMARK

		Bedrijfsvoering		
		C	B	A
Huursoordeel	A	12 6%	15 7%	16 8% <i>Winstrijding Volksbelang</i>
	B	32 16%	43 21%	43 21%
	C	14 7%	14 7%	16 8%

vereniging van woningcorporaties

 N=205
 Bron: Aedes-benchmark 2014

De huidige positie van Volksbelang in de nieuwe benchmark van Aedes, Volksbelang hoort bij de 8% van de corporaties die AA scoren in deze matrix, geeft aan dat zowel de bedrijfsvoering als het huursoordeel tot de beste 33% van de benchmark behoren.

De commissie is van mening dat het vasthouden van deze positie bij de toekomstige keuzes van eminent belang is en wenst Volksbelang veel succes bij het maken van deze keuzes.

B. Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Presteren in het licht van de opgaven	7,1	7,0	6,7	7,0	8,0		7,2	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,0	7,3	7,3	7,0	7,2		7,2	50%	7,3
Relatie en communicatie							7,5	25%	
Invloed op beleid							7,2	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							7,0	30%	7,0
Doelmatigheid							7,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					7,0	7,3	33%	7,3
	Check					8,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,4	7,1	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Gov. code					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			

C. Samenvatting Woningstichting Volksbelang

Profiel

Woningstichting Volksbelang is een woningcorporatie in de gemeente Drimmelen en actief in de dorpskernen Made, Drimmelen, Terheijden en Wagenberg. Lokale verankering blijkt uit het feit dat Volksbelang bijna 100 jaar bestaat. Volksbelang heeft per ultimo 2013 2.015 verhuureenheden in bezit.

Volksbelang heeft een tweelaagse bestuursstructuur met een Raad van Toezicht en een directeur-bestuurder, de heer E.W.T. van den Einden. De organisatie kent de volgende afdelingen: *Vastgoed, Wonen en Bedrijfsvoering*. De directeur en de afdelingsmanagers vormen samen het managementteam. Bij Volksbelang waren ultimo 2013 16 medewerkers in dienst. Het aantal formatieplaatsen bedroeg eind 2013 14,5 fte's. De belangrijkste rol voor de Raad van Toezicht is toezicht houden op het beleid en de toetsing daarvan, het fungeren als klankbord voor de directeur-bestuurder, het bewaken van de financiële continuïteit, kortom ingeval van gewijzigde omstandigheden toe te zien dat tijdig vastgesteld beleid wordt bijgesteld. De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CiP 2013) plaatst Volksbelang in referentieregio Rg 35 *Breda en omstreken* in de referentiegroep Rf 06 *Gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen*. Als Volksbelang in dit rapport wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit de corporaties uit de groep in de referentieregio.

Het woningbezit van Volksbelang bestaat voor 74,2% uit *Eengezinswoningen* en ligt aanmerkelijk hoger dan de referentiegroep (53,6%) en het landelijk gemiddelde (42,4%). De corporatie heeft geen *Hoogbouw* in de portefeuille. Volksbelang scoort bij *Meergezinswoningen zonder lift t/m 4 lagen* met 6,8% aanzienlijk lager dan de referentiegroep (15,7%) en het landelijk gemiddelde. Voor de *Meergezinswoningen met lift* zijn er geen noemenswaardige verschillen tussen Volksbelang, de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Een groot deel van het bezit is gespreid over de bouwperiodes 1945 tot 1990. In vergelijking met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde zijn de percentages ongeveer gelijk.

Woningbezit Volksbelang

Type woningen in %	Volksbelang	Rg 35	Landelijk
<i>Eengezinswoningen</i>	74,2	53,6	42,4
<i>Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen</i>	6,8	15,7	26,2
<i>Meergezinsetagebouw met lift</i>	16,6	15,5	14,1
<i>Hoogbouw</i>	0,0	8,7	11,5
<i>Onzelfstandige overige wooneenheden</i>	2,3	6,6	5,8

Bron: CiP 2013 CFV

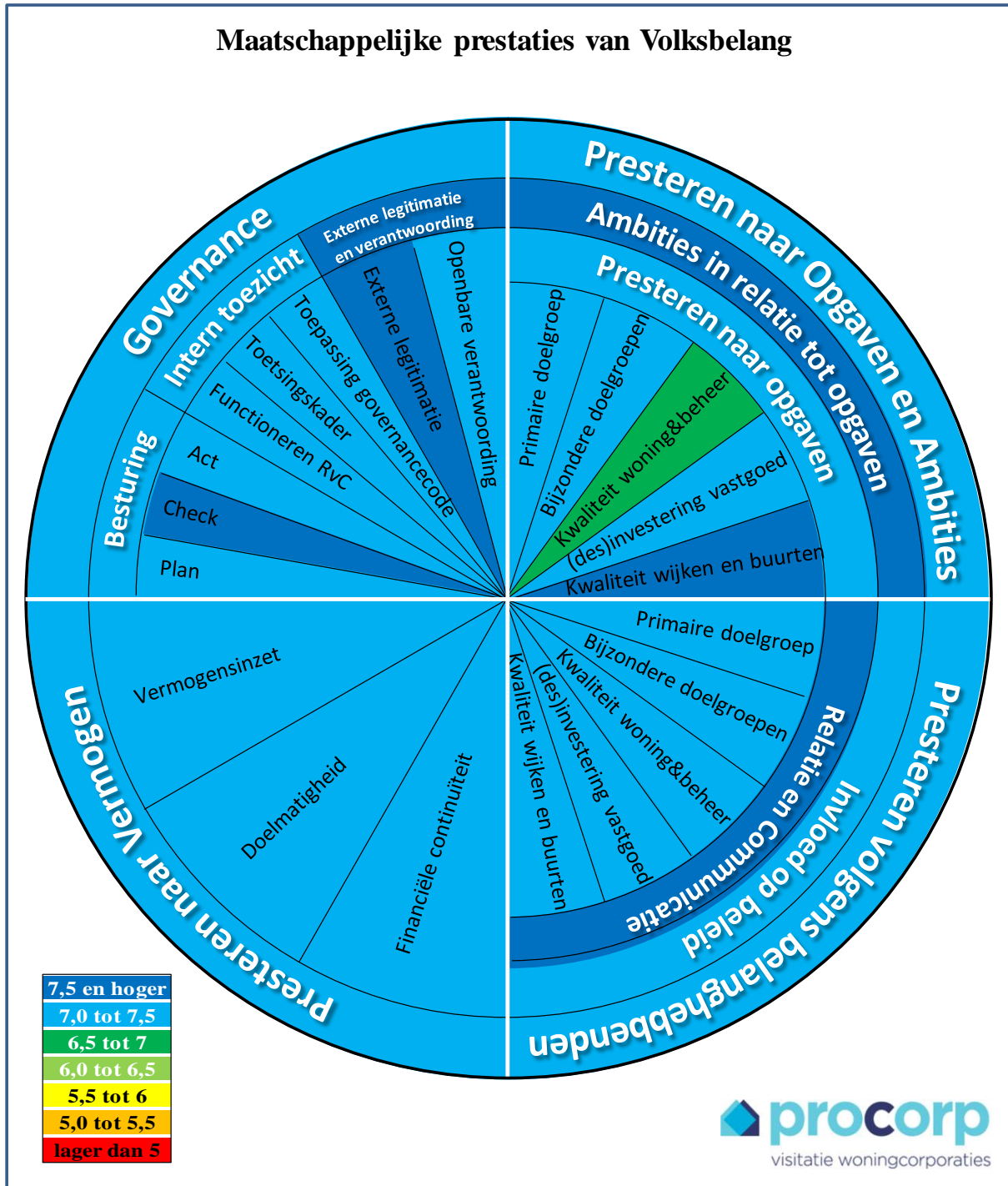
De woningvoorraad van Volksbelang volgens het CFV (CiP 2013)

<i>Goedkoop</i>	17,6%
<i>Betaalbaar</i>	73,3%
<i>Dure woningen < huurtoeslaggrens</i>	9,1%
<i>Dure woningen > huurtoeslaggrens</i>	0,1%
Totaal	100%

Overzicht puntprijzen CiP 2013	Corporatie	Referentie	Landelijk
<i>Gemiddelde puntprijs huurwoningen (x € 1) DAEB</i>	2,84	2,86	3,12
<i>Gemiddelde puntprijs huurwoningen (x € 1) niet DAEB</i>	3,85	3,82	4,30

Beoordeling

De maatschappelijke visitatie over de periode 2010 tot en met 2013 levert Volksbelang de volgende beoordelingen op:



D. Reactie Bestuur en Raad van Toezicht op de Maatschappelijke Visitatie

De afgelopen periode heeft voor Volksbelang de vierjaarlijkse maatschappelijke visitatie plaatsgevonden. Met deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van Volksbelang in de jaren 2010 tot en met 2013 en leggen we (publiekelijk) verantwoording af over ons gevoerde beleid. Ook zijn de uitkomsten en verbeterpunten uit de visitatie van 2010 betrokken bij deze visitatie.

De onafhankelijke visitatiecommissie heeft op basis van documenten, eigen analyses, gesprekken met en een enquête onder 19 van onze Belanghebbenden en door gesprekken met de Raad van Toezicht, Bestuur, management en medewerkers haar eindoordeel gevormd. De methodiek is gebaseerd op de aangescherpte visitatiemethodiek 5.0.

In deze gezamenlijke reactie van Bestuur en Raad van Toezicht gaan we, na een reactie op de eindconclusies (recensie) van de visitatiecommissie, per rapportonderdeel in op de bevindingen en aanbevelingen van de Visitatiecommissie.

Algemene reactie/recensie Visitatiecommissie

De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke prestaties in de periode 2010 tot en met 2013 vanuit 5 prestatievelden te weten: Presteren naar opgaven, Ambities, Presteren volgens belanghebbenden, Presteren naar vermogen en Governance. De visitatie wordt uiteindelijk in eindscores weergegeven. We zijn content met de eindscores op de diverse onderdelen die variëren tussen de 7,0 en 7,4. Dit betekent in de definities van de methodiek “dat de prestaties in de afgelopen jaren gelijk waren aan de opgaven dan wel deze overtreffen”.

Het algemene beeld wat de commissie schetst is dat we een organisatie zijn die trots is op wat ze doet, eigenzinnig vast heeft gehouden aan haar doelstellingen en zich verbonden voelt met de Drimmelse samenleving en de partijen die daarin samen met ons actief zijn. De commissie signaleert dat we in de periode 2010 - 2013 stevige doelen hebben gesteld en deze ook hoofdzakelijk hebben bereikt. Daarnaast hebben we tijdig ingegrepen vanwege de gewijzigde omstandigheden als gevolg van de verhuurdersheffingen en de economische en woningmarktontwikkelingen.

We herkennen de constatering dat in al onze geledingen de betrokkenheid en trots op wat we presteren aanwezig is en zullen waken daarin niet zelfgenoegzaam te worden. De commissie concludeert dat we eigenzinnig vast hebben gehouden aan de koers van ons Ondernemingsplan en onze strategische opgaven en dat onze belanghebbenden de uitvoering daarvan als gedegen en voortvarend typeren. Het interne toezicht, de interne verantwoording, het risicomanagement en het (bij)sturen op onze financiële positie zijn verder geprofessionaliseerd.

Belanghebbenden zijn content met onze voortvarende aanpak en daadkracht (o.a. in de projectontwikkeling) maar geven wel aan ook meer betrokken en geïnformeerd te willen worden bij onze beleidskeuzes en de (tussentijdse) voortgang en resultaten van ons beleid en projecten. De scheiding van wonen en zorg en de onderlinge afhankelijkheid nopen ons indringender samen te werken met onze zorgpartners. De discussies over betaalbaarheid van wonen in relatie tot de hoogte van onze huur(verhogingen) zullen we eerder en indringender gaan agenderen met onze huurdersvereniging. We herkennen ons in het beeld dat de komende jaren het accent meer komt te liggen op de transitie van onze bestaande woningvoorraad en het belang van een goed strategisch voorraadbeleid. We zijn met deze thema's reeds in 2014 aan de slag gegaan en zullen deze steviger verankeren in onze nieuwe beleidscyclus en Ondernemingsplan.

Mede op basis van de aanvullende vragen aan onze belanghebbenden adviseert de commissie vanwege de toenemende complexiteit van (maatschappelijke) ontwikkelingen, de optimalisering van de regionale volkshuisvesting en de kwetsbaarheid van een kleinere organisatie de mogelijke meerwaarde van samenwerking met regionale corporaties nader te onderzoeken. De uitkomsten van het visitatierapport geven aan dat we de afgelopen jaren in staat zijn gebleken om maatschappelijk te presteren ondanks moeilijke omstandigheden. Maar ook wij zien de toenemende complexiteit en overheidsdruk en onderschrijven het belang van gedegen onderzoek

op dit terrein zonder vooraf daarin reeds fundamentele standpunten in te nemen. We verwijzen naar het, in dit rapport opgenomen, Positionpaper van de directeur-bestuurder.

Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore komt uit op een 7,4. De wijze waarop we onze ambities hebben verwoord in ons Ondernemingsplan en beleidsstukken scoort een 8,0. Onze feitelijke maatschappelijke prestaties een 7,2.

De commissie is erg te spreken over onze inzet voor het Dorpsgericht Werken gericht op het behoud en verbeteren van de leefbaarheid in de dorpen en wijken en het feit dat we onze nieuwbouwpoging zoals vastgelegd in de Prestatieafspraken met de gemeente nagenoeg realiseren. Het ontbreken van een helder kwaliteitskader voor ons woningbezit wordt minder gewaardeerd. We zullen dit nader gaan uitwerken in ons strategisch voorraadbeleid en zijn inmiddels bezig met het opbouwen van een woningcartotheek.

Onze ambities zijn helder verwoord, worden als realistisch gezien en onze inzet op het verduurzamen van het woningbezit wordt in het bijzonder gewaardeerd. Ook ziet de commissie dat de ambities in onze beleidscyclus en verantwoording (jaarverslagen, tertiaire rapportages en besluiten) helder terugkomen.

Presteren volgens Belanghebbenden.

Dit onderdeel is met name gebaseerd op het oordeel van onze Belanghebbenden en scoort totaal een 7,3.

We zijn blij met het oordeel dat we een open, transparante en benaderbare corporatie zijn. Er wordt wel aandacht gevraagd om goed en ook tussentijds te blijven communiceren over de voortgang van zaken. Met de Huurdersvereniging hebben we dit verankerd in onze structurele overleggen en met de gemeente in de periodieke voortgangsoverleggen over onder andere de Woonvisie en Prestatieafspraken. Met onze overige belanghebbenden vindt dit meer projectmatig plaats.

Opvalt is dat onze Belanghebbenden behoudens op het onderdeel Kwaliteit van wijken en buurten (leefbaarheid) ons betere scores geven dan het eindoordeel van de commissie. We zien dat onze huurders kritischer zijn op onze inzet op leefbaarheid (6,7) dan de overige belanghebbenden (7,5). Men blijft alert op het feit dat we geen publiekstaken uitvoeren met de portemonnee van onze huurders en dat de inzet niet ten koste gaat van de eigen huurders of de aanpak van individuele problemen zoals burenoverlast. Een helder standpunt. Wij onderschrijven die zienswijze maar zijn wel van mening dat onze inzet in leefbaarheid zowel qua uren als geld in balans is met de (individuele) huurdersbelangen.

Daarentegen is de Huurdersvereniging positief over onze prestaties met betrekking tot de kwaliteit van ons bezit (7,5) en de huisvesting van onze primaire (7,3) en bijzondere doelgroepen (7,6). Ook is men erg tevreden over de onderlinge relatie en communicatie (8,0). We zijn content met deze reflectie, zeker in tijden dat we het over belangrijke zaken zoals de jaarlijkse, inkomensafhankelijke huurverhoging niet eens werden. Het blijft wel zaak alert te blijven op deze goede verstandhouding. De zorg- en welzijnsinstellingen appelleren terecht aan de komende vergrijzing en de ontwikkelingen in (scheiden van) wonen en zorg en vragen blijvend aandacht hiervoor. Momenteel zijn we al met deze partijen (De Wijngaerd, Surplus, Prisma en SWO) in gesprek hierover.

Duidelijk is wel dat we nog pro-actiever onze huurders en belanghebbenden moeten betrekken bij de beleidsontwikkeling. Men wil graag stevig en tijdig betrokken worden. We zullen dit met onze Belanghebbenden nader gaan uitwerken. Deels zit dat ons inziens ook al besloten in de aankomende Novelle van de Woningwet waarin zowel de rol van de gemeente als die van de Huurdersvereniging belangrijker wordt.

Presteren naar Vermogen

Het eindoordeel over de vraag of we voor onze maatschappelijke prestaties, op basis van een fundamentele onderbouwing voldoende gebruik maken van onze financiële mogelijkheden zonder dat dit onze continuïteit in gevaar brengt is een 7,0.

De commissie waardeert de actieve wijze waarop we periodiek de voortgang op kasstromen en financiële parameters monitoren en daarop hebben bijgestuurd in ons beleid. Ook beschouwt men onze bedrijfsvoering als doelmatig, effectief en productief onder andere blijkend uit vergelijkende benchmark-gegevens en het gegeven dat onze netto bedrijfslasten per verhuureenheid zijn afgenomen terwijl deze bij vergelijkbare corporaties zijn gestegen. Voor een deel is dit te verklaren door de groei van ons woningbezit vanwege nieuwbouw zonder dat de bedrijfslasten mee stijgen.

De commissie is onder de indruk van het uitgevoerde investeringsprogramma en de wijze waarop we hebben bijgestuurd op onze forse grondposities en ontwikkelrisico's in economisch zware tijden. We zijn blij om te constateren dat onze inzet, in de afgelopen jaren, op het indammen van de ontwikkelrisico's worden herkend. Onze huidige financiële positie en beperkte (ontwikkel)risico's biedt ons een solide basis voor de toekomst. Het stelt ons ook in staat, ondanks de forse verhuurdersheffingen van de rijksoverheid, nieuwe maatschappelijke opgaven in de gemeente Drimmelen op te pakken. Een voorbeeld daarvan is de mogelijke overname van WSG van de nieuwbouwplannen voor het woon-zorgcomplex De Nieuwe Ganshoek.

Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van dit prestatieveld is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. De commissie waardeert dit met een 7,5.

We ervaren soms de focus en regeldruk van externe toezichthouders, overheden en overige partijen op ons handelen als disproportioneel. Anderzijds zijn we ons zeer bewust van het negatieve imago van onze sector door de talrijke incidenten bij woningcorporaties. We beseffen dat we werken met maatschappelijk kapitaal en de middelen van onze huurders en willen maximaal intern en extern verantwoording afleggen. Het is mooi, maar in onze ogen niet meer dan normaal, dat we op dit aspect ruim voldoende scores.

De Parlementaire Enquête Woningcorporaties heeft aangetoond dat de incidenten in de sector ook te herleiden zijn naar de wijze waarop de Raad van Toezicht is samengesteld, functioneert en haar taken serieus neemt. De commissie beoordeelt onze inzet daarop met een 8 en bevestigt daarmee het belang dat wij hechten aan goed en stevig intern toezicht. De commissie oordeelt dat de interne besluitvorming is gestoeld op de Governancecode voor Woningcorporaties en heldere beslismomenten en documenten. De wijze waarop we Belanghebbenden hebben betrokken bij onze beleidsvorming en met hen hebben gecommuniceerd (externe legitimatie) wordt met een 8 beoordeeld, de openbare verantwoording over onze prestaties met een 7.

Tot slot

Wij bedanken de visitatiecommissie voor haar inzet en de wijze waarop zij zich van hun taak hebben gekweten. Op basis van een strakke planning, heldere opzet en zorgvuldige uitwerking zijn zij er in geslaagd om binnen de afgesproken termijnen haar eindrapport te presenteren. We zijn ook verheugd dat belanghebbenden constructief hebben meegewerkt en de moeite hebben genomen om persoonlijk de commissie te woord te staan en/of de vragenlijst in te vullen.

De uitkomsten en aanbevelingen van dit visitatierapport zullen wij delen met onze belanghebbenden, de huurders en de inwoners van de gemeente Drimmelen. Ook zal de rapportage op onze website worden geplaatst. De visitatie geeft goede aanknopingspunten voor het werk van morgen en voor zowel de inhoud als de wijze waarop we in 2015 ons nieuwe Ondernemingsplan gaan opstellen.

Voorzitter Raad van Toezicht, Herman Weggen

Directeur-bestuurder, Eric van den Einden

DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

De prestaties van Volksbelang worden in dit hoofdstuk vergeleken met de opgaven in het werkgebied en de eigen ambities van Volksbelang. De beoordeling van deze prestaties is uitgevoerd volgens de vijf prestatievelden van de visitatiemethodiek. In bijlage 1 zijn de prestaties van Volksbelang vergeleken met de opgaven en ambities.

1.1 De opgaven in het werkgebied



Volgens de statuten heeft Woningstichting Volksbelang 17 gemeenten in het westen van Noord Brabant tot werkgebied. Volksbelang is echter alleen actief binnen de gemeente Drimmelen.

De gemeente Drimmelen bestaat naast het dorp Drimmelen uit de kernen: Blauwe Sluis, Helkant, Hooge Zwaluwe, Lage Zwaluwe, Made, Oud-Drimmelen, Terheijden, Wagenberg en uit de buurtschappen: Binnen Moerdijk, Gaete, Steelhoven, Plukmade en Stuivezand.

Het woningbezit van Volksbelang staat in de kernen Made, Terheijden en Wagenberg en Oud-Drimmelen.

Naast Volksbelang is ook Goed Wonen uit Lage Zwaluwe actief in de gemeente Drimmelen.

De prestatieafspraken tussen de corporaties en de gemeente Drimmelen zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst prestatieafspraken, herzien op 13 mei 2009 voor de periode 2010 - 2012. De meest recente opgaven van de gemeente Drimmelen zijn vastgelegd in de "Prestatieafspraken 2013 – 2016 tussen de gemeente Drimmelen en Woningstichting Volksbelang". Deze prestatieafspraken zijn gebaseerd op de Woonvisie 2011 – 2016 en op het in de Woonvisie afgestemde bouwprogramma. In deze afspraken wordt ook Woningstichting Goed Wonen genoemd. Goed Wonen kon echter geen partij worden, omdat ze onder verscherpt toezicht stond van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, zodat zij de prestatieafspraken niet mocht/kon ondertekenen.

Hierna volgt een uitwerking van deze kaders naar de opgaven voor Volksbelang. Soms staat in de prestatieafspraken 'beide corporaties' of 'de corporaties'. Hiermee worden dan Volksbelang en Goed Wonen bedoeld.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De noodzakelijke omvang van de kernvoorraad is sinds de invoering van de Europese regels in een ander perspectief komen te staan. Daarvoor gingen de corporaties uit van 2.250 huurwoningen voor de hele gemeente. Om in de vraag voor de primaire en secundaire doelgroep te voorzien, zou dit aantal 2.350 moeten zijn. Door invoering van de Europese regels is de grens gelegd bij een inkomen van € 34.229. Van de ingeschreven woningzoekenden heeft naar schatting 25% een hoger inkomen dan deze grens en heeft zich in 2011 vraagtuitval voorgedaan.

