



## **Visitatierapport**

**wonenCentraal**

**2009 - 2012**



*Utrecht, 28 augustus 2013*

### **Colofon**

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

### **Visitatiecommissie**

De heer H.D. Albeda (voorzitter)  
De heer drs. J.A. Boogaard  
Mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris)



## Voorwoord

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

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

Wilma de Water  
directeur

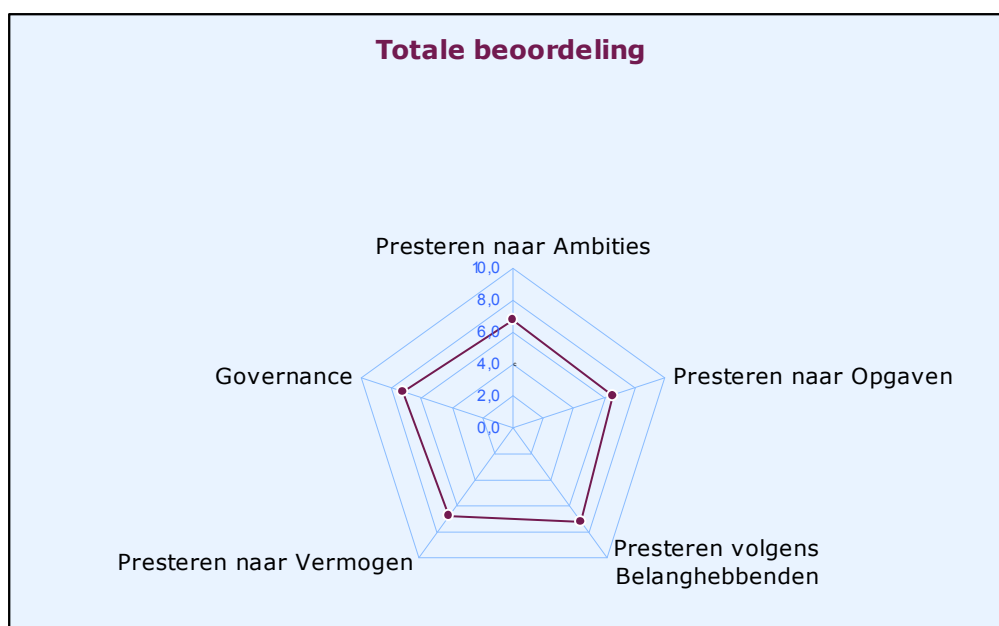


## Samenvatting en recensie

### Samenvatting

In april 2013 heeft wonenCentraal te Alphen aan den Rijn opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen april en augustus 2013. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 27, 29 en 30 mei 2013.

**wonenCentraal wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6,9.**



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar Ambities	6,7
Presteren naar Opgaven	6,6
Presteren volgens Belanghebbenden	7,3
Presteren naar Vermogen	6,8
Governance	7,2
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,9</b>

De commissie komt tot de conclusie dat wonenCentraal (bijna) conform de norm presteert. Op onderdelen presteert zij zelfs hoger dan de norm, namelijk op het gebied van Governance en dan in het bijzonder op het onderdeel 'Externe legitimatie'. Daarnaast waardeerden belanghebbenden de corporatie met een gemiddelde score van 7,3. Bij Presteren naar Ambities, Presteren naar Opgaven en Presteren naar Vermogen presteert wonenCentraal bijna conform de norm. De corporatie heeft op veel terreinen (meer dan) voldoende prestaties geleverd. Wat betreft onderhoud heeft wonenCentraal een inhaalslag gemaakt.

Ook heeft de corporatie gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening en de primaire processen. Daarnaast zijn er de afgelopen jaren meerdere nieuwbouwprojecten gerealiseerd. Het project Lage Zijde is vertraagd, maar wordt ondanks bezuinigingen voortgezet. Na twaalf jaar inzet is de ontwikkeling van de woonservicezone Nieuwe Sloot recentelijk stopgezet. De commissie heeft begrip voor de omstandigheden die tot dit besluit hebben geleid. Dit laat onverlet dat de corporatie op andere terreinen haar ambities en opgaven wel behaald heeft. Hieronder volgt een samenvatting. Per prestatieveld volgt een korte samenvatting van de belangrijkste bevindingen.

### **Samenvatting Presteren naar Ambities**

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 6,7, bijna conform de norm. Per prestatieveld varieert de score tussen een voldoende en ruim voldoende. WonenCentraal heeft haar huuraanbod de afgelopen periode vergroot door nieuwbouw van eengezinshuurwoningen en zorggeschikte huurappartementen. Met het experiment 'Huur op Maat' werden de huren bij wonenCentraal gedifferentieerder en bleven ze betaalbaar voor lage inkomens. Daarnaast heeft wonenCentraal ruim duizend appartementen verkocht, veelal met korting en aan zittende huurders. WonenCentraal heeft een groot aantal woningen gerenoveerd of onderhoud uitgevoerd en hiermee een inhaalslag gemaakt op het achterstallig onderhoud. De basisprocessen in de dienstverlening zijn geleidelijk aan het verbeteren. WonenCentraal heeft het thema zorg breed aandacht gegeven, waardoor op diverse locaties zorggeschikte appartementen, zorgunits en bijbehorende voorzieningen zijn gerealiseerd. In 2010 werd de woonzorgwijk Zegerkwartier opgeleverd, zijn er woningen aan de Preludeweg voor senioren geschikt gemaakt en op een paar andere locaties zorgunits gebouwd. Ten aanzien van de ontwikkeling van woningen voor de woonservicezone Nieuwe Sloot en op de Lupinesingel is recentelijk besloten dat dit niet wordt voortgezet. WonenCentraal heeft in de periode 2008 tot en met 2012 in totaal bijna 400 nieuwbouwwoningen (inclusief zorgunits) gerealiseerd. De nieuwbouw is gerealiseerd op diverse locaties: het Zegerkwartier, 't Span, KLOP in Kerk en Zanen, Antarctica en de Bloemhofstraat. De waardering van klanten voor de leefbaarheid is volgens onderzoek gestegen naar een 7,5. De ambities zijn hiermee gemiddeld genomen bereikt. Voor sommige buurten blijft aandacht nodig.

