

KWH

Maak kennis
met kwaliteit

Visitatierapport

KWH-Visitatie Woningcorporaties

Deel I: Maatschappelijke prestaties

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

Woningstichting Bergh

Rotterdam, versie januari 2011

Colofon

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

Visitatiecommissie:

- > Mevrouw K. Rosielle (voorzitter)
- > De heer C. van Ierssel (visitator)
- > Mevrouw M. Dronkers (secretaris)

Inhoudsopgave

Voorwoord

0 Samenvatting	6
0.1 Beoordeling per ratio	6
0.2 Beoordeling per prestatieveld	7
0.3 Samenvattende scorekaart	8
0.4 De prestaties van Woningstichting Bergh: een recensie	9
1 Inleiding	13
1.1 Visitaties in de corporatiesector	13
1.2 De KWH-aanpak van visitaties	14
1.3 Bijzondere aanpak visitatie Woningstichting Bergh	16
1.4 Woningstichting Bergh en haar werkgebied: een impressie	17
1.5 Leeswijzer	18
2 Presteren naar opgaven (PnO)	19
2.1 De maatschappelijke opgaven in de gemeente Montferland	19
2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties	19
2.3 Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht	27
2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning	27
2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring	28
2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)	28
3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	30
3.1 Missie en ambities	30
3.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties	30
3.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht	38
3.4 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning	39
3.5 Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring	39
3.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	39
4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)	41
4.1 De belangrijkste belanghouders van Woningstichting Bergh	41
4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties	41
4.3 Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht	44
4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning	45
4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring	45
4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)	45
5 Presteren naar Vermogen (PnV)	47
5.1 Enkele kerngegevens	47
5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties	48
5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie	49
5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel	50
5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering	51

5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)	51
--	----

6 Governance	52
---------------------	-----------

6.1 Goed bestuur	52
------------------	----

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding	52
---	----

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	53
--	----

Bijlagen

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

Voorwoord

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

Woningstichting Bergh heeft zich bijzonder ingespannen om deze visitatie mogelijk te maken. Zij heeft haar 'ramen en deuren opengegooid', de visitatiecommissie toegang gegeven tot haar belanghouders, huurdersvertegenwoordigers, toezichthouder, medewerkers en niet te vergeten een groot aantal beleidsdocumenten. Zij heeft zich hiermee kwetsbaar durven opstellen. Daar komt bij dat Woningstichting Bergh sinds 2008 sterk in ontwikkeling is. De corporatie heeft een nieuwe koers geformuleerd, passend bij omvang en kracht van de organisatie. Dit heeft onder andere geleid tot een nieuw strategisch beleidsplan. De beoogde effecten van deze nieuwe koers zijn als positief te bestempelen doch zijn in dit stadium nog niet altijd meetbaar via de visitatie omdat de thans vigerende onderzoeksmethodiek hierin zijn beperkingen kent. Je als corporatie in deze spannende fases toch laten visiteren getuigt van durf en ondernemerschap en de bereidheid om te leren en verantwoording af te leggen.

Ik wil Woningstichting Bergh hartelijk danken voor haar bijdrage aan deze KWH-Visitatie en veel succes wensen bij de verdere groei en ontwikkeling van haar maatschappelijk ondernemerschap.

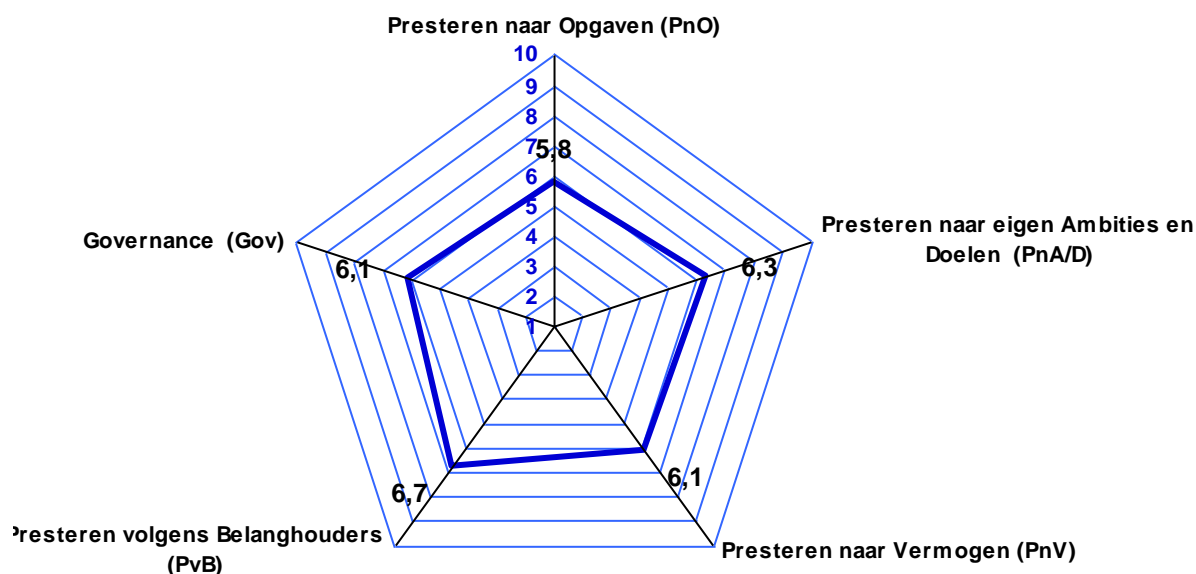
mr. Sjoerd Hoofman
directeur-bestuurder KWH

0 Samenvatting

In deze samenvatting geven wij in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Woningstichting Bergh.

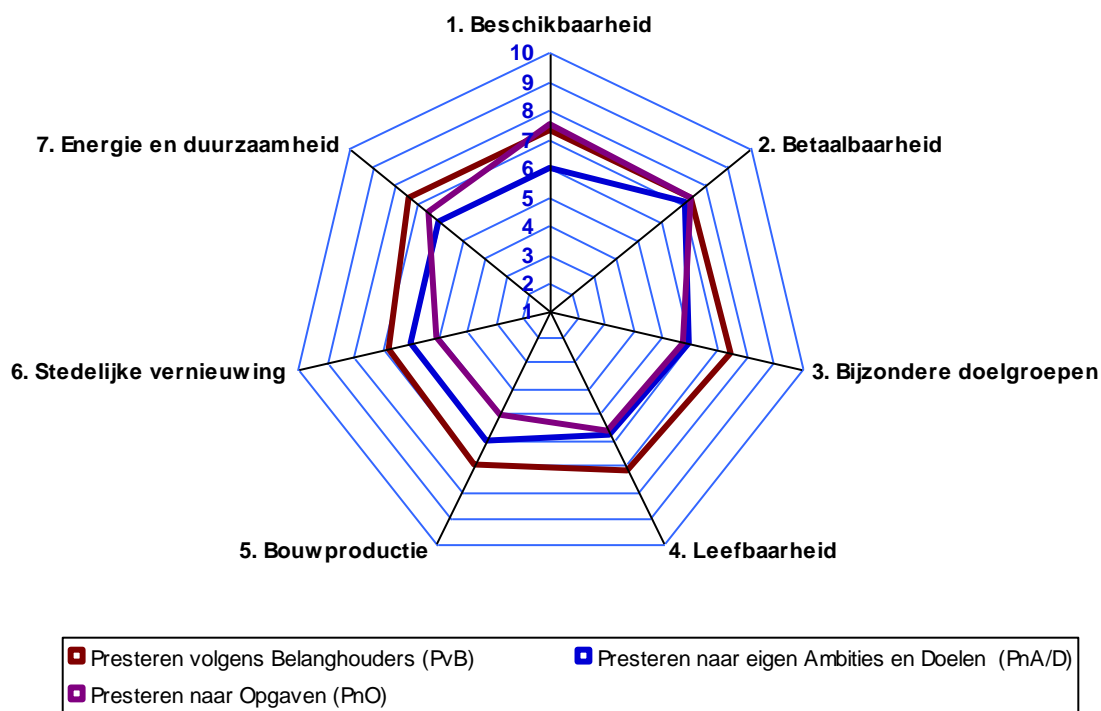
0.1 Beoordeling per ratio

In onderstaande figuur staan de scores die Woningstichting Bergh haalt op de verschillende ratio's (dit zijn perspectieven) die we voor deze visitatie hanteren.



De prestaties van Woningstichting Berg worden gemiddeld met een **6,2** gewaardeerd. De hoogste score van **6,7** wordt behaald op de ratio *Presteren volgens Belanghouders*. De relatief laagste score van **5,8** wordt gehaald op het ratio *Presteren naar Opgaven*.

0.2 Beoordeling per prestatieveld



- > Aan de scores op de verschillende deelgebieden is te zien dat Woningstichting Bergh bij Presteren volgens Belanghouders op alle prestatievelden zeer gelijkmatig scoort met een gemiddelde van 7,2. De prestaties van de woningstichting worden door de verschillende belanghouders goed gewaardeerd. De totale score op Presteren volgens Belanghouders is een 6,7.
- > Woningstichting Bergh scoort een gemiddelde van 6,1 op de prestatievelden van Presteren naar Opgaven. Op de prestatievelden beschikbaarheid en betaalbaarheid wordt relatief hoog gescoord. De prestaties op deze velden sluiten aan op gestelde opgaven in het werkgebied. Met uitzondering van energie en duurzaamheid (6,5) worden de overige prestatievelden gescoord op of net onder de 6,0. De totale score (inclusief kennis en inzicht, planning en monitoring) ligt met een 5,8 lager.
- > Presteren naar eigen ambities en doelstellingen soort een gemiddelde van 6,1 op de prestatievelden. Vooral de betaalbaarheid wordt goed gewaardeerd. De overige velden scoren op of net onder de 6,0. Deze scores zijn met name gelegen in het feit dat niet alle doelstellingen meetbaar zijn, waardoor het lastig is de prestaties goed te spiegelen aan de eigen ambitie. Ook staan een aantal beleidsplannen zoals het strategisch marktbeleid nog in de steigers, als basis voor de uitvoering in de komende planperiode. De totale score van Presteren naar eigen ambities en doelstellingen is een 6,3.

0.3 Samenvattende scorekaart

In de onderstaande tabel is de beoordeling van Woningstichting Bergh in meer detail weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in de hoofdstuk 3 tot en met 6.

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

	I	II	III	IV	
	Vermogens prestaties	Visie	Risico profiel	Bedrijfsvoering	Totaal
<i>Wegingsfactor</i>	70%	10%	10%	10%	
Presteren naar Vermogen (PnV)	6,2	5,0	6,3	6,0	6,1

	I	II				
	Goed bestuur	Maatschappelijke verantwoording en Beleidsbeïnvloeding				Totaal
		Ambities en doelen	Opgaven in het werkgebied	Betrokkenheid van belanghebbenden	Vermogen	
<i>Wegingsfactor</i>	20%	20%	20%	20%	20%	
Governance (Gov)	6,5	6,3	7,0	3,5	7,0	6,1

0.4 De prestaties van Woningstichting Bergh: een recensie

In deze paragraaf geven wij een samenvattend oordeel over de prestaties van Woningstichting Bergh op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

Algemeen

Woningstichting Bergh is werkzaam in de gemeente Montferland in de kernen 's Heerenberg, Azewijn, Beek, Loerbeek, Braamt, Kilder, Stokkum en Zeddum. De corporatie bezit circa 1500 woningen. Woningstichting Bergh heeft geen monopoliepositie in de gemeente. In de gemeente zijn twee andere corporaties werkzaam; te weten de ook lokaal gevestigde corporatie Laris Wonen en diensten en de landelijk werkzame corporatie Woonzorg Nederland.

Een duidelijk markeringspunt is de indiensttreding van de huidige directeur-bestuurder in september 2008. Dit heeft onder andere geleid tot het vaststellen van een nieuw strategische beleidsplan. Hieruit blijkt een hoog ambitieniveau en ook dat men veel onderwerpen voortvarend wil oppakken. Zij heeft haar voorgenomen beleid, evaluaties en strategieën uitvoerig op papier beredeneerd en gedocumenteerd.

De effecten van deze nieuwe strategie en ambitie zijn nog niet op alle fronten merkbaar en/of vielen buiten de meetperiode van deze visitatie waardoor de jaren voorafgaande aan de komst van de huidige directeur-bestuurder zwaar mee wegen in de beoordeling. Wellicht valt de score op een aantal punten hierdoor iets tegen. De commissie herkent de intenties van de corporatie om met nieuw elan een invulling te geven aan de volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied.

In het recentelijk vastgestelde Strategisch Beleidsplan 2010-2014 "Bewust midden in de samenleving" wordt de omslag van een bouwende, meer beherende corporatie naar "de maatschappelijke ondernemer" aangekondigd. Niet alle voornemens in dit plan zijn helder en duidelijk geformuleerd. Wel beschikt de corporatie over heldere jaarplanningen waarbij per kwartaal zichtbaar is wie wanneer waarvoor verantwoordelijk is. Hier mag de organisatie trots op zijn. Ook hier mist de commissie echter dat alle opdrachten en doelen SMART zijn geformuleerd.

Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder (2008) en beleidsmedewerker (2009) is er een duidelijk merkbare impuls gegeven aan de beleidsontwikkeling binnen de organisatie. Belanghouders herkennen en

ondersteunen de koerswijziging. Zij benadrukken dat positieve eigenschappen vanuit het verleden, zoals betrouwbare en benaderbare partner, gebleven zijn.

Presteren naar Opgaven (PnO)

Woningstichting Bergh staat open voor en is zich bewust van de volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied en de regio. De commissie constateert een licht spanningsveld tussen de “natuurlijke” oriëntatie richting Achterhoek (met een toekomstig krimpscenario) en de formele oriëntatie richting stadsregio Arnhem-Nijmegen (met een groeiscenario). Hierdoor ontstaat een verschil in visie over de opgave zoals de corporatie die ziet en de opgave zoals de gemeente voor ogen heeft.

De afgelopen periode is een inspanning geleverd om de bouwproductie op gang te brengen. Hierdoor zijn na een aantal jaren niet of nauwelijks gebouwd te hebben weer nieuwbouwwoningen opgeleverd of in aanbouw genomen. Door de gewijzigde marktomstandigheden zag de corporatie zich genoodzaakt in een zeer laat stadium een aantal herontwikkelingsprojecten stop te zetten. Nieuwe plannen zijn voor een aantal centrumlocaties in 's-Heerenberg nog niet ontwikkeld.

Met betrekking tot een aantal aandachtsvelden van beleid is de commissie van mening dat beleidsvoornemens nog onvoldoende zijn uitgewerkt. Bijvoorbeeld ten aanzien van de leefbaarheidsactiviteiten lijken de voornemens erg bescheiden van omvang en niet ingebed in een integrale visie op dit terrein. Met betrekking tot het speerpunt om de omslag naar een maatschappelijk onderneming te maken, is niet duidelijk wat de corporatie hier precies voor ogen heeft en wanneer welk doel bereikt moet zijn.

Voor wat betreft de combinatie van wonen en zorg kiest de corporatie ervoor de opgave door de lokale collegacorporatie Laris Wonen en diensten te laten realiseren. Een strategische afweging en besluit om deze doelgroep zelf niet te bedienen door seniorenwoningen concurrerend in de markt te zetten in plaats van dat over te laten aan Laris heeft de commissie niet aangetroffen.

Voor de leefbaarheid in kleine kernen of wijken spelen de prestatie velden wonen en zorg, leefbaarheid en bijzondere doelgroepen een belangrijke rol. Een duidelijke en onderbouwde visie op de gewenste woningvoorraad en voorzieningen per kern of wijk ontbreekt hier.

Op het gebied van energiebesparende maatregelen en het realiseren en aanpassen van woningen voor de bijzondere doelgroep, heeft de corporatie een ambitieuze doelstelling. Op het gebied van energiebesparende maatregelen in het bestaande bezit wordt deze doelstelling voortvarend opgepakt waarvoor alle lof. Bij nieuwbouw wordt de doelstelling van EPC < 0,6 al ruimschoots gerealiseerd met een EPC van 0,38 evenals een energieneutrale doelstelling. Om de energieopgave in 2015 te realiseren is het wel van belang dat alle geplande nieuwbouw gerealiseerd wordt.

Presenteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

Woningstichting Bergh wil van een beherende organisatie de omslag maken naar een klantgerichte maatschappelijke onderneming. Zij kiest er bewust voor om binnen het huidige werkgebied en dan met name binnen de voormalige gemeente Bergh haar activiteiten te blijven verrichten. De plaatselijke maatschappelijke verankering is hierbij een sterk speerpunt. In het eerder genoemde beleidsplan “Bewust midden in de samenleving” heeft zij haar ambities en doelen voor de komende jaren vastgelegd. De meetbare effecten van deze ambities zijn gezien de meetperiode (medio 2006 – medio 2010) volgens de commissie echter gering van omvang. Wel is in de waardering van diverse onderdelen voorzichtig vooruit gekeken naar de voorliggende periode waarin wij meer zichtbare resultaten verwachten.

Zoals eerder opgemerkt zijn de nieuwe beleidsvoornemens en intenties nog niet allemaal verankerd in de organisatie en omgezet in duidelijke en heldere (dat wil zeggen SMART-geformuleerde) doelstellingen. Voor de eventuele aanpassing van de organisatie aan deze ontwikkelingen is geen organisatieontwikkelplan aangetroffen. Wel zijn personele maatregelen genomen zoals het aanstellen van een beleidsmedewerker, huismeester en

woonconsulent. Woningstichting Bergh beschikt over betrokken medewerkers die achter de voorgenomen wijzigingen staan en daar graag een bijdrage aan willen leveren.

Op het gebied van duurzaamheid, energiebesparing heeft de corporatie een hoge ambitie en heeft zij vooral in de aanpassing van bestaand bezit al veel bereikt. Op het gebied van leefbaarheid en woningen voor bijzondere doelgroepen is de ambitie soms wat mager en niet onderbouwd door analyses en een heldere visie.

Presteren volgens Belanghouders (PvB)

Belanghouders zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van en de samenwerking met Woningstichting Bergh. Zij zien duidelijk een verandering tussen voor en na de komst van de nieuwe directeur-bestuurder en beoordelen deze als positief.

Voor de ontwikkeling van het nieuwe beleidsplan zijn alle belanghouders betrokken door middel van interviews. Wel zouden zij graag een duidelijke terugkoppeling zien van wat de corporatie met de inbreng doet en welke afwegingskaders de organisatie gebruikt om tot de gemaakte keuzes en prioriteitstelling te komen.

Woningstichting Bergh heeft nog geen heldere strategie en structuur voor het overleg met belanghouders. Er wordt (nog) geen jaarlijkse bijeenkomst georganiseerd en de commissie heeft geen document aangetroffen waarin is vastgelegd wanneer welke belanghouder wordt benaderd voor welk beleidsthema. Wel is er regelmatig overleg met individuele belanghouders.

Het participatiebeleid bij Woningstichting Bergh is nog in de ontwikkelfase. Uit het gesprek met de huurdersvereniging Bergh en de geleverde documentatie maken wij op dat er een dunne, breekbare participatiegraad is. De huurdersvereniging is tevreden over de samenwerkingsrelatie met de corporatie maar geeft ook aan dat zij vaak in een laat stadium informatie krijgt.

Presteren naar Vermogen (PnV)

Bij het Presteren naar Vermogen heeft de commissie haar oordeel onder andere gebaseerd op de beoordelingen van het CFV en het WSW. Hieruit blijkt dat er sprake is van enige vermogensovermaat bij de corporatie. De waardering van het bezit is nog gebaseerd op historische kostprijs. Hierdoor is een groot verschil tussen de waardering van het vastgoed tussen het CFV en de corporatie en is het lastig een reëel en eenduidig beeld van de actuele financiële positie van de corporatie te krijgen.

De corporatie heeft nog geen duidelijke visie over haar vermogen, niet over het beoogd rendement op en niet over de besteding van de vrije ruimte van het eigen vermogen. Wel heeft de corporatie een minimale solvabiliteitseis geformuleerd. In de meerjarenprognose is te zien dat de corporatie in enig jaar beneden de door hen gestelde minimale solvabiliteit zakt. De commissie heeft geen analyse en herstelplan voor deze ongewenste ontwikkeling aangetroffen. Wel is uit de interne gesprekken gebleken dat de corporatie binnen afzienbare tijd een volwaardig financieel beleidsplan wil ontwikkelen.