In overeenstemming met de Woonvisie dienen de corporaties een minimum kernvoorraad aan te houden van 2.250 woningen. Minimaal 75% van de woning van Volksbelang worden op of onder de huurtoeslaggrens aangeboden (€ 574,35 prijspeil 1 januari 2013). Gemeente Drimmelen en Volksbelang werken samen bij het tegengaan van huurachterstanden. Volksbelang voert een actief en streng aanmaningsbeleid en probeert te voorkomen dat schulden hoog oplopen. Er is een project door de corporatie gestart met de inzet van budgetcoaches en dit project is in 2013 geëvalueerd.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Naast de algemene doelstelling van het huisvesten van de doelgroep, zal de nadruk liggen op het bouwen van woningen, teneinde betere doorstroming van ondermeer senioren te realiseren. Hierdoor zullen starters en lage middeninkomens (tot € 43.000) in de bestaande voorraad meer slaagkansen krijgen om een woning te huren, of eventueel te kopen. De gemeente en Volksbelang spannen zich bij nieuwbouw maximaal in, om in samenwerking met zorgorganisaties een adequate zorginfrastructuur te realiseren.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

In de bestaande woningvoorraad willen de corporaties hun woningen verbeteren bij groot onderhoud of renovatie. Volksbelang streeft naar een gemiddeld energielabel B voor haar woningbezit. Beperking van energieverbruik draagt bij aan de betaalbaarheid van wonen. Volksbelang zal in de periode 2011 tot en met 2015 ongeveer 400 bestaande woningen aanpakken en voorzien van dak-, vloer- en gevelisolatie

(Des)investeringen in vastgoed

De Woonvisie vormt de basis voor kwantitatieve invulling van nieuwbouwlocaties binnen de gemeente Drimmelen. Volksbelang en Goed Wonen hebben de eerste voorkeur voor nieuwbouw in het sociale segment.

In de Woonvisie is vastgelegd dat het totale nieuwbouwprogramma gericht is op een verhouding huur en koop van 25% respectievelijk 75%. De gemeente Drimmelen mag 902 woningen toevoegen aan de voorraad in de periode 2012-2022. De implementatie van deze kaders voor de nieuwbouwpoging van Volksbelang komt tot het jaar 2015 uit op 198 huurwoningen en 206 koopwoningen.

Volksbelang legt in het nieuwbouwprogramma het accent op nultreden-woningen, geschikt voor senioren. Deze woningen zijn ook met relatief eenvoudige maatregelen te bestemmen voor personen met een beperking.

Kwaliteit van wijken en buurten

De gemeente is eerstverantwoordelijke voor de inrichting van de woonomgeving. Volksbelang draagt bij aan leefbaarheid van haar bewoners in buurten waar zij bezit heeft. Partijen zetten zich blijvend in voor *Dorpsgericht werken* en voor projecten die daarvan een uitvloeisel zijn. De gemeente en Volksbelang betrekken bewoners bij de ontwikkeling van plannen voor de leefomgeving. De gemeente en Volksbelang stemmen werkzaamheden, zoals woningverbetering én werkzaamheden aan straten en riolering, op elkaar af om overlast voor bewoners zoveel mogelijk te beperken.

Alle partijen nemen actief deel aan de periodieke wijkschouwen, overleggremia en wijksprekuren. De inzet van Volksbelang heeft resultaten opgeleverd die de opgaven te boven gaan. Zo heeft Volksbelang gezorgd voor de continuïteit van de steunpunten door de kosten op zich te nemen nadat de gemeente de bijdrage aan de steunpunten in 2012 heeft stopgezet. Bij de aanpak van overlast boekt Volksbelang in de meeste gevallen al positief resultaat binnen het kwartaal waarin ze gemeld worden. Het project ‘dorpsgericht werken’ heeft betere resultaten opgeleverd dan op voorhand verwacht werd. Dit is mede te danken aan de zeer actieve deelname van Volksbelang gedurende de afgelopen jaren.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,1.

Volksbelang heeft de voorraad goedkope en betaalbare woningen gedurende de visitatieperiode iets laten teruglopen, maar de omvang is nog steeds hoger dan de prestatieafspraken. Ten tijde van de ondertekening van de prestatieafspraken 2013-2016 hebben de corporaties samen 2.578 woningen in de kernvoorraad, terwijl de afspraak over 2.250 woningen gaat.

Volksbelang houdt zich goed aan de regelgeving voor passend toewijzen van de woningen. De 10% ruimte wordt volgens de afspraken mede gebruikt voor de verhuur aan lage middeninkomens.

De wachttijden van de actief woningzoekenden voor een sociale huurwoning liggen bij Volksbelang gemiddeld iets boven de drie jaar. Hier is echter geen opgave of ambitie voor gedefinieerd. Om meer zicht te krijgen op de slaagkansen, is Volksbelang begonnen met het opschonen van ingeschreven woningzoekenden.

Statushouders worden, conform de afspraken met de gemeente, binnen een redelijke termijn geplaatst. Volksbelang heeft voor senioren bestaande woningen speciaal gelabeld. Deze labeling voor senioren is ook toegepast voor nieuwbouw. Voor een project met nieuwbouwwoningen was de belangstelling van senioren zo beperkt, dat uiteindelijk een deel van die woningen aan niet-senioren zijn verhuurd.

Volksbelang is volgens de commissie goed bezig woningen te voorzien van energiebesparende maatregelen, zodat de woonlasten van huurders verder kunnen worden beperkt. Tijdens de visitatieperiode zijn ruim 400 woningen kwalitatief verbeterd. Hierbij zijn ook flinke stappen gemaakt naar een hoger energielabel.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Het woningbezit van Volksbelang bestaat voor ruim 22% uit speciaal gelabelde woningen voor ouderen, gehandicapten en zorgbehoevende mensen. Totaal is 24% van het woningbezit een nultredenwoning. Bij alle nieuwbouwprojecten zorgt Volksbelang ervoor, dat deze woningen ook geschikt of met beperkte ingrepen geschikt te maken zijn voor rolstoelgebruik.

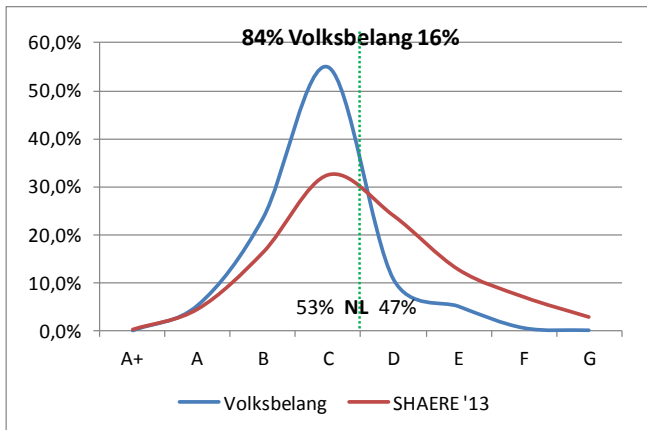
Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7

De puntprijs volgens het woningwaarderingssysteem (WWS) ligt op hetzelfde niveau als dat van de referentiecorporaties. Wat opvalt, is dat Volksbelang gemiddeld grotere woningen heeft dan de referentiegroep. De gemiddelde woning van Volksbelang heeft 76 oppervlaktepunten en de referentiegroep 65. Daarentegen heeft de referentiegroep 86 WWS-punten voor de overige onderdelen -uitrusting en comfort- en Volksbelang 78 punten.

De onderhoudstoestand van de woningen wordt gemeten aan de hand van de conditiemeting volgens NEN 2767. Het systeem hiervoor is bij Volksbelang nog in opbouw en de scores van het gehele woningbezit zijn nog niet bekend. Ook is er geen kwaliteitskader voor het bezit gedefinieerd. Bij een projectmatige aanpak van het bezit, wordt op projectniveau de kwaliteit bepaald. De bestedingen aan onderhoud lopen in de pas met de onderhoudsuitgaven van de referentiegroep.

Volksbelang meet de kwaliteit van dienstverlening met de USP-bewonersscan. Op de onderdelen 'woning' en 'dienstverlening' scoort Volksbelang met een 7,6 even hoog als de andere corporaties in de regio. Op 'buurt en leefbaarheid' scoort Volksbelang met een 7,8 aanmerkelijk hoger dan de andere corporaties in de regio, die een 7,3 halen.



Op energie en duurzaamheid voldoet Volksbelang aan de afspraken die met de gemeente zijn gemaakt. Ook de landelijke afspraken lijken voor Volksbelang goed haalbaar. In vergelijking met de andere corporaties in Nederland scoort Volksbelang bovengemiddeld met woningen op het niveau van label B en C, terwijl 84% van de woningen al een label C of hoger heeft.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De nieuwbouwpoging is in de afgelopen jaren ruim voldoende opgepakt. De afspraken met de gemeente over de aantallen nieuwbouw huur en koop worden gehaald. Tot nu toe heeft Volksbelang 153 huurwoningen gebouwd en staan er nog 71 op stapel. In de prestatieafspraken bedroeg het aantal huurwoningen 198. Van de koopwoningen zijn er 190 opgeleverd en staan er nog 105 in de plannen. Hierbij was de afspraak, 206 op te leveren woningen.

Op het gebied van herstructurering, woningverbetering en groot onderhoud bij mutatie laat Volksbelang zien de met de gemeente afgesproken aantallen te halen. De ruim 400 woningen die zijn aangepakt, hebben nu allemaal een verbeterd energielabel en voldoen aan de veiligheidsstandaard van Volksbelang.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Conform de afspraken vervat in de prestatieovereenkomst met de gemeente Drimmelen neemt Volksbelang actief deel aan de periodieke wijkschouwen, overleggrema en wijksprekuren en zet zij zich tevens voor *Dorpsgericht werken*.

De inzet van Volkshuisvesting is veel groter dan op basis van de prestatieafspraken verwacht mocht worden. In veel situaties is Volksbelang initiator en trekker van projecten, ook van projecten die voortkomen uit *Dorpsgericht werken*. De commissie merkt op dat de waardering van veel partijen voor de inzet van Volksbelang op alle aspecten van leefbaarheid groot is. Deze waardering komt ook tot uiting in de door USP uitgevoerde bewonersscan. Met een 7,8 geven ook de bewoners hun waardering voor de inzet van Volksbelang.

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

Volksbelang heeft haar beleidsambities en strategische opgave in haar ondernemingsplan op een heldere manier verwoord en als volgt gedefinieerd: “Thuis in Drimmelen”, ondernemingsplan 2011-2015.

Klant centraal

Meer nadruk op de kwaliteit van wonen vraagt om een dienstverlenende instelling gericht op klanttevredenheid.

Bouwen en beheren in balans

We gaan investeren in de kwaliteit van onze woningen en nieuwbouw. We gaan een actief verkoopbeleid voeren en woningen zonder toekomstwaarde slopen.

Duurzaamheid en energielasten

We gaan actief investeren in duurzaamheid en beheersing van energielasten, zowel in het belang van een goed milieu als voor het beperken van de energiekosten van onze huurders.

Leefbaarheid en dorpsontwikkeling

We moeten kwaliteit van wonen ook vertalen in activiteiten, gericht op het behoud van de leefbaarheid van de dorpen.

Maatschappelijk ondernemen

In onze maatschappelijke rol moeten we als netwerkorganisatie goed blijven samenwerken met onze belanghouders. Maatschappelijk ondernemen stelt eisen aan de wijze waarop we verantwoording afleggen over onze activiteiten en heeft betekenis voor onze medewerkers en werkcultuur.

Presteren naar vermogen

Onze forse ambities gekoppeld aan de gewijzigde markt- en economische omstandigheden maken een strikt financieel beleids- en toetsingskader noodzakelijk. Ook moeten we ons maatschappelijk rendement inzichtelijker maken. Uitgangspunt is dat we presteren naar vermogen en de financiële continuïteit van de organisatie en de financierbaarheid van onze plannen waarborgen.

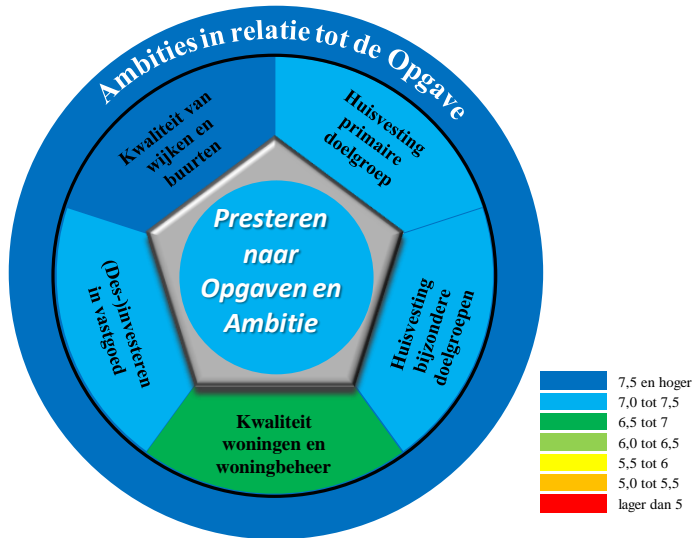
Deze hoofdambities vormen de basis voor de verdere uitwerking op de verschillende onderdelen van de prestatievelen. Deze uitwerkingen zijn terug te vinden bij de onderdelen van de prestatievelen in bijlage 1. De ambities van Volksbelang komen in het algemeen overeen met de opgaven, soms zijn ze zelfs wat hoger gesteld dan de opgaven. Volksbelang voldoet in ruime mate aan het ijkpunt van de visitatiemethodiek voor een voldoende (6).

Het ondernemingsplan “Thuis in Drimmelen” geeft op een heldere manier de ambities van Volksbelang weer. Deze ambities zijn gebaseerd op de gewijzigde marktomstandigheden en actuele thema’s zoals duurzaamheid en energiebeheer. De ambities zijn voor de commissie goed terug te vinden in het beleid en het handelen van de corporatie. Zowel de opgaven als de ambities van Volksbelang zijn terug te vinden in de jaarplannen en begrotingen, zijn te volgen in de periodieke managementrapportages en worden op een heldere manier verantwoord in de jaarverslagen. Tevens worden de doelen zeer regelmatig geactualiseerd indien hiertoe aanleiding is, bijvoorbeeld op basis van tips en verbeterpunten van huurders.

De commissie waardeert de ambities in relatie tot de opgaven met een 8.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven en Ambities* komt uit op een 7,4.



Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden	Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Woningtoewijzing en doorstroming	7,0	7,1
Betaalbaarheid	7,3	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	7,0	7,0
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke beperking)	7,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	6,0	6,7
Kwaliteit dienstverlening	7,0	
Energie en duurzaamheid	7,0	
4. (Des)investeringen in vastgoed		
Nieuwbouw	7,0	7,0
Sloop, samenvoeging	7,0	
Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
Maatschappelijk vastgoed	7,0	
Verkoop	7,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	8,0	8,0
Wijk- en buurtbeheer	8,0	
Aanpak overlast	8,0	
Presteren naar Opgaven		7,2

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Presteren in het licht van de opgaven	7,1	7,0	6,7	7,0	8,0		7,2	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	

2. Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden op dit onderdeel beoordeeld door de belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

Het oordeel is verkregen door gesprekken te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête onder hen uit te zetten. Met negentien belanghebbenden zijn gesprekken gevoerd en zij hebben ook de enquête/vragenlijst beantwoord. Deze belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van de Huurdersvereniging Woonbelang, de gemeente Drimmelen, zorg/welzijnsinstellingen De Wijngaerd, Surplus, Prisma, Stichting Welzijn en Ondersteuning, collega-corporaties WSG en Goed Wonen, en overige externe belanghebbenden.

2.1 De belanghebbenden van Volksbelang

Huurders



In 1994 werd de Huurdersvereniging Terheijden en Made opgericht voor belangenbehartiging van de huurders van Volksbelang. Na de herindeling van de gemeenten is er ook de belangenbehartiging voor de huurders van Goed Wonen bijgekomen en is de naam van de vereniging gewijzigd in *Huurdersvereniging Woonbelang*. In 2011 is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met beide corporaties. Op strategisch niveau vindt de huurdersorganisatie, dat zij het klankbord is voor beleids- en uitvoeringszaken.

Huurdersvereniging Woonbelang werkt ten faveure van haar huurders intensief samen met Volksbelang. Met de huurdersvereniging houdt Woonbelang jaarlijks een voorjaars- en najaarsvergadering, waarin gesproken wordt over beleidszaken. In de voorjaarsvergadering komt ondermeer de jaarrekening op de agenda en worden de jaarstukken, werkplannen en begroting toegelicht. In het najaarsoverleg wordt de begroting en de meerjaren onderhoudsbegroting voor het komende jaar besproken. Daarnaast kunnen uiteraard ook andere agendapunten worden geagendeerd. Daarenboven vindt periodiek informeel overleg plaats.

Er zijn volgens de huurdersvereniging geen fundamentele verschilpunten met Volksbelang. De verhoudingen zijn goed. Hoewel de vereniging een flink aantal leden heeft, staat de betrokkenheid van huurders, die in het bestuur willen plaatsnemen of ondersteunende werkzaamheden willen verrichten bij Woonbelang onder druk, hetgeen de vereniging kwetsbaar maakt.

Volksbelang werkt met inwoners, gemeente, politie en andere partijen samen in het project *Dorpsgericht werken*. Dit past in de visie van Volksbelang om gezamenlijk met diverse partijen verantwoordelijkheid te zijn op het gebied van de leefbaarheid. De aandacht gaat uit naar fysieke leefbaarheidsaspecten van de woonomgeving en sociaal-maatschappelijke vraagstukken, teneinde initiatieven van bewoners te stimuleren, om aldus de sociale cohesie in de woonkernen te verbeteren.

Met de Dorpsraad Wagenberg vindt over de diverse plannen van Volksbelang, structureel afstemming plaats. Het nieuwbouwplan F- Veld in Terheijden is samen met een *Startersvereniging*, op basis van Collectief Particulier Opdrachtgeverschap (CPO), tot stand gekomen.

Op initiatief van Volksbelang en Goed Wonen samen is een gezamenlijke Geschillen Advies Commissie (GAC) actief. Een onafhankelijke secretaris is toegevoegd aan de commissie om de onafhankelijkheid van de GAC ten opzichte van beide corporaties te ondersteunen.

Gemeente



Met de gemeente Drimmelen, een belangrijke partner van Volksbelang, is structureel overleg op bestuurlijk en ambtelijk niveau. In de gemeentelijke woonvisie zijn de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente Drimmelen voor de periode 2011 tot en met 2016 weergegeven. Deze woonvisie onderkent de moeilijke woningmarkt en financiële marktomstandigheden, de ontwikkelingen zoals de Europese regelgeving voor de middeninkomens en tevens wordt in de Woonvisie een toekomstbeeld geschetst voor Drimmelen in 2025.

In het gemeentelijk beleid worden belangrijke accenten gelegd op het realiseren van de bouwproductie in de verschillende woonkernen, en de huisvesting van starters en senioren. Volksbelang is het eens met de hoofdlijnen van de gemeentelijke Woonvisie, waarbij de eigen doelstellingen van Volksbelang zoals verwoord in het ondernemingsplan, aansluiten op de gemeentelijke ambities.

In de komende herziening van de Woningwet wordt de rol van de gemeentelijke woonvisie en prestatieafspraken ten aanzien van de inhoudelijke beleidssturing van de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente nog belangrijker. De Woonvisie wordt volgens het positionpaper van de directeur-bestuurder van Volksbelang nog steeds onvoldoende als beleidsinstrument politiek “doorleefd”.

Op het gebied van leefbaarheid in de wijk is Volksbelang samen met de bewonersgroepen in alle dorpskernen proactief. Ook in geval van individuele problemen van huurders, wordt adequaat hulp geboden. Door de uitvoering van projecten als *Dorpsgericht werken*, *Buurtbemiddeling*, *Budget-coaching* en de inzet van vrijwilligers van de Stichting Welzijn en Ondersteuning (o.a. klussen-diensten, consultatie van ouderen) wordt gewerkt aan het vergroten van de betrokkenheid van de bewoners bij hun buurt en burens, alsmede beleid uitgezet om bewoners te helpen meer zelfredzaamheid te worden en zelf-initiatief te nemen. Een en ander heeft geleid tot de oprichting van de gemeentelijke *Gemeenschapscoöperatie Duurzaam Drimmelen*. Aanvankelijk ontstaan vanuit initiatieven met betrekking tot duurzaamheid en energie, wil de coöperatie zich ook gaan richten op bewonersinitiatieven op het gebied van mobiliteit, voeding, leefbaarheid en zorg.

Zorg/welzijnsinstellingen

In samenwerking met de zorg- en welzijnsorganisaties heeft Volksbelang tot taak de wensen van haar huurders ten aanzien van leefbaarheid, zorg- en welzijnsdiensten vanuit ieders verantwoordelijkheid gestalte geven. Met diverse organisaties zoals De Wijngaerd, Surplus, Thebe, Prisma en de Stichting Welzijn en Ondersteuning wordt samen aan gewerkt aan nieuwe plannen en dienstconcepten om de groeiende groep senioren en mensen met een beperking op een goede wijze te laten wonen, en de leefbaarheid in de dorpskernen te verbeteren. Op gemeentelijk niveau acteert een *Beleidsgroep Welzijn/Ouderenproof*, waarin ook de hiervoor genoemde organisaties deelnemen.

De maatschappelijke ontwikkelingen op het terrein van (het scheiden van) wonen en zorg maken intensief overleg en goede afspraken met zorg/welzijnsorganisaties noodzakelijk.

De inzet van Volksbelang samen met Surplus is in de afgelopen periode gericht op het overnemen van een nieuwbouwplan voor een verzorgingshuis in Lage Zwaluwe, *De Ganshoek*. Vanwege de financiële saneringsopgave van WSG, is deze corporatie niet in staat deze nieuwbouwontwikkeling zelf uit te voeren.