### **Samenvatting Presteren naar Opgaven**

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 6,6. Per prestatieveld varieert de score tussen een voldoende en ruim voldoende. De omvang van de kernvoorraad is met 6.200 woningen op orde. Ten behoeve van het bevorderen van doorstroming heeft wonenCentraal de nieuwbouw van het project KLOP, Zwammerdam en in de Gerard Doustraat met voorrang toegewezen aan doorstromers. WonenCentraal heeft daarnaast goed ingespeeld op het verlenen van huisvesting in noodsituaties (bijvoorbeeld bij de ontploffing van de Argoflat). Ten aanzien van duurzaamheid zijn diverse convenanten afgesloten. Energiemaatregelen zijn onderdeel van de complexplannen, waarbij de corporatie probeert de energielasten te verminderen. In KLOP II worden bij nieuwbouw van 61 eengezinswoningen zonnepanelen geplaatst. De commissie constateert dat wonenCentraal zich volop heeft ingezet en samengewerkt op het gebied van wonen, zorg en welzijn. De afgelopen jaren is gewerkt aan de voorbereidingen voor de woonservicewijk Nieuwe Sloot. Dit project is recentelijk stopgezet, omdat de exploitatie niet haalbaar bleek.

Diverse redenen lagen hieraan ten grondslag. Er was sprake van bezuinigingen bij samenwerkingspartners en de plannen dienden te worden aangepast naar aanleiding van bezwaarschriften omwonenden. Daarnaast is door de jaren heen de inschatting van de opgave voor de doelgroep veranderd en ligt deze meer in de sfeer van geschikt wonen. Er is hierdoor een opgave blijven liggen voor de doelgroep senioren. De corporatie heeft gezorgd voor voldoende huisvesting voor status- en vergunninghouders en andere bijzondere doelgroepen. In de prestatieafspraken hebben wonenCentraal en de gemeente afgesproken de herontwikkeling van Stadshart Lage Zijde gezamenlijk op te pakken. Inmiddels is het project vertraagd, maar is wonenCentraal nog steeds voornemens in te zetten op de nieuwbouw in de Lage Zijde. Het is een van de projecten die de corporatie niet wegbezuinigd heeft ten gevolge van het rijksbeleid. Bij nieuwbouw en onderhoud- en renovatieprojecten betreft wonenCentraal haar huurders en omwonenden. De huismeesters van wonenCentraal spelen een belangrijke rol bij het beheer en onderhoud in en rondom de complexen en het betrekken van huurders hierbij.

### **Samenvatting Presteren volgens Belanghebbenden**

Gemiddeld scoort wonenCentraal een 7,3 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Per prestatieveld varieert de score tussen een 7,2 en een 7,5. Belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over het beleid en de projecten van wonenCentraal om de betaalbaarheid (bijvoorbeeld via het experiment Huren op Maat of het nieuwe huurbeleid) en de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep te verbeteren. De appartementen die zijn verkocht beschouwen ze als een goede aanvulling op het aanbod in de woningmarkt. Belanghebbenden geven aan dat wonenCentraal de achterstand ten aanzien van onderhoud en renovatie de afgelopen jaren deels heeft ingehaald. Zowel de binnen- als buitenkant van de woningen en de omgeving van de complexen zijn mooi opgeknapt. De communicatie verloopt goed, ook al heeft de corporatie bij een enkel renovatieproject wat steken laten vallen. Over het algemeen vinden belanghebbenden de corporatie klantvriendelijk en spreken ze hun waardering uit over de houding van de corporatie 'dat wat we niet goed doen, gaan we volgende keer beter doen'. Belanghebbenden nemen een licht stijgende lijn waar in de verbetering van de dienstverlening. Er moet volgens hen nog wel een slag gemaakt worden. Het prestatieveld huisvesting voor bijzondere doelgroepen (waaronder senioren en zorgbehoevenden) krijgt de hoogste score van belanghebbenden. Deze hoge beoordeling is voornamelijk te danken aan de waardering van belanghebbenden voor de inzet en betrokkenheid van wonenCentraal op het gebied van wonen en zorg. Over de huisvesting van probleemgroepen en statushouders zijn belanghebbenden lovend. Belanghebbenden geven een positief oordeel over de kwaliteit van de gerealiseerde nieuwbouwprojecten. Zij betreuren het dat Nieuwe Sloot is stopgezet. Tegelijkertijd hebben zij wel begrip voor dit besluit en waarderen het dat Lage Zijde door blijft gaan. Belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet en prestaties van wonenCentraal op het gebied van de leefbaarheid in de wijken. Zij zijn van mening dat de corporatie goed afstemt met de diverse partijen waar ze mee te maken heeft.