Governance (Gov)

De samenstelling van de Raad van Toezicht sluit aan bij de aard en omvang van het werkgebied van de corporatie. Er is bij de samenstelling gebruikgemaakt van een profielschets waarvan een vertegenwoordiging van verschillende disciplines onderdeel uit maakt. De commissie heeft een sterke maatschappelijke verankering en betrokkenheid bij de leden van de Raad aangetroffen.

Het functioneren van de directeur-bestuurder wordt intensief en kritisch gevolgd, wellicht soms iets te dicht op de organisatie en volgens de commissie in elk geval nog te weinig vanuit een eigen helder toetsingskader. De adviesrol en de positief kritische discussies van de raad wordt door de directeur-bestuurder gewaardeerd, maar vindt volgens de waarneming van de commissie nog te veel op projectniveau plaats en nog te incidenteel op ondernemingsniveau in relatie tot de maatschappelijke omgeving.

De commissie ziet voor de toekomst nog wel wat verbeterpunten ten aanzien van een iets kritischer en analytische houding bij de evaluatie van het functioneren van de directeur-bestuurder en van de raad onderling. Voor wat betreft de samenstelling van de raad en de benoemingsprocedure is de commissie van mening dat er binnen de raad op dit moment geen sprake is van een afspiegeling van de samenleving en dat het middel van coöptatie eigenlijk niet goed meer past bij de huidige tijdgeest van meer openheid en transparantie.

1 Inleiding

1.1 Visitaties in de corporatiesector

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

Werking

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

Normstelling prestatiebeoordeling

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 10	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking meer dan +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm: "Ja, en ..." De corporatie overstijgt deze op een inventieve en creatieve manier. De prestatie van de corporatie kan als best-practice voor de gehele branche gelden.
Rapportcijfer 9	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +50% tot +75%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en overstijgt deze: "Ja, en..."
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking +25% tot +50%	De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren: "Ja, en ..."
Rapportcijfer 7	De prestatie is gelijk of enigszins hoger dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot +25%	De corporatie voldoet aan de norm, : "Ja"
Rapportcijfer 6	De prestatie komt bijna overeen met de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking 0% tot - 10%	De corporatie voldoet bijna aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar aan de norm te voldoen: "Ja, maar..."

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 5	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 10% tot - 25%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen: "Nee, maar..."
Rapportcijfer 4	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 25% tot - 50%	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren: "Nee, maar..."
Rapportcijfer 3	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 50% tot -75%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich hiervan bewust, maar heeft (nog) geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren: "Nee"
Rapportcijfer 2	Er zijn vrijwel geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 75% tot - 100%	De corporatie voldoet niet aan de norm en is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht: "Nee"
Rapportcijfer 1	Er zijn geen prestaties geleverd die passen bij de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders, of zijn zelfs schadelijk voor de doelstelling: afwijking meer dan -100%	De corporatie voldoet volkomen niet aan de norm en onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein: "Nee, en ..."

1.2 De KWH-aanpak van visitaties

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

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

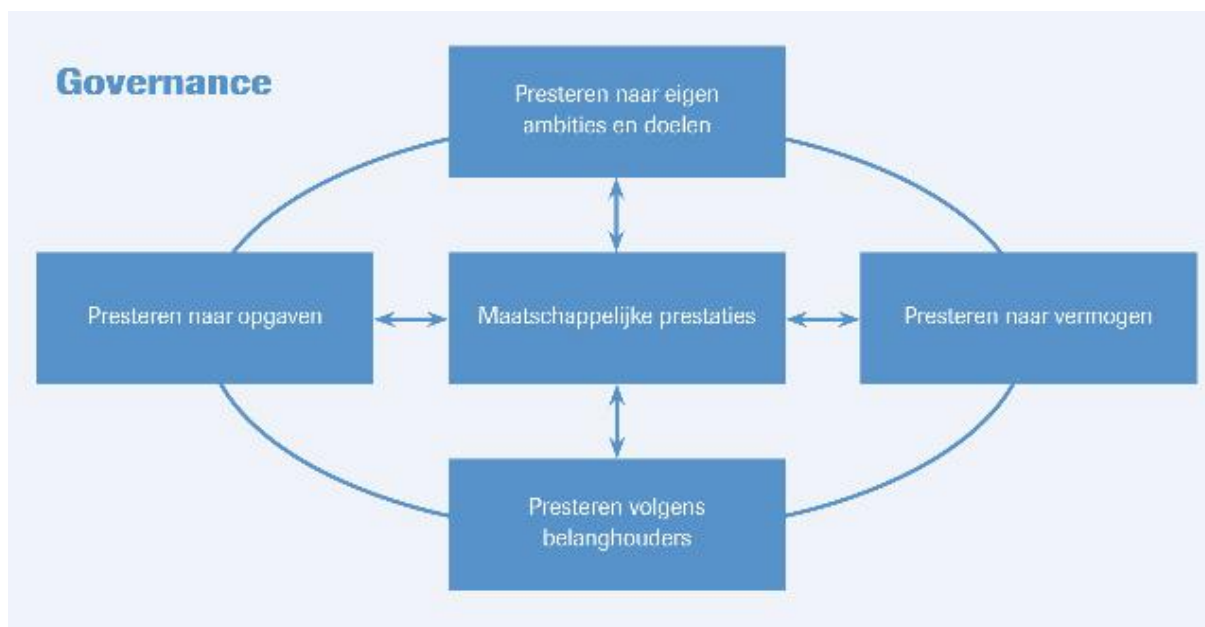
Het onderzoek in deel I van het rapport omvat een beoordeling van geleverde prestaties afgezet tegen vijf ratio's: ten eerste de opgaven in het werkgebied zoals deze zijn vastgelegd in prestatieafspraken en de woonvisie van de gemeente. Daarnaast is gekeken naar de eigen prestaties in relatie tot de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

De beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van documentanalyses, gesprekken met belanghouders, zoals de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen, wijkraden en bewonersvertegenwoordigers. Eveneens is gesproken met interne toezichthouders, directieleden, leidinggevenden, medewerkers en met de accountant van Woningstichting Bergh.

Als onderdeel van de visitatie heeft Woningstichting Bergh een zelfevaluatie opgesteld en gegevens verzameld over de opgaven in haar werkgebied, haar doelen en ambities en de door haar geleverde prestaties.

Woningstichting Bergh diende alle gegevens te onderbouwen met oorspronkelijke documenten, zoals beleidsplannen en jaarverslagen. Een nadere toelichting op de structuur en werkwijze van deze KWH-Visitatie is opgenomen in de onderzoeksverantwoording in de bijlagen.

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

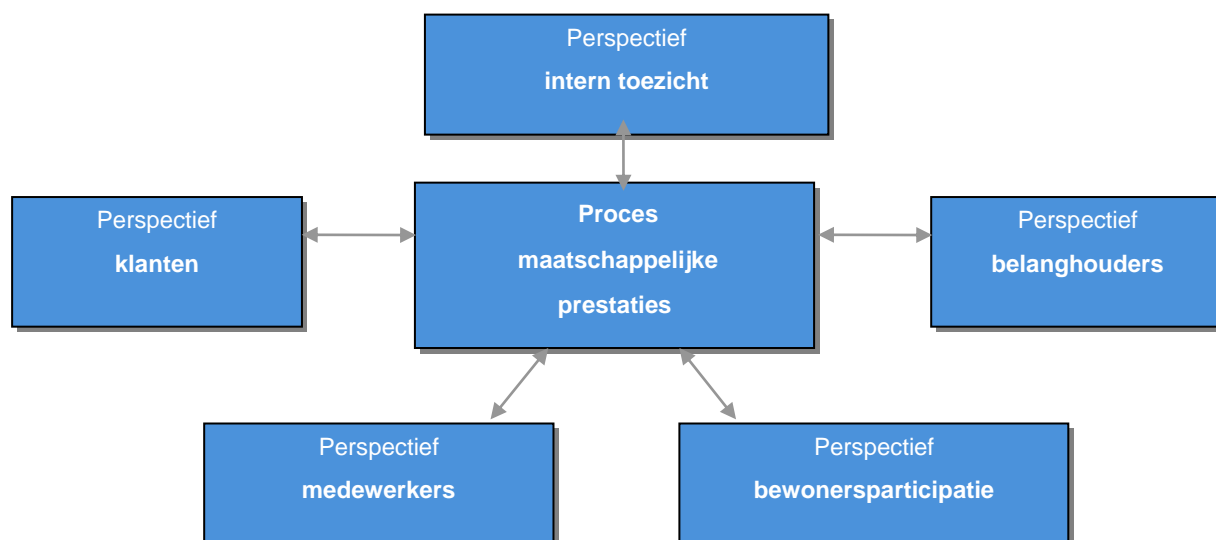


Het visitatiestelsel versie 3.0 gebruikt de uitdrukking *Presteren volgens Stakeholders (PvS)*. KWH is van mening dat het Nederlandse woord *belanghouders* een volwaardig alternatief is en gebruikt daarom de omschrijving *Presteren volgens Belanghouders* en de afkorting *PvB*.

Deel II: de perspectieven van KWH

In het tweede deel van de KWH-Visitatie wordt de waardering van klanten en belanghouders voor het maatschappelijk presteren van de corporatie in beeld gebracht. Deze waardering wordt gemeten met delen van KWH-meetproducten zoals het KWH-Participatielabel, het KWH-Maatschappijlabel en KWH-Huurlabel. De meerwaarde van deel II van het rapport is dat naast het oordeel over prestaties ook een oordeel wordt gegeven over het beleidsproces van de corporatie en de mate waarin belanghouders tevreden zijn hierover aangevuld met de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de corporatie. Doordat gebruik wordt gemaakt van hele concrete normen en meetpunten, geeft het tweede deel van het rapport de corporatie concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren.

Figuur 2. de perspectieven van KWH in schema



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

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

1.3 Bijzondere aanpak visitatie Woningstichting Bergh

Met de visitatie worden de prestaties van Woningstichting Bergh inzichtelijk gemaakt. In de zelfevaluatie heeft de woningstichting aangegeven dat zij, mede door de directiewissel twee jaar geleden, een vernieuwde koers heeft ingezet. Voorheen was de organisatie vooral intern gericht en beherend ingesteld. De nieuwe koers kenmerkt zich door een 'ruimere blik naar buiten toe'. Meer aandacht voor samenwerking, leefbaarheid, nieuwbouw en transformatie van de bestaande woningvoorraad is nodig. Voor de organisatie betekent dit onder meer een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden en de optimalisering van diverse afdelingen en interne processen.

Met oog voor de vernieuwde koers biedt de visitatie voor Woningstichting Bergh aanknopingspunten om deze organisatieverandering verder vorm te geven. Zo geeft Woningstichting Bergh in het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 aan dat zij de visitatie als een belangrijk middel ziet om zichzelf verder te professionaliseren: "De visitatie biedt ons de mogelijkheid te zien hoe wij er als organisatie voor staan en welke verbeteringen wij kunnen doorvoeren om onze taken zo optimaal te kunnen uitvoeren."¹

¹ "Bewust midden in de samenleving", Strategisch beleidsplan 2010-2014, april 2010, pagina 31.

1.4 Woningstichting Bergh en haar werkgebied: een impressie

Woningstichting Bergh is binnen de gemeente Montferland actief in de stad 's-Heerenberg en zes omliggende kerkdorpen. De gemeente Montferland is ontstaan na de gemeentelijke herindelingen in 2004 uit een fusie van de gemeenten Bergh en Didam. De voormalige gemeente Bergh hoorde tot die tijd bij de regio Achterhoek en de voormalig gemeente Didam was onderdeel van de Stadsregio. In 2007 besloot de gemeente Montferland zich aan te sluiten bij de Stadsregio. De woningmarkt en daarmee het werkgebied van de woningstichting sluit volgens Woningstichting Bergh wat betreft geografische kenmerken en demografische ontwikkelingen aan op de regio Achterhoek. Een belangrijke ontwikkeling daarin is de op handen zijnde krimp van de bevolking en op langere termijn de krimp van het aantal huishoudens. In het formuleren van een passend antwoord op deze ontwikkeling werkt Woningstichting Bergh hierin samen met de regio Achterhoek.

De gemeente Montferland ligt in een groene, bosrijke en landelijke omgeving. De dorpen kenmerken zich door een actief verenigingsleven en een sterke gemeenschapszin. De dorpen zijn vitaal. De woningstichting geeft aan dat hoewel op sommige plekken het voorzieningenniveau onder druk staat, dit geen directe negatieve invloed heeft op de leefbaarheid. De stad 's-Heerenberg heeft een historisch centrum en kent relatief veel voorzieningen. De afgelopen jaren zijn er veel activiteiten ondernomen om het centrum van een kwaliteitsslag te voorzien. Volgens de woningstichting is dit nodig, gelet op leegstaande en verloederde panden in 's-Heerenberg die samen met de geïsoleerde ligging in de regio voor een minder positief imago zorgen.

De organisatie

Woningstichting Bergh is een kleine woningcorporatie die al ruim 100 jaar is verankerd in de gemeente Montferland. Zoals aangegeven in paragraaf 1.3 heeft mede door de directiewissel een koerswijziging plaatsgevonden van intern gericht en beherend naar een organisatie die zich richt op buiten, naar de samenleving. De interne gerichtheid en het beherende karakter waren mede ingegeven door de schuldenlast voorkomend uit de overname van het gemeentelijk Woningbedrijf (1995) en het achterstallig onderhoud. Na het op orde brengen van de financiën in 2002 is met projectontwikkeling gestart. Woningstichting Bergh geeft in de zelfevaluatie aan dat de toenmalige projectenportefeuille werd gekenmerkt door een zeer forse ambitie voor sociaal woningbezit gecombineerd met dure verhuur en verkoop, waarbij meer werd gestuurd op kwaliteit dan op betaalbaarheid.

Met de nieuwe koers wordt ingezet op korte lijnen met de klant en meer aandacht voor samenwerking, leefbaarheid, nieuwbouw en transformatie van de bestaande woningvoorraad. Dit doet de woningstichting vanuit de kernwaarden 'klantgericht', 'transparant', 'betrouwbaar' en 'ondernemend'.

De organisatie bestaat uit 3 afdelingen: Wonen, Financiën & Bedrijfsvoering en Bouwen & Beheer. Het bestuur is eenhoofdig en wordt vervuld door de heer A. ter Bogt sinds 1 juni 2008. Zijn statutaire titel is directeur-bestuurder. De Raad van Toezicht bestaat uit vijf leden, en bevindt zich op dit moment in een fase waarbij twee leden die sinds lange tijd de functie van lid RvT vervulden vrijwel tegelijkertijd aftreden, waaronder de voorzitter. De Raad heeft de afgelopen jaren drie commissies gevormd; de selectie- en beoordelingscommissie, de auditcommissie en een tijdelijke visitatiecommissie.

Missie

Voor de komende periode heeft Woningstichting Bergh in het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 de volgende missie geformuleerd: "Wij zijn er voor iedereen in 's-Heerenberg, Azewijn, Beek, Loerbeek, Braamt, Kilder, Stokkum, Zeddum en de buurtschappen Wijnbergen en Vethuizen die niet of onvoldoende in staat is om in zijn of haar eigen huisvesting te voorzien. Wij bieden kwalitatief goede, betaalbare en toekomstbestendige woningen.

Omdat prettig wonen verder gaat dan de woning alleen, zetten wij in op leefbare wijken en dorpen. Om dit te realiseren werken wij actief samen met onze netwerkpartners.”².

1.5 Leeswijzer

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

Deel II verdiept, voor de corporatie, dit beeld door een aantal aanvullende perspectieven te belichten, namelijk dat van de klanten, belanghouders, bewonersorganisaties, intern toezicht en medewerkers. Dit deel belicht meer de ‘zachte’ kant van Woningstichting Bergh. Er komen vragen aanbod zoals: hoe worden de producten en diensten van Woningstichting Bergh gewaardeerd door haar klanten, hoe beoordelen belanghouders de samenwerking met Woningstichting Bergh, voelen bewonersorganisaties zich voldoende ondersteund en serieus genomen, hoe geeft de Raad van Toezicht invulling aan zijn rol van toezichthouder en adviseur, krijgen medewerkers voldoende ondersteuning en richting om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke prestaties van de organisatie. Deze vragen komen in deel II aan bod. We sluiten het visitatierapport af met conclusies en aanbevelingen..

² “Bewust midden in de samenleving”, Strategisch beleidsplan 2010-2014, april 2010, pagina 20.

2 Presteren naar opgaven (PnO)

2.1 De maatschappelijke opgaven in de gemeente Montferland

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

Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen -maar dat geldt voor alle opgaven in de publieke sector- zijn moeilijk objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en een aandachtspunt voor het woonbeleid vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen is dit vooral de gemeenteraad. Voor het beoordelen van de prestaties naar opgaven is voor deze visitatie vooral gebruikgemaakt van het Woonconvenant 2009-2015 van de gemeente Montferland, aangevuld met documentatie als de verstedelijkingsafspraken Knooppunt Arnhem-Nijmegen en het Masterplan 's-Heerenberg.

2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten we toe hoe de scores op de Prestaties naar Opgaven tot stand komen. De maatschappelijke opgaven zijn door Woningstichting Bergh opgeleverd en ontleend aan beleidsnota's van de gemeente Montferland.

PnO: Oordeel van de visitatiecommissie

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

Beschikbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1	Beschikbaarheid	Er zijn geen afspraken gemaakt over het met voorrang toewijzen van betaalbare woningen. Wel is vastgelegd in het Woonconvenant 2009-2015 dat 55% van de woningvoorraad (800 woningen) beschikbaar dient te zijn voor de doelgroep zoals vastgelegd in het BBSH.	In de periode 2006-2009 is respectievelijk 72%, 69%, 73% en 90% toegewezen aan de primaire doelgroep. 20% van de woningvoorraad valt binnen de kwaliteitskortingsgrens (€ 357,37) en 99% woningvoorraad zit tot aan de aftoppingsgrens meerpersoonshuishoudens (€ 548,18).
		30% van alle vrijkomende woningen wordt	Woningstichting Bergh definieert starters als

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
		toegewezen aan starters op de woningmarkt.	mensen die instromen op de woningmarkt en geen zelfstandige woonruimte in Nederland achterlaten. In de periode 2007-2009 is respectievelijk 33,1%, 32,4% en 44% van de woningvoorraad aan starters toegewezen. In het 1 ^{ste} trimester van 2010 is dit 38%.
		Score	7,5

Toelichting:

- > Uit de jaarverslagen over de periode 2006-2009 blijkt dat Woningstichting Bergh ruimschoots voldoet aan de doelstelling in het Woonconvenant, dat 55% van de woningvoorraad beschikbaar dient te zien voor de primaire doelgroep. Met een toewijzing van 90% aan de primaire doelgroep in 2009 is dit 35% boven de gestelde norm.
- > De kwartaalrapportages van de woningstichting laten zien dat over de periode 2007-2009 en in het eerste trimester van 2010 minimaal 30% van de vrijkomende woningen wordt toegewezen aan starters op de woningmarkt.

Betaalbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
2	Betaalbaarheid	1.000 woningen (68%) van de woningvoorraad worden in stand gehouden voor subsidiabel wonen.	20% van de woningvoorraad valt binnen de kwaliteitskortingsgrens (€ 357,37) en 99% woningvoorraad zit tot aan de aftoppingsgrens meerpersoonshuishoudens (€ 548,18).
		Nieuwbouwkooptoningen met een maximale verkoopprijs van € 172.000,-- worden toegewezen aan starters op de koopmarkt of mensen die niet beschikken over zelfstandige woonruimte.	In 2006, 2007 en 2009 zijn er geen nieuwbouwkooptoningen gerealiseerd met een verkoopprijs tot € 172.000,--. In 2008 zijn er ten minste vier van de zes Koopgarant woningen (€ 172.000,--) toegewezen aan starters.
		Minimaal 50% van alle nieuwbouwwoningen wordt gerealiseerd in het betaalbare huur- en/of koopsegment (betaalbare huurwoningen hebben een huurprijs tot fatteringsgrens en betaalbare koopwoningen een verkoopprijs van € 172.000,--).	In 2006 en 2007 zijn er geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. Over de periode 2008, 2009 en 2010 zijn er respectievelijk twaalf, zeven en zes betaalbare huurwoningen opgeleverd. Voor 2010 staan in totaal 38 betaalbare en twee dure voor oplevering gepland en wordt er gestart met de bouw van 19 betaalbare en twee dure huurwoningen.
		Score	7,3

Toelichting:

- > Het in stand houden van 68% van de woningvoorraad voor subsidiabel wonen wordt met een woningvoorraad van 99% tot de aftoppingsgrens meerpersoonshuishoudens ruimschoots gehaald.
- > In totaal zijn er in 2008 ten minste vier van de zes opgeleverde Koopgarantwoningen toegewezen aan starters. Over de gemeten periode 2006-2009 is dit een beperkt aantal. Daarbij worden er specifieke toewijzingscriteria gehanteerd voor starters of mensen die niet beschikken over zelfstandige woonruimte.
- > De nieuwbouwproductie van Woningstichting Bergh is voor 95% gericht op betaalbaar wonen. Hiermee wordt ruimschoots bijgedragen aan de opgaven in het werkgebied. In 2006 en 2007 is de productie achtergebleven wegens het aantal projecten in voorbereiding.