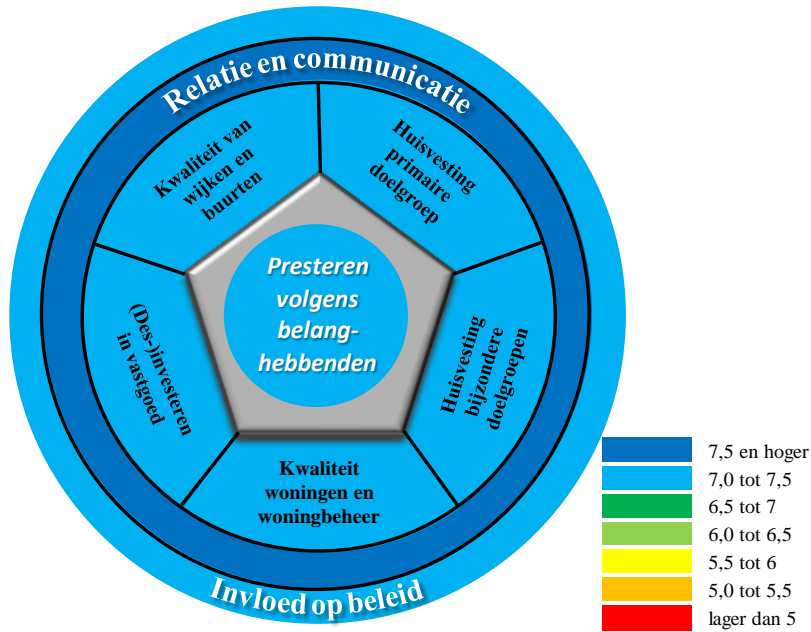
Het project *Buurtbemiddeling* is geïnitieerd door Woningstichting Volksbelang, Goed Wonen, Stichting Surplus Welzijn, politie Midden en West Brabant en de gemeente Drimmelen. Hierbij treedt de gemeente op als opdrachtgever van het project *Buurtbemiddeling*. In haar dagelijkse beheertaken wordt door Volksbelang met ondermeer GGZ, maatschappelijk werk, politie en huisartsen naar oplossingen gezocht voor individuele problemen en specifieke toewijzingen van woningen

Collega-corporaties

Volksbelang werkt samen met andere woningcorporaties op verschillende gebieden en blijft actief op zoek naar verdieping en versterking van samenwerking met de collega-corporaties onder het motto: “We staan samen sterker tegenover de ontwikkelingen die op ons afkomen”. Volksbelang is volgens haar zeggen door haar beperkte omvang kwetsbaar ten aanzien van beleidskracht op diverse disciplines. Volksbelang is, gelet op haar omvang, niet in staat om alle benodigde deskundigheid zelf in huis te hebben, zoals bijvoorbeeld juridische, fiscale of milieutechnische expertise. Deze ondersteuning wordt, indien gewenst van buiten aangetrokken. De voorkeur van Volksbelang gaat er naar uit om samen met collega-corporaties krachten op verschillende terreinen te bundelen om haar huurders optimaal te kunnen bedienen. Met Goed Wonen heeft Volksbelang een woonruimteverdeelsysteem ontwikkeld en een geschillenadviescommissie in het leven geroepen. Met WSG heeft Volksbelang de realisatie van de nieuwbouwwijk Prinsenpolder in Made nagenoeg afgerond. Sinds 2012 vindt bestuurlijk overleg plaats met de corporaties en gemeenten uit de regio Amerstreek. Het overleg is vooral gericht op wederzijdse informatieuitwisseling. Tot op heden heeft een en ander nog niet geleid tot concrete afspraken of gezamenlijke acties.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties op de prestatievelden	Huurders	gemeente	overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1.1 Huisvesting van primaire doelgroep	7,3	6,7	7,1	7,0
2.1.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,6	7,0	7,3	7,3
2.1.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,5	7,2	7,1	7,3
2.1.4 (Des)investeringen in vastgoed	6,9	7,0	7,0	7,0
2.1.5 Kwaliteit van wijken en buurten	6,7	7,6	7,4	7,2
2.2 Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	8,0	7,5	7,1	7,5
2.3 Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,4	7,2	6,9	7,2
Eindcijfer Presteren volgens belanghebbenden				7,3



2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie

Gemiddeld scoort Volksbelang een 7,2 op het perspectief Presteren volgens Belanghebbenden. Hierbij valt op dat alle groepen belanghebbenden ook in hun beoordeling over de prestatievelden een gemiddelde score hebben gegeven van 7,2.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer van 7,0.

Er bestaat volgens de gemeente Drimmelen een grote betrokkenheid en een actieve houding bij het huisvesten van de primaire doelgroep. Volksbelang staat voor haar huurders. Daarnaast zoekt ze de samenwerking met de lokale organisaties. Alle groepen van belanghebbenden waarderen de inzet van Volksbelang met betrekking tot de huisvesting van de primaire doelgroep. De gemeente vindt dat het woningbezit van Volksbelang nog beter aan kan sluiten op de actuele vraag. HV Woonbelang zou graag zien dat Volksbelang zich meer zou inspannen om de huren betaalbaar te houden voor de doelgroepen van beleid. Aandachtspunten bij de zorg/welzijnsinstellingen zijn: de vraag en aanbod van de kwalitatieve woningvoorraad in relatie tot de vergrijzing, minder vitale ouderen met een zware zorgvraag en extramuralisering. Gezien de demografische en maatschappelijke ontwikkelingen zou Volksbelang op een proactieve wijze meer verbindingen dienen te maken op de terreinen van wonen, zorg en welzijn. De inspanningen die Volksbelang heeft gedaan met betrekking tot de energie-maatregelen worden door de belanghebbenden erg gewaardeerd.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,3.

Volksbelang wordt door alle belanghebbenden gezien als dé huisvester in de gemeente Drimmelen, die zich inzet om voor alle, maar juist ook voor de bijzondere doelgroepen woningen beschikbaar te hebben of te krijgen. Alle belanghebbenden zijn onverminderd positief over de prestaties die Volksbelang heeft geleverd. De huurders zijn zeer tevreden over de inspanningen die Volksbelang levert voor de huisvesting van deze groep. Ook vinden zij dat het aantal woningen voor de bijzondere doelgroepen goed aansluit op de actuele vraag. De zorg/welzijnsinstellingen vinden dat er veel meer aandacht, gezien de huidige maatschappelijke en wettelijke ontwikkelingen, dient te worden gegeven aan woningen die geschikt zijn voor ouderen met mogelijkheden voor zorg.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met gemiddeld cijfer van 7,3.

Het woningbezit is volgens alle belanghebbenden van meer dan voldoende kwaliteit. Op dit prestatieveld geven de huurders –ervaringsdeskundigen bij uitstek- de hoogste score. De huurdersorganisatie laat weten dat Volksbelang uitblinkt vanwege het bezit van kwalitatief hoogwaardige woningen. Ook over de staat van het onderhoud is deze belangenorganisatie zeer te spreken. De woningen worden goed onderhouden en Volksbelang overlegt met de huurders op een meer dan goede wijze bij planmatig onderhoud. Het mutatieonderhoud wordt snel en adequaat geleverd. HV Woonbelang geeft goede scores op de wijze waarop Volksbelang zijn woningbezit op een duurzame wijze -energiezuinig en milieubewust- beheert en bouwt.

(Des-)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een gemiddelde van 7,0.

Hier scoren zowel de huurders, de gemeente als de overige belanghebbenden gelijk met een ruim voldoende. Volksbelang realiseert voldoende nieuwbouw. De belanghebbenden zijn meer dan tevreden over de bereikte resultaten. De huurdersorganisatie vindt dat Volksbelang achterblijft op investeringen in sociaal maatschappelijk vastgoed. Volksbelang heeft volgens de stakeholders in de visitatieperiode bij woningverbetering en groot onderhoud bij mutatie fors geïnvesteerd in energie- en veiligheidsmaatregelen en waardeert dit zeer.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met gemiddeld cijfer van 7,2.

De gemeente en de huurdersorganisatie vinden dat Volksbelang een belangrijk onderdeel is van de samenleving in de dorpskernen, waarbij zij haar maatschappelijke rol ten aanzien van de leefbaarheid goed oppakt. Volksbelang wordt door de gemeente beschouwd als een zeer betrokken partner in het project *Dorpsgericht werken* in de gemeente Drimmelen. De huurdersorganisatie stelt daarentegen, dat er meer aandacht dient te zijn voor de eigen huurders in plaats van deelname aan het *Dorpsgericht werken*.

Volksbelang stimuleert haar huurders tot zelfredzaamheid en sociale betrokkenheid, zoals blijkt uit het organiseren van de zgn. burendag. Desondanks zou volgens de huurders nog meer bijdrage geleverd kunnen worden aan een sociaal stimulerende omgeving, waarbij Volksbelang adequater met overlastgevendende huurders zou moeten omgaan.

2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddelde cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,5.

Versillende belanghebbenden beschrijven Volksbelang als een open, transparante en goed benaderbare corporatie. De tevredenheid van de belanghebbenden over de relatie en communicatie is goed. De huurders geven de hoogste score met het cijfer 8. HV Woonbelang heeft vertrouwen in Volksbelang. De visie, strategie en het beleid zijn voor de belanghebbenden duidelijk. Volksbelang is goed benaderbaar en reageert op vragen. Volgens de huurders en voor de gemeente Drimmelen staat Volksbelang open voor samenwerking met alle relevante partijen.

Over het algemeen wordt door belanghebbenden aangegeven dat Volksbelang effectief communiceert. De gemeente is echter van oordeel dat dit beter kan. Voorts zou de gemeente graag zien dat Volksbelang meer informatie geeft over de dingen die ze doet. De gemeente heeft het cijfer 7,5 voor onderdeel *Relatie en communicatie* gegeven.

2.2.3 De invloed op het beleid

Het gemiddelde cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,2.

De afgelopen jaren is intensief samengewerkt met vele belanghebbenden. De gemeente is van mening dat het ondernemingsplan bij haar wel getoetst wordt, maar dat tussentijdse toetsing van beleid niet plaatsvindt. Dat Volksbelang veel belanghebbenden actief heeft betrokken bij het ondernemingsplan *Thuis in Drimmelen* vindt de gemeente zeer positief. Over andere beleidsvraagstukken die bij Volksbelang spelen, vindt de gemeente dat zij onvoldoende inbreng heeft. Ook de huurdersorganisatie is van mening dat haar inbreng bij de ontwikkeling van het beleid beter kan. Zij ziet graag dat de band tussen Volksbelang en HV Woonbelang versterkt wordt. Voorts zou de huurdersorganisatie graag zien dat het beleid naar huurders eenduidiger wordt. Ook de zorg/welzijnspartijen zouden graag meer betrokken worden bij de beleidsontwikkeling van Volksbelang.

Volksbelang heeft zelf een drietal vragen geformuleerd, die opgenomen zijn in de vragenlijst/enquête die door de belanghebbenden zijn beantwoord. Hieronder zijn de antwoorden/opmerkingen één op één overgenomen. Volksbelang wil de reacties gebruiken als input voor haar nieuwe ondernemingsplan.

Wat zijn volgens u de belangrijkste strategische onderwerpen voor het op te stellen nieuwe Ondernemingsplan van Woningstichting Volksbelang?

- Positionering;
- Betaalbaarheid, duurzaamheid, maatschappelijk ondernemen, toekomstvisie over de organisatie, doelgroepenbeleid (huisvesting arbeidsmigranten ook opnemen);
- Medeverantwortelijk voor leefbaarheid;
- Huisvesting primaire doelgroep in relatie tot bijzondere doelgroepen;
- Kwalitatieve woningvoorraad die aansluit bij (toekomstige) behoefte inwoners gemeente Drimmelen. Versterking financieel en maatschappelijk draagvlak;
- Verbinding netwerken ‘wonen, zorg en welzijn’
- Volkshuisvesting voor minder vitale ouderen met een zwaardere zorgvraag;
- Het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad;
- Hoe kunnen bewoners langer thuisblijven;
- Betrekken van bewoners, huurders en andere belanghebbenden;
- Vraag en aanbod van huurwoningen goed op elkaar afstemmen;
- Ons inziens neemt de vraag naar betaalbare huurwoningen c.q. appartementen voor ouderen (met evt. mogelijkheid tot verlenen/verkrijgen van hulp) gezien de vergrijzing toe;
- Ook huurwoningen voor starters blijft een belangrijk aandachtspunt. Het is voor starters steeds moeilijker een hypotheek te krijgen;
- Lasten/opgave versus maat organisatie;
- Kennis actueel/professionaliteit;
- Samenwerken met collega-corporaties in de regio;
- Samenwerking opzoeken met maatschappelijke partners;
- Ondernemingsplan ‘SMART’ maken;
- Handhaven lokale verankering;
- Zich houden aan de kerntaken (sociale woningbouw);
- Overheidsregelgeving in de vorm van woningwet en novelle vraagt om herijking van het werkveld. Dit geldt ook voor het scheiden van wonen en zorg. De financiële armslag wordt beperkt
- door verhuurdersheffing en bijdrage CFV. Ten slotte toenemende regeldruk van WSW en CFV.
- Kostenvoordelen halen door anders aanbesteden extern onderhoud;

- Verhogen kwaliteit woningbezit door aanpassingen die levensloopbestendigheid vergroten;
- Ontwikkelen van woningen met zorg zonder verblijf;
- Signalen uit buurten oppakken;
- Starters. Woningen voor mensen met een laag inkomen. Ze verdienen te veel om te huren, maar krijgen geen hypotheek. Renovatie van oudere woningen;
- Bij kerntaken blijven: voor sociale huurders betaalbare woningen voor de laagste inkomens;
- Gerealiseerde nieuwbouw tot en met 2014, hoe verder?;
- Sociale huurwoningen bouwen;
- Houd je meer bij de kerntaak: Sociale woningverhuur!
- Betaalbaarheid woningen;
- Preventie en vroegsignalering kwetsbare huurders.

Hoe kijkt u aan tegen het schaal- en kennisniveau van Woningstichting Volksbelang gezien de toekomstige inhoudelijke en financiële opgaven en mogelijke risico's?

- Voldoende aanwezig! In deze economisch lastige tijd wordt er met voldoende terughoudendheid beleid gemaakt;
- Schaal is beperkt, heeft ook voordelen ten aanzien van aanspreekbaarheid en bereikbaarheid;
- Kennisniveau is goed en actueel, ook op het gebied van zorg;
- Prestaties van woningcorporaties zijn, zo lijkt het, niet afhankelijk van omvang. De schaal van Volksbelang past bij het werkgebied. Prestaties zijn op orde. Een periodieke heroverweging is wel noodzakelijk;
- Kleine organisatie, daardoor kwetsbaar behoudend (positief bedoeld);
- Daar zie ik grote voordelen op het gebied van deze schaal. Volksbelang weet wat er speelt en is bekend met veel belangrijke organisaties en werkt daar actief mee samen;
- Volksbelang blijft een kleine speler maar daardoor niet minder goed en zelfs flexibeler;
- Samenwerking/fusie met Goed Wonen zou positie lokaal kunnen versterken;
- Ik denk, "Goed onder contrôle";
- Om een nog betere positie in de markt te bereiken, kostenvoordelen te realiseren, te innoveren, gehoor geven aan externe druk van overheid en toezichthouders, financiële kracht te genereren en risico's te beheersen moet komende jaren op enkel- of meervoudige wijze samenwerking worden opgezocht;
- Zeer positief, zowel directeur-bestuurder als RvT;
- Absoluut te mager;
- Positief, mede ingegeven door de kennis van de directeur-bestuurder en RvT;
- Op dit moment zijn er maar weinig projecten met financieel risico;
- De vraag is of zij bij de toekomstige inhoudelijke en financiële opgaven en mogelijke risico's voldoende knowhow hebben om dit te kunnen 'behappen'. Grote organisaties hebben over het algemeen meer stafmedewerkers om deze complexe vraagstukken te kunnen behandelen.

Vindt u dat Woningstichting Volksbelang zich ook meer regionaal moet oriënteren indien de regionale benadering in wonen en zorg belangrijker wordt? Zo ja, op welke wijze?

- Lokaal waar het kan, regionaal waar het moet. Dichtbij de burgers blijven, de huurders en samenwerkingspartners verhoogt de kans op succes. Dus een meer regionale oriëntatie voegt niets toe!;
- Er zijn altijd bovenlokale problemen die gezamenlijke aanpak vergen, ook bij corporaties, dat hoeft nog geen schaalvergroting te betekenen. Het zou mooi zijn als er één corporatie in Drimmelen zou zijn. Een mooie schaal. Eén aanspreekpunt!;
- Bij voorkeur binnen de gemeente wel de vinger aan de pols houden;
- Alert zijn op verdere ontwikkelingen;
- Inzicht in behoefte, draagvlak voorzieningen;
- De wijze is afhankelijk van de heroriëntatie op de eigen positie en omvang. Minimaal dient de focus bij de te onderhouden netwerken meer regionaal te zijn. Dit geldt ook voor samenwerking op onderdelen of integraal;
- Nee, ik denk dat Volksbelang te klein is om regionaal te werken;
- Dit kan een kans zijn de komende jaren. Wacht even hoe het vanaf 2015 uitpakt maar, maak het vooral niet te groot!;
- Ze moeten zich zeker regionaal oriënteren. Op die manier kun je van elkaar leren en wellicht op onderdelen samen optrekken. Dat zal met de veranderingen in de zorg steeds belangrijker worden;
- Een kleinschalige corporatie zoals Volksbelang past in de gemeenschap van Drimmelen. Volksbelang heeft altijd een voorzichtig beleid gehad, dat nu zijn vruchten afwerpt. De lijntjes met andere organisaties zijn kort en door die te versterken en goed samen te werken heeft Volksbelang in de huidige vorm en maat toekomst;
- Regionale verdeling van huisvesting voor minder vitale ouderen met zwaardere zorgvraag, echter rekening houdend met de gewenste locatie van de klanten, met name in het eigen dorp;
- Vanuit WMO-ontwikkeling zie je steeds meer organiseren op lokaal niveau;
- Overleggen met ander gemeentes over onderwerpen. Misschien kunnen we leren van elkaar;
- Misschien, maar ben voor het plaatselijke! Hoe ver is regionaal?;
- Voorkeur binnen de gemeente. Op regionaal niveau wel goed op de hoogte blijven, zodat, indien nodig en gewenst, actie kan worden ondernomen;
- Ja, samenwerking met collega's;
- We hebben de voorkeur dat Volksbelang zich alleen manifesteert in de gemeente Drimmelen wat natuurlijk niet betekent dat zij zich goed moet oriënteren wat er zich in de regio voordoet aan ontwikkelingen.

2.3 *Verbeterpunten volgens belanghebbenden*

Verbeterpunten volgens de huurders

- Band met huurders verder verstevigen en een eenduidiger beleid naar huurders;
- Betaalbaarheid;
- Meer aandacht voor de eigen huurders in plaats van deelname projecten, zoals bijv. Dorpsgericht werken;
- Energiezuinig maken van woningen;
- Nog meer duidelijkheid in de toekomst;
- De koers die Volksbelang nu volgt vooral doorzetten. Dat is in deze tijd al een hele opgave;
- Wat in de kern Wagenberg betreft: zoeken naar mogelijkheden voor de bouw van seniorenappartementen met (de mogelijkheid van) zorg.

Verbeterpunten volgens de gemeente

- Interne afstemming, ‘Een geluid naar buiten’;
- Communicatie met partners, meer luisteren, open staan voor andere standpunten;
- Verwachtingsmanagement;
- Woningplannen Wagenberg;
- Bewonersgroepen actiever betrekken/in gesprek gaan;
- Partner zijn in ontwikkelingen rondom dagactiviteiten samen met professionele organisaties, bewonersgroepen en vrijwilligersorganisaties.

Verbeterpunten volgens de overige belanghebbenden

- Initiatief nemen;
- Duidelijkheid qua strategische keuze;
- Innovatief worden en blijven;
- Meer proactief;
- Woningen sneller renoveren, zodat ze passen bij de tijd;
- Kansen digitalisering benutten;
- Overleg op uitvoerend niveau wordt weer opgepakt om praktische knelpunten/verbeterpunten van de huisvesting van de minder vitale ouderen met een zware zorgvraag in de aanleunwoningen te verbeteren. Dit was helaas “versloft”;
- Uitdragen/innovatief ontwikkelen en beheren ten behoeve van duurzaamheidsstreven;
- Communicatie/profilering/positionering;
- Meer verbinding tussen wonen, zorg en welzijn gezien maatschappelijke ontwikkelingen. Volksbelang is nu nog reactief;
- Zorgen voor kwalitatieve woningvoorraad gezien vergrijzing en extramuralisering;
- Zelf het initiatief nemen tot samenwerken.

2.4 *Mening over imago, realisatie, proactiviteit en actualiteit*

Naast de beoordelingen op de prestatievelden volgens de visitatiemethodiek 5.0 heeft de commissie de belanghebbenden gevraagd naar de mening van de belanghebbenden op de onderwerpen: imago van de corporatie, realisatie, proactiviteit en actualiteit.

Volksbelang steekt volgens de belanghebbenden positief af bij het landelijke beeld van corporaties. Ze is betrouwbaar en komt haar afspraken na of legt uit waarom zij dat niet kan. De visie van Volksbelang komt overeen met wat belanghebbenden van een betrokken corporatie verwachten. Volgens de collega-corporaties zou Volksbelang bij het ontwikkelen van nieuwe ideeën op volkshuisvestelijk terrein zich pro-actiever kunnen opstellen. Ook zou meer duidelijkheid getoond kunnen worden qua strategische keuzes en eventuele samenwerkingen. In haar handelen zou Volksbelang zich innovatiever en actueler kunnen opstellen.

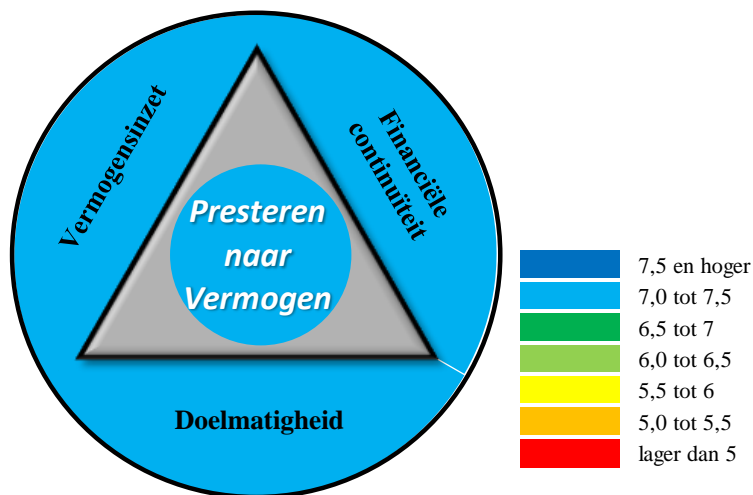
Mening belanghebbenden op de volgende onderwerpen	Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	totaal score
Imago	7,4	7,5	7,1	7,3
Realisatie	7,3	7,5	7,3	7,4
Proactiviteit	7,1	7,6	6,8	7,2
Actualiteit	7,4	6,9	7,0	7,1
Totaal	7,3	7,4	7,1	7,3

3. Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld of Woningstichting Volksbelang voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Bij het Presteren naar Vermogen worden de onderdelen *Financiële continuïteit*, *Doelmatigheid* en *Vermogensinzet* beoordeeld.

Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	7,0	30%	2,1
Doelmatigheid	7,0	30%	2,1
Vermogensinzet	7,0	40%	2,8
Presteren naar Vermogen			7,0



3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe Volksbelang haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarbij vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. Volksbelang voldoet ten minste aan het ijkpunt van het cijfer 6.