### **Samenvatting Presteren naar Vermogen**

Gemiddeld scoort wonenCentraal een 6,8 op Presteren naar Vermogen. Op alle (sub-)prestatievelden functioneert de corporatie ten minste voldoende. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie financieel heeft gewaarborgd dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. WonenCentraal heeft haar plannen financieel doorgerekend en stelt de financiële planning in ieder geval jaarlijks bij. Eveneens heeft de corporatie de effecten van het Woonakkoord doorgerekend en haar plannen en begroting hierop bijgesteld. De commissie constateert onder meer op basis van referentiegegevens dat de corporatie de komende tijd nog een slag zal moeten maken in efficiency en doelmatigheid, hetgeen wordt versterkt door de effecten van het rijksbeleid. WonenCentraal heeft een ruim voldoende onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement. De commissie constateert dat dit onderwerp jaarlijks duidelijk aan de orde is geweest wanneer de raad van commissarissen de Kaderbrief besprak ter voorbereiding op de begroting. De commissie beoordeelt de vraag of de corporatie haar vermogen maximaal heeft ingezet de afgelopen jaren iets lager dan de overige onderdelen. De corporatie heeft de afgelopen jaren een hoge solvabiliteit gehad, hetgeen duidt op financiële overmaat. Het vermogen van wonenCentraal zit echter grotendeels 'vast' in stenen. De kasstroom was te laag om het vermogen om te zetten in meer investeringen. Inmiddels zijn – mede dankzij de verkoop van woningen – de kasstromen op orde.

### **Samenvatting Governance**

Gemiddeld scoort wonenCentraal een 7,2 op Governance. Op alle prestatievelden functioneert de corporatie minimaal conform de norm. De commissie constateert dat de corporatie de beleidscyclus goed heeft doorlopen. Tegelijkertijd constateert de commissie dat deze cyclus overzichtelijker en compacter kan. Het interne toezicht functioneert conform de norm. Er is sprake van een open cultuur en een sterke mate van zelfreflectie. De raad heeft meerdere rollen vervuld: van toezichthouder en werkgever tot adviseur en klankbord. Bij het bespreken van de jaarlijkse Kaderbrieven heeft de raad van commissarissen haar toetsingskader getoetst en geactualiseerd. Eveneens heeft ze de resultaten bijgehouden aan de hand van de kwartaalrapportages en de Balanced Scorecard. Voor het prestatieveld 'externe legitimatie' scoort de corporatie hoger dan de norm. De corporatie heeft haar relevante belanghebbenden op verschillende manieren betrokken bij het opstellen van haar beleid. Zij heeft jaarlijks goed bezochte belanghebbendenbijeenkomsten georganiseerd. Eveneens heeft ze in samenwerking met de huurdersraad jaarlijkse informatiemarkten voor huurders gehouden. Meestal staat hierbij een bepaald thema centraal (bijv. zonne-energie, onderhoud- en renovatieprojecten). De huurdersraad heeft op een groot aantal punten instemmings- en adviesrecht. Er zijn daarnaast bewonerscommissies en klankbordgroepen. Evaluatieonderzoeken heeft de corporatie gehouden na onderhoud, renovatie of nieuwbouw.



## Recensie

### *Grote lokale en maatschappelijke betrokkenheid*

WonenCentraal is in de gemeente Alphen aan den Rijn de enige woningcorporatie. De commissie ziet op meerdere terreinen dat wonenCentraal een lokaal zeer betrokken corporatie is. Dat wonenCentraal geworteld is, is onmiskenbaar. Zij is de natuurlijke samenwerkingspartner voor de gemeente evenals voor de vele zorginstanties actief in Alphen. De corporatie neemt verantwoordelijkheid en betreft haar huurders en overige samenwerkingspartners actief bij de dingen die zij doet of wil doen. Een belanghebbende formuleert het als volgt: 'Als er sociale problemen zijn lopen ze een tandje harder'. De corporatie zet er bewust op in om haar netwerk in Alphen te verbreden door bijvoorbeeld jaarlijkse bijeenkomsten met huurders te organiseren en lid te worden van de lokale ondernemersvereniging. Waar de nood aan de man is (bijvoorbeeld ontplofing Argoflat) staat ze klaar om te helpen. WonenCentraal wordt gezien als een betrouwbare samenwerkingspartner, die zich aan afspraken houdt. Soms laat ze wel eens steken vallen, maar de corporatie en haar medewerkers zijn hier open over en willen er vooral van leren, zodat het de volgende keer beter gaat. Deze houding oogst sympathie onder belanghebbenden.

### *De maatschappelijke opgaven*

De corporatie heeft hart voor de huurders en maakt zich druk over de maatschappelijke opgaven in Alphen. Nieuwbouw, onderhoud, dienstverlening, leefbaarheid en wonen en zorg ziet zij als haar belangrijkste opgaven. WonenCentraal is een corporatie met relatief veel hoogbouwcomplexen, gebouwd in de jaren zeventig en tachtig. De onderhoudsachterstand in de hoogbouwcomplexen haalt de corporatie op dit moment in. In plaats van te slopen heeft ze een groot aantal gestapelde woningen verkocht. Zoals een van haar belanghebbenden het zegt: 'de corporatie is hiermee een van de weinige corporaties die haar bezit op zo'n grootschalige wijze verkoopt'. De corporatie heeft nieuwbouw op relatief makkelijk te ontwikkelen locaties, zoals KLOP in Kerk en Zanen, inmiddels opgeleverd. De nog te ontwikkelen locaties (Lage Zijde) zijn binnenstedelijk en aanzienlijk complexer omdat hierbij veel partijen en omwonenden betrokken zijn.

### *Complexe opgaven met veel betrokken partijen*

De corporatie heeft recentelijk besloten het centrumproject Lage Zijde voort te zetten en de ontwikkeling van de woonservicezone Nieuwe Sloot, ondanks twaalf jaar inzet van allerlei partijen, te stoppen. Een van de redenen is dat door bewonersbezwaren de bouwhoogte naar beneden moest worden bijgesteld. Eveneens bleek – onder meer door bezuinigingen bij de gemeente en de zorgpartijen – de afname van maatschappelijk vastgoed onzeker. Het project was daarom niet meer financieel haalbaar. Daarbij kwam het Woonakkoord (verhuurdersheffing en saneringsheffing), dat een fors beslag legt op de meerjarenbegroting. WonenCentraal evalueert het proces van Nieuwe Sloot en hoopt daarvan te leren. De commissie ziet dat de corporatie gedurende de visitatieperiode moeite heeft gehad met de realisatie van haar plannen bij grote, complexe projecten waarbij meerdere partijen betrokken waren. Een evaluatie van Nieuwe Sloot kan de corporatie helpen bij andere of toekomstige projecten. De commissie verwacht dat de corporatie zich hierbij een lerende organisatie toont.