Bijzondere doelgroepen

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	<p>De corporaties en gemeente zijn verantwoordelijk voor het bouwen van geschikte sociale huurwoningen voor senioren. Uit het geactualiseerde Woningbehoefteonderzoek blijkt de volgende opgave (huurwoningen voor senioren) per kern:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 's-Heerenberg: 66 woningen. ▪ Zeddam: achttien woningen. ▪ Azewijn: vier woningen. ▪ Braamt: vier woningen. ▪ Stokkum: vier woningen. ▪ Beek/Loerbeek: tien woningen. ▪ Kilder: tien woningen. <p>Bij de monitoring van de prestaties is uitgegaan van de bouwplannen die vanaf 2008 in de planning staan. Onderzocht wordt of ook in bestaande woningen voorzieningen zoals domotica kunnen worden aangebracht. Uit de Doorzonscan (uitgevoerd in 2008) bleken 363 woningen potentieel geschikt voor 55-plussers.</p>	<p>In 2006, 2007 en 2009 zijn geen woningen voor senioren gerealiseerd. In 2008 zijn vier seniorenwoningen gebouwd en in 2010 zes levensloopbestendige woningen opgeleverd. Verder staan er dertig (zorg)appartementen en vijftien levensloopbestendige woningen in 2010 gepland en wordt er gestart met de oplevering van 16 levensloopbestendige woningen. Het aantal woningen uitgesplitst per kern bedraagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 's-Heerenberg dertig zorg en vijftien levensloopbestendig. ▪ Braamt: vier woningen. ▪ Stokkum: zes woningen. ▪ Beek/Loerbeek: start bouw van acht woningen. ▪ Kilder: voorbereiding van zestien woningen. <p>Deze opgave wordt door Laris Wonen en diensten en Woonzorg Nederland actief opgepakt. Gelet op deze initiatieven geeft Woningstichting Bergh aan zich niet specifiek te richten op dit type vastgoed.</p> <p>Wel worden in alle toekomstige eengezinswoningen in het PvE rekening gehouden met de mogelijkheid tot plaatsing van een plateaulift.</p> <p>Het aanpassen van de woningvoorraad in het kader van de Doorzonscan wordt in het activiteitenplan als aparte activiteit opgenomen.</p> <p>Ten behoeve van productontwikkeling op het gebied van technologie met betrekking tot Wonen, Zorg en Welzijn is in 2009 een (pilot) samenwerkingsovereenkomst met LimeZ van start gegaan waarvoor € 20.000,- beschikbaar is gesteld. Wegens gebrek aan resultaat is de overeenkomst niet verlengd.</p>

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
		Gemeente, corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen stellen gezamenlijk een Masterplan Woonzorgzones op dat wordt geïmplementeerd.	Woningstichting Bergh heeft een bijdrage geleverd aan het opstellen van het rapport Woonzorgzones in Montferland en neemt deel aan het Wonen-Zorg-Welzijnoverleg. Het rapport Woonzorgzones is nog niet geïmplementeerd. In het kader van dit overleg is de vraag naar zorgvastgoed in beeld gebracht. Conclusie is dat de toekomstige vraag in 2016 (zoals geformuleerd in het rapport Woonzorgzones in Montferland) en het aanbod (zoals in de planvorming is opgenomen) redelijk tot goed in balans zijn.
		Woningcorporaties zetten zich in om jaarlijks de benodigde capaciteit aan woonruimte voor huisvesting van de OGGz-doelgroepen in het algemeen en daklozen in het bijzonder beschikbaar te stellen en zij zoeken hierbij onderling afstemming op regionaal niveau. Daarnaast volgen corporaties de Leidraad gezamenlijke werkwijze bij dreigende huisuitzetting als gevolg van huurachterstand en overlast.	In 2009 is het OGGz convenant afgesloten en in 2010 verder uitgewerkt in het Achterhoeks Regionaal Kompas naar concrete behoefte en vastgelegd in de notitie Werken aan Perspectief. Nu wordt ingezet op de start uitvoering en monitoring.
		Huisvesten kandidaten uit de Generaal Pardon Regeling en Statushouders (helpt van de jaarlijkse taakstelling van de gemeente). In de periode 2006-2009 bedroeg de taakstelling respectievelijk 28, 31, 36 en 33 personen. (Waarvan statushouders respectievelijk 14, 16, 18 en 17.)	Huisvesting statushouders in 2006 twee personen (één woning), in 2007 achttien personen (acht woningen), in 2008 zeventien personen (vijf woningen) en in 2009 negentien personen (zeven woningen).
		Score	5,8

Toelichting:

- > In het Woonconvenant wordt het tekort aan seniorenwoningen benoemd, met als voorstel vrijkomende woningen met voorrang aan de doelgroep toe te wijzen. Aan dit voorstel ligt geen concrete opgave en doelstelling aan ten grondslag. Dit geldt ook voor het aantal nieuw te bouwen seniorenwoningen. Daarbij worden de nieuwbouwwoningen door Laris Wonen en diensten en Woonzorg Nederland gerealiseerd en wordt onvoldoende helder in hoeverre op dit gebied een taakstelling ligt voor Woningstichting Bergh. Verder blijkt uit de Doorzonscan uit 2008 een potentieel van 363 woningen geschikt voor 55-plussers. Hier zijn nog geen concrete resultaten zoals bijvoorbeeld het opplussen van woningen uit voortgekomen.
- > Bij het opstellen van het rapport Woonzorgzones is Woningstichting Bergh betrokken geweest. Er ligt echter nog geen concreet uitvoeringsprogramma en daarmee geboekte resultaten. Gelet op de huidige correspondentie veronderstelt de visitatiecommissie dat de implementatie gerealiseerd zal worden voor de komende periode.

- > Het OGGz-convenant is in 2009 afgesloten en in 2010 uitgewerkt en vastgelegd in de notitie Werken aan Perspectief waarmee beleidsmatig kader er ligt. Met het activiteitenplan 2010-2014 laat de woningstichting zien hier concrete resultaten op te willen boeken.
- > De prestatie op het terrein van huisvesting van statushouders blijft enigszins achter op de taakstelling, al merken we daarbij op dat Woningstichting Bergh de eerste 2 jaar van de meetperiode 75% van de opgave diende te realiseren en dat is voorwaar een hele opgave. De visitatiecommissie stelt daarbij vast dat het realiseren van deze taakstelling deels buiten de beïnvloedingsfeer ligt van de corporatie.
- > De vier onderdelen zijn respectievelijk gewaardeerd met: 5,0 - 6,0 - 6,0 - 6,0.

Leefbaarheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
4	Leefbaarheid	Corporaties en gemeente ondersteunen financieel initiatieven die komen uit wijkplatforms/ dorpsraden.	De woningstichting heeft financiële bijdragen geleverd aan het opstellen van de dorpsvisies Braamt (2009) en Azewijn (2010). Tijdens de door de dorpsraden georganiseerde bijeenkomsten zijn er inhoudelijke bijdragen geleverd. Voor het dorpshuis Azewijn is een budget van € 5.000,- ter beschikking gesteld voor geluidswerende afscherming.
		Voorkomen van escalatie van (kleinschalige) conflicten, bijdragen aan de sociale samenhang in de wijk en bewoners leren hun verantwoordelijkheid te nemen.	Vier conflicten zijn succesvol bemiddeld. Verder nog geen zichtbare resultaten.
		Afname van het aantal overlastmeldingen, incidenten en zwerfvuil (in en rondom flats), doorbreken sociaal isolement huurders en bevorderen sociale controle en terugdringen van de armoede in de wijk.	Per 1 mei 2009 is een huismeester aangesteld (samen met de gemeente) die met alle bewoners persoonlijk kennis maakt. De bewoners ervaren dit als positief. Bijzonderheden worden direct gesignaleerd. Zwerfvuil, afval en winkelwagentjes rondom flats neemt af. De aanwezigheid van de politie is duidelijk verminderd (halvering dagrapporten en niet meer dagelijks aanwezig). Alle bewoners zijn bezocht door Woningstichting Bergh door aangenomen woonconsulent en het toewijzingsbeleid is aangescherpt. De sociale dienst heeft zeven aanvragen voor een reductieregeling, zes aanvragen kwijtschelding en vier aanvragen voor het traject van teruggave van inkomstenbelasting ontvangen nadat alle mensen met een uitkering (48) zijn bezocht. Tijdens de gesprekken hebben ook vier mensen bijzondere bijstand aangevraagd.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
	Score	5,7

Toelichting:

- > Woningstichting Bergh heeft recent actie genomen op de bijdragen aan activiteiten aan de dorpsraden. Gelet op de voorliggende periode zijn er geen zichtbare (concrete) resultaten geboekt op het vlak van leefbaarheid, waarvoor de woningstichting haar beschikbare middelen heeft aangewend. Een overkoepelende visie uitgewerkt in beleid en acties ontbreekt.
- > Het startdocument pilot buurtbemiddeling is recent in uitvoering gegaan. De resultaten zijn nog niet zichtbaar. Eind december vindt de evaluatie plaats.
- > De uitgezette acties op de meldingen overlast, incidenten, aanpak zwerfvuil, het doorbreken sociaal isolement, het bevorderen van de sociale controle en het terugdringen van de armoede in de wijk lijken effect te sorteren. In de periode 2006 tot 2008 zijn er geen opgaven vastgelegd, concrete acties uitgezet en daarmee resultaten geboekt.
- > Het gemiddelde van een 5,7 is opgebouwd uit achtereenvolgens een 5,0 – 6,0 en 6,0. Hierbij is de verwachting van resultaten op korte termijn meegewogen in het oordeel.

Bouwproductie

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
5	Bouwproductie	<p>Realisatie 2000 woningen tot 2015, waarbij focus ligt op uitbreiding bestaande aanbod met woningen voor starters, senioren, kleine huishoudens en eengezinswoningen in het middensegment qua koopprijs (50% sociale/ middeldure huur en betaalbare koop bij nieuwbouw).</p> <p>Het aantal woningen dat de woningstichting toevoegt is 150 woningen zoals vastgelegd in de planningslijst woningbouw. In totaal gaat de planningslijst uit van het toevoegen van 1500 woningen.</p>
	Score	5,0

Toelichting:

- > In het jaarverslag van 2006 wordt een grote opgave benoemd: "Woningstichting Bergh wil in alle kernen van haar werkgebied bouwen. De opgave is behoorlijk: de komende vijf jaar willen we ongeveer 200 woningen realiseren waarvan de eerste 90 in 2007 en 2008 op het programma staan. De plannen voor de andere woningen bevinden zich in de initiatieffase." Naar eigen prognose loopt de woningstichting hiermee achter op de toenmalige planning. Zoals weergegeven bij het prestatieveld *Betaalbaarheid* zijn er in 2006 en 2007 geen woningen opgeleverd. In 2008 en 2009 zijn er respectievelijk twaalf en tien woningen opgeleverd. Daarbij is de opgave volgens eigen corporatiedoelstellingen verlaagd naar 150 woningen. Een argumentatie hiervoor is niet aangetroffen in de plannen. De commissie heeft bij het toekennen van een score rekening gehouden met de bijgestelde planningslijst en de overweging om een groot deel van de plannen te heroverwegen. Woningstichting Bergh wacht een flinke opgave, maar de commissie waardeert de inspanningen die op dit moment plaatsvinden en die de komende jaren tot positieve resultaten zullen leiden. Daarom heeft zij een hogere score toegekend dan op basis van de methodiek te verwachten is.

Stedelijke vernieuwing

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing	In het Masterplan (2005) verwoordt de gemeente de opgaven in het centrum van 's-Heerenberg in een negental deelgebieden. Prioriteit heeft de herontwikkeling van De Strip (Klinkerstraat) met het verbeteren van de verkeersstructuur en extra woningbouw door middel van inbreiding.	In 2010 zijn er dertig zorgappartementen, één gemeenschappelijke ruimte en twee commerciële ruimten aan de Klinkerstraat gerealiseerd. In 2006 en 2007 werden de planning voorbereid, de samenwerkingsovereenkomst afgesloten. In 2008 is de bouw van dit complex gestart.
		De gemeente streeft naar aanpak van het kernwinkelgebied en het verbeteren van de entree naar het gebied aan de hoek Lengelseweg/Touwslagerbaan/Oude Doetinchemseweg en aan de noordzijde de Zeddamseweg.	In 2009 zijn zestien woningen en één bedrijfspand gesloopt. In 2010 zijn tien huur- en vijf koopwoningen gerealiseerd.
		Versterken van het centrum door bestaande initiatieven en herontwikkellocaties te gebruiken. Prioriteit heeft naast de aanpak van het Historisch Centrum het Stadshart en de Strip/ Klinkerstraat.	Nog geen zichtbare prestatie geleverd met betrekking tot herontwikkeling van eigen panden aan Op den Brand/ Kellenstraat.
		Score	5,0

Toelichting:

- > Woningstichting Bergh heeft aangegeven dat de gemeente gelet op de ontwikkelingen in het centrum als daarbuiten geen integrale woonvisie en daarmee opgave heeft. Zelf heeft de woningstichting geen visie op de stedelijke vernieuwing geformuleerd. Wel worden de herstructureringsprojecten jaarlijks met de gemeente besproken.
- > Voor het verbeteren van de entree is getracht om samen met andere vastgoedeigenaren een integraal plan op te stellen. Dit is niet doorgegaan, waarna besloten is tot individuele herontwikkeling. Het heeft uiteindelijk lang geduurd voordat een alternatief plan werd opgesteld en is ontwikkeld, waardoor pas in een laat stadium naar belanghouders duidelijkheid is verschaft.
- > In 2008 werd de planvorming voor het versterken van het centrum door bestaande initiatieven en herontwikkellocaties te gebruiken geannuleerd vanwege financiële haalbaarheid. Ook andere mogelijkheden voor planvorming zijn onderzocht maar uiteindelijk gestopt. In de afgelopen planperiode is daarmee geen helderheid verschaft welke opgave wanneer te realiseren. Inmiddels is er wel een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd.

Energie en Duurzaamheid

	Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
7	Energie en Duurzaamheid	De gemeente en corporaties streven bij nieuwbouw en renovatie naar het doorvoeren van energiebesparende/ duurzame maatregelen. Zij onderzoeken beide in hoeverre ze afspraken kunnen maken.	De afgelopen jaren heeft Woningstichting Bergh geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Ten opzichte van 2008 is het aantal woningen met een A-label (van 0 naar 4), B-label (van dertig naar 147) en C-label (van 596 naar 890) in 2010 toegenomen. Het aandeel D, E, F en G-

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
			<p>labels is daarmee afgenomen. Het groot onderhoud bij 764 woningen heeft geresulteerd in een 'labelsprong' bij 415 woningen.</p> <p>Als onderdeel van deze labelling zijn in 2009 twee koopwoningen WKO opgeleverd. In 2010 waren dit 32 appartementen, twee bedrijfsruimten en één gemeenschappelijke ruimte. Verder zijn extra aanvullende energiebesparende maatregelen doorgevoerd in vijftien woningen aan de Lengelseweg (EPC < 0,40).</p> <p>De nieuwbouw aan de Steegseweg is aanbesteed volgens het principe 'Design and Build', waarbij initiatieven op het gebied van duurzaamheid werden beloofd.</p> <p>Start pilot passiefhuis met vijf woningen. Basiskwaliteitwoningen gebaseerd op duurzaam casco.</p>
		Score	6,5

Toelichting:

- > Woningstichting Bergh heeft, mede conform haar eigen opgestelde doelstelling in het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 en het Standaard Plan Van Eisen (SPVE nieuwbouw) een zichtbare inspanning geleverd op het energiezuinig en duurzaam maken van haar woningvoorraad. Voor de komende vier jaar wordt € 1.350.000,-- gereserveerd om alle E, F en G-woningen op te waarderen naar minimaal label D.

Overige opgaven

Prestatieveld		Opgaven	Prestaties
8	Overige opgaven	Bevorderen van het aantal leerlingbouwplaatsen, waardoor instroom en behoud van jongeren in bouw wordt versterkt.	Alle projecten in portefeuille zijn samen met opleidingsinstituut Fundeon gescreend op potentiële leerlingbouwplaatsen. Het afsluiten van aanneemovereenkomsten met leerlingbouwplaatsen is niet mogelijk gebleken gezien het stadium van de projecten. Woningstichting Bergh geeft aan het aantal leerlingbouwplaatsen te verankeren in het nieuwe aanbestedingsbeleid.
		Score	6,0

Toelichting:

- > Woningstichting Bergh heeft actie genomen op de doelstelling voor behoud van jongeren in de bouw. De doelstelling is niet gerealiseerd. Wel ligt er met het aanbestedingsbeleid een fundament om het realiseren van leerlingbouwplaatsen voortvarend op te pakken.

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

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

Toelichting:

- > Bij Woningstichting Bergh ontbreekt een overaloverzicht van de opgaven landelijk, regionaal en lokaal in het werkgebied. Als vertaalslag zijn de in beeld gebrachte opgaven onvoldoende in meetbare variabelen uiteengezet als basis voor de ontwikkelingsrichting en sturing via beleid.
- > De ontwikkeling van -voor het beleid- relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen zijn niet systematisch in beeld gebracht. Wel heeft Woningstichting Bergh in samenwerking met de gemeente en Laris Wonen en diensten in 2009 het woningbehoefteonderzoek uitgevoerd als vervolg op 2006. Verder is in het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 de omgeving op hoofdlijnen in kaart gebracht.

2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelden en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	5,0
III.1 De corporatie heeft voor ieder van de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet.	6,0
III.2 De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	4,0
III.3 De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen nodig is, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	5,0

Toelichting:

- > Woningstichting Bergh heeft niet expliciet beschreven welke opgaven ten grondslag liggen van de eigen prestatievelden. Wel komen de opgaven impliciet terug in de uitwerking van de missie en visie van het strategisch beleidsplan.
- > Gekoppeld aan de opgave heeft de woningstichting in geringe mate meetbare doelen opgesteld. Daarnaast is er geen specifieke en expliciete prioritering aangetroffen.
- > De samenwerking met andere organisaties en partijen wordt benoemd maar onvoldoende expliciet gemaakt. Wel zijn er (in beperkte mate) samenwerkingsafspraken in convenanten en over specifieke projecten.

2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.	5,0
IV.1 De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd.	5,0
IV.2 De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.	5,0

Toelichting:

- > Afzonderlijke projecten worden besproken, met name tijdens het reguliere overleg. Deze worden gedeeltelijk vastgelegd in verslagen. Met de gemeente wordt het Woonconvenant niet specifiek geëvalueerd. Voor de meetperiode van deze visitatie stonden de opgaven niet centraal in de gesprekken tussen gemeente en Woningstichting Bergh.
- > Woningstichting Bergh onderneemt acties om geplande doelen alsnog te realiseren. Een voorbeeld is het evaluatieoverleg van het leefbaarheidsproject aan de Maria van Nassaulaan en Bergherveld (2010). Echter, dit wordt niet gestructureerd vastgelegd en daarmee onvoldoende inzichtelijk gemaakt.