Volksbelang heeft één van haar zes strategische opgaven uit het ondernemingsplan “Thuis in Drimmelen”, die leidend zijn voor de ambities, activiteiten en doelstellingen van Volksbelang in de periode t/m 2015, gewijd aan financiële continuïteit. Uitgangspunt van Volksbelang daarbij is dat de financiële continuïteit van de organisatie en de financierbaarheid van haar plannen gewaarborgd moeten zijn. Vooral de forse investeringsambities van Volksbelang gekoppeld aan de gewijzigde markt- en economische omstandigheden dwingen Volksbelang met een strikt financieel beleids- en toetsingskader te werken om daarmee het maatschappelijk rendement inzichtelijker te maken. Uit het vorige visitatierapport kwam als aandachtspunt naar voren dat er geen duidelijk omschreven toetsingskader voor vastgoedinvesteringen vastgesteld was.

Door het ontbreken van financiële en volkshuisvestelijke kaders, konden de investeringen en volkshuisvestelijke doelstellingen van de (grond-)aankopen onvoldoende worden getoetst.

In gesprekken met de directeur-bestuurder, het MT, de Raad van Toezicht en medewerkers is vastgesteld dat iedereen doordrongen is van het besef, dat de maatschappelijke doelstellingen en activiteiten van Volksbelang moeten passen binnen de gestelde financiële kaders. Volksbelang heeft scherp moeten sturen op de haalbaarheid van haar ambities en plannen. In 2011 is het financieel beleidskader opgesteld, wat jaarlijks bij de begrotingsbehandeling wordt herijkt. De uitgangspunten op bedrijfsniveau zijn gebaseerd op kengetallen voor de continuïteit en financierbaarheid. Op projectniveau beoordeelt Volksbelang de rendementseisen van een investering. De kengetallen zijn mede gebaseerd op de eisen die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) stellen. De afgelopen jaren is bij projectvoorstellen en investeringsbesluiten zichtbaar op deze kengetallen gestuurd. Voorts is hierover periodiek gerapporteerd aan de Raad van Toezicht. Door de koppeling met deze kengetallen te maken, heeft Volksbelang de (financiële) continuïteit gewaarborgd en financierbaarheid van haar maatschappelijke prestaties weten waar te maken. De commissie heeft geconstateerd, dat gelet op de genomen maatregelen, de gemaakte keuzes ook konden worden gerealiseerd.

Volksbelang wenst de continuïteit van de organisatie te waarborgen door te werken aan een gezonde kasstroomontwikkeling, positieve waardeontwikkeling van het vastgoed en voldoende solvabiliteit, gerelateerd aan de gangbare normen in de sector. Om financieel gezond te blijven, neemt Volksbelang als uitgangspunt, dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan de gestelde normen. Volksbelang is gedurende de visitatieperiode in dit streven goed geslaagd. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. In de jaarlijkse accountantsverslagen wordt hiervan melding gemaakt. Tevens heeft de accountant jaarlijks de goedkeurende verklaring afgegeven.

In de visitatieperiode heeft Volksbelang steeds een A1-continuïteitsoordeel van het CFV ontvangen. Het CFV geeft hiermee te kennen, dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn. In verband met de waarborgfunctie -de mogelijkheden openhouden om van de kapitaalmarkt geld te halen- en de bufferfunctie -de buffer die nodig is om onverwachte exploitatierisico's te dekken- is voldoende solvabiliteit van belang. CFV heeft het solvabiliteitsoordeel op basis van de bedrijfswaarde ieder jaar op 'voldoende' vastgesteld. CFV concludeert daarmee, dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag inclusief vermogensbeklemming. Volksbelang hanteert bij de solvabiliteit op basis van de actuele waarde de norm van minimaal 25%. Daar zit de corporatie, met 41% in 2013, ruimschoots boven. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat Volksbelang een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd, dat het voortbestaan van Volksbelang in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet Volksbelang aan haar kredietwaardigheid. Gedurende de visitatieperiode is Volksbelang ieder jaar door het WSW als kredietwaardig aangemerkt. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningenportefeuille van Volksbelang is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15 % van de totale leningportefeuille per jaar, niet wordt overschreden. Volksbelang zit zelfs substantieel onder de norm. Volksbelang loopt daarbij een beperkt renterisico. De Loan-to-Value -de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de waarde van het bezit- is onder de gestelde norm van 75% gebleven. Op basis van meerjarenbegrotingen blijft de Loan-to-Value ook onder de norm van 75%. Daarbij is de verhuurders- en saneringsheffing, alsmede de toekomstige nieuwbouwplannen tot en met 2017 meegenomen. Volksbelang voldoet tevens aan de normen van de Interest-Coverageratio en de Debt-Service-Coverageratio, gesteld door het WSW. Ook de ICR-norm van 1,4 wordt ruimschoots gehaald, met in 2013 een 1,9. De rentecomponent vormt voor woningcorporaties in het algemeen een grote risicofactor.

Volksbelang speelt daarop in door de renterisico's periodiek te monitoren via de kasstromen en, indien nodig, door vervroegd aflossen, tijdelijk en kort financieren, alsmede het looptijdmanagement bij te sturen. Volksbelang beschikt over twee derivaten. De accountant heeft in haar accountantsverslag 2013 het risicoprofiel hiervan nogmaals gecontroleerd. Zij komt tot de conclusie dat de twee financiële instrumenten in overeenstemming zijn met de Richtlijn 290, 100% effectief zijn en niet te kwalificeren zijn als zogenaamde 'embedded' derivaten, die afgesplitst moeten worden van het hoofdcontract. Volksbelang heeft een beperkt herfinancieringsrisico.

Volksbelang heeft haar vermogenspositie en resultaatsontwikkeling uitgebreid onderbouwd in de financiële stukken en geeft daarbij helder en jaarlijks overzichtelijk weer waar sprake is van afwijkingen ten opzichte van financieel beleid uit de voorgaande jaren en aanpassingen van begrotingen. Het vermogensbeleid wordt op actieve wijze gemonitord, geactualiseerd en taakstellend opgelegd binnen de organisatie, zonder daarmee in een te strak keurslijf te geraken. De financiële risico's worden periodiek in kaart gebracht en deze risico's worden direct in de vermogens- en kasstroomprognoses doorgerekend. In de visitatieperiode is een financieel toetsingskader opgesteld. Dit kader heeft als doel het investeringsbeslissingsproces te formaliseren en de criteria vast te leggen, waarop Volksbelang haar investeringen beoordeelt. De toetsingscriteria zijn altijd gericht op het waarborgen van de financiële continuïteit van de corporatie.

Er wordt door Volksbelang efficiënt, structureel en effectief gestuurd op kasstromen. Zo is op basis van de uitkomsten van de financiële kasstromen de verkoopvoorraad vergroot, ingezet op lagere bedrijfslasten, de onderhoudskosten gerationaliseerd en de investeringsplannen getemporeerd. Volksbelang maakt een heldere aansluiting en vertaling van haar vermogenspositiebeleid naar de kasstromen en het strategische portefeuillebeheer. Zij gebruikt daarbij ook risicoanalyses, verwerkt in de (meerjaren-)begroting.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de actieve wijze waarop Volksbelang de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of Volksbelang een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Volksbelang voldoet ten minste aan het ijkpunt van het cijfer 6.

Volksbelang heeft vanaf 2009 een professionaliseringsslag doorgevoerd. In het personeelsbestand zijn mutaties aangebracht. Binnen het MT zijn functies opnieuw ingevuld. De MT-leden sturen kleine afdelingen aan en hebben uitvoerende taken. Volksbelang vertrouwt op de kwaliteiten van haar medewerkers en waar nodig worden zij bijgeschoold. De medewerkers zijn gemotiveerd om extra opleidingen te volgen. Zij worden actief betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan en betrokken bij de uitgavenposten binnen de corporatie. Het MT betreft medewerkers concreet bij de aankoop van ICT-programmatuur en betreft hen ook bij de implementatie. Periodiek worden medewerkersbijeenkomsten gehouden, waarin de dagelijkse gang van zaken en beleidsvoornemens worden besproken, uitgestippeld en aangepast. Daarnaast neemt het MT actief deel aan netwerk-bijeenkomsten met collega-corporaties. Volksbelang is bewust dat zij een minimale personeelsbezetting heeft om haar maatschappelijke taken naar behoren te kunnen uitvoeren. Als er werknemers (tijdelijk of langdurig) uitvallen in verband met ziekte, kan Volksbelang intern deze werkzaamheden met moeite opvangen. Daar zit volgens de commissie een kwetsbaarheid. Echter zolang de werkzaamheden naar behoren overgenomen kunnen worden door de overige collega's en de maatschappelijke taken uitgevoerd worden, is dit onder controle.

De visitatiecommissie heeft geen signalen gekregen, dan wel uit de documenten kunnen vaststellen, dat de prestaties van Volksbelang hieronder hebben geleden.

Volksbelang kiest er voor zaken, die specialistische kennis vragen, zoals de salarisadministratie, treasury-advies en projectontwikkeling uit te besteden. Volksbelang zet in op kostenefficiëntie, waardoor besparingen van bedrijfskosten en versoering van onderhoudskosten gerealiseerd konden worden, zonder de ambities fors te moeten aanpassen. Periodiek voert Volksbelang benchmark-onderzoeken uit om haar prestaties op verschillende bedrijfsonderdelen te meten ten opzichte van de referentiecorporaties. Uit de benchmarks blijkt veelal dat Volksbelang gemiddeld presteert. De visitatiecommissie heeft niet kunnen vaststellen of Volksbelang de benchmarkuitkomsten aangrijpt, wijzigingen door te voeren in haar geformuleerde beleid.

De cijfers spreken voor zich. De vastgoedvoorraad van Volksbelang is met circa 12% toegenomen van 1.800 verhuureenheden eind 2009 tot 2.015 vhe's eind 2013. De omvang van de organisatie is daarentegen gelijk gebleven (14,5 fte).

De aandacht van Volksbelang is veelal gericht geweest op de vele grondposities en ontwikkellocaties. Volksbelang beschikte bij aanvang van de visitatieperiode over een stevige ontwikkelportefeuille met enorme risico's. Volksbelang werd gedwongen tot het maken van heldere keuzes. Ondanks de woningmarkt- en economische crisis is zij erin geslaagd verscheidene nieuwbouwprogramma's te realiseren en enkele risicovolle (commerciële) grondposities af te stoten. Tevens zijn vanwege geformuleerde financiële doelstellingen grondposities afgewaardeerd en ontwikkelingsplannen bijgesteld.

Volksbelang is blijven investeren in de kwaliteit van haar woningen en het verduurzamen (energie-zuiniger maken) van het woningbezit. Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in meerjareninvesteringsramingen. Er zijn minder woningen gesloopt dan gepland, als gevolg van het bijstellen van investeringsplannen. De benodigde liquiditeit voor de investeringen heeft Volksbelang deels opgebracht uit opbrengsten uit een relatief beperkt verkoopprogramma. De verkoopdoelstellingen zijn qua aantallen wel gehaald, maar de opbrengsten vielen, mede als gevolg van de economische omstandigheden lager uit. Volksbelang heeft daarom haar plannen getemporeerd en gerationaliseerd.

De doelmatigheid van de bedrijfsvoering is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft de huuropbrengsten, de netto bedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten beoordeeld.

De huur (DAEB) is gemiddeld 60,0% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 61,2% en landelijk is dat 67,2% (CiP 2013). Periodiek verhoogt Volksbelang de huur van de woningen op basis van inflatie. Volksbelang heeft de huurverhoging in 2013 op basis van de inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. De gemiddelde huurverhoging over het gehele bezit is voor 2013 uitgekomen op 4,5%. De opgelegde rijksheffingen en de saneringsheffing hebben er toe geleid dat Volksbelang voor het inkomensafhankelijke huurbeleid heeft gekozen. Huurverhoging voor vrijkomende woningen vindt plaats op basis van de doelgroepbenadering, huidige puntenprijs van de woning en de marktpositie.

De netto bedrijfslasten (exclusief leefbaarheidsuitgaven) per vhe liggen op € 1.164 en zijn daarmee substantieel lager dan bij de referentiecorporaties (€ 1.269) en het landelijke gemiddelde (CiP 2013). De procentuele afname van de netto bedrijfslasten in de periode 2009 - 2012 ligt bij Volksbelang op 7,8%, terwijl bij de referentiecorporaties een stijging van 2,4% lieten zien. Landelijk was er sprake van een afname met 0,5%. Volksbelang heeft haar bedrijfslasten substantieel naar beneden weten te brengen tot onder de referentiegroep, terwijl dat niet ten koste is gegaan van de kwaliteit en omvang van maatschappelijke taken en opgaven.

De personeelskosten per fte liggen gemiddeld genomen over de gehele periode boven het landelijke gemiddelde en de referentiecorporaties. Daarentegen beschikte Volksbelang in 2012 over een ratio van 133 vhe per fte. Dat is substantieel meer dan de referentiecorporaties (101 vhe per fte) en landelijk (89 vhe per fte). Gesteld kan worden dat de effectiviteit en productiviteit van de medewerkers vele malen hoger ligt.

Het strategische voorraadbeleid wordt in 2014 geactualiseerd op basis van marktinformatie en demografische modellen. De uitkomsten worden op woningniveau vertaald in beleidskeuzes voor de periode t/m 2018 voor onder andere: periodiek onderhoud, energie-investeringen en aanpassing van woningvoorraad als gevolg van veranderend gebruik door de ouder wordende mens. Deze actualisatie leidt tot additionele kosten teneinde de woningvoorraad te laten aansluiten op de toekomstige vraag van huurders. De aandacht zal de komende tijd meer komen te liggen op het bestaande bezit.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Volksbelang voert volgens de commissie een goed verantwoord beleid, waarbij concreet gestuurd wordt op de financiële kengetallen. Door de begroting deels taakstellend te hanteren en de investeringsplannen tevens taakstellend te laten uitvoeren, geeft Volksbelang blijk van het verantwoord en gecontroleerd omgaan met haar vermogen.

3.3 Vermogensinzet

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en de gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren.

Volksbelang voldoet aan het ijkpunt van ten minste het cijfer 6. Volksbelang heeft de ambitie om de financiële continuïteit te waarborgen, hetgeen zij ook waarmaakt. De financiële middelen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. Volksbelang houdt door periodieke sturing op investeringen haar vermogenspositie goed in beeld, als gevolg van haar treasurybeleid. Actief wordt gestuurd op het beschikbaar zijn van liquiditeit. Volksbelang trekt, waar nodig, leningen aan op basis van een van tevoren vastgesteld investeringsprogramma. De investeringsplannen moeten haalbaar zijn en de continuïteit van Volksbelang geborgd. De borging vindt plaats doordat ieder project een positieve kasstroom dient te bezitten en voorts rendabel dient te zijn, getoetst aan vastgestelde rendementseisen.

Tevens is iedere vastgoedinvestering (DAEB) geborgd via WSW in verband met het aantrekken van externe financiering. Daarmee weet Volksbelang haar financiële kasmiddelen zoveel mogelijk vrij te houden, zodat haar liquiditeit optimaal aan haar (overige) maatschappelijke taken kan worden besteed.

De visitatiecommissie is onder de indruk van het uitgevoerde investeringsprogramma. De corporatie is ook in de slechte economische tijden doorgegaan met ontwikkelen en bouwen van woningen. De omvang van het ontwikkelprogramma, voortkomend uit de in bezit zijnde grondposities, was ambitieus, maar Volksbelang heeft door duidelijke sturing op financiële parameters en het inzichtelijk maken van de aanwezige (ontwikkel-) risico's deze taken goed uitgevoerd. Door adequate sturing op processen en financiële kengetallen heeft Volksbelang de projecten binnen de gestelde begrotingen weten te realiseren. De commissie is van mening dat Volksbelang haar ontwikkelrisico's in de visitatieperiode substantieel heeft weten terug te dringen, door verkoop van grondposities en afwaardering van grondposities tot op 'landbouwwaarde' en passend heeft gemonitord. Volksbelang is op dit onderwerp zeker een voorbeeld voor de sector.

Onder andere ingegeven door heffingen wegens veranderend overheidsbeleid, heeft Volksbelang gedurende de visitatieperiode, naast het aanpassen van het huurprijsbeleid tevens ingezet op verkoop van huurwoningen.

Volksbelang geeft blijk van een heldere visie en heeft beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogenspositie kan verbeteren. Mogelijkheden om het vermogen te verruimen zoekt de corporatie ondermeer in extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop van woningen, temporiseren en rationaliseren van onderhouds- en investeringsplannen, alsmede de versterking en efficiencyverbetering van het werkapparaat.

De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen en gesprekken met de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht kunnen vaststellen dat Volksbelang haar vermogen naar behoren en doelmatig heeft ingezet.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

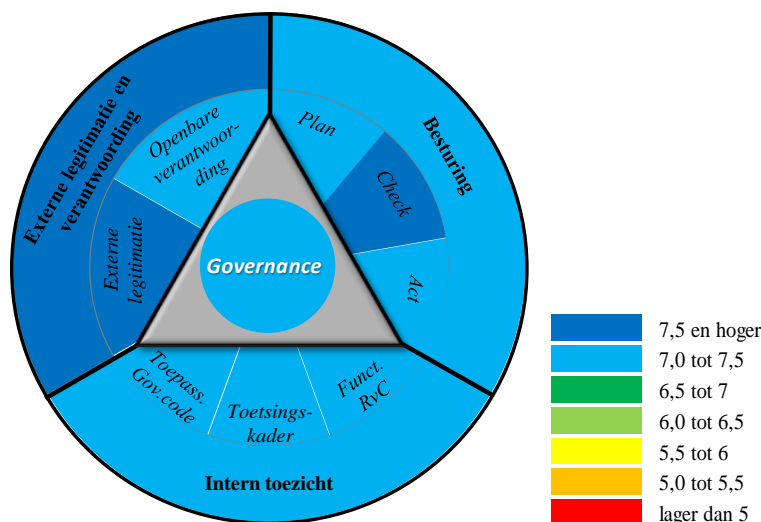
- Op het onderdeel *Vermogensinzet* waardeert de commissie de actieve en adequate wijze waarop Volksbelang omgaat met het sturen, bijsturen en optimaliseren van het corporatievermogen.

4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Governance

Meetpunt	Beoordeling (cijfer)	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				
Plan	7,0	7,3	33%	2,4
Check	8,0			
Act	7,0			
Intern toezicht				
Functioneren RvC/RvT	7,4	7,1	33%	2,4
Toetsingskader	7,0			
Toepassing Gov. code	7,0			
Externe legitimering en verantwoording				
Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	2,7
Openbare verantwoording	7,0			
Governance				7,5



4.1 Besturing

Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7.

De kwaliteit van de corporatie organisatie wordt beoordeeld aan de hand van de kwaliteit van het procesbesturing strategievorming en prestatiebesturing. Het gaat hierbij om Plan, Check en Act. ‘Do’ is beoordeeld in de hoofdstukken Presteren naar Ambities (PnA), Presteren naar Opgaven (PnO) en Presteren volgens Belanghebbenden (PvB).

Volksbelang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De besturing is adequaat op orde, consistent en van goede kwaliteit.

4.1.1 Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 7.

Visie

Volksbelang voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. Volksbelang heeft een goed functioneel en verankerd professioneel planningsproces. In het ondernemingsplan “Thuis in Drimmelen” is de koers voor de jaren 2011 tot en met 2015 op strategisch niveau uitgezet en zijn beleidsvisies geformuleerd. Volksbelang heeft daarbij zes resultaatgebieden c.q. strategische opgaven gedefinieerd. Daarbij heeft Volksbelang de gewijzigde politieke, economische en organisatorische omstandigheden, alsmede haar ambitieuze nieuwbouwprogramma in combinatie met haar maatschappelijke activiteiten als leidraad genomen. Deze zes opgaven zijn leidend voor de ambities, activiteiten en doelstellingen van Volksbelang in de jaren t/m 2015. Volksbelang heeft oog voor de relevante ontwikkelingen in de regio. De kansen en bedreigingen worden jaarlijks geactualiseerd in beeld gebracht in de jaarstukken en begroting. Volksbelang maakt voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario’s om optimaal te kunnen reageren. Waar nodig schakelt Volksbelang externe deskundigen in, zoals bijvoorbeeld bij de actualisatie van het SVB, projectontwikkeling en netwerkbeheer.

Volksbelang laat mede haar agenda bepalen door uitkomsten van gesprekken met belanghebbenden en deelnemers aan stakeholdersbijeenkomsten. Volksbelang is actief in het aangaan van overlegstructuren en samenwerkingsvormen met haar stakeholders, waarbij zij oog en aandacht heeft voor de leefbaarheid in de buurten, zoals wijkteams.

Volksbelang blijkt zich bewust te zijn van haar positie en maatschappelijke opgave in de regio en neemt daarvoor haar verantwoordelijkheid. Door financiële problemen bij enkele woningcorporaties in de regio werd Volksbelang nogmaals nadrukkelijk geconfronteerd met haar maatschappelijke positie en de kwetsbaarheid daarvan. Vanuit de gemeente en zorg/welzijnsinstellingen wordt nadrukkelijker naar Volksbelang gekeken om haar maatschappelijke taken te vervullen. Zij is immers nu één van de weinige corporaties die dit kan waarmaken. Volksbelang heeft bijvoorbeeld als enige corporatie in de gemeente Drimmelen prestatieafspraken met de gemeente ondertekend.

Volksbelang kent de zwaktes van haar eigen organisatie, zoals de relatief kleine organisatie, gebrek aan expertise op juridisch en fiscaal gebied, de verminderde investeringskracht door haar liquiditeitspositie als gevolg van de verhuurdersheffing en saneringsbijdrage. Daarentegen weet Volksbelang haar sterke punten te benoemen. Zo communiceert Volksbelang duidelijk, helder en transparant over haar operationele mogelijkheden en spankracht en neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid in de gemeente, waarbij de positie van haar huurders altijd centraal staat.

Uit gesprekken met medewerkers en de Raad van Toezicht blijkt dat de beleidsvisies door de gehele organisatie wordt gedragen en uitgevoerd. Deze beleidsvisies komen duidelijk en zichtbaar terug in veel beleidsdocumenten zoals jaarverslag, begroting, jaarwerkplannen, de kwartaalrapportages en notulen van het MT en de Raad van Toezicht. De beleidsvisies worden periodiek herijkt en aangepast. In 2015 start Volksbelang met de voorbereidingen van een nieuw ondernemingsplan en wenst daarbij gebruik te maken van de uitkomsten van dit visitatierapport.

De visitatiecommissie heeft in de gesprekken kunnen vaststellen dat de kernwaarden van Volksbelang door een ieder in de organisatie worden gedragen.

Vertaling doelen

Volksbelang voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. Volksbelang vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten een en ander onder voortdurende monitoring van de financiële randvoorwaarden.