### *Klantgerichtheid steeds beter*

Eenzijds ervaren belanghebbenden dat wonenCentraal korte lijnen kent, laagdrempelig, benaderbaar, open en transparant is. Een van de belanghebbende vat het als volgt samen: 'Verborgene agenda's hebben ze niet en ze denken proactief mee met onze doelgroep'. De contacten met medewerkers van wonenCentraal worden over het algemeen als plezierig ervaren en men vindt dat de organisatie zakelijk, constructief is en kennis van zaken heeft. Anderzijds heeft de commissie ook signalen gehoord als: 'de organisatie is hiërarchisch', 'onze contactpersoon heeft geen beslissingsbevoegdheid' of 'de aannemer voert iets anders uit dan de bedoeling is'. De commissie begrijpt dat zaken soms teruggelegd moeten worden in de organisatie vanwege de financiële consequenties (bijvoorbeeld huurverhoging). De reorganisatie van de afgelopen jaren om de dienstverlening te verbeteren, signaleren belanghebbenden. De commissie heeft de indruk dat het stroomlijnen van de processen nog niet geheel is afgerond. De commissie ziet dat de corporatie zelf een positiever beeld heeft van de voortgang van de verbeteringen, dan de huurders.

### *Grote mate van onderlinge reflectie*

Het is de visitatiecommissie opgevallen dat er zowel bij de raad van commissarissen als de bestuurder een grote mate van (onderlinge) reflectie is. Openheid en transparantie, reflecteren en leren zitten als het ware in 'de genen'. Dit is bijvoorbeeld te zien aan de wijze waarop de raad haar jaarlijkse zelfevaluatie doet. De wijze waarop de beleidscyclus is georganiseerd, getuigt hier ook van. Ieder nieuwbouwproject, renovatie- of onderhoudsproject evalueert de corporatie. De klanttevredenheid wordt regelmatig gemeten. Het proces rondom Nieuwe Sloot wordt door een onafhankelijk bureau geëvalueerd. Iedere evaluatie benut de corporatie om te leren en te verbeteren.

### *Financieel behoudend*

WonenCentraal staat er financieel goed voor. Het is vanuit financieel oogpunt gezien een degelijke corporatie, die risico's goed in beeld brengt en hierin verantwoorde keuzes maakt. Hetgeen in tijden van crisis en onzeker rijksbeleid een compliment is. De corporatie zet in op efficiency en heeft daarin volgens de visitatiecommissie nog een slag te maken. Niet zozeer omdat de lasten nu hoog zijn, maar omdat alle corporaties dit moeten en de doelen om de bedrijfslasten te verlagen bij deze corporatie tot nu toe steeds te hoog gegrepen waren. Dit betreft zowel de omvang van de bedrijfslasten als het stroomlijnen van interne/primaire processen.

### *Toekomst*

De visitatiecommissie ziet de toekomst van wonenCentraal vol vertrouwen tegemoet. Zij vraagt zich wel af hoe de leefbaarheid van de hoogbouwflats zich op lange termijn zal ontwikkelen. Mogelijk dat wonenCentraal, na de fusie tussen de gemeenten Alphen aan den Rijn, Boskoop en Rijnwoude, de samenwerking met de andere in dat gebied gelegen corporaties gaat intensiveren. Samenwerkingspartners hebben het volste vertrouwen in wonenCentraal dat zij hierin de juiste keuzes zal maken. Zij vinden een stap naar verdere samenwerking en zelfs fusie met andere corporaties in de nieuwe gemeente logisch, maar niet noodzakelijk. De visitatiecommissie heeft geen weerstand op een eventuele verdere samenwerking of fusie vernomen.

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting en recensie</b>	<b>5</b>
<b>Inhoud</b>	<b>11</b>
<b>1 wonenCentraal en het werkgebied</b>	<b>13</b>
1.1 De visitatie	13
1.2 wonenCentraal	13
1.3 Het werkgebied	14
1.4 Leeswijzer	14
<b>2 Presteren naar Ambities</b>	<b>15</b>
2.1 Missie en ambities	15
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities	17
2.3 Conclusies en motivatie	17
<b>3 Presteren naar Opgaven</b>	<b>25</b>
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	25
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	27
3.3 Conclusies en motivatie	28
<b>4 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>33</b>
4.1 De belanghebbenden van wonenCentraal	33
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden	35
4.3 Conclusies en motivatie	35
<b>5 Presteren naar Vermogen</b>	<b>41</b>
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	41
5.2 Conclusies en motivatie	41
<b>6 Governance</b>	<b>49</b>
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	49
6.2 Conclusies en motivatie	49
<b>7 Integrale scorekaart</b>	<b>55</b>
<b>Bijlage 1 Verantwoording visitatie</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>61</b>
<b>Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie</b>	<b>73</b>
<b>Bijlage 4 Definities</b>	<b>75</b>
<b>Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven</b>	<b>79</b>
<b>Bijlage 6 Checklist Governancecode</b>	<b>113</b>



# 1 wonenCentraal en het werkgebied

## 1.1 De visitatie

In april 2013 heeft wonenCentraal te Alphen aan den Rijn opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen april en augustus 2013. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 29 en 30 mei 2013.