2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,1
II Kennis en inzicht	10%	5,5
III Planning	10%	5,0
IV Monitoring	10%	5,0
Totaal		5,8

Toelichting

- > Woningstichting Bergh scoort relatief het beste op de prestatievelden *beschikbaarheid* en *betalbaarheid*. Met onder meer 99% van de woningvoorraad tot de aftoppingsgrens, het subsidiabel houden van 68% van de woningvoorraad en 95% gericht op betaalbaar bouwen voldoet de woningstichting ruimschoots aan de opgave.
- > Waar het gaat om de *bijzondere doelgroepen* is met name onvoldoende helder welke taakstelling er op het gebied van seniorenhuisvesting ligt, en op welk aandeel de woningstichting aanspreekbaar is. Wat betreft het OGGz-convenant is deze nog niet in uitvoering en daarmee vooral nog beleidsmatig.
- > Op het gebied van leefbaarheid onderneemt Woningstichting Bergh op dit moment veel actie wat effect lijkt te sorteren. Een overkoepelende visie en/of leefbaarheidsbeleid wat de inzet van de woningstichting op diverse terreinen concreetiseert en structureert, ontbreekt. Daarnaast zijn over de periode 2006-2008 geen concrete resultaten geboekt.
- > De opgaven op het gebied van *bouwproductie* en *stedelijke vernieuwing* zijn nog onvoldoende geconcretiseerd. Voor de bouwproductie geldt dat de woningstichting de taakstelling heeft bijgesteld naar 150 woningen. In 2006 en 2007 zijn geen woningen opgeleverd. Waar het gaat om de stedelijke vernieuwing investeert Woningstichting Bergh met de bouw van onder meer appartementen en commerciële ruimten in het Masterplan. Echter, een integrale woonvisie van de gemeente, maar ook een eigen visie van de woningstichting ontbreekt als richtinggevend kader. Daarnaast ligt het tempo van de herontwikkellocaties, gelet op de eerste ontplooiende initiatieven, niet altijd even hoog. Al blijkt uit 2 anderen projecten (Lengelseweg en Oostenrijkse woningen) dat het wel snel kan

- > Woningstichting Bergh investeert met nieuwbouw en renovatie in het energiezuinig maken van haar woningvoorraad. Dit komt tot uiting in meer woningen met A-, B- en C-label afgezet tegen een afname van het aandeel D-, E-, F- en G-labels.
- > Waar het gaat om *kennis en inzicht*, *planning* en *monitoring* dient het inzichtelijk maken van de opgave, gekoppeld aan duidelijk geformuleerde doelstellingen die worden uitgezet in de tijd nadrukkelijk aandacht. Het gaat dan om het bijhouden en vastleggen van de opgaven, het sturen op meetbare prestaties en het structureel evalueren van behaalde resultaten.

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

3.1 Missie en ambities

Woningstichting Bergh heeft in het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 haar missie als volgt omschreven:³ “Wij zijn er voor iedereen in 's-Heerenberg, Azewijn, Beek, Loerbeek, Braamt, Kilder, Stokkum, Zeddam en de buurtschappen Wijnbergen en Vethuizen die niet of onvoldoende in staat is om in zijn of haar eigen huisvesting te voorzien. Wij bieden kwalitatief goede, betaalbare en toekomstbestendige woningen. Omdat prettig wonen verder gaat dan de woning alleen, zetten wij in op leefbare wijken en dorpen. Om dit te realiseren werken wij actief samen met onze netwerkpartners.”. Deze missie wil zij uitdragen vanuit de kernwaarden *klantgericht, transparant, betrouwbaar en ondernemend*.

Vanuit de visie op de klant, samenwerking en eigen organisatie benoemt Woningstichting Bergh de volgende ambities voor de periode 2010-2014:⁴

1. *Het op elkaar afstemmen van vraag en aanbod op de woningmarkt* met onder meer in 2013 80% tevredenheid van ingeschreven woningzoekenden en waardering van 90% van de huurders met een voldoende over de eigen woning.
2. *Inzet op duurzaamheid*, waaronder het terugdringen van het gasverbruik en in 2014 geen woningen meer met label E, F of G.
3. *Bijdragen aan leefbare wijken en dorpen* met onder meer diversiteit en een aantrekkelijke leefomgeving. De waardering voor de woonomgeving is in 2012 ten minste gelijk aan de waardering die bewoners uitspraken in 2008.
4. *Samenwerken met netwerkpartners* waaronder op verantwoorde wijze bijdragen aan maatschappelijk opgaven in de gemeente Montferland met het actief oppakken van vraagstukken en verantwoording afleggen aan netwerkpartners.
5. *Professionaliseren* met als doel om een betrouwbare partner te zijn en gewaardeerd te worden op prestaties, kennis en kunde.
6. *Vergroten van de zelfredzaamheid van de doelgroep* waaronder het aanspreken op eigen verantwoordelijkheid, stimuleren hoe deze te nemen en ondersteunen waar deze verantwoordelijkheid niet kan worden genomen.

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

In onderstaand overzicht lichten wij toe hoe de scores op de Prestaties naar eigen Ambities en Doelen tot stand komen. Het overzicht is door Woningstichting Bergh aangeleverd en door de commissie getoetst.

Op basis van de geleverde prestaties in verhouding tot de eigen doelen en ambities van Woningstichting Bergh komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.

PnA/D: Beoordeling prestaties naar eigen doelen en ambities

	Prestatieveld	Beoordeling
1	Beschikbaarheid	6,0
2	Betaalbaarheid	7,0
3	Bijzondere doelgroepen	6,0
4	Leefbaarheid	5,8

³ “Bewust midden in de samenleving”, Strategisch beleidsplan 2010-2014, april 2010, pagina 20.

⁴ “Bewust midden in de samenleving”, Strategisch beleidsplan 2010-2014, april 2010, pagina 28-32.

Prestatieveld		Beoordeling
5	Bouwproductie	6,0
6	Stedelijke vernieuwing	6,0
7	Energie en duurzaamheid	6,0
8	Overige opgaven	6,0
Totaal		6,1

Beschikbaarheid

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
1	Beschikbaarheid	De woningen worden niet met voorrang toegewezen aan huishoudens uit de aandachtsgroep. Klanten hebben maximale keuzevrijheid en de woningzoekenden kiezen zelf waar zij gaan wonen. Primair is de woningstichting er voor de huishoudens met een inkomen tot € 33.000,-- en secundair voor huishoudens met een inkomen tussen de € 33.000,-- - € 40.000,--.
	Score	6,0

Toelichting:

- > Volgens de eigen cijfers heeft Woningstichting Bergh een stijgende lijn in het passend toewijzen (volgens het BBSH) van haar woningvoorraad. Gezien het feit dat de doelstelling van de woningstichting klantkeuzevrijheid is, is er geen gekwantificeerde ambitie geformuleerd. Corporatie in Perspectief 2009 laat zien dat 88,9% van de woningvoorraad passend wordt aangewezen. 10,5% van de woningvoorraad is te goedkoop.

Betaalbaarheid

Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
2	Betaalbaarheid	Woningen worden tegen een betaalbare prijs verhuurd aan mensen die niet zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien. De ambitie is 20% goedkope en 99,9% betaalbare woningvoorraad in 2010. Gemiddelde streefhuur in 2010 is € 440,21.
	Starters op de koopmarkt worden bediend via koopwoningen met een koopprijs tot € 172.000,--. Door toepassing van producten tussen koop en huur wordt daarnaast aan klanten meer keuzevrijheid geboden.	In 2006 is Te Woon onderzocht en in 2007 met een pilot ingevoerd. Resultaten in 2007 één verhuring middels huurvast, 2008 oplevering zes Koopgarantwoningen, één verhuring middels huurvast en achtervang bij elf woningen CPO. In 2009 is geen prestatie geleverd. In 2010 achtervang bij vijf woningen CPO in Beek en achtervang bij CPO in Stokkum. In Beek start bouw acht 8 starters woningen. Met een verkoopprijs boven de € 172.000,-- worden de woningen verkocht met Koopgarant.

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			Verkoop reguliere huurwoningen: In periode 2006-2009 respectievelijk één, drie, vijf en drie (op 1 woning na hadden al deze woningen een verkoopprijs onder € 172.000,-).
		Score	7,0

Toelichting:

- > De ambitie van 20% goedkoop en 99,9% betaalbare woningvoorraad is door Woningstichting Bergh gehaald. De ontwikkeling van de huurprijs en betaalbare woningvoorraad vindt plaats conform het huurbeleidsplan 2005-2010.
- > Met aanbod en afzet van Koopgarantwoningen en de verkoop van reguliere woningen heeft de woningstichting resultaat geboekt. Een doelstelling als norm ontbreekt echter. Wel wordt er sinds 2008 gewerkt met een specifieke lijst. Gelet op de omvang van deze lijst, is het de vraag of de keuzevrijheid hierdoor daadwerkelijk wordt vergroot.

Bijzondere doelgroepen

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
3	Bijzondere doelgroepen	Opheffen van achterstanden en benadrukken zelfstandigheid van ieder individueel huishouden. Bijzondere aandachtsgroepen zijn geformuleerd als: (zorgbehoevende) ouderen, jongeren/ alleenstaande en gehandicapten. Corporatie ontwikkelt daarom een goed aanbod aan betaalbare woningen voor deze groepen.	In 2006 en 2007 zijn geen prestaties geleverd. In 2008 zijn twaalf appartementen en één gemeenschappelijke ruimte voor st. De Lichtenvoorde (ten behoeve van huisvesting mensen met autistische stoornis) opgeleverd. In 2010 zijn dertig (zorg)appartementen en één gemeenschappelijke ruimte aan de Klinkerstraat in 's-Heerenberg met Azora opgeleverd.
		Huisvesting van bijzondere doelgroepen, zonder hierbij groepen uit te sluiten. De woningstichting wil in haar aanbod een afspiegeling van de maatschappij zijn en huisvesten bijzondere doelgroepen binnen het werkgebied of in het centrum van de gemeente Doetinchem. De woningstichting ondersteunt uit deze gemeenten.	In 2009 in samenwerking met Sensire en gemeente realisatie van het centrum Jeugd en Gezin in 's-Heerenberg. Verder afsluiten van het convenant Openbare Geestelijke Gezondheidszorg in de regio Achterhoek, om verder met alle ACO-corporaties uit te werken in de notitie Werken aan Perspectief.
		Als er sprake is van een noodsituatie huisvesting van huishoudens met voorrang.	Huisvesting aantal urgenten in periode 2006-2009 respectievelijk 5, 11, 13 en 21.
		Score	6,0

Toelichting:

- > Gedurende de meetperiode vergroot Woningstichting Berg haar inzet inzake het aantal woningen en de gemeenschappelijke ruimten voor bijzondere doelgroep. Terugkijkend blijkt het aantal woningen voldoende te zijn als antwoord op de opgave. Hier ligt echter geen concrete doelstelling en daarmee doorvertaling van opgave naar beleid en prestaties aan ten grondslag.
- > Het is onduidelijk in hoeverre de geleverde prestaties van de woningstichting verband houdt met de huisvesting van doelgroepen als afspiegeling van de maatschappij. Er is veel output geleverd, maar een concrete doelstelling ontbreekt.
- > Woningstichting Bergh heeft urgenten gehuisvest. Onbekend is hoeveel urgenten een beroep hebben gedaan op de woningstichting en of alle urgenten een woning (tijdig) hebben gekregen.

Leefbaarheid

	Prestatieveld	Ambities / Doelen	Prestaties
4	Leefbaarheid	<p>Woningstichting Bergh geeft aan dat prettig wonen verder gaat dan de woning alleen. Daarom gaat zij voor leefbare wijken en dorpen met de inzet op schoon, heel en veilig. De woningstichting verstrekt bijdragen aan projecten die de leefbaarheid in wijken bevorderen, draagt bij in de kosten van herinrichting van wijken en neemt actief deel aan het leefbaarheidsoverleg. Woningstichting Bergh is zichtbaar aanwezig en aanspreekbaar en bouwt de functies van woonconsulent en huismeester verder uit.</p>	<p>In 2005 is het leefbaarheidsfonds opgericht.</p> <p>In 2008 op aanvraag bewoners Vinkhof realisatie terras en achterpad.</p> <p>In 2009 herinrichting speeltuin Maria van Nassaulaan en aanleg hellingsbaan bij de Vinkhof. Jaarlijkse bijdrage van € 3.000,- aan de gemeenschappelijke ruimte van het woonzorgcomplex de Averhof en 20% bijdrage aan de huismeesterkosten. Verder realisatie Centrum Jeugd en Gezin in samenwerking met gemeente en Sensire op locatie Buytenvestem die in 2000 is aangekocht om verloedering tegen te gaan.</p> <p>In 2010 bijdrage van € 5.000,- aan materialen voor erfafscheiding Dorpshuis Azewijn.</p>
		<p>Vermindering van het afval en zwerfvuil rondom de flats, inzamelen van papier en afval begeleiden, beter toezicht houden op de schoonmaakwerkzaamheden en er voor zorgen dat bewoners minder overlast ervaren.</p>	<p>Samen met de gemeente aanstelling van een huismeester. Resultaten zijn lastig aantoonbaar, maar uit de evaluatie met de netwerkpartners blijkt dat leefbaarheid verbetert (afname zwerfvuil, afval, oud papier, winkelwagentjes). De politie geeft aan dat het aantal dagrapporten met de komst van de huismeester is gehalveerd en het dagelijks bezoek in de flat niet meer nodig is. Het persoonlijk contact met bewoners is toegenomen, de woningstichting wordt beter 'gevonden' (huismeester maakt met iedereen persoonlijk kennis) en de Huurdersvereniging geeft aan tevreden te zijn.</p>

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
		Tijdig en adequaat inspelen op meldingen overlast en proactief optreden om overlast in de kiem smoren. Daarnaast ondersteunen van initiatieven op het gebied van leefbaarheid.	Aanstellen woonconsulent in 2008 tijdelijk en 2010 definitief die deelneemt aan het leefbaarheidsoverleg en de bewoners van de flats aan de Bergherveld en Maria van Nassaulaan heeft bezocht. Met proactief handelen en zichtbaarder aanwezig zijn steeg het aantal overlastklachten van 44 (2007), naar 40 in 2008, naar 108 in 2009.
		Vergroten van naamsbekendheid en anderzijds hooghouden van imago bij zowel relaties als klanten. Naamsbekendheid vergroten bij mensen en instanties die niet tot traditionele klanten of relaties behoren, maar die wel te maken hebben met het werk of de doelen van Woningstichting Bergh door middel van sponsoring.	Woningstichting Bergh sponsorde afgelopen jaren onder andere de Achterhoek Spektakeltour, Mechteld ten Ham weekend, de Montferlandse Dag voor Ouderen en de Kivada. Daarnaast (om niet) ter beschikking stellen van opslagruimte aan bijvoorbeeld de lokale carnavalsverenigingen.
		Score	5,8

Toelichting:

- > In 2005 heeft Woningstichting Bergh het leefbaarheidfonds opgericht. In periode 2008-2010 heeft de woningstichting geïnvesteerd in een aantal leefbaarheidsprojecten. Echter, een samenhangend beleid waarbij gericht wordt geïnvesteerd in leefbaarheid ontbreekt. De investeringen van de afgelopen periode zijn incidenteel van aard. Daarbij wordt in het jaarverslag 2006 verwezen naar de Huurdervereniging Bergh die de besteding van het leefbaarheidfonds mag bepalen. Wel wordt in 2011 het leefbaarheidsbeleid verder vorm gegeven.
- > Inzake overlast en verloedering van de openbare ruimte heeft de woningstichting samen met de gemeente gericht geïnvesteerd in een huismeester. Alhoewel lastig aantoonbaar, zijn er goede resultaten geboekt. Om de zichtbaarheid te vergroten wordt er in de nabije toekomst een huismeesterkantoor in de wijk gerealiseerd.
- > Woningstichting Bergh heeft daarnaast een woonconsulent aangesteld, die bewoners bezoekt en deelneemt aan het leefbaarheidsoverleg. Hiermee wordt de zichtbaarheid vergroot.
- > Vergroten van de naamsbekendheid en het hooghouden van het imago uit zich in resultaat met name in sponsoring. Voor nu staan activiteiten op het gebied van naamsbekendheid, imago maar ook inzake schoon, heel & veilig en overlast nog teveel los van elkaar waardoor samenhang (in visie en beleid) ontbreekt.

Bouwproductie

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
5	Bouwproductie	Realisatie van 200 woningen (waarvan 90 in 2007 en 2008 en overige woningen op een later tijdstip).	Woningbouwproductie: 2008: oplevering acht eengezinswoningen Azewijn, zes (koopgarant)eengezinswoningen en vier (huur)seniorenwoningen in Braamt. 2009: oplevering zeven huurwoningen en twee koopwoningen in Braamt en één herbouwde (brand)koopwoning. 2010 nog op te leveren dertig

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			(zorg)appartementen, tien huur- en vijf kooplevensloopbestendige woningen in 's-Heerenberg en zes levensloopbestendige woningen in Stokkum. Verder wordt gestart met de bouw van acht (huur)levensloopbestendige woningen en dertien eengezinswoningen (acht koopgarant, vijf huur) in Beek.
		Groot onderhoud interieur en exterieur 2 galerijflats aan de Maria van Nassaulaan.	In 2008 en 2009 kregen de woningen een uitgebreide facelift aan de buitenzijde en een in pandige renovatie. Woningstichting Bergh investeerde in totaal € 672.000,- in 24 woningen.
		Score	6,0

Toelichting:

- > In 2006 en 2007 heeft er geen bouwproductie plaatsgevonden. De woningstichting geeft aan dat in deze periode de plannen zijn voorbereid. Met de bouw van onder meer huurwoningen in Braamt (2008/2009) en de Klinkestraat (2010) is en wordt er ingezet op de productie van woningen. De score op dit onderdeel is een 6,0.
- > Bij het prestatieveld Bouwproductie benoemd Woningstichting Bergh het groot onderhoud aan de twee galerijflats aan de Maria Nassaulaan. Alhoewel deze prestatie met een uitgebreide facelift en in pandige renovatie behaald, ligt hier geen duidelijke doelstelling aan ten grondslag. Daarom wordt dit onderdeel gewaardeerd met een 6,0.

Stedelijke vernieuwing

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
6	Stedelijke vernieuwing	De woningstichting geeft aan dat de omvang van de woningvoorraad in balans is met de verwachte vraag, maar dat binnen de bestaande vastgoedportefeuille een transformatie dient plaats te vinden. Dit betekent dat de huidige nieuwbouwprojecten in portefeuille worden gerealiseerd, waarna de woningstichting zich richt op de transformatieopgave van de bestaande woningvoorraad. De opgave tot 2020: 99 woningen sloop (en vervangende nieuwbouw) en 81 woningen extra uitbreiding. Tussen 2020 en 2030 sloop 257 woningen met als uitgangspunt verdunning van de woningvoorraad.	Woningbouwproductie: 2008: oplevering acht eengezinswoningen Azewijn, zes (koopgarant)eengezinswoningen en vier (huur)seniorenwoningen in Braamt. 2009: oplevering zeven huurwoningen en twee koopwoningen in Braamt en één herbouwde (brand)koopwoning. 2010 nog op te leveren dertig (zorg)appartementen, tien huur- en vijf kooplevensloopbestendige woningen in 's-Heerenberg en zes levensloopbestendige woningen in Stokkum. Verder wordt gestart met de bouw van acht (huur)levensloopbestendige woningen en dertien eengezinswoningen (acht koopgarant, vijf huur) in Beek.
		Transformatieopgave sloop en vervangende	Transformatieopgave bestaande

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
		nieuwbouw 99 woningen tot 2020.	woningvoorraad is inmiddels gestart. In 2009: herontwikkeling van vier eengezinswoningen, twaalf duplexwoningen en één garage aan Lengelseweg in 's-Heerenberg. In 2010 start herontwikkeling twee keer vier (voormalige) seniorenwoningen in Beek en Zeddam, start herontwikkeling 44 asbesthoudende eengezinswoningen in 's-Heerenberg en Zeddam. Daarnaast heeft de woningstichting ingezet op groot onderhoud van 240 woningen in 2009, 234 woningen in 2008 en 45 woningen in 2007. Voor 2010 staat het groot onderhoud van 49 woningen. Verder vindt verkoop van woningen aan Plantsoensingel 45-47 met renovatiebeding plaats.
		Score	6,0

Toelichting:

- > Alhoewel een recent doel en daarmee grotendeels buiten de meetperiode, heeft Woningstichting Bergh wat betreft de nieuwbouw en transformatieopgave tot 2020 in de realisatie van 2008 tot heden de eerste stappen gezet. Voor de komende periode geeft de woningstichting aan dat er nog 81 woningen in de projectenportefeuille zit. De commissie waardeert op dit moment ook het vertrouwen mee dat zij heeft in de daadwerkelijke realisatie van een substantieel deel van de transformatieopgave.