Volksbelang heeft haar visie verwoord in concrete bedrijfsdoelen, gegroepeerd in resultaatgebieden. De commissie is van mening dat deze methode erg verhelderend werkt. De doelen uit het ondernemingsplan zijn SMART vertaald naar jaaractiviteiten, die aan de hand van de (meerjaren-) begroting financieel verwerkt zijn naar operationele en financiële doelstellingen van de corporatie. In het belang van de financiële positie en de continuïteit van de bedrijfsvoering heeft Volksbelang in 2011 een financieel beleidskader opgesteld. Het MT bepaalt het kader en de voornaamste doelstellingen en verwerkt deze uiteindelijk in begrotingen. Uit de vorige visitatie kwam als kritisch punt naar voren dat financiële en volkshuisvestelijke kaders ontbraken. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Volksbelang nu wel beschikt over die kaders en meetbare doelen. Een voorbeeld daarvan is het taakstellend maken van de meerjaren onderhoudsbegroting.

In de tertiaalrapportages wordt een verantwoording op detailniveau aangebracht. De tertiaalrapportages maken onderdeel uit van de algemene beleidsvisie, waarin een integrale benadering van de bedrijfsvoering is opgenomen. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen goed te volgen en monitoren. Door deze manier van verantwoording afleggen wordt de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en verschillende plannen duidelijk zichtbaar gemaakt.

Volksbelang stelt waar nodig haar doelen en plannen bij. Dit gebeurt jaarlijks bij het opstellen van de begroting. Indien gewenst voert Volksbelang ook tussentijds aanpassingen door. Zo heeft Volksbelang haar bedrijfsbegroting en meerjarenplanning 2013 aangepast in verband met de wijzigingen in regelgeving van het WSW, de hoogte van de saneringsheffing, aanpassingen in inkomensafhankelijke huren en het bijstellen van de nieuwbouwplannen.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Het is duidelijk zichtbaar dat Volksbelang erg veel tijd en energie gestopt heeft in het concreet maken van de ondernemingsdoelen en heeft de aanbevelingen uit de vorige visitatie op een prima wijze uitgevoerd.

4.1.2 Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 8.

Volksbelang voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties -volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering- vorderen. Vanuit de verschillende beleidsdocumenten, zoals ondernemingsplan, fasedocumenten nieuwbouw, treasury-statuut, activiteitenplan en (meerjaren-)begroting, kunnen de financiële en volkshuisvestelijke prestaties goed en in samenhang gevolgd worden met het jaarverslag, managementrapportages en projectrapporten.

Het monitoring- en rapportagesysteem werkt door de gehele organisatie van de corporatie. De operationele en financiële doelstellingen van Volksbelang zijn vastgelegd in de (meerjaren-)begroting, waarbij de voornaamste doelstellingen bepaald zijn. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Toezicht.

In de tertiaalrapportages wordt vervolgens een verantwoording op detailniveau aangebracht. De tertiaalrapportages starten met een balanced scorecard, waarmee in één oogopslag duidelijk is hoe Volksbelang scoort op de belangrijkste velden. Vervolgens wordt in deze rapportage per onderdeel op basis van een definitie de norm benoemd, waardoor de doelrealisatie direct getoetst kan worden. Volksbelang maakt vervolgens talig een weergave van die resultaten en waar nodig beschrijft zij in de tertiaalrapportage ook de eventuele te nemen maatregelen. De visitatiecommissie is onder de indruk van de opzet van dit rapportagesysteem. Alle rapportages worden besproken in de vergaderingen van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht is zich terdege bewust van zijn toezichtstaak door structureel met de directeur-bestuurder in overleg te treden over de financiële continuïteit, de voortgang van de investeringsprojecten en de beheersing van de aanwezige risico's binnen Volksbelang. De directeur-bestuurder woont de reguliere vergaderingen van de Raad van Toezicht bij. Hierbij zijn de vastgelegde financiële uitgangspunten rondom solvabiliteit, liquiditeit, treasury, investeringsruimte en onrendabele investeringen onderwerp van bespreking. De rapportages van het CFV, het Ministerie van BZK, het WSW en de accountant worden eveneens uitvoerig besproken.

De Raad van Toezicht heeft, gedurende de visitatieperiode geregeld met de directeur-bestuurder en de externe accountant gesproken over de kwaliteit van risicobeheersing. Volksbelang brengt periodiek risico's in beeld door intern uitgevoerde controles. Volksbelang verantwoordt de risico's niet alleen per project, maar benoemt en beoordeelt alle van belang zijnde risico's expliciet. Deze worden ook in de fasedocumenten van een ontwikkelings- en uitvoeringsproject opgenomen.

De tertiaalrapportages zijn veelal op zeer korte termijn beschikbaar na afloop van de periode en zijn veelal voor de geplande verschijningsdatum beschikbaar. Deze rapportages sluiten goed aan op de geformuleerde visie. Volksbelang is in 2012 overgestapt van kwartaalrapportages naar tertiaalrapportages. Volksbelang is zich bewust van de urgentie van de doelen, projecten, plannen en financiële risico's en controleert deze op een adequate wijze.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie de volgende pluspunten:

- Volksbelang heeft met de introductie van de diverse (financiële) kaders een instrument erbij gekregen om haar doelen adequaat te meten. Aangevuld met het in beeld brengen van de verschillende aanwezige risico's weet Volksbelang zelfverzekerd en gericht te sturen op haar doelen. Volksbelang heeft daar grote stappen in gezet en de commissie heeft op basis van de documenten en in interviews kunnen vaststellen dat Volksbelang een belangrijke mate van ontwikkeling heeft doorgemaakt.

4.1.3 Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

Volksbelang voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie steekt veel tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. Bij de voortgang van (nieuwbouw-)projecten wordt dat zelfs op gedetailleerd niveau door middel van fasedocumenten gedaan, waarbij een optimaal beeld van de stand van zaken gepresenteerd wordt. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Binnen de overlegstructuren van het MT en Raad van Toezicht wordt de informatie uitgebreid besproken.

De commissie is van mening dat Volksbelang haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud goed monitort en aanstuurt. Vooral het bezit van verscheidene moeilijke grondposities heeft Volksbelang gedwongen heldere keuzes te moeten maken. De commissie is van mening dat Volksbelang daar met succes in geslaagd is en op imposante wijze, ondanks de woningmarkt- en economische crisis, een groot gedeelte van haar nieuwbouwprogramma heeft weten te realiseren en verscheidene risicovolle grondposities heeft afgebouwd.

Naast een stevige ontwikkelportefeuille is Volksbelang, gebaseerd op de uitgangspunten van haar strategisch voorraadbeleid, blijven investeren in de kwaliteit van haar bezit en is ook de verduurzamingsopgave doorgezet.

Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in de meerjareninvesteringsraming. Er zijn minder woningen gesloopt dan gepland. Volksbelang heeft haar investeringsprogramma gekoppeld aan de opbrengsten vanuit haar verkoopprogramma. Indien het zich laat aanzien dat geformuleerde doelstellingen niet gehaald worden, stuurt zij op tijd bij. Daarover communiceert zij helder in de verschillende verslagen, zoals rapportages, begrotingen en jaarverslagen. De visitatiecommissie is van mening dat de gehele organisatie van Volksbelang daarin een actieve houding aanneemt. Over afwijkingen ten opzichte van de beleidsvoornemens legt het MT en directeur-bestuurder verantwoording af door middel van periodieke rapportages aan de Raad van Toezicht. De commissie is van mening dat het MT in haar rapportages op een heldere wijze documenteert welke acties worden ondernomen indien afwijkingen ten opzichte van planning en beleid worden geconstateerd.

Volksbelang kijkt kritisch naar haar bedrijfsvoering en de beheersing van de netto bedrijfslasten. De bedrijfslasten liggen onder het landelijk gemiddelde. Volksbelang stuurt daarbij ondermeer door middel van een benchmark samengesteld met collega-corporaties in de regio. De bedrijfslasten worden getoetst door continu kritisch naar de uitgaven te kijken, door het periodiek opvragen van offertes en het eventueel onderzoeken van alternatieven.

De visitatiecommissie is van mening dat Volksbelang in deze bijsturingen geslaagd is, hetgeen blijkt uit aanpassingen in de begroting en tertiaalrapportages. De bijsturingen worden door Volksbelang gedaan in de lijn van haar gestelde visie en doelstellingen. Marktontwikkelingen op politiek en maatschappelijk terrein worden daarin meegenomen. Als voorbeeld kan dienen de tussentijdse wijzigingen in de (meerjaren-)begroting naar aanleiding van het gewijzigde beleid van WSW.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De visitatiecommissie is van mening dat Volksbelang op het onderdeel Act aanzienlijke verbeterlagen heeft doorgemaakt ten opzichte van de vorige visitatie. Het bijsturend vermogen van de organisatie is nu zichtbaar op velerlei fronten.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de Raad van Toezicht aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van Toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de Raad van Toezicht een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

4.2.1 Het functioneren van de Raad van Toezicht

De commissie waardeert 'Het functioneren van de Raad van Toezicht' met het cijfer van 7,4.

Samenstelling van de Raad van Toezicht

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

Volgens de commissie voldoet Volksbelang aan het ijkpunt voor een 6. In de *Profielschets van de Raad van Toezicht* zijn uitgebreide profielschetsen aanwezig. De raad bestaat uit vijf leden en volgens de commissie is deze evenwichtig samengesteld met een goede verdeling van persoonlijkheden en deskundigheden. Gestreefd wordt naar een zo evenwichtig mogelijke verdeling van zetels tussen mannen en vrouwen. De huidige raad bestaat uit twee vrouwen en drie mannen.

In de visitatieperiode is de volledige Raad van Toezicht vernieuwd. Vanuit de gedachte dat Volksbelang haar draagvlak in de lokale gemeenschap heeft, is voor de wervingsprocedure gekozen voor een onafhankelijke selectiecommissie, waarin ook leden uit die gemeenschap zonder binding met Volksbelang zitting hadden. Met deze wijze van selecteren liet Volksbelang zien dat zij een transparante werkwijze voorstaat. Met een advertentie in de regionale dagbladen zijn kandidaten opgeroepen te solliciteren. Voor deze selectie fungeerde de vastgestelde profielschetsen voor de leden van de Raad van Toezicht. De organisatie is er in geslaagd om deskundige toezichthouders te werven met verschillende aandachtsgebieden en expertise. Per 1 juni 2010 zijn vier nieuwe toezichthouders benoemd. Eén lid is benoemd per 1 juli 2011. Met de gelijktijdige benoeming van vier leden is een rooster van aftreden vastgesteld, dat recht doet aan de continuïteit van de raad door twee leden te benoemen voor een periode van drie jaar. De samenstelling wordt transparant gecommuniceerd in het jaarverslag. De leden van de RvT opereren onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

Door de bijzondere omstandigheid dat tegelijkertijd vier nieuwe leden tot de Raad van Toezicht zijn toegetreden is veel aandacht besteed aan het introductieprogramma. In bijeenkomsten, begeleid door externe adviseurs, is uitvoerig ingegaan op de volgende thema's:

- de rollen en taakopvattingen van de Raad van Toezicht en de individuele leden;
- actuele ontwikkelingen binnen de sector;
- financiële opzet, verantwoording, risico's en inrichting van de corporatie;
- de hoofdlijnen van het treasurybeleid;
- kennismaking met de huurdersvereniging en de medewerkers van Volksbelang;
- kennismaking met het woningbezit en de onderhanden projecten.

Alle leden zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders van Woningcorporaties (VTW) en hebben deelgenomen aan diverse scholings- en informatiebijeenkomsten van onder andere de VTW, VNG en de accountant.

Ten opzichte van het ijkpunt, waarmee de corporatie aantoonbaar aan de norm voor een 6 te voldoen, heeft de commissie de volgende pluspunten geconstateerd:

- De wijze waarop Volksbelang haar nieuwe Raad van Toezicht heeft geformeerd door een onafhankelijke selectiecommissie mede met gezaghebbende lokaal gewortelde leden;
- Een uitgebreid doordacht introductieplan voor de nieuwe raad en permanente educatie door scholings- en informatiebijeenkomsten van ondermeer VTW, diverse accountantskantoren en BNG.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

Als toezichthouder

In het begin van de visitatieperiode is een geheel nieuwe raad toegetreden. Er bestaat een professionele afstand tussen de raad en de bestuurder. De relatie tussen de raad en de bestuurder wordt door de betrokkenen goed, open en transparant genoemd, zo bleek uit de visitatiegesprekken. De raad is kritisch op datgene wat Volksbelang doet. Er zijn heldere afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden. Trends in de sector worden op initiatief van de directeur-bestuurder gevolgd. Discussies worden gevoerd over tal van onderwerpen. Als voorbeeld dient de verhuurdersheffing die steeds 'strakker op tafel kwam'. Verschillende scenario's werden in verband daarmee doorgenomen en daarop werd het beleid aangepast. De raad is tevreden over het compleet aanleveren van stukken ter voorbereiding van de vergaderingen. De informatievoorziening wordt door de raad goed genoemd. Ondernemingsplan en jaarplannen gaan vergezeld met Balanced Scorecards. De organisatie is in control. Risico's worden uitvoerig in de vergaderingen besproken, waarbij de toezichthouders vanuit hun eigen expertises vaak andere invalshoeken kiezen. Door de Raad van Toezicht wordt tenminste eenmaal per jaar overleg gevoerd met de medewerkers. Tevens wordt door de leden van de raad contact onderhouden met de Huurdersvereniging Woonbelang en de gemeente Drimmelen.

Als werkgever

Er is de Governanceregeling van Volksbelang een uitgebreide *Procedure Bezoldigingsbeleid en beoordelingskader directeur/bestuurder* vastgesteld, alsook bestaat een *Directiereglement*. Input voor de beoordeling van de directeur-bestuurder vindt ondermeer plaats d.m.v. een 360-graden feedback met leden van het MT. De Raad van Toezicht beoordeelt het functioneren van de directeur-bestuurder. In het Remuneratierapport wordt de beloning van de directeur-bestuurder verantwoord en vastgelegd. Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) in werking getreden. De directeur wordt op grond van deze wet gezien als topfunctionaris en valt in de overgangsregeling van de WNT. De raad heeft steeds haar waardering uitgesproken over het functioneren van de directeur-bestuurder. Volgens de statuten wordt de bestuurder, conform de Governancecode voor vier jaar benoemd. De termijn van de directeur-bestuurder liep tot eind 2012. De Raad van Toezicht vond het van belang voor de verdere opbouw en stabilisatie van de organisatie dat de directeur-bestuurder een volgende termijn van vier jaar zou moeten krijgen en heeft hem dan ook in 2011 herbenoemd.

Als klankbord/adviesorgaan

De relatie tussen de raad wordt gekenschetst als open en transparant. De raad stelt zich als doel periodiek met de directeur-bestuurder te klankborden. Graag wil de raad meer aandacht besteden aan tal van onderwerpen binnen de volkshuisvesting, woningmarkt en actuele ontwikkelingen en de eventuele gevolgen daarvan voor Volksbelang. In de visitatieperiode hebben de leden van de raad projecten bezocht en woonden zij diverse interne en externe bijeenkomsten/activiteiten bij.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 voor Volksbelang ziet de commissie de volgende pluspunten:

- De commissie is van oordeel dat de Raad van Toezicht op een actieve en zeer gedegen wijze haar rol als intern toezichthouder vervult;
- Er wordt een goed doordacht en goed doortimmerd beoordelings- en beloningsbeleid gehanteerd dat in diverse documenten is vastgelegd en met de bestuurder is op een zorgvuldige wijze is besproken. Vervolgens wordt dit beleid duidelijk en transparant in het jaarverslag verantwoord.

Zelfreflectie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Volksbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

Door Volksbelang is een *Procedure Zelfevaluatie Raad van Toezicht* vastgesteld. Ieder jaar vindt een zelfevaluatie plaats waarvan uitgebreide verslagen worden gemaakt. De Raad is van mening dat de leden allemaal voldoende kritisch en onafhankelijk zijn en elkaar indien nodig zeker (zullen) aanspreken. Binnen de raad is voldoende aandacht voor cultuur van openheid en aanspreekbaarheid. In een discussie worden vaak verschillende standpunten en invalshoeken ingebracht, waarna op inhoud consensus wordt gezocht. De raad is kritisch op onderwerpen die verbetering of verandering behoeven. De nevenfuncties en onafhankelijkheden van de leden wordt ieder jaar besproken en geëvalueerd. De commissie is van oordeel dat conclusies en afspraken worden vastgelegd. Verbeteringen en actiepunten naar aanleiding van de zelfreflectie worden volgens de (jaar)-verslagen aantoonbaar doorgevoerd.

Eén keer in de drie jaar wordt een uitgebreide evaluatie gehouden onder voorzitterschap van een extern adviseur. Voorts voert de voorzitter van de raad periodiek –eens per twee jaar- met alle leden individuele functioneringsgesprekken.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De jaarlijkse evaluaties zijn van goede kwaliteit en de Raad van Toezicht neemt een actieve houding in ten aanzien van de zelfreflecties.

4.2.2 Toetsingskader

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Volksbelang voldoet aan het ijkpunt van een 6.

De corporatie beschikt over goed uitgewerkte toetsingskaders, die in de visitatieperiode gehanteerd zijn volgens de notulen van de vergaderingen van de Raad van Toezicht en het interview gebruikt bij het overleg met het bestuur, de besluitvorming, het beoordelen van bestuursbesluiten en de bewaking van de realisatie van de doelstellingen.

In beleidsmatige zin met het ondernemingsplan ‘Thuis in Drimmelen’. Op basis van de Balanced Scorecard en prestatie-indicatoren wordt de voortgang van resultaten en activiteiten van het ondernemingsplan gevolgd. In de vergaderingen van de raad wordt gerapporteerd over de financiële situatie, de ontwikkeling van projecten, belangrijke risico's, kwaliteit van dienstverlening en volkshuisvestelijke prestaties.

Jaarlijks worden door de raad, bij de behandeling van de begroting, de maatstaven voor het financiële toetsingskader vastgesteld. Grote investeringen worden getoetst aan de ontwikkeling van de solvabiliteit, de financiële continuïteit en de financieringsmogelijkheden. De raad vindt het belangrijk zich te laten informeren over de kasstroomontwikkelingen. In de verantwoordingsrapportages wordt de raad geïnformeerd over de stand van zaken van de leningenportefeuille en de controle van de renterisico's. Belangrijke beslissingen -die vaak te maken hebben met vastgoedinvesteringen- worden met besluiten van zowel door het MT, bestuur als de Raad van Toezicht gedocumenteerd genomen zoals is vastgelegd in de reglementen van de Raad van Toezicht en Directie. Het toetsingskader is in de laatste jaren gebruikt bij de besluitvorming, het beoordelen van bestuursbesluiten en de bewaking van de realisatie van de doelstellingen.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Uit de verslagen van de vergaderingen van de Raad van Toezicht blijkt dat de toetsingskaders actief gebruikt worden. Het beoordelingskader heeft in ondermeer ten grondslag gelegen aan de positieve besluitvorming over nieuwbouwplannen voor het Oranjeplein in Terheijden en het plan Kerkstraat-Dorpsstraat in Wagenberg.

4.2.3 Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Volksbelang voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

Leidraad vormt de Governancecode voor Woningcorporaties en de Aedescode. Waarden als integriteit, transparantie en maatschappelijke verantwoording zijn voor Volksbelang belangrijk. Op basis van de Governancecode zijn de belangrijkste documenten en reglementen geactualiseerd. Volksbelang heeft de Governancecode, blijkend uit de beantwoording van de *Checklist Governancecode* van VTW en de visitatiegesprekken volledig toegepast. De Raad van Toezicht heeft in de visitatieperiode niet gewerkt met formele kerncommissies, maar behandelt zaken die anders in een audit- of remuneratiecommissie zouden zijn behandeld, in de plenaire vergaderingen vanuit een integrale verantwoordelijkheid van alle leden.

Op de website van Volksbelang zijn de volgende documenten geplaatst:

- Statuten
- Ondernemingsplan Thuis in Drimmelen
- Reglement Raad van Toezicht Woningstichting Volksbelang
- Profielschetsen leden Raad van Toezicht
- Benoemingsprocedure Raad van Toezicht

- Rooster van aftreden leden Raad van Toezicht
- Regeling tegenstrijdige belangen Raad van Toezicht
- Procedure Zelfevaluatie Raad van Toezicht
- Samenstelling van de Raad van Toezicht (opgenomen in het jaarverslag)
- Jaarverslagen 2009-2013
- Jaarplanning
- Directiereglement
- Procedure Bezoldigingsbeleid en beoordelingskader directeur/bestuurder
- Integriteitscode
- Klokkenluiderregeling
- Reglement Geschillen Advies Commissie
- Privacyreglement
- Visitatierapport 2010

In 2013 is er door de Raad van Toezicht in samenwerking met de accountant onderzoek gedaan naar de gevolgen van de invoering van de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). De inkomens- en bezoldigingsnormering voor de directeur-bestuurder en de leden van de raad van Toezicht zijn in overeenstemming met het overgangsrecht van de WNT. Het functioneren van de directeur-bestuurder wordt door de Raad van Toezicht beoordeeld en in het Remuneratierapport vastgelegd en verantwoord.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Het thema governance heeft in de visitatieperiode veel aandacht gekregen en is zoals Volksbelang dat typeert “*Governanceproof*”. Daarin heeft Volksbelang laten zien dat zij actief omgaat met de code. De volledige en actuele governancestructuur staat op de website.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

De commissie waardeert Externe legitimering en verantwoording met het cijfer van 7,5.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

Volksbelang voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

De commissie vindt dat de belanghebbenden van Volksbelang op voldoende wijze bij de beleidsvorming worden betrokken. De afgelopen jaren is intensief samengewerkt met vele belanghebbenden. In de visie van Volksbelang kan zij haar maatschappelijke doelen alleen bereiken door het aangaan van strategische samenwerking, vaak op bestuurlijk niveau, met haar stakeholders. Jaarlijks worden belanghebbendenbijeenkomsten over actuele thema's georganiseerd. Uitgangspunt daarbij is, de structurele wederzijdse plannen van zowel Volksbelang als die van de belanghebbenden te bespreken en op elkaar af te stemmen. Ook vindt er, op projectbasis, 1-op-1 regulier overleg plaats met belanghebbenden. Er is echter zeker nog ruimte voor verbetering, met dien verstande dat sommige belanghebbenden eerder in het proces van beleidsvorming willen worden betrokken, zoals bij het participeren in het medeformuleren van beleidsvoornemens van Volksbelang. Zo meent de gemeente dat zij wel betrokken wordt bij het ondernemingsplan, maar niet in overig actueel beleid. De commissie is evenwel van mening dat Volksbelang heel veel stappen in de onderhavige visitatieperiode heeft gemaakt ten aanzien van het ‘belanghebbendenmanagement’.