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), de heer J.A. Boogaard en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren wil wonenCentraal de visitatie gebruiken om goed in te kunnen spelen op ingrijpende veranderingen waarmee zij te maken krijgt. Evenals bij andere woningcorporaties heeft wonenCentraal te maken met de financiële gevolgen van het rijksbeleid, waardoor zij genoodzaakt zal zijn te bezuinigen in plannen en projecten en in de organisatie. Daarnaast krijgt wonenCentraal te maken met een gemeentelijke herindeling, waarbij per januari 2014 de drie gemeenten Alphen aan den Rijn, Boskoop en Rijnwoude worden samengevoegd. WonenCentraal staat voor de vraag hoe zij de samenwerking met de in deze gemeenten actieve (lokale) corporaties verder zal vormgeven.

Op basis van alle door wonenCentraal verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan wonenCentraal, waarna hoor- en wederhoor plaats vond. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2009 tot en met 2012. Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. De wijze van beoordeling wordt verder toegelicht in bijlage 3.

## 1.2 wonenCentraal

WonenCentraal is, middels een fusie tussen twee lokale corporaties, opgericht in 2000. Woningcorporatie wonenCentraal heeft ruim 8.500 woonegelegenheden in eigendom, waarvan ongeveer 60% gestapeld is. De corporatie werkt in de gemeente Alphen aan den Rijn. Deze gemeente telt 72.874 inwoners (CBS, 1 november 2012). Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente Alphen aan den Rijn, diverse zorginstanties, de welzijnsorganisatie Participe en collega-corporaties uit de regio. In de gemeenten Boskoop en Rijnwoude, die in 2014 met de gemeente Alphen aan den Rijn worden samengevoegd, zijn de corporaties Habeko Wonen (Rijnwoude) en Trifolium Woondiensten (Boskoop) actief.

Zij beheren circa 1.800 woningen respectievelijk 1.900 woningen. Januari 2013 heeft wonenCentraal met deze twee woningcorporatie een overeenkomst voor het aangaan van een strategische samenwerking getekend. Bij wonenCentraal werkt in totaal 104 fte (CFV 2012). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit zeven leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurders en een lid op voordracht van de Ondernemingsraad in de raad van commissarissen zitting hebben.

### **1.3 Het werkgebied**

WonenCentraal is werkzaam in de gemeente Alphen aan den Rijn in de provincie Zuid-Holland. Hoewel de gemeente Alpen aan den Rijn officieel niet door het Rijk was aangewezen als groeikern, maakte de gemeente vanaf de jaren '70 van de vorige eeuw een snelle groei door. In 1970 waren er nog 9.500 woningen. In 2010 was dit aantal gegroeid naar ruim 30.000 woningen. Hiermee werd Alphen aan den Rijn een belangrijke forenzenstad voor de steden in Zuid-Holland. De woningmarkt bestaat voor het merendeel uit koopwoningen (61 procent, CBS 2011). 27 procent van de woningvoorraad in de gemeente is corporatiebezit en 11 procent van overige verhuurders. Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 7 in, dat wil zeggen gemiddeld profiel met krimpende portefeuille. Wanneer wonenCentraal wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn twaalf corporaties in deze categorie.

### **1.4 Leeswijzer**

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

- Presteren naar Ambities (hoofdstuk 2);
- Presteren naar Opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens Belanghebbenden (hoofdstuk 4);
- Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

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

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht (integrale scorekaart) te geven van alle beoordelingen. In bijlage 5 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

## 2 Presteren naar Ambities

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van wonenCentraal in relatie tot de ambities.

### 2.1 Missie en ambities

De visitatieperiode betreft de periode 2009 tot en met 2012. Voor deze periode zijn meerdere visiedocumenten van wonenCentraal van belang. WonenCentraal heeft in 2007 een lange termijnvisie verwoord in het document 'Missie, Visie en Strategie 2008-2017'. In 2009 heeft ze dit document geactualiseerd. Het meest recente visiedocument van wonenCentraal voor de lange termijn betreft 'Strategie 2011-2015'. WonenCentraal werkt naast haar lange termijnvisie eveneens met jaarlijkse Kaderbrieven, waarin de visie is geconcretiseerd naar concrete doelen en maatregelen voor het betreffende jaar. Daarnaast zijn er beleidsvisies op onderdelen, bijvoorbeeld Leefbaarheidsbeleid en Energiebeleid.

#### *Missie, Visie en Strategie 2008-2017*

WonenCentraal formuleert in dit document haar missie als volgt:

"Met Ons Vinden Mensen Hun Thuis'. Dat begint bij 'Thuis'. Het draait immers om wonen. Daar is een goed huis de basis voor. Het gaat om meer dan dat huis alleen. Het draait om meedoen, deel nemen aan de samenleving, deel hebben aan je omgeving. Thuis zijn, je thuis voelen, en thuis geven, gaat om meer dan het bieden of hebben van een huis. Van belang daarbij is de overtuiging dat het uiteindelijk altijd om 'Mensen' gaat. Vastgoed is ons metier, woningen zijn ons instrument maar ons bestaan wordt gerechtvaardigd door de mensen voor wie we dat vak uitoefenen en ons instrumentarium inzetten. Leidend daarbij is het besef dat mensen zelf bepalen wat Hun thuis is. Dat kan voor een ieder verschillend zijn."

Bij de strategie voor de te leveren diensten heeft wonenCentraal onderscheid gemaakt tussen de kerntaak en overige taken. Belanghebbenden gaven destijds aan van wonenCentraal geen bijzondere zaken (zoals een hondenuitlaatservice of aanvullend taalonderwijs) te verwachten. Wel verwachten ze verbetering van basisprocessen. Deze blijken, naast de prijs-kwaliteitsverhouding van de woning, ook van groot belang voor de klanttevredenheid (onderdeel van het te behalen klantrendement). Het verbeteren van de volgende processen heeft wonenCentraal aandacht gegeven in haar missie:

- mutatie;
- reparatieverzoeken;
- klachtafhandeling.

Daarnaast werd in 2007 de koers gewijzigd. Drie speerpunten kwamen hieruit voort.