Energie en duurzaamheid

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
7	Energie en Duurzaamheid	Woningstichting Bergh geeft aan een voorbeeldrol te hebben op het gebied van het terugdringen van het energiegebruik en het stimuleren van het gebruik van schone energie en duurzame producten en materialen.	In 2010 zijn bedrijfsbussen op aardgas en bedrijfsauto's met A-label aangeschaft.
		In 2014 geen woningen met E-, F- en G-label. Verder bij nieuwbouw EPC van 0,6 of lager, vanaf 2014 nieuwbouw energieneutraal. Dit betekent dat 329 woningen worden aangepakt. De woningstichting onderschrijft 'Het antwoord aan de samenleving' en het akkoord van Groenlo.	De afgelopen jaren heeft Woningstichting Bergh geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Ten opzichte van 2008 is het aantal woningen met een A-label (van 0 naar 4), B-label (van dertig naar 147) en C-label (van 596 naar 890) in 2010 toegenomen. Het aandeel D-, E-, F- en G-labels is daarmee afgenomen. Het groot onderhoud bij 764 woningen heeft geresulteerd in een 'labelsprong' bij 415 woningen.

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			<p>Als onderdeel van deze labelling zijn in 2009 twee koopwoningen WKO opgeleverd. In 2010 waren dit 32 appartementen, twee bedrijfsruimten en één gemeenschappelijke ruimte. Verder zijn extra aanvullende energiebesparende maatregelen doorgevoerd in vijftien woningen aan de Lengelseweg (EPC < 0,40).</p> <p>De nieuwbouw aan de Steegseweg is aanbesteed volgens het principe 'Design and Build', waarbij initiatieven op het gebied van duurzaamheid werden beloofd.</p> <p>Start pilot passiefhuis met vijf woningen.</p> <p>Basiskwaliteit woningen gebaseerd op duurzaam casco.</p>
		De woningstichting maakt haar klanten meer bewust van de mogelijkheden op het gebied van energieverbruik en -besparing.	Deelname 164 huurder aan Woonenergie. Verder energiedisplay vijftien woningen Lengelseweg.
		Score	6,0

Toelichting:

- > Woningstichting Bergh heeft als ambitie een voorbeeldrol te vervullen op het gebied van energie en duurzaamheid. Dit is echter niet uitgewerkt in een onderliggend actieplan met bijbehorende planning.
- > Woningstichting Bergh heeft een concrete doelstelling geformuleerd voor 2014. Met de huidige prestaties van de woningstichting, waarbij er ten opzichte van 2008 in 2010 meer woningen zijn gelabeld met energielabel A, B en C, is de corporatie hard op weg haar doelstelling te behalen.
- > Bewustwording van klanten sluit aan op de voorbeeldrol die de woningstichting wil vervullen. Ook hier geldt dat er concreet beleid en doelstellingen ontbreken. Met het verder uitwerken van het duurzaamheidsbeleid in 2011 wordt dit verder opgepakt.

Overige opgaven

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
8	Overige doelen / ambities	<p>Het uitdragen van een duidelijke identiteit: zichtbare aanwezigheid in wijken en dorpen van het werkgebied (huurders en netwerkpartners weten ons te vinden) met volledige, juiste en actuele informatie vanuit de eigen kernwaarden. Doelstellingen worden vertaald naar concrete activiteiten.</p> <p>Woningstichting Bergh laat duidelijk zien wat ze doet, communiceert actief en legt verantwoording af.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deelname aan verschillende overlegtafels. ▪ Afsluiten samenwerkingsovereenkomsten. ▪ Aanstellen van huismeester en woonconsulent. ▪ Aanschaf bedrijfsauto's. ▪ Interviewen van netwerkpartners in kader strategisch beleidsplan. ▪ Gebruikmaken van verschillende

Prestatieveld		Ambities / Doelen	Prestaties
			<p>media en deelname aan bijvoorbeeld Woonmanifestatie, Dag van de Bouw, organiseren van bewonersavonden et cetera.</p> <p>Kennismakingsbijeenkomst voor gemeenteraad en college B&W op 28 mei 2009, waarin verantwoording werd afgelegd over het annuleren van vier bouwprojecten van de gemeente.</p>
		Score	6,0

Toelichting:

- > Woningstichting Bergh heeft met haar activiteiten ingezet op het uitdragen van een duidelijke identiteit. Zoals de woningstichting aangeeft zijn het de eerste prestaties in het kader van professionaliseren, waarmee de vervolgstap naar het realiseren van de overige doelen is gezet.

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

Normen en meetpunten		Cijfer
II	De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is	6,6
II.1	De corporatie heeft haar eigen streefbeelden voor de toekomst beschreven en een vertaling gemaakt naar eigen meetbare doelstellingen.	6,6

Toelichting:

- > Woningstichting Bergh beschikt over een actueel strategisch beleidsplan voor de periode 2010-2014, die is vertaald in doelen en acties. Op een aantal thema's is dit meetbaar gebeurd, zoals op het gebied van duurzaamheid. Daarbij is de missie en visie intern gecommuniceerd, zijn medewerkers en leidinggevenden bekend met missie en doelen en is het beleidsplan op intranet geplaatst.
- > Dit meetpunt is opgebouwd uit meerdere onderdelen waarvoor afzonderlijke cijfers zijn toegekend, te weten: de corporatie beschikt over een actueel managementdocument waarin de eigen missie is beschreven (7,0), de corporatie heeft de eigen missie vertaald in meetbare doelen (5,0), de corporatie heeft de missie en visie intern gecommuniceerd (7,0), leidinggevenden en medewerkers zijn bekend met de missie en de doelen (7,0), het document met de missie en de doelstelling is voor medewerkers makkelijk toegankelijk (7,0).

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

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

Toelichting:

- > De woningstichting heeft niet op alle prestatievelden meetbare doelen geformuleerd. Dit geldt met name op het gebied van bijzondere doelgroepen en leefbaarheid. Overigens zijn hier wel resultaten op geboekt. Doelstellingen op onder meer het gebied van betaalbaarheid, bouwproductie en energie en duurzaamheid zijn concreter uitgewerkt.
- > Het kostenoverzicht behorende bij de doelstellingen is opgenomen in de meerjarenbegroting. De argumentatie betreft de hoogte van het bedrag kan op een aantal punten nog verder worden aangescherpt.

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

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

Toelichting:

- > Via het activiteitenplan wordt de vordering op de uitgezette acties jaarlijks geëvalueerd. Ook in de trimesterrapportage is de monitoring van strategisch doelen opgenomen. Echter, omdat doelen en ambities niet altijd even concreet zijn geformuleerd, is het lastig goed te monitoren op het wel of niet behalen van de doelstelling.
- > Verbeteracties vinden plaats via de opleverformulieren behorend bij het activiteitenplan. Ook hier geldt dat in de trimesterrapportage aandacht voor is.

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

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,1
II Kennis en inzicht	10%	6,6
III Planning	10%	6,5
IV Monitoring	10%	7,0
Totaal		6,3

Toelichting

- > Woningstichting Bergh scoort op alle prestatievelden voldoende. Waar het gaat om *beschikbaarheid* en *betaalbaarheid* geldt dat de woningstichting voldoende huishoudens toewijst aan de primaire doelgroep in een woningvoorraad die voor 99,9% betaalbaar is.
- > Verder geldt dat de woningstichting op het gebied van *bouwproductie* en *stedelijke vernieuwing* vanaf 2008 inzet op zowel nieuwbouwproductie als renovatie en daarmee ook haar gestelde transformatieopgave tot 2020 in gang zet. De bouw voor *bijzondere doelgroepen* vormt hier een onderdeel van. Hier ligt echter geen concrete doelstelling aan ten grondslag.
- > Waar het gaat om leefbaarheid onderneemt de woningstichting met onder meer het aanstellen van een huismeester (samen met de gemeente) en het in dienst nemen van een woonconsulent gerichte actie op het verbeteren van de leefbaarheid. Een overkoepelende visie op leefbaarheid uitgezet in samenhangend beleid en gerichte actie ontbreekt en is een aandachtspunt voor de toekomst. In 2011 wordt het leefbaarheidsbeleid door de woningstichting verder vorm gegeven.
- > Op het gebied van *energie en duurzaamheid* laat Woningstichting Bergh concrete prestaties en resultaten zien. Er is gericht geïnvesteerd in de woningvoorraad, wat tot uiting komt in de verschuiving van de labels richting A, B en C.
- > Met het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 laat de woningstichting zien dat zij de komende periode gaat investeren. Op een aantal thema's is dit meetbaar en op een aantal thema's zoals bijzondere doelgroepen en leefbaarheid kan dit nog verder worden geconcretiseerd. Door op alle thema's zo concreet mogelijk te sturen, is de woningstichting in staat beter te plannen en te monitoren om waar nodig tussentijds bij te sturen. Wel vinden er nu al gerichte verbeteracties plaats en is met de meerjarenbegroting een kostenoverzicht gekoppeld aan de doelstellingen.

4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)

4.1 De belangrijkste belanghouders van Woningstichting Bergh

Als bewust lokaal verankerde zelfstandige corporatie ziet Woningstichting Bergh het invullen van professionaliteit en zakelijkheid door het onderhouden van relaties zonder alles te formaliseren als kracht. In de zelfevaluatie geeft de woningstichting aan dat dit wordt versterkt door de Achterhoekse cultuur, waarin alle netwerkpartners laagdrempelig benaderbaar zijn, elkaar makkelijk aanspreken en helpen. Woningstichting Bergh geeft aan dat de afgelopen twee jaar sterk is ingezet op het uitbouwen en verbeteren van contacten met belanghouders in alle lagen van de organisatie. Belangrijke belanghouders voor Woningstichting Bergh zijn collega-corporaties, de gemeente en organisaties/instellingen op het terrein van welzijn en zorg. In het strategisch beleidsplan gaat Woningstichting Bergh in op de 'kracht van samenwerking' die een "...win-winsituatie opleveren voor de betrokken partijen, waarbij wij onze eigen zeggenschap en identiteit behouden."⁵

In de zelfevaluatie die Woningstichting Bergh als onderdeel van de visitatie heeft gemaakt geeft zij aan onder andere de volgende partijen te zien als relevante belanghouders:

Belangenorganisaties

- > Huurdersvereniging Bergh
- > Wijk- en dorpsraden.

Overheden

- > Gemeente Montferland
- > Regio Achterhoek.

Collega-corporaties

- > Laris Wonen en diensten
- > Woningstichting Dinxperlo
- > Wonion.

Maatschappelijke instellingen

- > Azora
- > Welcom (welzijn)
- > Sensire
- > Stichting de Lichtenvoorde.

4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties

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

⁵ "Bewust midden in de samenleving", Strategisch Beleidsplan 2010-2014, april 2010, pagina 24.



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

* In de tabel staat tussen haakjes het aantal ontvangen reacties.

Typering

De belanghouders van Woningstichting Bergh zijn over de breedte van de prestatievelden tevreden over de inzet van de woningstichting. De prestaties over de afgelopen jaren worden gewaardeerd met een gemiddelde van 6,8 en de ambities en doelen voor komende jaren met een 7,5. Met name de omslag van een 'beherende' organisatie naar een organisatie gericht op 'ontwikkelen' is voor de belanghouders zichtbaar en levert waardering op. Een ambitieus strategisch beleidsplan vinden zij hierbij passen.

Woningstichting Bergh wordt onder andere getypeerd als betrouwbaar, kordaat, laagdrempelig en betrokken. Ook is benoemd dat de woningstichting over geleverde prestaties bescheiden is en met oog op nog te leveren prestaties zich meer mag laten zien.

Beschikbaarheid

- > Aan de beschikbaarheid van voldoende woningen voor de primaire doelgroep in het werkgebied van Woningstichting Bergh kennen de belanghouders relatief het meeste waarde toe. Met een toewijzing van meer dan 90% aan deze groep scoort Woningstichting Bergh hier een 7,1 op. Ten aanzien van haar toekomstige ambities en doelen scoort de woningstichting een 7.5.

Betaalbaarheid

- > De betaalbaarheid van de woningvoorraad wordt over de afgelopen jaren gemiddeld met een 7,1 beoordeeld en naar de toekomst toe met een 7,6. Met een woningvoorraad die voor 99% tot aan de aftoppingsgrens van de meerpersoonshuishoudens zit (€ 548,18) wordt de inzet van de woningstichting gewaardeerd en zijn geen specifieke aandachtspunten voor de toekomst meegegeven.
- > Een groot aantal belanghouders geeft aan de velden beschikbaarheid en betaalbaarheid als dé taak van Woningstichting Bergh te zien. Daarbij zijn zij van mening dat de woningstichting deze taak goed vervuld.

Bijzondere doelgroepen

- > Na beschikbaarheid hechten de belanghouders waarde aan een inzet die gericht is op het bedienen van bijzondere doelgroepen op de woningmarkt. Ook hier geldt dat de woningstichting met een 7,2 op basis van de afgelopen jaren en een 7,8 naar de toekomst toe een goede waardering wordt toegekend. Een voorbeeld is het beheer van de wachtlijsten. Ook is de directeur-bestuurder op dit vlak zeer toegankelijk en bereid tot constructief overleg. Alhoewel hier met verschillende belanghouders gesprekken over worden gevoerd, is er in het huidige strategisch beleidsplan weinig aandacht voor wonen en zorg. Dit geldt zowel voor het aanbod als de mogelijkheden tot aanpassing van de woningvoorraad. Belanghouders geven in hun toelichting aan

dat de afgelopen jaren hier weinig prestaties op zijn geleverd, maar geven aan dat de ambitie van Woningstichting Bergh op dit vlak ook niet hoog was. Een gezamenlijk opgestelde visie en een duidelijke positiebepaling in hoeverre Woningstichting Bergh deze opgave oppakt is gewenst. Hierin dienen de demografische ontwikkelingen als krimp en vergrijzing een nadrukkelijke plaats te krijgen.

Leefbaarheid

- > De inzet op het prestatieveld leefbaarheid over de afgelopen jaren wordt gewaardeerd met een 6,8 en naar de toekomst toe met een 7,5. Leefbaarheid zit over het algemeen 'goed op het netvlies' vinden de belanghouders. Projecten op het gebied van sociaal isolement, buurtbemiddeling, de gezamenlijke inzet van een huismeester en het mede oplossen van sociale problematiek op de Maria van Nassaulaan/Bergherveld en omgeving zijn voorbeelden die worden genoemd. Deze laatste zou ook naar de toekomst toe als blauwdrukaanpak kunnen fungeren voor andere projecten. De woningstichting steekt volgens een aantal geïnterviewden daarbij veel energie in het bij elkaar brengen van partijen. Daarin is begrip voor elkaars situatie en positie. Naar de toekomst toe dient de gezamenlijke aanpak, ook op operationeel niveau waaronder met de dorpsraden, verder te worden geïntensiveerd.

Bouwproductie

- > De bouwproductie is voor de belanghouders een belangrijk prestatieveld, zij geven hier een weging van 7,8 aan mee. Met een 6,3 voor geleverde prestaties en een 7,5 op basis van gestelde ambitie en doelen onderstrepen zij de verwachting dat er de komende jaren meer nieuwbouw gerealiseerd zal worden. Naar het verleden toe geven belanghouders aan dat de woningstichting veel plannen heeft gehad, maar van deze plannen te weinig heeft gerealiseerd. Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder en het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 zijn er duidelijke keuzes gemaakt, met meer realisme in de geplande bouwproductie. De woningstichting is zich daarbij bewust van de mogelijke krimp in de regio.

Stedelijke vernieuwing

- > De inzet op stedelijke vernieuwing scoort een 6,4 over de afgelopen jaren en een 7,1 op basis van gestelde doelen en ambities. Door belanghouders wordt aangegeven dat op dit prestatieveld een meer integrale aanpak gewenst is, met daarin aandacht voor combinaties van wonen en zorg.

Energie en duurzaamheid

- > Energie en duurzaamheid vinden de belanghouders met 6,8 relatief het minst belangrijke thema. Over de geleverde prestaties scoort de woningstichting een 6,8. Woningstichting Bergh oogst waardering waar het gaat om onder meer haar inzet op de nieuwbouw aan de Klinkerstraat. Voor de plannen naar de toekomst waarderen de belanghouders dit prestatieveld met een 7,8. Dit komt mede omdat dit thema expliciet in het strategisch beleidsplan wordt genoemd.

Presteren naar vermogen

- > Dit onderdeel is aan bod gekomen in de interviews en de enquête. Vragen die gesteld zijn: "De corporatie is open over de omvang en inzet van de (financiële) middelen waarover zij beschikt?", "Zet de corporatie haar (financiële) vermogen maximaal in voor het realiseren van haar ambities en doelen?" en "De corporatie werkt sober en doelmatig?".
- > Belanghouders geven aan dat zij jaarlijks het jaarverslag ontvangen van de woningstichting. Hierin is tevens de jaarrekening opgenomen. Het is echter geen onderwerp van gesprek en belanghouders geven vrijwel unaniem aan dat zij dit ook niet van belang vinden. Eén belanghouder geeft aan: "De organisatie is meer dan voorheen in control. Of de woningstichting ook daadwerkelijk in control is weet ik niet."

Tips van belanghouders

Belanghouders geven de volgende adviezen aan Woningstichting Bergh:

- > Houd de huidige lijn van met partijen in gezamenlijkheid vooruit kijken en goed afgestemde plannen maken vast, ondanks de hobbels die op de weg komen.

- > Zorg voor een organisatie die kwantitatief én kwalitatief is toegerust op haar taken; dat laatste geldt ook voor de Raad van Toezicht.
- > Deze weg blijven volgen!
- > Samen met de partners op het gebied van welzijn werken aan een gezamenlijke beleidsagenda.
- > Sluit nog meer aan bij het gemeentelijk beleid.
- > Maria van Nassaulaan en Bergherveld blijven probleemwijken en na de toekomst toe is het goed deze wijk nog eens goed tegen het licht te houden. De woningen zijn niet meer van deze tijd en hebben vooral aantrekkingskracht bij mensen met een politiehistorie. De twee wijken vragen op dit moment veel energie. Nieuwbouw zou hier niet misstaan.
- > De lijn van verdere professionalisering in de kwaliteit van de processen en interne beheersing doorzetten.
- > Blijf zo benaderbaar als jullie nu zijn.
- > Actievere rol in communicatie naar de dorpsraad Kilder - ook als het niet op eigen pad ligt wil de dorpsraad meer betrokken willen worden bij wat er achter de schermen plaatsvindt. Te vaak moet het initiatief hiervan uit de dorpsraad komen. Deze opmerking is ook van toepassing op de gemeente.
- > Timmer meer dan nu aan de weg en laat niet zo lang op je wachten.
- > De ingeslagen weg onder de nieuwe directeur-bestuurder blijven vervolgen.
- > Woningstichting Bergh mag minder bescheiden zijn. Ook als tegenwicht tegenover de anderen partijen. De woningstichting mag meer laten zien wat ze doet.
- > Zoek samenwerking op, zoals dat nu op dit moment ook al gebeurt.
- > Klanten zijn tevreden, houdt dit naar de toekomst toe in stand.
- > Blijf dichtbij de organisatie en wees oprecht overtuigd van dat wat de woningstichting wilt ze ook kan.
- > Krijg de organisatie op orde. Formuleer goede ambities en doelstellingen, inclusief financiële onderbouwing en passende personele capaciteit.

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

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

Toelichting:

- > In de jaarverslagen en met name het jaarverslag 2009 worden de relevante belanghouders van Woningstichting Bergh specifiek benoemd.
- > Woningstichting Bergh heeft in 2010 een belanghoudersoverzicht opgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Toezicht. Hierop staan de belanghouders benoemd conform de Governancecode, aangevuld met wijk- en dorpsraden en verantwoordingspartijen. De lijst is nog niet definitief goedgekeurd, en derhalve ook nog niet met de belanghouders gecommuniceerd. Wel zijn de jaarverslagen waarin de relevante belanghouders staan genoemd toegestuurd aan belanghouders en partners.
- > Jaarlijks wordt er overleg gevoerd met belanghouders. Dit is één op één, of in samenwerkingsverband. Het overleg gaat vooral over concrete projecten en in beperkte mate over visie en beleid.

- > De wensen en verwachtingen van de belanghouders zijn in een eenmalig interview meegenomen in het opstellen van het Strategisch Beleidsplan 2010-2014. Hiertoe zijn verslagen opgesteld. Op de website zijn geen verslagen te vinden van overleggen met belanghouders.

4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van belanghouders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	5,0
III.1 De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en licht eventuele verschillen tussen verwachtingen en doelen toe.	5,0

Toelichting:

- > Na de afronding van het strategisch beleidsplan is deze (persoonlijk) overhandigd en besproken met de desbetreffende belanghouder, waarbij gemaakte keuzes zijn uitgelegd. Verschillen in wensen en verwachtingen met eigen doelen zijn niet zichtbaar gemaakt. De commissie heeft vanuit de aangeleverde documenten en de gevoerde gesprekken geen beeld gekregen of en op welke wijze Woningstichting Bergh in de nabije toekomst haar belanghouders gaat betrekken bij het beleid.