Om een gemeenschappelijke visie te ontwikkelen met de gemeente Drimmelen heeft Volksbelang een themabijeenkomst georganiseerd met vertegenwoordigers van Aedes, het Centraal Fonds Volkshuisvesting en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Aan deze bijeenkomst namen zowel de vertegenwoordigers van Volksbelang als ambtenaren en de wethouder Volkshuisvesting van de gemeente deel. Er is gesproken over actuele ontwikkelingen en de visie van deze organisaties op de toezicht- en financieringsstructuur van woningcorporaties, algemene ontwikkelingen binnen de volkshuisvestingssector en de Herziene Woningwet.

Aan de samenwerking tussen Woonbelang en Volksbelang wordt op een gerichte en constructieve wijze invulling gegeven door middel van de introductie van een formeel voorjaars- en najaarsoverleg. Met de Huurdersvereniging Woonbelang is een samenwerkingsovereenkomst gesloten conform de Overlegwet. De huurdersvereniging is tijdig en uitvoerig geïnformeerd over de op te stellen Woonvisie en de Prestatieafspraken. De belangrijkste onderwerpen uit de samenwerkingsovereenkomst tussen Volksbelang/Goed Wonen en HV Woonbelang zijn ook in de Woonvisie en prestatieafspraken opgenomen. Waar mogelijk wil Volksbelang de huurdersorganisatie blijven faciliteren om haar taken goed te kunnen uitvoeren. Een delegatie van de Raad van Toezicht heeft eenmaal per kwartaal overleg met de huurdersorganisatie.

Door het ontbreken van een ondernemingsraad vindt er jaarlijks overleg plaats tussen de Raad van Toezicht en de medewerkers van Woningstichting Volksbelang.

In de visitatieperiode heeft de voorzitter van de Raad van Toezicht overleg gevoerd met collega-voorzitters van in de regio actieve woningcorporaties, zoals Woningstichting Geertruidenberg (WSG), Thuisvester, Goed Wonen en Slagenland. In deze informele bijeenkomsten zijn vooral de ervaringen met intern en extern toezicht en de financiële situatie van WSG besproken.

Volksbelang heeft een *Relatiematrix Belanghouders Woningcorporatie Volksbelang te Made* opgesteld. Daarin worden alle belanghebbenden genoemd, de reden waarom een organisatie of groep belanghebbende is, de rol van de bestuurder en die van de Raad van Toezicht, alsook de contactmomenten.

Klanttevredenheidsonderzoeken

Sinds een aantal jaren, zoals eerder bij *Presteren naar Opgaven en Ambities* al naar voren is gekomen, laat Volksbelang een extern bureau USP onderzoeken uitvoeren naar de tevredenheid van haar huurders over de diverse onderwerpen, zoals:

- De tevredenheid van vertrokken huurders over het proces van opzeggen van de huurwoning;
- De tevredenheid van huurders over de afhandeling van reparatieverzoeken.
- Wat is de tevredenheid met de woning, de algemene dienstverlening van Woningstichting Volksbelang en de woonomgeving van de huurders van Woningstichting Volksbelang?
- Wat zijn belangrijke verbeterpunten hierbinnen a.g.v. vergelijking met de benchmark en de mate van belang die huurders hechten aan aspecten?
- Wat is het imago van de woningstichting en wat vindt men van de investeringskeuzes?"

Het totaaloordeel over deze onderzoeken lagen de laatste jaren met een hoger cijfer dan het landelijk gemiddelde. Advies van het bureau was dan ook: *Blijf deze mooie resultaten dan ook vast houden.*

Communicatie

Volksbelang is van mening dat zij open en transparant met de buitenwereld moet communiceren. Zij werkt aan het verbeteren van haar positie in de markt en heeft als doelstelling nadrukkelijk kenbaar te maken aan haar belanghebbenden, welke volkshuisvestelijke opgaven zij wel tot haar verantwoordelijkheid beschouwt en welke niet. De rode draad van het ondernemingsplan en de slogan "Thuis in Drimmelen" zijn leidend geworden in de communicatieuitingen en -strategie.

Twee maal per jaar komt het bewonersblad “*Ons Wonen*” uit. In “*Ons Wonen*” worden huurders en belanghebbenden geïnformeerd over de activiteiten en toekomstige plannen van Volksbelang. In iedere uitgave wordt een interview geplaatst met een huurder of vertegenwoordiger van een organisatie waarmee Volksbelang samenwerkt of waarmee een project onderhanden is of gerealiseerd. Ook tweemaal per jaar wordt in het huis-aan-huisblad ‘t Carillon’ geschreven over activiteiten en projecten van Volksbelang. Volksbelang gaf tot 2012 een ‘populair’ jaarverslag uit. Belanghebbenden worden gewezen op het jaarverslag, dat op de website is geplaatst.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie de volgende pluspunten:

- De commissie waardeert de actieve en passende wijze waarop Volksbelang met haar belanghebbenden communiceert bij de realisatie en eventuele bijstelling van plannen;
- De verantwoording van het belanghebbendenmanagement van Volksbelang door een duidelijke visie te hebben op wie de belangrijkste belanghebbenden zijn en op de relatie die zij daarmee heeft opgebouwd, alsook hoe de dialoog met hen in de visitatie vorm heeft gekregen.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke afwijkingen worden toegelicht. Volksbelang voldoet aan het ijkpunt.

“Het imago van Volksbelang is erbij gebaat om open en transparant met de buitenwereld te communiceren”, volgens het ondernemingsplan *Thuis in Drimmelen*. De commissie is van oordeel dat zij daar goed in is geslaagd. De jaarverslagen van Volksbelang, die op haar website zijn geplaatst, zijn begrijpelijk, helder, transparant en toegankelijk. In deze verslagen wordt een uitgebreide weergave gegeven van de uitgevoerde projecten en activiteiten. Volksbelang legt daarmee op een goede openbare verantwoording af over het gevoerde beleid.

De documenten die via de website zijn te raadplegen, zijn transparant en goed leesbaar voor de belanghebbenden van Volksbelang.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Het jaarverslag is goed leesbaar en biedt een goed overzicht van de activiteiten van Volksbelang. Wanneer bepaalde doelen niet zijn bereikt wordt dit in de verslagen op een open en transparante wijze toegelicht. In de visitatieperiode is een nieuwe website ontwikkeld, die helder en toegankelijk is voor huurders en overige belanghebbenden en voor alle belangstellenden.

DEEL 3: Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

GEREALISEERDE PRESTATIES

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

Beschikbaarheid woningen

7

Opgave: (PA 13-16) Voor 2011 totale kernvoorraad van 2.250, incl. secundaire doelgroep 2.350 woningen (totaal voor beide corporaties).

Ambitie: (SVB 2010) Ervoor zorgen dat er voldoende woningen zijn van voldoende kwaliteit voor alle doelgroepen in elke kern of dorp, vooral ook voor starters en ouderen.

Prijsegmenten woningvoorraad					Percentages 2012	
	2010	2011	2012	2013	corp	ref
Goedkoop	363	337	329	247	17,6%	20,0%
Betaalbaar	1.385	1.370	1.372	1.403	73,3%	70,9%
Totaal	1.748	1.707	1.701	1.650	90,9%	90,9%
Duur < toeslaggr.	38	148	170	265		
Totaal kernvoorraad	1.786	1.855	1.871	1.915		
Duur > toeslaggr.	-	1	1	28		
Woningvoorraad	1.786	1.856	1.872	1.943		

Bron: CFV CiP 2013/JV2013

Door de EU beschikking (25% van de wachtlijst heeft een hoger inkomen dan € 33.614) treedt in 2011 vraaguitval op. De daaropvolgende stijging van het aantal woningzoekenden betreft een kwalitatieve woningvraag. Eind 2012 hebben de corporaties samen een kernvoorraad van 2.543 woningen. De omvang van de kernvoorraad blijkt hiermee voldoende.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past goed bij de opgave.

Passend toewijzen

7

Opgave: Volksbelang zal de 10% beleidsruimte in de verhuur zoveel mogelijk inzetten om lage middeninkomens te huisvesten (tot € 43.000)

Woningen voor senioren en starters worden in de toewijzing specifiek gelabeld.

Ambitie: conform opgave.

Toewijzingen					Percentages 2012	
	2010	2011	2012	2013	corp	ref
< inkomensgrenzen	70	98	63		55,9	68,3
> inkomensgrenzen	66	83	59		44,1	31,7
passend	114	120	86		74,4	81,8
te duur	13	53	31		20,3	13,7
te goedkoop	9	8	5		5,3	4,4

Bron: CFV CiP 2013

Uit het jaarverslag blijkt dat in 2013 7% van de huurovereenkomsten zijn afgesloten met huurder met een inkomen boven de grens. Dat valt ruim binnen de norm van 10%.

Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.

Tegengaan van woonfraude

Opgave: --

Ambitie: --

De sociale controle is in de kernen zo groot dat woonfraude in de afgelopen jaren niet is voorgekomen.

Score voor de opgave:

Keuzevrijheid van doelgroepen

7

Opgave: (PA 13-16) Volksbelang committeert zich aan een gezamenlijk toewijzingssysteem. Het huidige woonruimteverdeelsysteem zal geëvalueerd worden om te bezien of het nog toereikend is.
 Bij nieuwbouw geschiedt de toewijzing via loting alleen als de vraag het aanbod overtreft. Nieuwbouw huurwoningen worden zo vroeg mogelijk aangeboden om de 1^e huurders invloed te geven op de afwerking van de woning.

Ambitie: conform opgave

De woonruimteverdeling verloopt via een aanbodmodel, samen met Woningstichting Goed Wonen (www.woneninnoordbrabant.nl).

Volksbelang maakt gebruik van het instrumenten “Starterslening” en “Slimmer kopen” om het starters en mensen met een lager inkomen het mogelijk te maken een koopwoning in de nieuwbouw of bestaande bouw te kopen. Tot en met eind 2013 heeft Volksbelang 40 woningen verkocht met een Slimmer kopen en 8 woningen met een Starterslening. Volksbelang heeft ongeveer 200 woningen gelabeld voor verkoop.

Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.

Wachttijst/slaagkans

7

Opgave: Landelijke normen
Ambitie: meer balans in aantal ingeschrevenen en actief woningzoekenden

Woningzoekenden per einde	ingeschreven		ver- huur*	vachttijd in jaren
	totaal	actief		
2010	2581	529	136	3,9
2011	2795	470	181	2,6
2012	3131	416	122	3,4
2013	2954	463	154	3,0

Bron: jaarverslagen; * = incl. nieuwbouw

Volksbelang is in 2013 gestart met de opschonen van het woningzoekenden bestand. Er wordt gestreefd naar meer balans tussen het aantal ingeschrevenen en het aantal actief woningzoekenden. Op 31 december 2013 staat het aantal woningzoekenden op 2.954. De gemiddelde wachttijd voor de actief woningzoekenden ligt op 3,2 jaar.

Score voor de opgave: 7.

Leegstand

7

Opgave: BBSH artikel 21.1. Conform referentiegroep CiP
Ambitie: maximaal 20 werkdagen

Huurderving door leegstand (in perc. van de jaarhuur)	2010	2011	2012	2013	ref. 2012
Huurderving totaal	0,5%	0,6%			
als gevolg van markt			0,0%		0,8%
als gevolg van projecten			0,7%		0,7%

Bron: CFV CiP 2013

De huurderving door leegstand is niet afwijkend van het referentiegemiddelde. De ambitie bij mutatie is gesteld om maximaal 20 werkdagen. Uit de rapportages blijkt dat het aantal leegstandsdagen rond deze ambitie liggen.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders
7

Opgave: (PA 13-16) Volksbelang zal aan de verplichtingen voor statushouders voldoen. Woningen voor starters en senioren worden in de toewijzing specifiek gelabeld voor de doelgroep. Het beter bedienen van de doelgroep starters en lage middeninkomens door onder andere woningen in huur tot € 800 of koop tot € 186.000 te stimuleren

Ambitie: --

Statushouders	2010	2011	2012	2013
Nog te plaatsen per 1-1	4	5	3	5
Taakstelling	13	12	9	13
Plaatsingen	12	14	7	18
Nog te plaatsen per 31-1	5	3	5	0

Bron: jaarverslagen

Volksbelang heeft ook in de nieuwbouw woningen specifiek gelabeld voor senioren. De belangstelling vanuit de senioren was echter zodanig beperkt dat de woningen uiteindelijk ook aan gewone gezinnen zijn toegewezen.

Score voor de opgave: 7.

Betaalbaarheid
Huurprijsbeleid
7

Opgave: (PA 13-16) minimaal 75% van de woningvoorraad op of onder de huurtoeslaggrens voor drie- of meerpersoonshuishoudens (€ 574,35 prijspeil jan '13)

Ambitie: (OP 2011) Harmoniseren naar 70% van maximaal redelijk. Blijvende inzet gericht op betaalbaarheid van wonen en een goede balans tussen de kwaliteit van de woning en de huurprijs.

Huur in % van maximaal redelijk in 2012	2012	
	Corp.	Ref.
DAEB	60,0%	61,2%
Niet DAEB	76,0%	75,9%

Bron: CiP 2013

De huidige huurprijzen van Volksbelang liggen op het niveau van de referentiegroep. Volgens het jaarverslag 2013 valt ruim 80% van de voorraad onder de huurtoeslaggrens voor drie- of meerpersoonshuishoudens. Hiermee is aan de opgave voldaan.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past goed bij de opgave.

Kernvoorraadbeleid

Opgave: (PA 13-16) Minimale omvang kernvoorraad van 2.250 woningen (samen met Goed Wonen). Daarnaast minimaal 75% van deze kernvoorraad betaalbare sector.

Ambitie: (OP 2011) Blijvende inzet gericht op betaalbaarheid van wonen en een goede balans tussen de kwaliteit van de woning en de huurprijs.

Prijsegmenten woningvoorraad	2010				2011				2012				2013				Percentages 2012	
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013	corp	ref
Goedkoop	363	337	329	247													17,6%	20,0%
Betaalbaar	1.385	1.370	1.372	1.403													73,3%	70,9%
Totaal	1.748	1.707	1.701	1.650													90,9%	90,9%
Duur < toeslaggr.	38	148	170	265														
Totaal kernvoorraad	1.786	1.855	1.871	1.915														
Duur > toeslaggr.	-	1	1	28														
Woningvoorraad	1.786	1.856	1.872	1.943														

Bron: CFV CiP 2013/JV2013

In tegenstelling tot de meer gangbare definitie van de kernvoorraad (goedkope en betaalbare woningen) is in de prestatieafspraken opgenomen dat tot de kernvoorraad alle woningen tot maximale huurtoeslaggrens van € 681,02 behoren.

Volgens de opgave in de prestatieafpraak met de gemeente heeft Goed Wonen 663 woningen in de kernvoorraad, waarmee het gezamenlijk aantal uitkomt op 1.915+663= 2.578 woningen. Hiermee is zeer ruim aan de opgave voldaan.

Score voor kernvoorraad $2.578 / 2.250 = 115\%$

Aandeel betaalbare sector $1.650 / 1.943 = 85\%$

Score voor betaalbare sector $85\% / 75\% = 113\%$

Score voor de opgave: 8. Ambitie past goed bij de opgave.

Overige woonlasten

Opgave: (PA 13-16) Beperking van energieverbruik draagt bij aan de betaalbaarheid van wonen. Volksbelang zal in de periode 2011 tot en met 2015 ongeveer 400 bestaande woningen aanpakken en voorzien van dak-, vloer- en gevelisolatie.

Ambitie: (OP 2011) We treffen jaarlijks in gemiddeld 80 woningen energiemaatregelen waardoor deze een verbeterd energielabel krijgen. Voor het merendeel van onze energiemaatregelen hoeven de huidige huurders geen directe huurverhoging te betalen.

Woningverbetering	invest	
jaar	aantal	€ x 1.000
2010	126	347
2011	111	236
2012	99	1320
2013	73	

Bron: CFV CiP en 3e tertiaalrapp 2013

In de periode zijn 409 woningen verbeterd, waarbij ook een verbetering van het energielabel is gerealiseerd. Hiermee voldoet Volksbelang aan de eigen ambitie om de woonlasten te beperken.

Score voor de opgave: 7.

Aanpak huurachterstanden

7

Opgave: (PA 13-16) Huurders met betaalachterstanden worden actief benaderd door Volksbelang, met maatregelen als betalingsregelingen. Volksbelang spant zich maximaal in om huisuitzetting te voorkomen. Er worden budgetcoaches ingezet.

Ambitie: Gelijk aan de opgave.

Huurachterstanden	2010	2011	2012	2013	ref 2012
in % van de jaarhuur	1,0	0,9	1,0	1,1	0,9
Aantal dossiers	82	62	72	86	
Schuldhelpverlening			40%	30%	
Slepers			5%	14%	
Betalingsregelingen			24%	20%	
Deurwaarder			31%	36%	
Aanzegging tot ontbinding	4	?	3	6	
Huisuitzettingen	0	1	0	1	

Bron: CFV CiP en jaarverslagen

de betalingsverplichtingen.

Volksbelang voert een streng incassobeleid, vooral om te voorkomen dat de schulden teveel oplopen. Volksbelang treft waar mogelijk betalingsregelingen. De corporaties en de gemeente zijn in 2011 gestart met het project budgetcoaches. De budgetcoaches bieden mensen vroegtijdig hulp bij het op orde krijgen van de administratie en

Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.

2. Huisvesting bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

7

Opgave: (PA 13-16) Volksbelang legt het accent in het nieuwbouwprogramma op nultreden woningen. Volksbelang zet zich in om de bestaande voorraad aan te passen zodat senioren langer in hun woning kunnen blijven wonen. De gemeente en Volksbelang zullen zich bij nieuwbouw maximaal inspannen om in samenwerking met zorgorganisaties een adequate zorginfrastructuur te realiseren.

Ambitie: Gelijk aan de opgave

Woningen voor ouderen en gehandicapten	aandeel	
	2013	in %
Totaal aantal woningen	1923	
<i>Verhuur door Volksbelang</i>		
Senioren appartementen	188	9,8
Grondgebonden senioren	89	4,6
Minder valide	18	0,9
Mensen met enkelv. en meerv. beperking	12	0,6
<i>Verhuur via derden</i>		
St. Prisma (mensen met beperking)	32	1,7
St. Wijngaerd (senioren)	87	4,5
Totaal	426	22,2

Totaal heeft Volksbelang 461 nultreden woningen. Alle nieuwbouw is geschikt voor rolstoelgebruik.

Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking:

Zie vorige prestatieveld

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

Zie vorige prestatieveld

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

Prijs-kwaliteitsverhouding

7

Opgave: Referentiegroep volgens USP

Ambitie: Blijvende inzet gericht op betaalbaarheid van wonen en een goede balans tussen de kwaliteit van de woning en de huurprijs.

Prijs en kwaliteit gemiddeld DAEB woningen	Volksbelang		Huur in % van maximaal redelijk			ref
		Ref.	2010	2011	2012	2012
Punten WWS	154	151	63,9	59,6		
Punten WWS oppervl	76	65			60,0	61,2
Punten WWS overige	78	86			76,0	75,9
Puntprijs WWS	2,84	2,86	2,6	2,7	3,0	3,5

Bron: USP bewonersscan 2012

Bron: CFV CiP 2013

Zowel in de gemiddelde puntprijs als in de huurhoogte in het percentage van maximaal redelijk wijkt Volksbelang niet af van de referentiegroep.

Score voor de opgave: 7. De ambitie komt overeen met de opgave.

Conditie en onderhoudstoestand

4

Opgave: BBSH artikel 12.

Ambitie: (OP 2011) Voldoen aan de norm van Volksbelang voor hang- en sluitwerk

Onderhoud € per woning	2010	2011	2012	2013	ref 2012
Reparatieonderhoud	424	420	274	242	275
Mutatieonderhoud	120	112	115	99	164
Planmatig onderhoud	931	787	1.161	959	931
Totaal onderhoud	1.475	1.319	1.550	1.300	1.370

Bron: CFV CiP en 3e tertiaalrapp 2013

De conditiemeting geeft geen scores van het hele woningbezit. Ook is er beleidsmatig niet vastgelegd wat het kwaliteitsniveau van de woningen moet zijn. Bij projecten en woningverbetering wordt op projectniveau het kwaliteitsniveau bepaald.

Score voor de opgave: 4.

Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau

7

Opgave: BBSH artikel 13.3. Referentiegroep CiP.

Ambitie: --

Samenstelling bezit 2013	ref	
	corp	groep
Eengezinswoning	74,2%	53,6%
MG etage zonder lift	6,8%	15,7%
MG etage met lift	16,6%	15,5%
Hoogbouw	0,0%	8,7%
Onzelfstandige won	2,3%	6,6%

Bron: CFV CiP 2013

Score voor de opgave: 7.

Kwaliteit dienstverlening

Opgave: BBSH artikel 16. Regionaal referentiekader USP

Ambitie: (OP 2011) minimaal een 7 scoren in de klanttevredenheid onderzoeken

7

Kwaliteit woningbeheer en dienstverlening

tevredenheid bewoners over	Volksbelang	regio
de woning	7,6	7,6
dienstverlening	7,6	7,6
buurt en leefbaarheid	7,8	7,3

Bron: USP bewonersscan 2012

Op de opgave scoort Volksbelang conform het regionaal referentiekader. Alleen in buurt en leefbaarheid scoort Volksbelang hoger. Ook ten opzichte van de ambitie wordt er hoger gescoord.

Score voor de opgave: 7. De ambitie past bij de opgave.

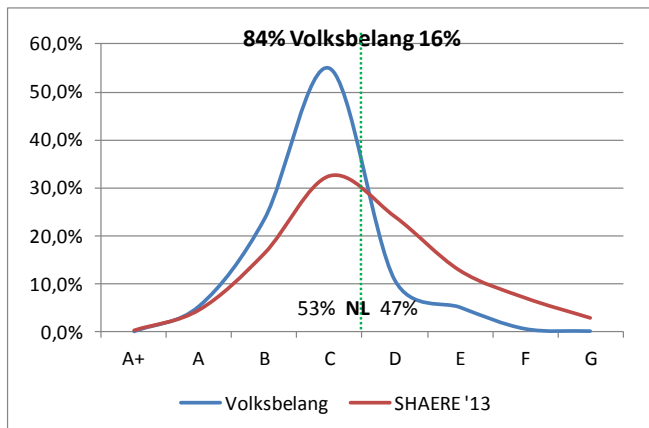
Energie en duurzaamheid

Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels

7

Opgave: (PA 13-16) Aanpak bestaand bezit bij groot onderhoud of renovatie. Totaal bezit naar gemiddeld label B in 2018.

Ambitie: gelijk aan opgave.