- Het realiseren van een substantiële verkoop met een passend instrumentarium (zoals Koopgarant) evenals goed VVE-bestuur en beheer. In 2009 heeft wonenCentraal bijna eenderde van haar bezit gelabeld als te verkopen woning.
- Ten tweede is een dynamisch voorraadbeleid gebaat bij een dynamisch prijsbeleid. Daarom wordt gewerkt aan ander huurbeleid, voor zover mogelijk, door deel te nemen aan het SEV-experiment 'Huren Op Maat'.

- Het uitgangspunt 'emancipatie' vraagt om participatie en activering in de ruimste zin van het woord. Ook op dat gebied is nog een wereld te winnen. Ook, maar zeker niet alleen met de bewonerscommissies en de huurdersraad.

De vastgoedstrategie kent vier pijlers:

- Nieuwbouw. Vooral voor gezinnen met een laag inkomen en voor senioren of anderszins zorgbehoevenden.
- Verkoop. Niet alleen als inkomstenbron voor de benodigde investeringen maar vooral ook als volkshuisvestelijk instrument. Gelet op de samenstelling van de portefeuille en de vraag naar woningen op de huurmarkt, zijn de kenmerken 'gestapelde bouw' en 'bouwjaren 60-70' en 'Ten Noorden van de Oude Rijn' de belangrijkste selectiecriteria bij de keuze van deze woningen.
- Renovatie en aanpassing. In de bestaande voorraad wordt ingezet op comfortverbetering: door isolatie en verketeling wordt de woontechnische kwaliteit verhoogd terwijl de woonlasten (met name de energielasten) beperkt blijven. Zo worden de doelen betaalbaarheid en milieu gecombineerd. Waar mogelijk en zinvol worden (delen van) flats aangepast voor senioren.
- Herstructurering.

### Strategie 2011-2015

De missie uit 2007 heeft wonenCentraal in dit strategiedocument voortgezet, waarbij zij de nadruk legt bij de primaire doelgroep (huishoudens met een laag inkomen). Daarnaast heeft de corporatie aangegeven in te willen zetten op het aanbieden en verbeteren van verschillende diensten en het verhuren van verzorgingsgebouwen aan maatschappelijke organisaties. Eveneens is de wijkaanpak een van de diensten die wonenCentraal aandacht wil geven. Deze doelen op hoofdlijnen zijn geconcretiseerd in maatregelen welke te vinden zijn in bijlage 5.

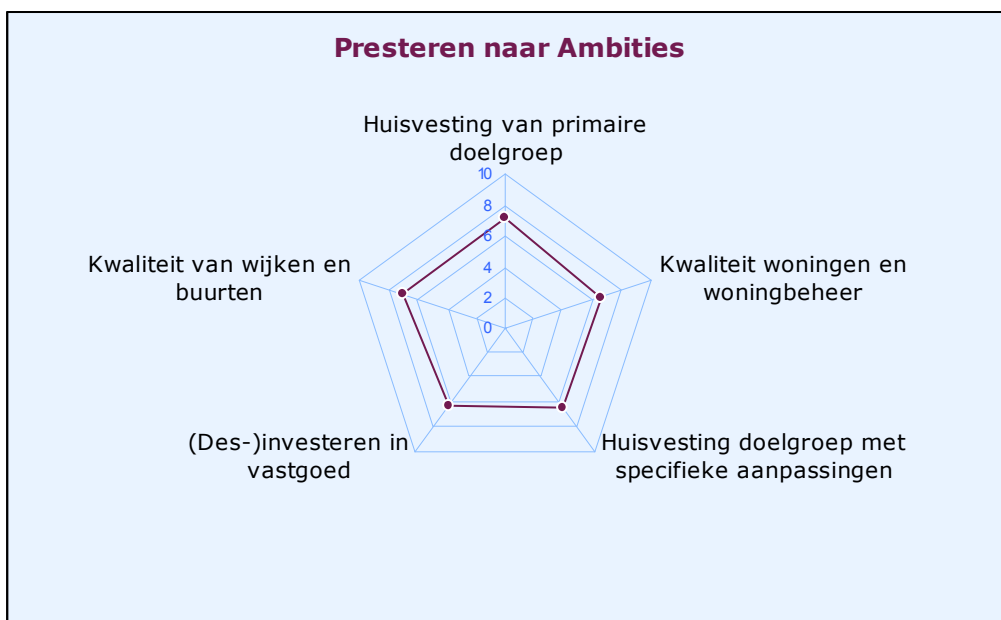
De prestaties, zoals door wonenCentraal geleverd, worden beoordeeld in het licht van de door wonenCentraal vastgestelde ambities, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet (met de ambities die de commissie heeft geabstraheerd vet gedrukt).

Geformuleerde ambities	Prestatievelden
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een vaste woningvoorraad van 6.000 woningen voor de primaire doelgroep (p 79). Het vergroten van het aanbod eengezinshuurwoningen voor huishoudens onder de inkomensgrens (p 79).</li> <li>• Doorstroming bevorderen door nieuwbouw toe te wijzen aan zittende huurders (p 80).</li> <li>• Maximale huurverhoging voor scheefhuurders en het aanbieden van een alternatief (p 80).</li> <li>• Starters alleen woonruimte aanbieden in bestaande bouw.</li> <li>• Dynamisch huurprijsbeleid (p 82).</li> <li>• Verkoop van 1.400 huurwoningen met korting in de periode 2007-2015. Bij voorkeur aan zittende huurders. Kansen bieden voor koopstarters (p 87, 106).</li> </ul>	Huisvesten van primaire doelgroep en bijzondere doelgroepen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energiemaatregelen zoveel mogelijk combineren met planmatig onderhoud van 850 woningen in de periode 2007-2015 (p 89).</li> <li>• Verbeteren processen voor mutatie, reparatieverzoeken en klachtenafhandeling. Doel is tevreden klanten (score 7,5) (p 89).</li> </ul>	Kwaliteit woningen en woningbeheer
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe Sloot, met levensloopbestendige (zorg)appartementen en welzijns- en zorgvoorzieningen op de begane grond in deelgebied Park. De 800 nieuwe en opgepluste appartementen maken daarvan zoveel mogelijk deel uit (p 93/95).</li> </ul>	Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen



<ul style="list-style-type: none"> <li>• 200 woningen opplussen in de periode 2007-2015 (p 95).</li> <li>• Nieuwbouw van 800 zorggeschikte woningen in de periode 2007-2015 (p 96).</li> </ul>	
<p>Transformatieopgave:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.200 woningen nieuwbouw, waarvan: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 800 zorggeschikte appartementen;</li> <li>◦ 400 eengezinswoningen (p 100).</li> </ul> </li> <li>• 1.400 woningen verkopen (p 106).</li> <li>• 350 woningen slopen (p 104).</li> <li>• 200 woningen aanpassen voor senioren (p 95).</li> <li>• Investeren in maatschappelijk vastgoed.</li> </ul>	(Des-)investeren in vastgoed
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zorgen dat de complexen en de directe omgeving van de complexen van wonenCentraal schoon, heel en veilig zijn (p 108).</li> <li>• Betrokkenheid van de klanten/sociale cohesie (ontmoeting, samenleven) (p 108).</li> <li>• Empowerment/zelfredzaamheid (p 110).</li> </ul>	Leefbaarheid rondom complexen

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities



Presteren naar Ambities	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,2
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,5
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	6,5
(Des-)investeren in vastgoed	6,2
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,7</b>

## 2.3 Conclusies en motivatie

### Samenvatting Presteren naar Ambities

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 6,7, bijna conform de norm. Per prestatieveld varieert de score tussen een voldoende en ruim voldoende.

WonenCentraal heeft haar huuraanbod de afgelopen periode vergroot door nieuwbouw van eengezinshuurwoningen en zorggeschikte huurappartementen. Met het experiment 'Huur op Maat' werden de huren bij wonenCentraal gedifferentieerder en bleven ze betaalbaar voor lage inkomens. Daarnaast heeft wonenCentraal ruim duizend appartementen verkocht, veelal met korting en aan zittende huurders. WonenCentraal heeft een groot aantal woningen gerenoveerd of onderhoud uitgevoerd en hiermee een inhaalslag gemaakt op het achterstallig onderhoud. De basisprocessen in de dienstverlening zijn geleidelijk aan het verbeteren. WonenCentraal heeft het thema zorg breed aandacht gegeven, waardoor op diverse locaties zorggeschikte appartementen, zorgunits en bijbehorende voorzieningen zijn gerealiseerd. In 2010 werd de woonzorgwijk Zegerkwartier opgeleverd, zijn er woningen aan de Preludeweg voor senioren geschikt gemaakt en op een paar andere locaties zorgunits gebouwd. Ten aanzien van de ontwikkeling van woningen voor de woonservicezone Nieuwe Sloot en op de Lupinesingel is recentelijk besloten dat dit niet worden voortgezet. WonenCentraal heeft in de periode 2008 tot en met 2012 in totaal bijna 400 nieuwbouwwoningen (inclusief zorgunits) gerealiseerd. De nieuwbouw is gerealiseerd op diverse locaties: het Zegerkwartier, 't Span, KLOP in Kerk en Zanen, Antartica en de Bloemhofstraat. De waardering van klanten voor de leefbaarheid is volgens onderzoek gestegen naar een 7,5. De ambities zijn hiermee gemiddeld genomen bereikt. Voor sommige buurten blijft aandacht nodig.

### **Huisvesting van primaire doelgroep (7,2)**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,2.

#### *Beschikbaarheid*

WonenCentraal heeft in 2008 meerdere beleidsdoelen vastgesteld om de doorstroming in de bestaande voorraad te bevorderen en tekorten aan bepaalde woningtypen in Alphen aan den Rijn te verminderen. In haar beleidsplan stelde zij dat onder andere senioren met een iets hoger inkomen een sleutel zijn in de verstopte woningmarkt. De corporatie was daarom van plan om voor senioren sociale nieuwbouw te realiseren (800 in de periode 2008-2017). De corporatie wilde eveneens het aanbod van eengezinshuurwoningen voor de primaire doelgroep vergroten (400 in de periode 2008-2017). Daarnaast heeft wonenCentraal in haar meest recente beleidsvisie over de periode 2011-2015 besloten een vaste woningvoorraad van 6.000 woningen te behouden voor de primaire doelgroep.

De commissie constateert dat wonenCentraal gericht heeft gewerkt om de benoemde beleidsdoelen te behalen. Haar kernvoorraad is groter dan de corporatie ambieert: ruim 6.200 woningen. Via het regionale woonruimteverdelingsysteem benut ze de lokale beleidsruimte om de kansen van bepaalde doelgroepen te vergroten. Daarnaast heeft de corporatie haar huuraanbod de afgelopen periode vergroot door nieuwbouw van eengezinshuurwoningen en zorggeschikte huurappartementen. De commissie constateert dat de corporatie over het geheel ruim voldoende op koers ligt. Hierbij dient te worden opgemerkt dat door het Woonakkoord de corporatie de plannen voor de toekomst opnieuw tegen het licht heeft gehouden en het onzeker is of deze zullen worden uitgevoerd.