4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring

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

Toelichting:

- > Uit de verslagen in het kader van het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 blijkt dat er is teruggekeken op de afgelopen prestaties. Het is echter onduidelijk in hoeverre oordelen van belanghouders aantoonbaar hebben bijgedragen aan de formulering van toekomstige prestaties. Deze oordelen zijn bovendien niet in een managementdocument aangetroffen als input voor de vaststelling van het beleid voor de komende jaren. Wel hebben belanghouders in gesprekken aangegeven dat zij de eigen inbreng herkennen in het Strategisch Beleidsplan 2010-2014.

4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	7,2
II Kennis en inzicht	10%	6,4
III Planning	10%	5,0
IV Monitoring	10%	5,5
Totaal		6,7

Toelichting

- > De prestaties van Woningstichting Bergh over de afgelopen jaren worden gemiddeld gewaardeerd met een 6,8. Voor de komende jaren op basis van gestelde doelen en ambities ligt deze score met een 7,5 hoger. Daarbij levert de omslag van behorende naar een ontwikkelende corporatie veel positieve reacties op. Naar buiten toe mag de woningstichting haar rol en inzet in het werkgebied meer laten zien.
- > Op de afzonderlijke prestatievelden scores *beschikbaarheid*, *betalbaarheid* en *bijzondere doelgroepen* over de afgelopen periode relatief het hoogst. 90% van de woningvoorraad wordt toegewezen aan de primaire doelgroep en 99% zit tot aan de aftoppingsgrens van de meerpersoonshuishoudens. Daarbij hanteert op het gebied van de *bouwproductie* volgens belanghouders de woningstichting een meer realistisch uitgangspunt, in plaats van 'veel te willen, weinig te realiseren'. Dit geeft vertrouwen voor de toekomst. Op het vlak van wonen en zorg ervaren belanghouders dat er constructief overleg wordt gevoerd. Aandachtspunt is de gezamenlijke aanpak, positiebepaling en inzet van de woningstichting naar de toekomst toe. Op het gebied van *leefbaarheid* is op projectniveau veel waardering. Het doorpakken van deze projecten met gezamenlijke inzet dient verder te worden geïntensiveerd. Dit geldt ook voor de stedelijke vernieuwing, waar een integrale aanpak ook op het gebied van wonen en zorg gewenst is. Tot slot oogt Woningstichting Bergh veel waardering op haar huidige en aangekondigde inzet op het terrein van energie en duurzaamheid. Naast de bijzondere doelgroepen wordt op basis van gemaakte ambities en plannen hier naar de toekomst toe het meeste van verwacht. Dit komt mede omdat het thema expliciet in het strategisch beleidsplan wordt genoemd.
- > Op het gebied van *kennis en inzicht* worden de relevante belanghouder specifiek benoemd en zijn deze bovendien vastgelegd in een belanghoudersoverzicht. Verder wordt jaarlijks overleg gevoerd. Dit betreft vooral concrete projecten en in beperkte mate visie en beleid. Wel zijn verwachtingen en wensen meegenomen in het traject van het strategisch beleidsplan.
- > Wat betreft *planning* constateert de visitatiecommissie echter dat ten aanzien van dit traject de verschillen en wensen in verwachtingen van belanghouders en de eigen doelen niet zichtbaar zijn gemaakt. Ook heeft de commissie geen beeld gekregen of en op welke wijze belanghouders bij beleid worden betrokken.
- > Aanvullend hierop blijkt uit de *monitoring* dat er in het kader van het strategisch beleidsplan is teruggekeken op geleverde prestaties, maar onduidelijk is in hoeverre oordelen van belanghouders zijn meegenomen in de formulering van toekomstige prestaties. Deze zijn ook niet aangetroffen in een managementdocument, als input voor de vaststelling van beleid. Belanghouders geven echter wel aan de eigen inbreng te herkennen.

5 Presteren naar Vermogen (PnV)

5.1 Enkele kerngegevens

Kengetallen financiële positie

Deze kengetallen zijn ontleend aan de Corporatie in Perspectief rapportage 2009 van het CFV

	Woningstichting Bergh	Referentie	Landelijk
Huur per woning per jaar in 2008	€ 4.749,--	€ 4.989,--	€ 4.829,--
Huur in percentage van de maximale huur in 2008	60,4%	68,1%	71,0%
Gemiddeld aantal punten woningwaardering in 2008	148	135	130
Onderhoud per woning in 2008 (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud)	€ 1.660,--	€ 1.467,--	€ 1.464,--
WOZ-waarde per woning in 2008 in €	€ 139.493,--	€ 182.176,--	€ 155.105,--
Bedrijfswaarde per woning in 2008 in €	€ 31.991,--	onbekend	€ 35.518,--
Risicobeoordeling jaarverslag (in % van het balanstotaal)	7,5%	9,8%	8,7%
Solvabiliteitsoordeel	Voldoende	100%	98 %
Schuldverdienratio (nettokasstroom excl. verkopen/langlopende leningen) per vhe	9,6	11,0	15,1
Volkshuisvestelijk vermogen 2008 (in % van het balanstotaal)	54,1%	36,7%	30,5%
Volkshuisvestelijk vermogen 2008 (in € per vhe)	€ 21.332,--	€ 14.897,--	€ 13.322,--
Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (in € per vhe)	€ 12.999,--	€ 14.903,--	€ 14.434,--
Netto bedrijfslasten per vhe (in € per vhe)	€ 1.062,--	€ 1.230,--	€ 1.340,-

- > Met zowel de huur per woning als de huur in percentage van de maximale huur zit Woningstichting Bergh onder het gemiddelde van de referentie- en landelijke corporaties. Dit, terwijl het gemiddeld aan punten voor de woningwaardering juist hoger is dan het referentie- en landelijk gemiddelde. Dit betekent een kwalitatief goede woning voor relatief minder geld.
- > Uit de onderhoudskosten blijkt dat er fors is geïnvesteerd in de woningvoorraad. De woningstichting scoort boven het referentie- en landelijke gemiddelde.
- > De WOZ-waarde ligt, mede gelet op de ligging in het landelijk gebied, onder het landelijk gemiddelde. Ook de bedrijfswaarde per woning is met € 31.991,-- lager dan het landelijk gemiddelde van € 35.518,--.
- > Uit de risicobeoordeling jaarverslag blijkt dat de woningstichting met 7,5% een relatief lager risico heeft dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Conform de referentiecorporaties is het solvabiliteitsoordeel voldoende.
- > De schuldverdienratio geeft de verhouding aan tussen wat de corporatie verdient uit haar normale bedrijfsvoering (nettokasstromen) en de langlopende leningen. Deze ligt met 9,6 onder het referentie- en fors onder het landelijk gemiddelde.
- > Het volkshuisvestelijk vermogen is in vergelijking met andere corporaties hoog en daarmee voldoende in de ogen van de financieel toezichthouder. In de periode 2008 tot 2013 zal door geplande investeringen het volkshuisvestelijk vermogen fors dalen, zelfs tot onder het referentie- en landelijk gemiddelde.
- > De nettobedrijfslasten per vhe van de woningstichting zijn relatief laag ten opzichte van de landelijke en referentiecorporaties.

5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties

Onderdelen	Cijfer
I Het beschikbare eigen vermogen wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	6,2
I.1 De corporatie heeft inzicht in het vermogen dat beschikbaar is voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	5,0
I.2 De corporaties heeft extra potenties voor haar vermogensontwikkeling verkend en maakt hier maximaal gebruik van.	6,7
I.3 De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	7,0

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

Toelichting:

- > Het onderdeel maximale inzet van het beschikbare eigen vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties (I) wordt beoordeeld met een 6,2. De diverse subitems worden hieronder nader toegelicht.

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

- > Woningstichting Bergh heeft een bedrijfswaardeberekening, maar werkt met historische kostprijs. Hierdoor is onvoldoende inzichtelijk wat de woningstichting beschikbaar stelt voor maatschappelijke prestaties.
- > In de vastgestelde en goedgekeurde meerjarenbegroting 2010-2019 zijn het strategisch beleidsplan en strategisch marktbeleid niet ingerekend. In 2010 is gewerkt aan een bijgestelde meerjarenbegroting 2010 t/m 2030 waarin beide beleidsstukken wel worden doorgerekend. Op het moment dat de visitatie plaatsvond was onbekend of deze was vastgesteld door het MT cq bestuur en was deze niet goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Uit de notulen van de RvT van 2 juli 2010 blijkt dat zowel de meerjarenbegroting als het strategisch marktbeleid voor kennisgeving zijn aangenomen.
- > Met uitzondering voor de vrijesectorwoningen heeft de woningstichting geen specifieke rendementseisen per type investering geformuleerd. In het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 is aangegeven dat deze de komende jaren verder worden vormgegeven.

Extra potenties (Specificatie onderdeel I.2)

a. Verkoop

- > Woningstichting Bergh werkt met een beperkte verkooplijst uit 1998, die in 2008 is herzien. In 2010 wordt het verkoopbeleid geactualiseerd op basis van het strategisch marktbeleid. Op dit moment kan de visitatiecommissie niet beoordelen of het verkoopprogramma passend is bij de opgave en het werkgebied.

b. Leenpotentie

- > De woningstichting maakt goed gebruik van haar borgingsruimte bij het WSW om vreemd eigen vermogen aan te trekken en in te zetten. De borgingsruimte is goed in beeld gebracht en er zijn veel plannen om te investeren. Volgens het WSW is de woningstichting voldoende kredietwaardig.

c. Risicobuffers

- > Voor de solvabiliteitseis heeft de woningstichting haar risicobuffers bepaald. Verder zijn er geen risico- of scenarioanalyses aangetroffen.

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

Prognose beschikbaar komende middelen			Prognose beslag op vermogen		
1	Rendement op materiële vaste activa in exploitatie	21.045	7	Nieuwbouw woongelegenheden en overig vastgoed	7.669
2	Af: rendement op leningen	-11.804	8	Aankoop woongelegenheden en overig vastgoed	0
3	Verkoop bestaand bezit	379	9	Sloop woongelegenheden en overig vastgoed	0
4	Productie nieuwbouw voor verkoop	317	10	Verbetering woongelegenheden en overig vastgoed	310
5	Vermogenseffect nieuwe leningen en renteconversie	3.365	11	Vennootschapbelasting	2.947
6	Vermogenseffect verbindingen	150	12	Effect heffing projectsteun 40 wijken	522
TOTAAL		13.452	TOTAAL		11.448

Bron: Continuïteitsoordeel Woningstichting Bergh 2010, CFV

Continuïteitsoordeel

- > Woningstichting Bergh heeft van het CFV een A1-oordeel gekregen, wat betekent dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie. De bovenstaande tabel laat zien dat de prognose op het beslag van het vermogen lager ligt dan de prognose op de beschikbaar komende middelen. Alhoewel er sprake is van een vermogensovermaat, heeft de woningstichting voldoende investeringen in de planning, aldus de beoordeling van het CFV.
- > Mede in het kader van het strategisch marktbeleid en naar aanleiding van de voortgang op de projecten zijn de rapportages van het CFV en de meerjarenbegroting onderwerp van gesprek geweest binnen de Raad van Toezicht. Een integrale bespreking van de visie en beleidsopvatting inzake de inzet van het vermogen heeft de visitatiecommissie niet aangetroffen.

Solvabiliteitsoordeel

- > Uit de oordeelsbrief van het CFV 2009 blijkt dat, uitgaande van de voortgezette verhuur van het bezit, de solvabiliteit ultimo 2008 voldoende is en dat de woningstichting daarmee aan haar verplichtingen kan voldoen. Ook uit Corporatie in Perspectief 2009 blijkt dat Woningstichting Bergh voldoende solvabel is.

5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement op en de omvang van het eigen vermogen en de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. Deze visie is onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgave in het werkgebied.	5,0
II.1 De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd over het beoogde rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen.	6,0
II.2 De corporatie heeft een duidelijk visie en doelstelling over de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen.	5,0
II.3 De corporatie heeft haar visie en doelstelling over het rendement <i>op</i> en de omvang <i>van</i> het eigen vermogen onderbouwd met kennis van de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied.	4,0

Toelichting:

- > Zowel in het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 als in de volkshuisvestelijke verslagen 2006-2009 heeft de woningstichting als uitgangspunt geformuleerd dat de financiële continuïteit op de lange termijn binnen een evenwichtige afweging van sociaal/maatschappelijk rendement enerzijds en financieel rendement anderzijds wordt gewaarborgd. In het strategisch beleidsplan zijn hier verder geen concrete doelstellingen over opgenomen. Wel zal volgens het activiteitenplan op termijn een financieel beleidsplan worden opgesteld.
- > De woningstichting heeft nog geen duidelijke visie en doelstelling over de besteding van de ruimte in het vrije eigen vermogen. In het strategisch beleidsplan is daarbij aangegeven dat de woningstichting niet investeert in goedbedoelde initiatieven uit de samenleving, die geen relatie hebben met wonen, leefbaarheid, wonen-zorg-welzijn of wonen-leren-werken. Daarbij is in gesprekken met de corporatie aangegeven dat er een financieel beleidsplan wordt opgesteld.

5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel

Onderdelen	Cijfer
III. De corporatie beschikt over een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma.	6,3
III.1 De corporatie beschikt over een concrete solvabiliteitsdoelstellingen die is toegelicht in interne (b.v. begroting, jaarrekening) en/of externe (b.v. jaarverslag) documenten	6,3

Toelichting:

- > Volgens de jaarverslagen 2006 en 2007 hanteert de woningstichting een solvabiliteitsdoelstelling van 12%. In het jaarverslag van 2009 wordt verwezen naar de toetsing door het CFV, met een solvabiliteitsdoelstelling van > 10,4%. In het jaarplan 2010 wordt de grens van 12% gehanteerd. Hiermee is de grens bepaald, maar nog geen duidelijke en meetbare doelstelling uitgezet in de tijd. Verder zijn de investeringen in de meerjarenbegroting 2010-2019 doorgerekend. Echter, hierin is het strategisch marktbeleid nog niet in meegenomen. Verder is met een solvabiliteit onder de 12% de mogelijkheid benoemd te temporiseren.
- > Het beschikbare volkshuisvestelijk vermogen ligt hoger dan de referentieccorporaties. In de meerjarenbegroting 2010 is hier het volgende over opgenomen⁶: "Het CFV heeft ons een A-status verleend op basis van een minimaal volkshuisvestelijk vermogen van 29,8% ultimo 2013, zijnde € 19,8 miljoen. De ondergrens volkshuisvestelijk vermogen bedraagt 18,9%. Op basis van de uitgangspunten van het CFV een vermogensbuffer van € 7,2 miljoen.". Naar de toekomst toe zal het volkshuisvestelijk vermogen afnemen van 21.332 per vhe in 2008 naar 12.999 per vhe in 2013⁷.
- > Dit meetpunt is opgebouwd uit meerdere onderdelen waarvoor afzonderlijke cijfers zijn toegekend, te weten: de corporatie beschikt over een meetbare en tijdgebonden solvabiliteitsdoelstelling (7,0), de corporatie heeft haar solvabiliteitsdoelstelling afdoende onderbouwd op basis van haar investeringsprogramma's (6,0), de huidige vermogensovermaat komt overeen met die van de referentiegroep in de CiP rapportage van het CFV (5,0), de geprognosticeerde vermogensovermaat komt overeen met die van de referentiegroep in de CiP rapportage van het CFV (7,0).

⁶ Jaarplan 2010 en meerjarenbegroting 2010 t/m 2019, pagina 22.

⁷ Corporatie in Perspectief 2009, Analyse CFV 2009, Woningstichting Bergh Montferland, pagina 22.

5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering

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

Toelichting:

- > Onder andere met Corporatie in Perspectief maar ook met de woningcorporaties in ACO-verband heeft de woningstichting een benchmark om waar nodig haar efficiency te vergroten. In het beleid van Woningstichting Bergh zijn hier geen specifieke maatregelen over aangetroffen. Wel is in de gesprekken als notulen en verslagen van MT- en RvT-vergaderingen naar voren gekomen dat dit onderwerpen zijn van gesprek.
- > Uit Corporatie in Perspectief 2009 blijkt dat de woningstichting met haar bedrijfslasten onder het gemiddelde van de referentiegroep ligt. Opvallend is dat de personeelskosten per fte met 67.034 echter hoger liggen dan de referentiegroep (61.056)⁸.

5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,2
II Visie	10%	5,0
III Risicoprofiel	10%	6,3
IV Bedrijfsvoering	10%	6,0
Totaal		6,1

Toelichting

- > Woningstichting Bergh zit op dit moment ruim in haar jas. Met het continuïteitsoordeel A-1 van het CFV presteert de woningstichting naar vermogen. De vermogensovermaat die de corporatie nu heeft zal met de investeringen die in de planning staan naar de toekomst toe afnemen.
- > Zowel in de gesprekken als in de onderliggende documenten blijkt dat de visie van de woningstichting wat betreft de besteding van de ruimte in het eigen vermogen gekoppeld aan de maatschappelijke opgaven nog explicieter kan worden gemaakt. Wel hanteert de woningstichting een duidelijke solvabiliteitsgrens. Deze is echter nog niet gekoppeld aan een duidelijke en concrete doelstelling uitgezet in de tijd.
- > Wat betreft de bedrijfslasten scoort de woningstichting onder de bedrijfslasten van de referentiegroep en de landelijke corporaties.

⁸ Corporatie in Perspectief 2009, Analyse CFV 2009, Woningstichting Bergh Montferland, pagina 14.

6 Governance

6.1 Goed bestuur

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

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

Toelichting:

- > De Raad van Toezicht (hierna te noemen RvT) heeft de samenstelling en deskundigheid vastgelegd in individuele profielen, die aansluiten bij Woningstichting Bergh en de opgave in het werkgebied. De RvT heeft daarbij aangegeven dat met deze samenstelling de aandachtsgebieden voor goed toezicht houden voldoende zijn vertegenwoordigd.
- > In zowel de statuten als de profielschets is beschreven op welke wijze de RvT invulling wil geven aan de toezichtsrol. Er is geen RvT-reglement of toetsingskader beschreven. Daarnaast zijn er prestatieafspraken gemaakt met de bestuurder, waarin de overallprestaties van Woningstichting Bergh zijn meegenomen. Op basis van deze afspraken wordt het functioneren van de bestuurder geëvalueerd. Een reflectie op het eigen functioneren is door de RvT voor de eerste maal uitgevoerd in 2009. Het beknopte verslag van deze reflectie is gedateerd op 2010. Uit dit verslag heeft de visitatiecommissie niet de kwaliteit en diepgang van de evaluatie kunnen opmaken, noch de wijze waarop de inhoudelijk kritische zelfreflectie heeft plaatsgevonden.
- > De RvT beschikt met de statuten, een functiebeschrijving en de prestatieafspraken over een duidelijke taakomschrijving voor de bestuurder. De eigen taakomschrijving van de RvT is in algemene termen opgenomen in de profielschets, aangevuld met een specifiek profiel en taakomschrijving van de voorzitter.

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

	Normen en meetpunten	Cijfer
II	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	
II.1	Eigen ambities en doelen De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit is af te leiden welke rol de corporatie inneemt in haar werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners.	6,3
II.2	Opgaven in het werkgebied De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met haar belanghebbenden.	7,0
II.3	Belanghouders De corporatie houdt ten minste een keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsdoelstellingen en resultaten.	3,5

Normen en meetpunten		Cijfer
II.4	Vermogen De accountant maakt een verslag van analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie.	7,0

Toelichting:

- > In het Strategisch Beleidsplan 2010-2014 is de opvatting van Woningstichting Bergh over haar maatschappelijk functioneren neergelegd. Deze is door de RvT goedgekeurd. In dit plan zijn doelstellingen geformuleerd, die ten dele concreet en meetbaar zijn gemaakt. In het onderliggend activiteitenplan zijn de doelstellingen uiteengezet in concreet op te pakken activiteiten. De voortgang op de activiteiten wordt gemonitord in de trimesterrapportage. In 2010 is in deze rapportages ook gestart met de monitoring op de strategische doelstellingen.
- > De beleidsvoornemens van Woningstichting Bergh zijn met het laatste strategisch beleidsplan gecommuniceerd naar de belanghouders. Ook krijgen de belanghouders elk jaar het jaarverslag en is het strategisch beleidsplan op de website geplaatst. De prestatieafspraken zijn niet gepubliceerd.
- > Ten aanzien van de betrokkenheid van belanghebbenden wordt er op projectbasis gesproken en zijn er individuele interviews gehouden in het kader van het strategisch beleidsplan. Door de woningstichting is een conceptbelanghouderoverzicht opgesteld, welke nog door de RvT dient te worden goedgekeurd. Daarbij staan op de website de samenwerkingspartijen met verwijzing naar de eigen website genoemd. De wijze en frequentie van de betrokkenheid van de belanghebbenden is echter niet structureel vastgelegd. Verder vindt er geen jaarlijkse bijeenkomst of structureel overleg plaats, waarbij het bestuur en de RvT voltallig aanwezig zijn. Daarmee beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 3,5.
- > Door de accountant wordt er jaarlijks een rapportage en interim-controle opgeleverd. In 2009 is de projectencyclus als extra beoordeeld. Een uitgebreid inzicht in de ontwikkelingen van het vermogen die bijdragen aan de positie en resultaten van de woningstichting naar de toekomst toe ontbreekt.