Bron: Rapportage Vastgoedsturing, Atrivé 4 juni 2014

Energie labels				
label	31-dec 2010	31-dec 2011	31-dec 2012	1-okt 2013
A+				
A	2,0%	3,5%	5,3%	5,3%
B	16,5%	17,0%	20,8%	23,5%
C	59,0%	58,5%	55,7%	54,9%
D	14,8%	13,8%	11,6%	10,7%
E	6,9%	6,4%	6,0%	5,0%
F	0,8%	0,7%	0,6%	0,5%
G	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
>= C	77,5%	79,0%	81,7%	83,7%

Volksbelang loopt met het realiseren van hogere labels behoorlijk voor op het gemiddelde van de Nederlandse corporaties. Over de laatste jaren ligt de stijging van de labels A, B en C op ongeveer 2% per jaar. Gemiddeld in Nederland ligt dat echter op 4%.

Het Convenant energiebesparing huursector uit 2012 heeft het over een Energie-Index van 1,25 (gemiddeld label B) in **2020**. Volksbelang heeft daarmee volgens de landelijke opgave twee jaar extra de tijd voor het behalen van gemiddeld label B.

Een doorrekening op basis van de huidige gegevens (labels en tempo) geeft aan dat een EI van 1,25 in 2020 gehaald kan worden.

Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.

Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen

Opgave: (PA 13-16) Bestaand bezit: Periode 2011t/m 2015 aanpak van 400 woningen met verbetering energielabel. Complexmatige investeringen in dak, vloer- en gevelisolatie
 Nieuwbouw: voldoen aan de actuele nieuwbouweisen

Ambitie: Gelijk aan de opgave.

Woningverbetering jaar	aantal	invest € x 1.000
2010	126	347
2011	111	236
2012	99	1320
2013	73	

In de periode zijn 409 woningen verbeterd, waarbij ook een verbetering van het energielabel is gerealiseerd.

Bron: CFV CiP en 3e tertiaalrapp 2013

Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.

4. (Des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw

Opgave: (PA 13-16) Woonvisie 2011-2016 is leidend. Planning voor de periode t/m 2015: 198 huurwoningen en 206 koopwoningen.

De nadruk ligt op het bouwen gericht op doorstroming van o.a. senioren. Hierdoor zullen de starters en lage middeninkomens in de bestgaande voorraad meer slaagkansen krijgen (eventueel in de koop).

Ambitie: gelijk aan de opgave

Project (opgeleverd)	jaar	huur	koop	kavel	doelgroep
Burgemeester Smitsplein	2013	42	11		senioren/overigen
Postweg	2013		10	2	starters/overigen
Plukmadedhof (Made)	2012	11			Stichting Prisma
Oranjeplein (Terheijden)	2012	18			senioren
F-Veld (Terheijden)	2012	5	4		vrije sector koop
Prinsenvolder	2011	55	66	28	koop/bouwkavels
Plukmadedhof (Made)	2011	9	17		starterskoop
F-Veld (Terheijden)	2011	5	20		CPO-project starterskoop
Beukenhof	2010	21	7		vrije sectorkoop
Totaal		166	135	30	

Project (planning)	jaar	huur	koop	kavel	doelgroep
Rozenbloemhof	2014/15	5	19		starters/senioren
Oranjeplein	2015	16	12	2	starterskoop (12)
Plan Prinsenvolder	2015			10	bouwgrond aan ontwikkelaar
	2015/16			11	individuele kopers
Centrum Wagenberg	2015	5			senioren
Totaal		26	31	23	

De bouwopgave aan huur- en koopwoningen kan op basis van de opleveringen en de planning gehaald worden.

Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.

Sloop, samenvoeging

Opgave: (PA 13-16) Sloop van 14 woningen in de periode t/m 2015

Ambitie: conform de opgave

Er zijn 4 woningen gesloopt ten behoeve van nieuwbouw. De overige projecten staan voor de komende jaren gepland.

Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.

Verbeteren bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

Opgave: (PA 13-16) periode t/m 2015 in 400 woningen maatregelen treffen om te voldoen aan de veiligheidsstandaard van Volksbelang.

Ambitie: Gelijk aan de opgave.

Woningverbetering	invest
jaar	aantal € x 1.000
2010	126 347
2011	111 236
2012	99 1320
2013	73

In de periode zijn 409 woningen verbeterd, waarbij ook een verbetering van het energielabel is gerealiseerd.

Score voor de opgave: 7. De ambitie is gelijk aan de opgave.

Bron: CFV CiP en 3e tertiaalrapp 2013

<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>Opgave: BBSH artikel 12b. Ambitie: (SVB 2010) Het faciliteren van de aanwezigheid in elk dorp of kern van de noodzakelijke voorzieningen (met name zorg, welzijn en primaire levensbehoefte) of tenminste een goede bereikbaarheid van deze voorzieningen; daartoe initiatieven nemen.</p> <p>Volksbelang heeft drie steunpunten (Steunpunt Onder de Toren, Patrijsflat en Kloosterhof). Dit zijn gemeenschappelijke ruimten in seniorenappartementen. Deze steunpunten hebben ook een buurtfunctie en er komen veel mensen vanuit de omgeving die deelnemen aan activiteiten.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7.</i></p>	7																				
<p>Verkoop</p> <p>Opgave: (PA 13-16) Volksbelang maakt situationeel gebruik van het instrument “Starterslening” voor woningen tot €220.000 verwervingskosten. Ook verkoopt Volksbelang situationeel woningen aan lagere inkomens met “Slimmer Kopen”. Ter bevordering van het eigen woningbezit kan Volksbelang individuele woningen uit haar bezit verkopen op basis van het strategisch voorraadbeheer. Deze verkoop dient bij te dragen aan de differentiatie in de kern en een verbetering van het woon- en leefklimaat. De verkoop is bij voorkeur aan de zittende huurder.</p> <p>Ambitie: (OP 11-16) Verkoop van 40 woningen; 8 per jaar.</p> <table border="1" data-bbox="151 981 718 1191"> <thead> <tr> <th>Verkopen jaar</th> <th>bestaand</th> <th>nieuw-bouw</th> <th>via regeling*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>3</td> <td>113</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>10</td> <td>120</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>7</td> <td>13</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>11</td> <td>16</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: jaarverslagen; * Starterslening of Slimmer kopen</i></p> <p>De instrumenten “Starterslening” en “Slimmer kopen” zijn ruim ingezet bij de realisatie van verkopen uit bestaand bezit en nieuwbouw. Ook zijn de voorgenomen verkopen van 8 woningen per jaar gehaald.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7.</i></p>	Verkopen jaar	bestaand	nieuw-bouw	via regeling*	2010	3	113	37	2011	10	120	30	2012	7	13	3	2013	11	16	2	7
Verkopen jaar	bestaand	nieuw-bouw	via regeling*																		
2010	3	113	37																		
2011	10	120	30																		
2012	7	13	3																		
2013	11	16	2																		
5. Kwaliteit van wijken en buurten																					
<p>Leefbaarheid</p> <p>Opgave: (PA 13-16) Alle partijen nemen actief deel aan de periodieke wijkschouwen, overleggen en wijksprekuren. Ambitie: (SVB 2010) Een duurzame, veilige en leefbare woonomgeving creëren, zonder overlast, in samenwerking met de gemeente, bewonersorganisaties en andere partijen.</p> <p>Volksbelang heeft drie steunpunten (Steunpunt Onder de Toren, Patrijsflat en Kloosterhof). Dit zijn gemeenschappelijke ruimten in seniorenappartementen. Deze steunpunten hebben ook een buurtfunctie en er komen veel mensen vanuit de omgeving die deelnemen aan activiteiten. De gemeente heeft de bijdrage aan deze steunpunten afgebouwd en in 2012 stopgezet. Volksbelang neemt nu de kosten van deze steunpunten op zich. Zonder deze kostenovername zouden de steunpunten niet meer goed kunnen functioneren.</p> <p>Volksbelang heeft samen met de hogeschool Avans in de periode 2011 – 2013 het project Dorps-signaal uitgevoerd. Dorpssignaal is een methode om de beleving van de bewoners op het gebied van veiligheid en sociale cohesie in beeld te brengen.</p> <p><i>Score voor de opgave: 8. De commissie kent een extra punt toe voor het overnemen van de kosten voor de steunpunten en daarmee zorg te dragen voor de continuïteit van de steunpunten.</i></p>	8																				

8

Wijk- en buurtbeheer

Opgave: (PA 13-16) De gemeente is eerst verantwoordelijke voor de inrichting van de woonomgeving. Volksbelang draagt bij aan leefbaarheid in buurten waar zij bezit heeft. Partijen zetten zich blijvend in voor 'dorpsgericht werken' en de projecten die hieruit voortkomen. De gemeente en Volksbelang betrekken bewoners bij de ontwikkeling van plannen voor de leefomgeving.

De gemeente en Volksbelang stemmen werkzaamheden op elkaar af, waaronder woningverbetering en werk aan straten en riolering om de overlast voor bewoners te beperken.

Ambitie: (SVB 2010) Bouwen aan of behouden van sociale kracht door ondersteunen van buurtnetwerken, verenigingen e.a.

Naast de financiële bijdrage is Volksbelang ook zeer actief in de samenwerking in het project 'dorpsgericht werken'. Dorpsgericht werken is een manier om samen met bewoners, gemeente, politie, welzijnsinstellingen en corporaties vraagstukken over onder andere de woonomgeving veiligheid en overlast aan te pakken. Volksbelang heeft hierin zeer actief deelgenomen gedurende de gehele visitatieperiode, waardoor er betere resultaten bereikt zijn dan op voorhand verwacht werden. De waardering van andere partijen voor de zeer actieve inzet van Volksbelang is groot.

Score voor de opgave: 8. De commissie kent een extra punt toe voor de resultaten door de grote inzet van Volksbelang op dit onderwerp. Hiermee overtreft Volksbelang de opgave. Ook de ambitie overtreft de opgave.

8

Aanpak overlast

Opgave: Zie leefbaarheid

Ambitie: (SVB 2010) Een duurzame, veilige en leefbare woonomgeving creëren, zonder overlast, in samenwerking met de gemeente, bewonersorganisaties en andere partijen.

In 2011 hebben de gemeente, de corporaties, Stichting Surplus Welzijn en de Politie een convenant en samenwerkingsovereenkomst buurtbemiddeling afgesloten. Hiermee wordt gegevensuitwisseling mogelijk gemaakt tussen de partijen die een rol spelen in het bemiddelen in buurtconflicten, met als doel te komen tot een herstel van een leefbare situatie in de woon- en leefomgeving en het voorkomen van escalatie.

In 2012 worden 24 zaken aangemeld en in 2013 20 zaken. Alhoewel de start in 2012 goede resultaten opleverde, liet de afwikkeling van de zaken in 2013 te wensen over. Eind 2013 is besloten Buurtbemiddeling bij een andere (plaatselijke) organisatie (InterACT!) onder te brengen. Alle partijen zijn het erover eens dat Buurtbemiddeling een waardevolle bijdrage levert aan de leefbaarheid. In 2014 wordt dit voortgezet.

In 2013 is er een convenant hennepsteelt afgesloten in de regio Zeeland en West-Brabant tussen gemeenten, politie, het Openbaar Ministerie, woningcorporaties en verhuurder, netwerkbeheerders, het UWV en de SVB. Doel van dit convenant is het voorkomen, opsporen en vervolgen van criminaliteit (hennepsteelt), zowel voor wat betreft criminele netwerken alsmede individuele daders.

Overlast	aantal meldingen			
	2010	2011	2012	2013
Openstaand 1-1	5	3	2	-
nieuwe meldingen	12	16	30	17
aantal opgelost	14	17	32	15
Openstaand 31-12	3	2	-	2

De meeste klachten gaan over geluid van muziek en blaffende honden. Over het algemeen worden de meldingen opgelost in het kwartaal waarin ze gemeld worden. Soms moet buurtbemiddeling worden ingezet.

Score voor de opgave: 7. Het binnen het kwartaal oplossen van de overlast door Volksbelang overtreft de prestatieafspraken. Ook op dit onderdeel kent de commissie een extra punt toe.

2. Position paper



Positionpaper Woningstichting Volksbelang; september 2014 van Eric van den Einden; Directeur-bestuurder Volksbelang

Eind 2014 vindt de tweede maatschappelijke visitatie van Woningstichting Volksbelang plaats. Onderdeel van de visitatiemethodiek is het schrijven van een Positionpaper door de Directeur-bestuurder van Volksbelang. In deze Positionpaper reflecteer ik op de activiteiten, doelstellingen en resultaten van Volksbelang in de afgelopen 4 jaren. Deze paper zal door de Visitatiecommissie actief worden betrokken bij de visitatie en is een openbaar document.

Conclusies vorige visitatie

Ruim 90 jaren zijn we als Volksbelang actief in de gemeente Drimmelen en haar rechtsvoorgangers. In de vorige visitatie over de periode 2006 - 2009 werd geconcludeerd dat we in die periode niet op alle terreinen voldoende maatschappelijk hebben gepresteerd. Door een samenloop van veranderingen in ons bestuur en van de gemeente konden geplande nieuwbouwprojecten onvoldoende worden gerealiseerd. Er ontbrak voldoende inzicht in de risico's van onze projecten, waardoor de haalbaarheid onder druk kwam te staan. De visitatiecommissie was kritisch op de hoeveelheid, soms impulsief en tegen hoge prijzen aangekochte gronden. Door het ontbreken van financiële en volkshuisvestelijke kaders konden de investeringen en volkshuisvestelijke doelstellingen van deze aankopen onvoldoende worden getoetst. Met het forse investeringsprogramma zochten we de grenzen op van onze financiële mogelijkheden. Het maakte Volksbelang kwetsbaar vanwege de projectontwikkelingsrisico's en omdat dit investeringsprogramma voor een groot deel afhankelijk was van verkoopopbrengsten van nieuwe en bestaande woningen aldus de commissie. Tevens werden de gemaakte Prestatieafspraken met de gemeente als te vrijblijvend gekwalificeerd evenals de monitoring ervan.

Ondernemingsplan 2011 -2015

Mede op basis van de visitatie is ons Ondernemingsplan "Thuis in Drimmelen" voor de periode 2011 tot en met 2015 opgesteld. In dit Ondernemingsplan zijn onze missie, kernwaarden en 6 strategische opgaven verwoord en deels vertaald in meetbare doelstellingen. Onze missie luidt "Volksbelang is actief in de gemeente Drimmelen. We voelen ons er thuis, kennen de lokale situatie en de mensen. We willen invulling geven aan de woonwensen van inwoners en voelen ons mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid van de dorpen. Om dit te realiseren zijn we actief in het aangaan van verbindingen met inwoners en betrokken partijen op het gebied van wonen, zorg en welzijn". Onze kernwaarden zijn "Verbindend, Betrokken, Actief en Duidelijk".

Personeel en Organisatie

Vanaf 2009 is gewerkt aan de verdere professionalisering van Volksbelang. In het MT zijn 2 posities opnieuw ingevuld. De organisatie kent 3 afdelingen onder leiding van een Manager. De MT-leden sturen kleine afdelingen aan en zijn dan ook mede verantwoordelijk voor beleidsontwikkeling en hebben uitvoerende taken. Met de afdelingen vinden periodiek overleggen plaats en daarnaast wordt er 4 keer per jaar met alle werknemers vergaderd ook omdat we geen Ondernemingsraad kennen. We hebben er bewust voor gekozen sommige zaken die specialistische kennis vragen zoals de salarisadministratie, netwerkbeheer, treasury-advies en projectontwikkeling uit te besteden. Het maakt ons ook flexibeler als de opgaven veranderen. Er is ingezet op kostenefficiency- en bewustzijn waardoor er ook besparingen in de bedrijfskosten en onderhoudsbegrotingen zijn gerealiseerd zonder ambities fors bij te stellen. Uit benchmarks blijkt dat we op de verschillende bedrijfsonderdelen relatief goed scoren.

In de bedrijfscultuur is het vertrouwen in de (kwaliteiten van) medewerkers meer leidend geworden. De medewerkers zijn actiever betrokken bij o.a. het opstellen van het Ondernemingsplan en zaken die op de afdelingen spelen zoals aanschaf en implementatie van programmatuur, roosters van inzet, beleidsontwikkeling. Indien nodig worden medewerkers ook bijgeschoold. Managers nemen actief deel aan netwerkbijeenkomsten met collega-corporaties om zo ook hun blikveld te verbreden en kennis te delen. Onze omvang maakt ons soms ook kwetsbaar wanneer mensen tijdelijk wegvallen. We zijn er in geslaagd dit hoofdzakelijk met eigen mensen op te lossen. Uit metingen blijken onze huurders en woningzoekenden overwegend tevreden zijn over onze dienstverlening.

De omvang van onze vastgoedvoorraad is met circa 12% toegenomen van 1.800 verhuureenheden eind 2009 tot 2.015 vhe's eind 2013. De omvang van de organisatie is gelijk gebleven (14,5 fte). We zijn, zonder zelfgenoegzaam te worden, trots op wat we met elkaar, als relatief kleine organisatie, voor elkaar hebben gekregen.

Zeker in een tijd waarin we te maken hadden met negatieve ontwikkelingen bij corporaties zowel landelijk als in de directe omgeving, een economische- en woningmarktcrisis, sterk wisselend beleid en regelgeving van overheid en externe toezichthouders en forse overheidsheffingen waardoor we circa 15% van onze huurinkomsten afdragen.

Governance

Binnen de organisatie zijn (financiële) kaders ontwikkeld en belangrijke beslismomenten worden vastgelegd in besluiten van MT, Bestuur en RvT. De planning en controlecyclus is verbeterd o.a. door het opstellen van fase-documenten nieuwbouw, een actueel treasurystatuut, aangescherpte procuratie- en autorisatieregelingen en verantwoordingsrapportages gebaseerd op de balanced scorekaart. Op basis van de Governancecode voor Woningcorporaties zijn de belangrijkste Governancedocumenten en reglementen geactualiseerd. Door een externe commissie bestaande uit een adviseur en 3 (lokaal) actieve en betrokken mensen zijn in 2009 en 2010 4 nieuwe leden geworven voor de RvT. Met deze werkwijze is ook een signaal afgegeven over de transparante werkwijze die Volksbelang voor staat. Het vijfde lid is in 2010 geworven. In 2011 is de wijze waarop we via onze Vastgoed BV deelnemen aan de VOF Bouwcombinatie Prinsenpolder en de mogelijke risico's onderzocht. Belangrijke conclusies waren dat de risico's van projectontwikkeling via deze deelneming goed (juridisch) zijn ingekaderd maar wel is het toezicht op de deelneming door de Raad van Toezicht aangescherpt.

Financiële positie

Onze maatschappelijke doelstellingen en activiteiten moeten passen binnen onze financiële kaders. We hebben de afgelopen jaren scherp moeten sturen op de haalbaarheid van onze ambities en plannen. In het belang van een goede financiële positie en de continuïteit van bedrijfsvoering is in 2011 een financieel beleidskader opgesteld wat jaarlijks bij de begrotingsbehandeling is herijkt. De uitgangspunten op bedrijfsniveau zijn gebaseerd op kengetallen voor de continuïteit en financierbaarheid. Op projectniveau kijken we naar de rendementseisen van de investering. De kengetallen zijn mede gebaseerd op de eisen die het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) aan onze financiële positie stellen. De afgelopen jaren is bij projectvoorstellen en investeringsbesluiten nadrukkelijk op deze kengetallen gestuurd en hierover periodiek gerapporteerd aan de RvT. Het CFV heeft de afgelopen jaren geconstateerd dat onze solvabiliteitspositie past bij onze voorgenomen activiteiten. Het WSW heeft geconcludeerd dat we voldoen aan de eisen van kredietwaardigheid waardoor we voldoende toegang hebben gehad tot de kapitaalmarkt om geborgde leningen aan te trekken. We ervaren wel een toenemende regeldruk vanuit deze organen en de rijksoverheid. Door de gewijzigde markt- en economische omstandigheden en de forse overheidsheffingen zijn onze corporatiefinanciën onder druk komen staan. Dit heeft invloed op onze investeringscapaciteit en solvabiliteit en daarom hebben we ons investeringsprogramma ten aanzien van nieuwbouw en onderhoud getemporeerd.

Belanghouders

De afgelopen jaren hebben we intensief samen gewerkt met onze Belanghouders. We hebben extra aandacht besteed aan vrouwen, openheid en overleg met onze partners op bestuurlijk niveau. Het netwerk is overzichtelijk en zowel de schaal van de gemeente als het aanwezige lokale netwerk in de dorpen maakt de samenwerking laagdrempelig.

Met de Huurdersvereniging is een samenwerkingsovereenkomst gesloten en zijn ook formele voor- en najaarsoverleggen geïntroduceerd. Over de inkomensafhankelijke jaarlijkse huurverhoging is in 2013 en 2014 geen consensus bereikt. Wel hebben we ons beleid in 2014 n.a.v. het advies voor de lagere inkomens bijgesteld. Er zijn verder geen fundamentele verschilpunten en de verhoudingen zijn goed. Hoewel de vereniging een flink aantal leden kent staat de betrokkenheid van huurders bij Woonbelang onder druk. Het besturen van de vereniging berust op enkele mensen waarvoor wij veel waardering hebben. Echter dit maakt de vereniging kwetsbaar en dit vergt aandacht. Waar mogelijk zullen we Woonbelang blijven faciliteren om haar taken goed uit te voeren. We overleggen daarnaast met bewonerscommissies die in enkele seniorencomplexen actief zijn.

Ook met de Dorpsraad Wagenberg vindt structureel afstemming plaats over onze plannen. Het nieuwbouwplan F-Veld in Terheijden is samen met een Startersvereniging, op basis van Collectief Particulier Opdrachtgeverschap, tot stand gekomen.

Met de gemeente is een actuele Woonvisie opgesteld waarop de nieuwe Prestatieafspraken zijn gebaseerd. In de aanstaande herziening van de Woningwet wordt de rol van de gemeentelijke Woonvisie en Prestatieafspraken m.b.t. de inhoudelijke beleidssturing van de volkshuisvestelijke opgaven in de gemeente Drimmelen nog belangrijker.

Ons inziens wordt de Woonvisie nog steeds onvoldoende als beleidsinstrument politiek “doorleefd”. Wel wordt er met name structureel bestuurlijk als ambtelijk overleg gevoerd over de voortgang van nieuwbouwplannen.

De ontwikkelingen op het terrein van (het scheiden van) wonen en zorg maken overleg en goede afspraken met zorgorganisaties noodzakelijker. Met de Wijngaerd, Surplus, Prisma en de Stichting Welzijn en Ondersteuning wordt gewerkt aan (nieuwe) woon-zorgarrangementen. Onze inzet met Surplus is vooral gericht op het overnemen van een nieuwbouwplan voor een verzorgingshuis in Lage Zwaluwe (“De Ganshoek”). Vanwege de saneringsopgave van WSG zijn zij hiertoe niet in staat. In het dagelijkse beheer worden met o.a. GGZ, maatschappelijk werk, politie en huisartsen naar oplossingen gezocht voor individuele problematieken en specifieke toewijzingen van woningen.