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Goed Bestuur	20%	6,5
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden t.a.v.:		
- ambities en doelen	20%	6,3
- opgaven in het werkgebied	20%	7,0
- betrokkenheid van belanghebbenden	20%	3,5
- vermogen	20%	7,0
Totaal		6,1

Toelichting

- > De borging van goed bestuur en daarmee de kwaliteit van het intern toezicht is vastgelegd in de samenstelling van de RvT, zoals opgenomen in de profielschetsen. Met de statuten en deze profielschetsen wordt ingegaan op de wijze waarop de RvT invulling wil geven aan zijn toezichtsrol. Een specifiek RvT-reglement ontbreekt. Verder is er een functiebeschrijving van de bestuurder opgesteld en zijn er tussen de bestuurder en de RvT prestatieafspraken gemaakt. De RvT heeft de intentie om jaarlijks zichzelf te evalueren. De kwaliteit noch de wijze waarop de inhoudelijk kritische reflectie heeft plaatsgevonden is niet te herleiden uit het beknopte verslag.

- > Wat betreft de maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding biedt de woningstichting met het strategisch beleidsplan een duidelijk kader waarin haar maatschappelijke opgaven en doelstellingen zijn verwoord. De doelstellingen dienen waar mogelijk verder te worden aangescherpt. De corporatie monitort zowel de strategische doelstellingen als de concreet uitgezette activiteiten in het activiteitenplan in de trimesterrapportages.
- > Met het strategisch beleidsplan zijn de opgaven van de woningstichting gedeeld met de belanghouders. In 2010 is een conceptbelanghouderoverzicht opgesteld. De wijze en frequentie van het betrekken van de belanghouders is met een score van 3,5 een belangrijk aandachtspunt. Momenteel vindt er geen jaarlijkse belanghouderbijeenkomst of gestructureerd (individueel) belanghouderoverleg plaats, waar zowel het bestuur als de voltallige RvT aanwezig is. Ook ligt er geen belanghouderbeleid waarin deze zaken goed verankerd zijn.

Bijlage I. Onderzoeksverantwoording

Deel I

De visitatie bestaat uit vijf ratio's:

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

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

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

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

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

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

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

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

Bijlage II. Samenstelling visitatiecommissie

Karin Rosielle

Karin Rosielle is dertig jaar werkzaam in de Volkshuisvesting zowel in Nederland, de Nederlandse Antillen als in andere EU landen. Bij Woningcorporatie Nieuw Amsterdam -opgericht om de enorme problemen in de Bijlmer hoofd te bieden- was zij betrokken bij de oprichting en ontwikkeling van de organisatie. In de beheerfase was zij werkzaam als districtmanager. Vanaf halverwege de jaren tachtig was Rosielle actief als directielid bij de HBB een van de voorlopers van Woonzorg Nederland en bekleedde zij de functies van directeur-bestuurder bij de corporaties WBV Steenwijk/Woonstichting de Kop en Westhoek Wonen. Sinds 2007 is zij als zelfstandig adviseur interim-bestuurder met als kerntaken het herstructureren van corporaties en het ontwikkelen en implementeren van strategische doelen in organisaties met een volkshuisvestelijke of andere maatschappelijke opgave. Recentelijk heeft zij als interim bestuurder de sanering en fusie aangestuurd van de in grote problemen verkerende corporatie SGBB. Rosielle bekleedde en bekleedt verschillende commissariaten en bestuursfuncties.

Cees van Ierssel

Cees van Ierssel is na zijn vroegpensioen sinds 2007 -parttime- zelfstandig adviseur, coacht managers en verzorgt voor FMH Wonen diverse (vak)opleidingen. Hij ontwikkelt en implementeert beleid, onder andere voor: ZAV, participatie, overlast, leefbaarheid, wonen zorg en welzijn en ondernemingsplannen.

Marije Dronkers

Marije Dronkers is als adviseur Strategie & Organisatieontwikkeling werkzaam bij Atrivé. Zowel projecten op het gebied van governance als bedrijfsvoering horen tot haar aandachtsgebied, waarbij meer specifiek strategische heroriëntatie en teamontwikkeling tot haar speerpunten behoren. Tevens is zij lid geweest van een Raad van Commissarissen op voordracht van de huurders.

Bijlage III. Overzicht geïnterviewde personen

Gesprek met de directeur-bestuurder van Woningstichting Bergh, 23 september 2010

Dhr. A. ter Bogt

Gesprek met een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht van Woningstichting Bergh, 4 oktober 2010

Dhr. Van Zanten (voorzitter)

Dhr. Meuleman

Dhr. De Roo

Dhr. Berendsen

Dhr. Tacke

Gesprek met een vertegenwoordiging van de huurders van Woningstichting Bergh, 30 september 2010

Dhr. Van de Ven

Mw. Frerix

Gesprek met het managementteam van Woningstichting Bergh, 23 september 2010

Mw. Gussinklo	-	Teamleider Wonen
Dhr. Hermsen	-	Manager Financiën & Bedrijfsvoering
Dhr. Terbeek	-	Manager Bouwen & Beheer
Mw. Westerhof	-	beleidsadviseur (geen lid managementteam)

Gesprek met een vertegenwoordiging van medewerkers van Woningstichting Bergh, 23 september 2010

Mw. Beuting

Mw. Van Gestel

Mw. Vink

Mw. Meuleman

Dhr. Putman

Dhr. Wolsink

Face-to-facegesprekken en enquête met belanghouders van Woningstichting Bergh, 30 september 2010

Dhr. Metzemaekers	-	Azora
Dhr. Kuijpers	-	Wonion
Dhr. Wissink	-	Gemeente Montferland (wethouder)
Dhr. Peters	-	Laris Wonen en diensten

Telefonische interviews en enquête met belanghouders van Woningstichting Bergh september 2010

Dhr. Hiddinga	-	Gemeente Montferland
Dhr. Wilschut	-	Regio Achterhoek
Dhr. Warmerdan	-	Stichting De Lichtenvoorde
Dhr. Van Olst	-	Ernst & Young
Dhr. Jansen	-	Dorpsraad Beek/Loerbeek
Dhr. Ten Brink	-	Woningstichting Dinxperlo
Mw. Eekelder	-	Sensire
Dhr. Avest	-	Politie wijkteam 's-Heerenberg Oost
Dhr. Elshof	-	Stichting Belangengroep Kilder
Mw. Schaaps	-	Welcom

Bijlage IV. Overzicht geraadpleegde documenten

Nr.	Presteren naar opgaven
1.	Actualisering Woningbehoefteonderzoek gemeente Montferland 2009, 20 juli 2009 (<i>Actualisering Woningbehoefteonderzoek gemeente Montferland 2009</i>)
2.	Analyse beleidsomgeving t.b.v. SBP, 29 oktober 2009 (<i>Analyse beleidsomgeving t.b.v. SBP</i>)
3.	Convenant integrale aanpak van de hennepeteelt en verkooppunten in de gemeente Montferland, 4 december 2006 (Convenant Hennepaanpak)
4.	Convenant Leerlingbouwplaatsen Achterhoek en Liemers, 5 maart 2009 (<i>Convenant LLB Achterhoek en Liemers</i>)
5.	Convenant Volkshuisvesting Beleidsvereenkomst & Uitvoeringsprogramma, 2004 (<i>Woonconvenant 2004</i>)
6.	Convenant voor de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) in de regio Achterhoek voor de jaren 2009 t/m 2013, 30 maart 2009 (<i>Convenant OGGZ 2009 - 2013</i>)
7.	Evaluatie Convenant LLB, mei 2010 (<i>Evaluatie Convenant LLB</i>)
8.	Koersnota Verstedelijking 2010-2010 met doorkijk tot 2040, 11 maart 2010 (<i>Koersnota Stadsregio</i>)
9.	Masterplan 's-Heerenberg deel 1 t/m 5, maart 2003 (<i>Masterplan deel 1 t/m 5</i>)
10.	Onderzoek leefbaarheid gemeente Montferland, augustus 2008 (<i>leefbaarheidsonderzoek gemeente Montferland</i>)
11.	Onderzoek onder medewerkers De rapportage, 22 oktober 2009 (<i>Onderzoek onder medewerkers</i>)
12.	Quickscan Montferland oktober 2009, 1 oktober 2009 (<i>Quickscan Montferland oktober 2009</i>)
13.	Regionaal woonbeleid van het Knooppunt Arnhem-Nijmegen, juli 2005 (<i>Regionaal woonbeleid Arnhem-Nijmegen</i>)
14.	Regiovisie provincie deel b KAN regio, december 2005 (<i>Regiovisie deel b KAN</i>)
15.	Samenwerkingsovereenkomst expertisecentrum LimeZ, 26 januari 2009 (<i>samenwerkingsovereenkomst expertisecentrum LimeZ</i>)
16.	Verstedelijkingsafspraken 2005-2010 samenvatting, 2005 (<i>Verstedelijkingsafspraken 2005 - 2010</i>)
17.	Visie Achterhoekse Corporaties op woningopgave, augustus 2009 (<i>visie Achterhoekse Corporaties op woningopgave</i>)
18.	Werken aan Perspectief, Plan Achterhoekse Corporaties i.s.m. diverse instellingen betreffende Maatschappelijke opvang Achterhoek, juni 2010 (<i>Werken aan perspectief</i>)
19.	Woningbehoefteonderzoek Montferland: visie op woningbouw 2005 - 2015, 28 februari 2008 (Woningbehoefteonderzoek 2005)
20.	Woonconvenant 2009-2015, 25 juni 2009 (Woonconvenant 2009 - 2015)
21.	Woonzorgzones in Montferland bijlage 1 Geriscoop Montferland, 24 juni 2008 (Woonzorgzones in Montferland bijlage Geriscoop)
22.	Woonzorgzones in Montferland bijlage 2 Montferland door de Doorzonscan, 20 augustus 2008 (Woonzorgzones in Montferland bijlage Doorzonscan)
23.	Woonzorgzones in Montferland bijlage 3 Toelichting welzijn en zorg, 29 mei 2009 (Woonzorgzones in Montferland bijlage Welzijn en Zorg)
24.	Woonzorgzones in Montferland, 29 mei 2009 (Woonzorgzones in Montferland)
25.	Taakstelling statushouders 2006, 28 juni 2006 (<i>Taakstelling statushouders 2006</i>)
26.	Taakstelling statushouders 2007, 28 augustus 2007 (<i>Taakstelling statushouders 2007</i>)
27.	Taakstelling statushouders 2008, 28 juli 2008 (<i>Taakstelling statushouders</i>)
28.	Taakstelling statushouders 2009, 28 juli 2009 (<i>Taakstelling statushouders 2009</i>)
29.	Taakstelling statushouders 2010, 27 januari 2010 (<i>Taakstelling statushouders 2010</i>)
30.	Memo toewijzing aanleunwoningen (CIZ indicatie), 27 november 2009 (<i>Voorrang CIZ indicatie</i>)
31.	Brief woningweigerings statushouders, 25 januari 2007 (<i>brief woningweigerings statushouders</i>)
32.	Beslisdocument 2x 4 seniorenwoningen in Zeddam en Beek, 31 maart 2010 (<i>beslisdocument seniorenwoningen Zeddam en Beek</i>)
33.	Beslisdocument Steegseweg Beek, 19 mei 2010 (<i>beslisdocument Steegseweg Beek</i>)

Nr.	Presteren naar opgaven
34.	Brochure 30 Zorgappartementen Klinkerstraat 's-Heerenberg, 2009 (<i>brochure Klinkerstraat</i>)
35.	Brochure Brummelhof Traditioneel wonen in hartje Azewijn, 2008 (<i>brochure De Brummelhof</i>)
36.	Brochure Een huis dat met u meegroeit, 2009 (<i>brochure Barlhezestraat Stokkum</i>)
37.	Brochure Vrij Wonen in Braamt-West, 2008 (<i>brochure De Ban Braamt</i>)
38.	Notitie Koopgarant Braamt, 27 juni 2008 (<i>Notitie Koopgarant Braamt</i>)
39.	Regionaal woonbeleid van het Knooppunt Arnhem-Nijmegen, juli 2005 (<i>Regionaal woonbeleid Arnhem-Nijmegen</i>)
40.	Verstedelijkingafspraken 2005-2010 samenvatting, 2005 (<i>Verstedelijkingsafspraken 2005-2010</i>)
41.	Advisering bouwkundige aanpassingen Klinkerstraat, 2009 (<i>Advies Klinkerstraat 2 LimeZ</i>)
42.	Advisering toegangscontrole Klinkerstraat, 2009 (<i>Advies Klinkerstraat LimeZ</i>)
43.	Krantenartikel Corporaties op bres voor daklozen, 14 juli 2010 (<i>Corporaties op bres daklozen</i>)
44.	Mailverkeer en schetsen 16 appartementen Estinea, 7 mei 2010 (<i>mailverkeer en schetsen 16 appartementen Estinea</i>)
45.	Powerpointpresentatie Woonzorgzone gemeente 's-Heerenberg, 9 maart 2010, (<i>Presentatie Woonzorgzone</i>)
46.	Reactie regionaal gemeente inz. Opstellen uitvoeringsprogramma, 29 juni 2010 (<i>brief gemeente Wonen, Welzijn en Zorg</i>)
47.	Reactie richting gemeente op rapport Woonzorgzones, 17 februari 2009 (<i>reactie gemeente rapport Woonzorgzones</i>)
48.	Verslag regiegroep Woonzorgzones, 12 januari 2010 (<i>Verslag regiegroep Woonzorgzones</i>)
49.	Beslisdocument Steegseweg Beek, 19 mei 2010 (<i>Beslisdocument Steegseweg Beek</i>)
50.	Beslisdocument verkoop Plantsoensingel Zuid, 19 mei 2010 (beslisdocument Verkoop Plantsoensingel Zuid)
51.	Notulen MT projecten, 13 juli 2010 (<i>MT projecten 13-07</i>)
52.	Plan van aanpak leefbaarheid flats Maria van Nassaulaan en Bergherveld bijlage, april 2008 (<i>plan van aanpak flats bijlage</i>)
53.	Plan van aanpak Regionaal Strategisch Voorraadbeleid, 31 maart 2010 (<i>PvA Regionaal SVB</i>)
54.	Planningslijst woningbouw januari 2009, januari 2009 (<i>Planningslijst woningbouw januari 2009</i>)
55.	Reactie op responsnota koersnota, 27 juli 2010 (<i>reactie op responsnota koersnota</i>)
56.	Akkoord van Groenlo, 30 september 2009 (<i>Akkoord van Groenlo</i>)
57.	Basisprogramma van eisen grondgebonden nieuwbouwwoningen, toelichting 12 oktober 2009 (<i>basisprogramma van eisen grondgebonden nieuwbouwwoningen, toelichting</i>)
58.	Basisprogramma van eisen grondgebonden woningen, 16 november 2009 (<i>basisprogramma van eisen grondgebonden nieuwbouw</i>)
59.	Beslisdocument aanvullende energiebesparende maatregelen 15 woningen Lengelseweg te 's-Heerenberg, 31 maart 2010 (<i>beslisdocument extra energiebesparende maatregelen Lengelseweg mrt 10</i>)
60.	E-mail NIBAG energielabels woningbezit, 3 augustus 2010 (<i>Ergielabels woningbezit</i>)
61.	Notitie Aanschaf bedrijfswagens, 9 december 2009 (<i>Notitie aanschaf bedrijfswagens</i>)
62.	Notitie duurzame energievoorziening, 23 november 2008 (<i>Notitie duurzame energievoorziening</i>)
63.	Notitie passiefhuis, 24 juni 2010 (<i>notitie passiefhuis</i>)
64.	Notulen MT projecten, 13 juli 2010 (<i>notulen MT projecten</i>)
65.	Bevestigingsmail dorpsraad Azewijn bijdrage dorpsplan, augustus 2010 (<i>Bevestigingsmail dorpsraad Azewijn bedrage dorpsplan</i>)
66.	Evaluatie leefbaarheidsproject flats Bergherveld en Maria van Nassaulaan, 4 februari 2010 (<i>Evaluatie leefbaarheidsproject flats</i>)
67.	Evaluatie leefbaarheidsproject flats door Sociale Zaken, 9 januari 2009 (<i>Evaluatie leefbaarheidsproject flats door Sociale Zaken</i>)

Nr.	Presteren naar ambitie en doelen
1.	Activiteitenplan 2009-2012 bijlage, januari 2009 (<i>Activiteitenplan 2009 - 2013 bijlage</i>)
2.	Activiteitenplan 2009-2012, januari 2009 (<i>Activiteitenplan 2009 - 2013</i>)

Nr.	Presteren naar ambitie en doelen
3.	Activiteitenplan 2010-2014 bijlage, juli 2010 (<i>Activiteitenplan 2010 bijlage</i>)
4.	Activiteitenplan 2010-2014 oplegnotitie, juli 2010 (<i>Activiteitenplan 2010 - 2014 oplegnotitie</i>)
5.	Activiteitenplan 2010-2014, juli 2010 (<i>Activiteitenplan 2010 - 2014</i>)
6.	Analyse beleidsomgeving t.b.v. SBP, 29 oktober 2009 (<i>Analyse beleidsomgeving t.b.v. SBP</i>)
7.	Bijlage trimesterrapportage-projectenoverzicht (<i>Bijlage trimesterrapportage</i>)
8.	Financiële Meerjarenbegroting 2010-2019 en jaarplan 2010 (<i>Meerjarenbegroting 2010-2019 en jaarplan 2010</i>)
9.	Jaarverslag 2006 (<i>jaarverslag 2006</i>)
10.	Jaarverslag 2007 (<i>Jaarverslag 2007</i>)
11.	Jaarverslag 2008 (<i>Jaarverslag 2008</i>)
12.	Jaarverslag 2009 (<i>Jaarverslag 2009</i>)
13.	Kwartaalrapportage 1e kwartaal 2009 (<i>kwartaalrapportage 1-2009</i>)
14.	Kwartaalrapportage 2de kwartaal 2009 (<i>kwartaalrapportage 2-2009</i>)
15.	Kwartaalrapportage 3de kwartaal 2009 (<i>kwartaalrapportage 3-2009</i>)
16.	Kwartaalrapportage 4 ^e kwartaal 2006 (<i>kwartaalrapportage 4-2006</i>)
17.	Kwartaalrapportage 4 ^e kwartaal 2007 (<i>kwartaalrapportage 4-2007</i>)
18.	Kwartaalrapportage 4 ^e kwartaal 2008 (<i>kwartaalrapportage 4-2008</i>)
19.	Kwartaalrapportage 4 ^e kwartaal 2009 (<i>kwartaalrapportage 4-2009</i>)
20.	Powerpointpresentatie, 3 maanden van indrukken, 9 oktober 2008 (<i>PTT09102008-Driemaandenvanindrukken-RvT</i>)
21.	Powerpointpresentatie, Wie willen wij zijn?, 11 maart 2009 (<i>PTT11032009-Wiewillenvijzijn</i>)
22.	Strategisch Beleidsplan 2000 – 2005 (<i>Beleidsplan 2000-2005</i>)
23.	Strategisch Beleidsplan 2010 – 2014 (<i>Beleidsplan 2010-2014</i>)
24.	Trimesterrapportage 1 ^{ste} trimester 2010 (<i>Trimesterrapportage 1-2010</i>)
25.	Voorbeeld opleveringsformulier behorende bij Activiteitenplan 2009-2013, oktober 2009 (<i>Opleveringsformulier activiteitenplan</i>)
26.	Evaluatie WRV verhuurmedewerkers
27.	Mindmap WRV, 5 januari 2010 (<i>Mindmap WRV</i>)
28.	Overeenkomst Regionale Woonruimteverdeling Achterhoek, 1 januari 2005 (<i>Samenwerkingsovereenkomst WRV definitief</i>)
29.	Powerpointpresentatie All together now? Zin en onzin regionale Woonmarketing Achterhoek (<i>Achterhoek All together now mrt 2010</i>)
30.	Projectplan Een woonplein voor de Achterhoek, 8 juni 2010 (<i>projectplan woonmarketingmodel</i>)
31.	Huurbeleidsplan 2005 – 2010 bijlage, 6 april 2006 (<i>Huurbeleidsplan 2005-2010 bijlage</i>)
32.	Huurbeleidsplan, Uitgangspunten voor de periode 2005 – 2010, 6 april 2006 (<i>huurbeleidsplan 2005-2010</i>)
33.	Notitie Pilot Te Woon, 24 september 2006 (<i>pilot Te Woon</i>)
34.	Notitie Koopgarant december 2009, december 2009 (<i>Notitie Koopgarant december 2009</i>)
35.	Beslisdocument Sportveld Kilder, 29 maart 2010 (<i>Beslisdocument Sportveld Kilder</i>)
36.	Beslisdocumenten Steegseweg Beek, 19 mei 2010 (<i>Beslisdocument Steegseweg Beek</i>)
37.	Deelnemingsovereenkomst Te Woon, april 2008 (<i>Deelnemingsovereenkomst Te Woon</i>)
38.	Huurbeleidsplan 2005 – 2010 bijlage, 6 april 2006 (<i>Huurbeleidsplan 2005 - 2010 bijlage</i>)
39.	Huurbeleidsplan, Uitgangspunten voor de periode 2005-2010, 6 april 2006 (<i>huurbeleidsplan 2005-2010</i>)
40.	Intentieovereenkomst Startersvereniging Braamt-West en Woningstichting Bergh, 30 mei 2008 (<i>Overeenkomst Startersvereniging Braamt-West</i>)
41.	Mail aan wethouders over afstaan grondpositie CPO Stokkum (<i>CPO in Stokkum</i>)
42.	Maximaal en verantwoord maatschappelijk ondernemen met Te Woon, 9 maart 2006 (<i>Onderzoek Te Woon</i>)
43.	Notitie Koopgarant december 2009, december 2009 (<i>Notitie Koopgarant december 2009</i>)

Nr.	Presteren naar ambitie en doelen
44.	Notitie Pilot Te Woon, 24 september 2006 (<i>pilot Te Woon</i>)
45.	Samenvatting Bila Frank Wissink, 23 juni 2010 (<i>Samenvatting bila Frank Wissink</i>)
46.	Tussenrapportage Te Woon, 27 november 2007 (<i>Tussenrapportage Te Woon</i>)
47.	Voorrangscriteria Koopgarant Braamt, november 2008 (<i>Voorrangscriteria Koopgarant Braamt</i>)
48.	Achterhoek Spelregelnotitie, 1 september 2004 (<i>Achterhoek Spelregelnotitie definitief</i>)
49.	Bevestigingsmail onderzoek herontwikkellocaties centrum 's-Heerenberg, 17 april 2010 (<i>Bevestigingsmail onderzoek herontwikkellocaties centrum 's-Heerenberg</i>)
50.	Mailverkeer en schetsen 16 appartementen Estinea, april 2010 (<i>Mailverkeer en schetsen 16 appartementen Estinea</i>)
51.	Nieuwbouwplannen Azora initiatief haalbaarheidsonderzoek richting gemeente, 5 november 2008 (<i>nieuwbouwplannen Azora brief gemeente</i>)
52.	Urgentiebrochure 2008 (<i>Urgentiebrochure 2008</i>)
53.	Beslisdocument Lengeseweg, 29 juli 2009 (<i>Beslisdocument Lengeseweg</i>)
54.	Beslisdocument Oostenrijkse woningen, 6 april 2010 (<i>Beslisdocument Oostenrijkse Woningen</i>)
55.	Beslisdocument seniorenwoningen Zeddam en Beek, 31 maart 2010 (<i>Beslisdocument seniorenwoningen Zeddam en Beek</i>)
56.	Beslisdocumenten Steegseweg Beek, 19 mei 2010 (<i>Beslisdocument Steegseweg Beek</i>)
57.	Bewonersbrief Oostenrijkse woningen, 2 juli 200 (<i>bewonersbrief Oostenrijkse woningen</i>)
58.	Sociaal programma Woningstichting Bergh, 2 juli 2010 (<i>sociaal programma WsBergh</i>)
59.	Akkoord van Groenlo, 30 september 2009 (<i>Akkoord van Groenlo</i>)
60.	Basisprogramma van eisen grondgebonden nieuwbouwwoningen, toelichting 12 oktober 2009 (<i>basisprogramma van eisen grondgebonden nieuwbouwwoningen, toelichting</i>)
61.	Basisprogramma van eisen grondgebonden woningen, 16 november 2009 (<i>basisprogramma van eisen grondgebonden nieuwbouw</i>)
62.	Beslisdocument aanvullende energiebesparende maatregelen 15 woningen Lengeseweg te 's-Heerenberg, 31 maart 2010 (<i>Beslisdocument extra energiebesparende maatregelen Lengeseweg mrt 10</i>)
63.	E-mail NIBAG energielabels woningbezit, 3 augustus 2010 (<i>Energietabels woningbezit</i>)
64.	Notitie Aanschaf bedrijfswagens, 9 december 2009 (<i>Notitie aanschaf bedrijfswagens</i>)
65.	Notitie duurzame energievoorziening, 23 november 2008 (<i>Notitie duurzame energievoorziening</i>)
66.	Notitie passiefhuis, 24 juni 2010 (<i>notitie passiefhuis</i>)
67.	Notulen MT projecten, 13 juli 2010 (<i>notulen MT projecten</i>)
68.	Overeenkomst Woonenergie, 11 december 2004
69.	Beslisdocument projectontwikkeling Residentie Buytenveste 's-Heerenberg, 19 november 2008 (<i>Beslisdocument Buytenveste</i>)
70.	Bevestiging deelname gemeente aanpak openbare ruimte Maria van Nassaulaan en Bergherveld, 29 juni 2010 (<i>bevestiging deelname gemeente Maria van Nassaulaan en Bergherveld</i>)
71.	Evaluatie huismeester (concept), 6 juli 2010 (<i>evaluatie huismeester</i>)
72.	Evaluatie leefbaarheidsproject flats Bergherveld en Maria van Nassaulaan, 4 februari 2010 (<i>Evaluatie leefbaarheidsproject flats</i>)
73.	Gespreksnotitie Stichting Dorpshuis Azewijn, 14 december 2009 (<i>gespreksnotitie Stichting Dorpshuis Azewijn</i>)
74.	Intern advies huismeester, 13 november 2008 (<i>Intern advies huismeester</i>)
75.	Intern advies huisvesting huismeester, juni 2010 (<i>intern advies huisvesting huismeester</i>)
76.	Intern advies woonconsulent, 14 november 2008 (<i>Intern advies woonconsulent</i>)
77.	Notitie leefbaarheidfonds, 2005 (<i>Notitie leefbaarheidfonds</i>)
78.	Plan van aanpak leefbaarheid flats Maria van Nassaulaan en Bergherveld, april 2008 (<i>plan van aanpak flats</i>)
79.	Plan van aanpak leefbaarheid flats Maria van Nassaulaan en Bergherveld bijlage, april 2008 (<i>plan van aanpak flats bijlage</i>)

Nr.	Presteren naar ambitie en doelen
80.	Samenvatting bila Frank Wissink, 23 juni 2010 (<i>Samenvatting bila Frank Wissink</i>)
81.	Sponsorbeleid, 3 februari 2009 (<i>Sponsorbeleid</i>)
82.	Startdocument pilotproject Buurtbemiddeling, maart 2010 (<i>Start pilot buurtbemiddeling</i>)
83.	Uitbreiding formatie Woonconsulent, 2 december 2009 (<i>Uitbreiding formatie woonconsulent</i>)
84.	Beoordeling projectencyclus door accountant, 14 oktober 2009 (<i>Beoordeling projectencyclus</i>)
85.	Beoordelingstraject 2009 (<i>Beoordelingstraject 2009</i>)
86.	Coachingstraject MT-leden, april 2010 (<i>Woningstichting Bergh 5 sessies</i>)
87.	Draaiboek relatiedag, oktober 2008 (<i>Draaiboek relatiedag</i>)
88.	Jubileum uitgave bewonersblad, november 2007 (<i>Jubileum uitgave bewonersblad</i>)
89.	Kennismakingsbijeenkomst en verantwoording projecten richting gemeente, mei 2009 (<i>Verantwoording gemeente projecten</i>)
90.	Krantenartikel bewonersavond sloop woningen, 26 mei 2010 (<i>Bewonersavond sloop woningen</i>)
91.	Krantenartikel Ontbijten op de bouw, 8 juni 2010 (<i>Ontbijten op de bouw</i>)
92.	Krantenartikel Woningstichting Bergh peilt woonwensen Kilder, 21 april 2010 (<i>Woningstichting Bergh peilt woonwensen Kilder</i>)
93.	Krantenartikel Woningstichting Bergh zet zich in voor NL doet, 23 maart 2010 (<i>Woningstichting Bergh zet zich in voor NL doet</i>)
94.	Onderzoek onder netwerkpartners, oktober 2009 (<i>Onderzoek onder netwerkpartners</i>)
95.	Quickscan Projecten begeleidend schrijven, 9 oktober 2008 (<i>Quickscan Projecten begeleiden schrijven</i>)
96.	Quickscan projectenportefeuille Woningstichting Bergh, 18 september 2008 (<i>Quickscan projectenportefeuille</i>)
97.	Selectiecriteria projecten, 23 november 2008 (<i>Selectiecriteria projecten</i>)
98.	Uitnodiging gemeenteraad kennismaken, april 2009 (<i>Uitnodiging gemeenteraad kennismaken</i>)
99.	Uitwerking Kernwaarde betrouwbaarheid (medewerkers – MT), juni 2010 (<i>Uitwerking kernwaarde betrouwbaarheid (medewerkers – MT)</i>)
100.	Voorstel cultuurtraject (<i>Notitie cultuurtraject</i>)
101.	Voorstel kernwaardentraject (<i>Notitie kernwaarden</i>)
102.	Beslisdocument dechargebesluit, 6 mei 2010 (<i>Beslisdocument dechargebesluit</i>)
103.	Beslisdocument ontwerpbesluit, 6 mei 2010 (<i>Beslisdocument ontwerpbesluit</i>)
104.	Beslisdocument projectvoorstel, 6 mei 2010 (<i>Beslisdocument projectvoorstel</i>)
105.	Beslisdocument realisatiebesluit, 6 mei 2010 (<i>Beslisdocument realisatiebesluit</i>)
106.	Beslisdocument voorbereidingsbesluit, 6 mei 2010 (<i>Beslisdocument voorbereidingsbesluit</i>)
107.	Notitie projectencyclus Vastgoedontwikkeling, 6 mei 2010 (<i>Notitie projectencyclus vastgoedontwikkeling</i>)
108.	Procedure besluitvorming projectencyclus, 6 mei 2010 (<i>Procedure besluitvorming projectencyclus</i>)
109.	Stroomdiagram projectencyclus Woningstichting Bergh, 6 mei 2010 (<i>Stroomdiagram projectencyclus Woningstichting Bergh</i>)
110.	E-mail bevestiging gezamenlijk onderzoek herontwikkelingslocaties historisch centrum, april 2010 (<i>Bevestigingsmail onderzoek herontwikkelingslocaties centrum 's-Heerenberg</i>)
111.	E-mail oplevering concept verdiepingsslag, 29 juni 2010 (<i>Oplevering concept verdiepingsslag</i>)
112.	Offerte herontwikkellocaties historisch centrum (deelgebied 1 Masterplan), 29 maart 2010 (<i>Offerte herontwikkellocaties historisch centrum</i>)

Nr.	Presteren volgens Stakeholders
1.	Aanvalsplan Achterhoek
2.	Akkoord van Groenlo, 30 september 2009 (<i>Akkoord van Groenlo</i>)
3.	Artikel Aedes Achterhoekse Aanval, januari 2010 (<i>Artikel Aedes Achterhoekse Aanval</i>)
4.	Convenant integrale aanpak van de hennepsteelt en verkooppunten in de gemeente Montferland, 4 december 2006 (<i>Convenant Hennep aanpak</i>)

Nr.	Presteren volgens Stakeholders
5.	Convenant Leerlingbouwplaatsen Achterhoek en Liemers, 5 maart 2009 (<i>Convenant LLB Achterhoek en Liemers</i>)
6.	Convenant verwijdering en opslag inboedel bij uitzetting, 1 april 2008 (<i>Convenant verwijdering en opslag inboedel bij uitzetting</i>)
7.	Convenant Volkshuisvesting Beleidsvereenkomst & Uitvoeringsprogramma, 2004 (<i>Woonconvenant 2004</i>)
8.	Convenant voor de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) in de regio Achterhoek voor de jaren 2002 t/m 2006, december 2002 (<i>Convenant OGGZ 2002 - 2006</i>)
9.	Convenant voor de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) in de regio Achterhoek voor de jaren 2009 t/m 2013, 30 maart 2009 (<i>Convenant OGGZ 2009 - 2013</i>)
10.	Overeenkomst Regionale Woonruimteverdeling Achterhoek, 1 januari 2005 (<i>Samenwerkingsovereenkomst WRV definitief</i>)
11.	Plan van aanpak leefbaarheid flats Maria van Nassaulaan en Bergherveld, april 2008 (<i>plan van aanpak flats</i>)
12.	Plan van aanpak leefbaarheid flats Maria van Nassaulaan en Bergherveld bijlage, april 2008 (<i>plan van aanpak flats bijlage</i>)
13.	Regionale woonvisie Achterhoek concept, juni 2010 (<i>Regionale Woonvisie Achterhoek</i>)
14.	Regionale woonvisie Achterhoek intentie overeenkomst, december 2009 (<i>Regionale Woonvisie Achterhoek intentieovereenkomst</i>)
15.	Samenwerkingsovereenkomst expertisecentrum LimeZ, 26 januari 2009 (<i>samenwerkingsovereenkomst expertisecentrum LimeZ</i>)
16.	Samenwerkingsovereenkomst herstructurering Klinkerstraat deelgebied 4 locatie 3, 16 januari 2007 (<i>Samenwerkingsovereenkomst herstructurering Klinkerstraat</i>)
17.	Startdocument pilot buurtbemiddeling, maart 2010 (<i>Startdocument pilot buurtbemiddeling</i>)
18.	Versnellingsopgave en publieksprijs Lengelseweg, maart 2009 (http://www.youtube.com/watch?v=vw6-87UfvjA)
19.	Woonconvenant 2009 – 2015, 25 juni 2009 (<i>Woonconvenant 2009 - 2015</i>)
20.	Besluitenlijst directeurenoverleg t/m juni 2010
21.	Memo vormgeving gezamenlijk toekomstperspectief ACO, maart 2010 (<i>memo vormgeving gezamenlijk toekomstperspectief ACO</i>)
22.	Plan van aanpak Regionaal Strategisch Voorraadbeleid, 31 maart 2010 (<i>PvA Regionaal SVB</i>)
23.	Projectplan Een woonplein voor de Achterhoek, 8 juni 2010 (<i>projectplan woonmarketingmodel</i>)
24.	Reactie ACO op Regionale Woonvisie, juni 2010
25.	Spelregels voor Achterhoeks Corporatie Overleg (concept), juni 2010 (<i>Spelregels voor ACO</i>)
26.	Verslag ACO directeurenoverleg juni 2010
27.	Verslag ACO directeurenoverleg maart 2010
28.	Visie Achterhoekse Corporaties op woningopgave, augustus 2009 (<i>visie Achterhoekse Corporaties op woningopgave</i>)
29.	KWH-huurlabel samenvatting rapportage, 2009 (<i>KWH-huurlabel samenvatting</i>)
30.	Onderzoek onder netwerkpartners en medewerkers presentatie resultaten, 22 oktober 2009 (<i>Onderzoek onder netwerkpartners en medewerkers resultaten</i>)
31.	Onderzoek onder netwerkpartners, oktober 2009 (<i>Onderzoek onder netwerkpartners</i>)
32.	Powerpointpresentatie Meetuitkomsten KWH-huurlabel, 28 januari 2010 (<i>Meetuitkomsten KWH-huurlabel</i>)
33.	Stakeholdersregister, juli 2010 (<i>stakeholdersregister</i>)

Nr.	Presteren naar vermogen
1.	Begroting 2007 - 2016
2.	Begroting 2008 - 2017
3.	Begroting 2009 - 2018
4.	Begroting 2010 - 2019
5.	Bijgestelde meerjarenbegroting 2006 - 2015
6.	Bijgestelde meerjarenbegroting 2007 - 2016

Nr.	Presteren naar vermogen
7.	Bijgestelde meerjarenbegroting 2008 - 2017
8.	Bijgestelde meerjarenbegroting 2009 - 2018
9.	Bijgestelde meerjarenbegroting 2010 - 2030
10.	Bijlage begroting 2010 balans 2010 - 2019
11.	Bijlage begroting 2010 kasstroom 2010 - 2019
12.	Bijlage begroting 2010 kengetallen 2010 - 2019
13.	Bijlage begroting 2010 VerliesWinst 2010 - 2019
14.	Beoordeling projectcyclus door accountant, 14 oktober 2009 (beoordeling projectcyclus)
15.	Managementletter interim-controle 2006
16.	Managementletter interim-controle 2007
17.	Managementletter interim-controle 2008
18.	Managementletter interim-controle 2009
19.	Corporatie in perspectief 2006
20.	Corporatie in perspectief 2007
21.	Corporatie in perspectief 2008
22.	Corporatie in perspectief 2009
23.	Samenvatting corporatie in perspectief 2006
24.	Samenvatting corporatie in perspectief 2007
25.	Samenvatting corporatie in perspectief 2009
26.	Samenvatting corporatie in perspectief 2008
27.	Rapportage treasury 2009
28.	Rapportage treasury 2010
29.	Selectiecriteria projecten, 23 november 2008 (selectiecriteria projecten)
30.	Treasurystatuut
31.	Fiscale jaarrekening 2008
32.	Jaarverslag 2006
33.	Jaarverslag 2007
34.	Jaarverslag 2008
35.	Jaarverslag 2009

Nr.	Governance
1.	Aedescode
2.	Governancecode Woningcorporaties
3.	Integriteitscode, 16 oktober 2007
4.	Klokkenluidersregeling, 22 december 2008 (<i>Klokkenluidersregeling</i>)
5.	Profielchets Raad van Toezicht, april 2010 (<i>profielchets Raad van Toezicht</i>)
6.	Rooster van aftreden en overzicht nevenfuncties, uit jaarverslag 2009 (<i>Rooster van aftreden-nevenfuncties</i>)
7.	Samenstelling Raad van Toezicht
8.	Stakeholdersregister, juli 2010 (<i>Stakeholdersregister</i>)
9.	Statuten 2009
10.	Besluitenregister RvT 2006
11.	Besluitenregister RvT 2007
12.	Besluitenregister RvT 2008
13.	Besluitenregister RvT 2009
14.	Besluitenregister RvT 2010

Nr.	Governance
15.	Notulen RvT, april 2009
16.	Notulen RvT, december 2009
17.	Notulen RvT, februari 2009
18.	Notulen RvT, februari 2009 bijlage
19.	Notulen RvT, juni 2009
20.	Notulen RvT, oktober 2009
21.	Notulen RvT, april 2010
22.	Notulen RvT, januari 2010 themabijeenkomst SBP
23.	Notulen RvT, juli 2010
24.	Notulen RvT, juni 2010
25.	Notulen RvT, maart 2010
26.	Notulen RvT, maart 2010 themabijeenkomst Visitatie

Later aangeleverd naar aanleiding van gesprekken

Nr	Document naam
1	MT verslag januari 2010
2	MT verslag februari 2010
3	MT verslag maart 2010
4	MT verslag april 2010
5	Huurdersvereniging overleg juni 2010
6	Huurdersvereniging overleg december 2009
7	Huurdersvereniging overleg april 2010
8	Functioneringsgesprek directeur-bestuurder
9	Besluitenregister 2009
10	Besluitenregister bestuur 2010
11	MT projecten 13-07
12	MT projecten 26-01
13	MT projecten 5 juni 2010
14	Verslag MT Proj 18-05
15	Evaluatie RvT 2010
16	Zelfevaluatie RvT
17	Notitie Actiepunten KWH
18	Actielijst 2010
19	Extra overzicht nieuwbouw en herstructurering
20	Gecorrigeerd overzicht energielabeling
21	Directeur (functieomschrijving)