Afgelopen jaren zijn we minder gericht geweest op samenwerking met corporaties in de regio (Amerstreek). De focus lag nadrukkelijk op de eigen organisatie en opgaven. We hebben samen met Goed Wonen een woonruimteverdeelsysteem en geschillenadviescommissie. Met WSG hebben we de realisatie van de nieuwbouwwijk Prinsenveld in Made nagenoeg afgerond. Ook is er sinds 2012 bestuurlijk overleg met de corporaties en gemeenten uit de regio Amerstreek. De overleggen zijn vooral gericht op elkaar informeren en leiden niet tot concrete afspraken of activiteiten. Qua regionalisering zijn alle partijen nog zoekende.

Huisvesting doelgroepen

Overwegend slagen we er in om onze primaire doelgroepen van beleid te huisvesten. We kennen geen grote druk op de huurmarkt, ook vanwege de vele nieuwbouw, waardoor met name starters, senioren en urgenten met lagere inkomens binnen aanvaardbare termijnen aan een huurwoning worden geholpen.

Ondanks dat we de huishoudens met een middeninkomen niet meer ongelimiteerd mogen huisvesten slagen we er in door het benutten van de 10% beleidsvrijheid bij nieuwe toewijzingen en door nieuwbouw van betaalbare koop en de verkoop van huurwoningen in een betaalbaar segment deze huishoudens alternatieven te bieden. Al dan niet met aanvullende stimuleringsmaatregelen zoals Slimmer Koop en Startersleningen.

Vanuit het besef dat de organisatie stevige (financiële) opgaven heeft en we geconfronteerd worden met stevige verhuurders- en saneringsheffingen zijn we de huren gaan harmoniseren bij mutaties naar 70% van maximaal redelijk. Ook zijn we genoodzaakt geweest om de jaarlijkse inkomensafhankelijke, hogere, huurverhoging door te zetten ondanks dat de Huurdersvereniging zich hier niet in kon vinden. We vinden dat de gunstige gemiddelde prijs-kwaliteitsverhouding van het woningbezit dit ook deels rechtvaardigt. Begin 2011 hadden circa 320 huishoudens een woning met een A of B energielabel (18%) eind 2013 waren dit circa 540 huishoudens (28%). Door onze energiemaatregelen hebben dus circa 220 huurders een woning met een verbeterd energielabel (en in principe dus lagere energie- en woonlasten) gekregen. In bestaand bezit voeren we deze maatregelen uit zonder een directe huurverhoging. We hebben oog voor het feit dat de huurachterstanden de afgelopen jaren, weliswaar beperkt, toenemen. We zijn echter van mening dat, afgezien van individuele gevallen, er binnen onze huurders geen structureel betaalbaarheidsvraagstuk speelt. De betaalbaarheid van wonen zal in brede zin wel de nodige aandacht vragen de komende jaren, ook in ons strategisch voorraad- en huurbeleid.

Om onze dienstverlening te verbeteren en onze klanten te horen worden structureel door een onafhankelijk adviesbureau klantonderzoeken verricht naar onze algemene dienstverlening en die op onze reparatie en mutatieprocessen. Ook monitoren we zelf de klanttevredenheid bij een verhuring, nieuwbouwoplevering en verbeteringen op individueel verzoek. Ons Bewonersblad is nieuw leven ingeblazen en we hebben onze meest trouwe huurders in feestelijke bijeenkomsten onze waardering laten merken.

Vastgoed

De vele grondposities hebben een belangrijk deel van onze focus in de afgelopen jaren bepaald en ons tot heldere keuzes gedwongen. Ondanks de woningmarkt- en economische crisis zijn we er in geslaagd behoorlijk nieuwbouwprogramma te realiseren en enkele risicovolle (commerciële) grondposities af te stoten. Wel hebben we gronden moeten afwaarderen en plannen bijgesteld vanwege de financiële en inhoudelijke doelstellingen. We hebben in de periode 2010 tot en met 2013 174 sociale huur- en 173 koopwoningen en bouwkavels (waarvan 50 betaalbare koopwoningen voor starters) opgeleverd in verschillende dorpen. Op deze wijze is een bijdrage geleverd aan de noodzakelijke inhaalslag in de bouwproductie met enkele, ook voor de gemeente, toonaangevende en relevante plannen zoals Oranjeplein, Postweg, Burgemeester Smitsplein en Prinsenpolder.

Naast een stevige ontwikkelportefeuille zijn we ook, vanuit strategisch voorraadbeleid, blijven investeren in de kwaliteit van onze voorraad en het verduurzamen van ons bezit. Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau geformuleerd en doorgerekend in onze meerjareninvesteringsraming. Er zijn minder woningen gesloopt dan gepland door het bijstellen van plannen. We hebben onze investeringen, voorzichtig, gebaseerd op opbrengsten vanuit een relatief beperkt verkoopprogramma. De verkoopdoelstellingen worden qua aantallen behaald maar zijn in opbrengsten bijgesteld vanwege de dalende verkoopprijzen.

Leefbaarheid

Als het gaat om leefbaarheidsinitiatieven of individuele problematieken zijn we aanspreekbaar. We zijn partner van de gemeente in het project "Dorpsgericht werken". Deze inzet is geslaagd te noemen en heeft ertoe geleid dat in alle dorpen bewonersgroepen actief zijn betrokken bij leefbaarheidsvraagstukken. Met de projecten Buurtbemiddeling, Budgetcoaching, en de inzet van vrijwilligers via de Stichting Welzijn en Ondersteuning (o.a. klussendiensten, consultatie van ouderen) wordt ingezet op de zelfredzaamheid en betrokkenheid van inwoners. Inwoners hebben een groeiend besef van het appel dat wordt gedaan op zelfinitiatief en zelfredzaamheid en dit is o.a. de oorzaak van de recente oprichting van de gemeentelijke "Gemeenschapscoöperatie Duurzaam Drimmelen" waar inwoners en organisaties lid van kunnen worden en waarin wij actief meedenken en participeren. Oorspronkelijk ontstaan vanuit duurzaamheid en energie wil de coöperatie zich ook gaan richten op bewonersinitiatieven met betrekking tot mobiliteit, voeding, leefbaarheid en zorg.

Aandachtspunten voor de toekomst

De afgelopen jaren is Volksbelang te typeren als een sterk (project)ontwikkende corporatie met een hoog risicoprofiel. Belangrijke, grotere, deels ook commerciële projecten zijn nagenoeg afgerond en grondposities zijn afgestoten. Onze grondposities in Made-Oost zijn opgenomen in de gemeentelijke structuurvisie als uitbreidingslocaties. Het betreft echter een lange termijn ontwikkeling en we hebben de gronden dan ook afgewaardeerd. Onze projectenportefeuille is daarmee "in control". We zullen nadrukkelijker onze nieuwbouw gaan koppelen aan onze volkshuisvestelijke doelstellingen en temporiseren. Uit ons strategisch voorraadbeleid blijkt dat er geen forse noodzaak is om de sociale huurvoorraad stevig uit te breiden. De huidige omvang zal bij benadering op termijn voldoende zijn voor de huisvesting van onze doelgroepen. Vooral de vergrijzing speelt de komende jaren een grote rol.

We zullen ons blijven richten op het verduurzamen, moderniseren en seniorengechikter maken van ons woningbezit. Waar nodig zullen we ook woningen, zonder toekomstwaarde, moeten gaan vervangen. Investeren in het aanpassen van de woningvoorraad en kwaliteitsverbeteringen kan conflicteren met het betaalbaar houden van de huren. Dit zal een belangrijk aandachtspunt vormen. Al deze maatregelen gaan gepaard met stevige (des)investeringen. Focus op onze mogelijkheden om te investeren blijft belangrijk. De verhuurders- en saneringsheffingen beperken onze financiële armslag. Onze verwachting is dat deze heffingen eerder zullen toedien afnemen. Hierin schuilen risico's.

Maatschappelijke verankering, samenwerking met partners, huurderparticipatie en verantwoording afleggen worden nog belangrijker. Van wie we zijn en voor wie we werken zal meer aandacht krijgen. Goede relaties met onze huurders(vertegenwoordiging) en partners blijft dus belangrijk. We zullen blijven investeren in de opgebouwde netwerken. De scheiding van wonen en zorg houdt ook in dat intensiever met zorgorganisaties zal moeten worden samengewerkt en de wederzijdse afhankelijkheid van de kwaliteit van wonen en dienst- en zorgverlening groter wordt. Ook onze dienstverlening blijven we verbeteren en moderniseren. Met de introductie van ons Klantenportaal en digitalisering van de reparatieverzoeken is daarmee een begin gemaakt.

Ontwikkelingen zoals krimp van de bevolking, vergrijzing en een terugtrekkende overheid maken een regionale benadering van woningmarkt en volkshuisvestelijke vraagstukken wenselijker. Ook onze belanghouders oriënteren zich meer regionaal. Drimmelen werkt samen met de gemeenten in Dongemond aan de komende transitie op het terrein van jeugd, zorg en werk. Ook zorgorganisaties werken vaker regionaal (o.a. capaciteitsbehoeften, zorgaanbod). We zien dat in Midden-Brabant en in West-Brabant corporaties intensief samenwerken en fuseren. Naast het versterken van de kennis en kunde van de organisatie worden kostenbeheersing, efficiency en investeringscapaciteit als redenen voor schaalvergroting genoemd. We constateren dat vraagstukken die op ons afkomen complexer worden. Te denken valt aan het scheiden van sociaal- en commercieel vastgoed, stringenter eisen aan risicomanagement en control, meer wet- en regelgeving, fiscale vraagstukken, innovatie en beleidsontwikkelingen, nieuwe concepten voor huren en energie en woonzorg-arrangementen, arbeidszaken, PR en communicatie. We zullen ons nadrukkelijker gaan oriënteren op nut en noodzaak van (regionale) samenwerking met collega-corporaties.

3. Bronnenlijst

Perspectief/ Ratio	Documenten
<p>Presteren naar Opgaven (PnO) en Ambities (PnA)</p>	<p>Positionpaper</p> <p>Missiedocument * Deze gegevens zijn opgenomen in het ondernemingsplan en jaarverslagen</p> <p>Jaarverslagen/jaarrekeningen * Jaarverslag 2013 * Jaarverslag 2012 * Jaarverslag 2011 * Jaarverslag 2010</p> <p>Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan * Beleidsplan duurzaamheid 2013--2017 * Beleidsplan Thuis in Drimmelen 2011-2015 * Leefbaarheid 2010 * Analyse piepsysteem * Rapport Woonwensen * Ontwikkelingsvisie Wagenberg * Visiedocument De Nieuwe Ganshoek * Vaststellen communicatie * Privacyreglement * Trouw huurderschap * Huurverhoging 2013 * Notitie Buurtbemiddeling 2013 * Huurvoorstel Burgemeester Smitsplein 2013 * Herprioritering Nieuwbouw 2012 * Huurverhoging 2012 en 2011 * Budgetcoaches 2011 * Klanttevredenheid 2011 * Labeling appartementen Oranjeplein 2012 * Politiekeurmerk 2011 * Effecten invoering label * Notitie verhoor en doelgroepen 2010 * Interne notitie over steunpunten 2011</p> <p>Volkshuisvestingsverslagen * Jaarverslag 2013 * Jaarverslag 2012 * Jaarverslag 2011 * Jaarverslag 2010</p> <p>Strategisch voorraadbeleid * Heroverwegingen Strategisch Voorraadbeleid 2010 * Concept-eindrapportage Strategisch Voorraadbeleid 2014</p> <p>Verkoopbeleid eigen bezit * Verkoopbeleid 1 * Verkooplijst 2014</p>

	<p>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</p> <ul style="list-style-type: none"> * Woonvisie Drimmelen 2011-2016 * StructuurvisiePlus – Gemeente Drimmelen * Vitaal Wagenberg 2012 <p>Prestatieafspraken met gemeente</p> <ul style="list-style-type: none"> * Prestatieafspraken 2013 * Monitoring Prestatieafspraken * Visie DW Drimmelen 2012 <p>Convenanten en contracten</p> <ul style="list-style-type: none"> * Samenwerkingsovereenkomst Preventie en Nazorg 2014 * Samenwerkingsovereenkomst Plan Rozenbloemhof * Convenant Buurtbemiddeling Drimmelens model * Convenant hennepeteelt Zeeland West * Convenant buurtbemiddeling met gemeente Drimmelen * Sociaal statuut bij herstructurering * Uitvoeringsprotocol Convenat hennepeteelt 2013 <p>Klachtenregeling</p> <ul style="list-style-type: none"> * Reglement Geschillen Advies Commissie
<p>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</p>	<p>Belanghebbendenregister</p> <ul style="list-style-type: none"> * Belanghebbendenregister/lijst met belanghebbenden * Relatiematrix Belanghouders Woningcorporatie Volksbelang Made <p>Prestatieafspraken en convenanten</p> <ul style="list-style-type: none"> * Samenwerkingsovereenkomst Huurdersvereniging Woonbelang * Jaarverslag Huurdersvereniging Woonbelang <p>Verlagen van overleg met belanghebbenden</p> <ul style="list-style-type: none"> * Verslag Subregionaal Overleg Drimmelen c.s. * Notulen huurders voorjaarsoverleg 2010 * Notulen huurders voorjaarsoverleg 2011 * Notulen huurders voorjaarsoverleg 2012 * Notulen huurders voorjaarsoverleg 2013 * Notulen huurders najaarsoverleg 2010 * Notulen huurders najaarsoverleg 2011 * Notulen huurders najaarsoverleg 2012 * Notulen huurders najaarsoverleg 2013 <p>Presentaties</p> <ul style="list-style-type: none"> * Presentatie college B&W 2012 Ondernemingsplan * Presentaties Ondernemingsplan 2011-2012 Belanghoudersoverleg <p>Onderzoeken tevredenheid huurders en andere belanghebbenden</p> <ul style="list-style-type: none"> * Continu meting Repa * Rapportage Bewonersscan * Rapportage CKC 2013 <p>Overig</p> <ul style="list-style-type: none"> * Krant Dorpsgericht Werken 2010

	<ul style="list-style-type: none"> * Krant Dorpsgericht Werken 2011 * Krant Dorpsgericht Werken 2012 * Krant Dorpsgericht Werken 2013
<p>Presteren naar Vermogen (PnV)</p>	<p><i>Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief, Continuïteitsoordeel, Solvabiliteitsbrief</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2013 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2012 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2011 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2010 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2013 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2012 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2011 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2010 samenvatting * Quintielgrenzen 2011, 2012 en 2013 * CFV Continuïteitsoordeel 2010 * CFV Solvabiliteitsoordeel 2010, 2011 * CFV Toelichting CiP 2010, 2011, 2012 en 2013 <p><i>WSW: het cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Oordeelsbrieven WSW 2013 * Oordeelsbrieven WSW 2012 * Oordeelsbrieven WSW 2011
	<ul style="list-style-type: none"> * Oordeelsbrieven WSW 2010 <p><i>Jaarrekeningen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Zie jaarverslagen, 2010, 2011, 2012 en 2013 <p><i>Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Begrotingen en jaarplannen 2013 * Begrotingen en jaarplannen 2012 * Begrotingen en jaarplannen 2011 * Begrotingen en jaarplannen 2010 * Kwartaalrapportages 2013 * Kwartaalrapportages 2012 * Kwartaalrapportages 2011 * Kwartaalrapportages 2010 <p><i>Managementrapportages, kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Managementrapportages 2013 * Managementrapportages 2012 * Managementrapportages 2011 * Managementrapportages 2010 * MIS rapportage 2010 * MIS rapportage 2011 * MIS rapportage 2012

	<ul style="list-style-type: none"> * MIS rapportage 2013 * Uitgangspunten bedrijfswaarde 2010 * Uitgangspunten bedrijfswaarde 2011 * Uitgangspunten bedrijfswaarde 2012 * Uitgangspunten bedrijfswaarde 2013 * Bedrijfswaarde 2012 per financieel complex * Bedrijfswaarde 2013 per financieel complex * Verslagstaat 2009-2010 Made * Verslagstaat 2010-2011 Made * Bestuursbesluiten 2010-2013 <p><i>Accountantsverslagen en managementletters van de accountant</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Accountantsverslag controle 2013 * Accountantsverslag controle 2012 * Accountantsverslag controle 2011 * Accountantsverslag controle 2010 <p><i>Eigen stukken betreffende Interne Organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Intern controleplan * Notitie procuratieregeling * Kredietfaciliteit en bedrijfsspaarrekening * Verkoop onder voorwaarden * Bezwaar WOZ-waarden * Overzicht verkoop financiering onder voorwaarden * PVE versie 2012 * Inhoudsopgave processen 2011 <p><i>Personeelszaken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Personeelsbijeenkomst wekplan 2012 * Notulen Werknemersbesprekingen 2010 * Notulen Werknemersbesprekingen 2011 * Notulen Werknemersbesprekingen 2012 * Notulen Werknemersbesprekingen 2013
	<p><i>Treasury</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Treasurystatuut 2013 * Verslagen TC 2010, 2011, 2012 en 2013
<p>Governance</p>	<p><i>Documenten over toezicht inclusief notulen vergaderingen Raad van Toezicht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Notulen van de vergadering van de Raad van Toezicht 2013 * Notulen van de vergadering van de Raad van Toezicht 2012 * Notulen van de vergadering van de Raad van Toezicht 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Toezicht 2010 <p><i>Zelfevaluatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Verslag 2010 * Verslag 2011 * Verslag 2012 * Verslag 2013 <p><i>Jaarplanningen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Jaarplanning vergaderingen Raad van Toezicht 2011 * Jaarplanning vergaderingen Raad van Toezicht 2012

	<ul style="list-style-type: none">* Jaarplanning vergaderingen Raad van Toezicht 2013* Activiteitenplan 2012* Activiteitenplan 2013* Activiteitenplan 2014 <p><i>Documenten met betrekking tot het profiel van de RvT, statuten, reglementen</i></p> <ul style="list-style-type: none">* Statuten* Reglement Raad van Toezicht* Benoemingsprocedure Raad van Toezicht* Rooster van aftreden Raad van Toezicht* Besluit rooster van aftreden* Directiereglement* Samenstelling en functieprofiel RvT* Procedure Zelfevaluatie RvT* Vergaderschema Raad 2010* Procedure beoordeling directeur-bestuurder* Governancecode* Oplegnotitie Volksbelang Governanceproof* Regeling tegenstrijdige belangen RvT* Klokkenluiderregeling* Integriteitscode* Checklist Governancecode
--	--

4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurder

- Eric van den Einden

Raad van Toezicht

- Herman Weggen
- Gerard Veron
- Henk Figge
- Marjan van Goch
- Leny Braks

Managementteam

- Anita van Brederode
- Hans Geerts
- Patrick van den Bergh

Medewerkers Volksbelang

- Erna ten Haaf
- Erik Fitters
- Erik van Dongen
- Ad Caron
- Ieske van Althuis
- Karin Marijnissen

Huurdersvereniging Woonbelang

- Henk Dudok
- Goof Akkermans
- Ed van Leent
- Mario Marijnissen

Gemeente Drimmelen

- Mark van Oosterhout, wethouder
- Jan Willem Stoop, wethouder
- Hans Kramer
- Monique Verschuren
- Lilian Lambrechts

Zorg/welzijnsinstellingen

- Hein Ries van den Hengel, De Wijngaerd
- Peter Franken, SWO
- Stan Verhoeven, Surplus
- Ton van Gils, Prisma

Collega-Corporatie:

- Liesbeth van Beek, WSG
- Chris Gommeren, Goed Wonen
- Dim Jansen, Goed Wonen

Overige belanghebbenden:

- Kees van Gurp, Dorpsraad Wagenberg
- Marijke Vos, Duurzaam Drimmelen
- Inge Everts, CPO-project De Vlieren

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



Rob van Oostveen

Hij werkte tien jaar in de ICT (Multihouse) in diverse uitvoerende, management en directiefuncties. Tijdens deze periode studeerde hij bestuurlijke informatica en marketing en was hij lid van de NEN commissie die Nederland vertegenwoordigde bij de ontwikkeling van de ISO 9000 serie. Daarna heeft hij acht jaar als directeur gewerkt bij Kolpron. Vanuit Kolpron is hij betrokken geweest bij de ontwikkeling van de Structuurschets voor de Vastgoedinformatievoorziening in Nederland en heeft hij veel adviezen uitgebracht en reorganisaties, privatiseringen en fusies begeleid en interim posities bekleed bij organisaties die actief zijn in de vastgoedbranche (corporaties, gemeenten, provincies, VROM).

Vervolgens is hij ruim twaalf jaar directeur van regio Noord bij Ymere geweest. Een positie waarin hij verantwoordelijk was voor het beheer en de ontwikkeling van een vastgoedportefeuille van 10.000 eenheden. Binnen het directieteam was hij ook verantwoordelijk voor de portefeuilles ICT, P&O, servicebedrijven en communicatie en is hij betrokken geweest bij invoering van de aeDex/IPD en de vernieuwing en invoering van diverse informatiesystemen.

Zijn specialisme ligt vooral op ontwikkeling en implementatie van nieuwe strategieën, resultaatgerichte sturingsconcepten, optimaliseren van de informatiehuishouding, de organisatie van vastgoedontwikkeling en de professionalisering van organisaties, management en medewerkers.



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



mr. L.J.M.G. (Léon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam ‘Amsterdam School of Real Estate’ (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaring visitator

Plaats: Zeist

Datum: 14 november 2014

De heer R. van Oostveen verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Volksbelang te Made in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De heer R. van Oostveen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft de heer R. van Oostveen geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal de heer R. van Oostveen geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningstichting Volksbelang.

R. van Oostveen



Handtekening:

Onafhankelijkheidsverklaring visitor

Plaats: Zeist

Datum: 14 november 2014

De heer G.B.J. van Onna verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Volksbelang te Made in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De heer G.B.J. van Onna heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft de heer G.B.J. van Onna geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal de heer G.B.J. van Onna geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningstichting Volksbelang.

drs. G.B.J. van Onna MRE



Handtekening:

Onafhankelijkheidsverklaring visitor

Plaats: Zeist

Datum: 14 oktober 2014

De heer L.J.M.G. Hulsebosch verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Volksbelang te Made in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De heer L.J.M.G. Hulsebosch heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft de heer L.J.M.G. Hulsebosch geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal de heer L.J.M.G. Hulsebosch geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woningstichting Volksbelang.

Mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE



Handtekening:

Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 14 november 2014

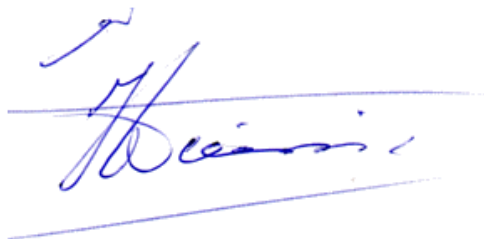
Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van Woningstichting Volksbelang te Made in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaande aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting Volksbelang hebben.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



Mr. H. Wilbrink