### *Betaalbaarheid*

WonenCentraal heeft in 2008 de ambitie gesteld te werken aan een dynamisch huurbeleid en daarom deel te willen nemen aan het SEV-experiment 'Huren op Maat'. Nieuwe huurders met een laag inkomen kregen korting op de huurprijs, zodat de huren betaalbaar bleven. Nieuwe huurders met een hoger inkomen kregen een hogere huur. De corporatie heeft 'Huren op Maat' in 2009 ingevoerd met een looptijd tot april 2012. Door Huur op Maat is de toewijzing van woningen aan de doelgroep met 5 procent gestegen en is in combinatie met de verkoop het scheefwonen teruggedrongen van 45 procent naar 33 procent. Inmiddels is het experiment afgelopen. Recentelijk heeft wonenCentraal nieuw huurbeleid opgesteld. Hierbij heeft wonenCentraal op advies van de huurdersraad rekening gehouden met lagere huurverhoging voor de lagere inkomensgroepen. De commissie constateert dat wonenCentraal conform haar eigen ambities ruim voldoende heeft gepresteerd en dat scheefwonen is verminderd met steun van de huurders.

### *Bevorderen eigen woningbezit*

Een belangrijke ambitie die wonenCentraal in 2008 heeft geformuleerd, was de verkoop van 1.400 huurwoningen met korting in de periode 2007-2015. Een van de doelen van deze verkoopambitie was tegemoet te komen aan de vraag van zittende huurders (met name de zogenoemde scheefwoners) en kansen te bieden aan koopstarters. De commissie constateert dat de corporatie deze doelstelling ruim voldoende heeft behaald met een timing en kortingpercentage die, terugkijkend, optimaal waren. Inmiddels zijn er in de periode 2006 tot en met 2012 1.042 verkochte woningen, waarvan 853 woningen met korting verkocht zijn. De gemiddelde korting over alle verkochte woningen bedraagt 30 procent (2006 tot en met 2012). Een groot deel van deze woningen is reeds vóórafgaand aan de visitatieperiode (2009 tot en met 2012) verkocht. De prestaties op het onderdeel 'bevorderen van het eigen woningbezit' van wonenCentraal zijn daarmee flink hoger dan wat in deze tijd gebruikelijk is bij woningcorporaties. Over het algemeen worden verkoopdoelstellingen door de slechte economische omstandigheden neerwaarts bijgesteld.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer (6,5)**

De commissie waardeert dit onderdeel met een voldoende (6,5).

### *Onderhoud en duurzaamheid*

WonenCentraal heeft zichzelf in 2008 de ambitie gesteld om in de periode tot 2015 bij 850 woningen renovatie uit te voeren om zo een inhaalslag te maken op het achterstallig onderhoud. Daarnaast beoogde de corporatie 200 tot 250 woningen op te plussen, zodat ze geschikt zouden worden voor senioren. De corporatie beoogde de renovatie zoveel mogelijk combineren met het doorvoeren van energiewaarderegelingen. Met het doorvoeren van energiewaarderegelingen wilde wonenCentraal vooral bereiken dat de huurder lagere woonlasten krijgt en het wooncomfort wordt verhoogd. In de periode 2008 tot en met 2012 heeft wonenCentraal bijna 1.000 woningen gerenoveerd. Het betrof onder meer Preludeweg, Kortenaerstraat en Fideliohof. Hiermee heeft wonenCentraal haar doelen voor renovatie bijna behaald. De commissie constateert op basis van de documenten van wonenCentraal dat de onderhoudssituatie van de complexen in eerste instantie niet goed in beeld was en dat er sprake was van achterstallig onderhoud.

Bij de uitwerking en actualisering van de complexplannen heeft de corporatie, op basis van de feitelijke onderhoudssituatie en het kwaliteitsbeleid, vanaf 2010 haar doelstelling verbreed. Naast renovatie werd ook groot en planmatig onderhoud onderdeel van de ambitie. Hiermee werd het aantal te verbeteren woningen naar boven bijgesteld. Inmiddels heeft wonenCentraal in de periode 2008 tot en met 2012 in totaal ruim 2.000 woningen gerenoveerd, onderhouden of verbeterd. Door het recente regeringsbeleid zal de resterende ambitie worden uitgesmeerd over een langere planperiode dan oorspronkelijk gepland. De commissie waardeert dit onderdeel met een goede voldoende, omdat de corporatie een groot aantal woningen inmiddels heeft gerenoveerd en de achterstand aan het inlopen is.

#### *Dienstverlening*

De corporatie heeft in 2008 de ambitie geformuleerd om de basisprocessen (mutatie, reparatieverzoeken en klachtenafhandeling) te verbeteren. Deze blijken van groot belang voor de klanttevredenheid. De corporatie heeft daarom in 2010 een reorganisatie ingezet. Om te meten of deze processen zijn verbeterd, beoogt de corporatie een klanttevredenheid met de score 7,5 te behalen.

De visitatiecommissie baseert op basis van de klanttevredenheidsonderzoeken en de visitatiegesprekken dat de basisprocessen enigszins zijn verbeterd. De corporatie heeft nog een verbeterslag te maken. De commissie beoordeelt dit met een voldoende. De klanttevredenheid bij mutatie is gestegen van 7,0 in 2008 naar 7,2 in 2012 en is hiermee onder de ambitie van 7,5 gebleven. De afhandeling van reparatieverzoeken is verbeterd van een 7,4 in 2008 en krijgt van de klant anno 2012 een score 7,6, iets boven de gestelde ambitie. De verbetering van klachtenafhandeling verdient nog de nodige aandacht. In 2008 scoorde de corporatie hier een 6,7. In de nabije toekomst is de corporatie van plan het proces verder te verbeteren volgens Lean management.

#### **Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen (6,5)**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,5.

In deze paragraaf wordt met name ingegaan op huisvesting voor senioren en zorgbehoevenden wat de commissie beoordeelt als voldoende. Ten aanzien van overige doelgroepen, zoals statushouders, dak- en thuislozen, is een oordeel over de prestaties terug te vinden in het hoofdstuk Presteren naar Opgaven en is dit ruim voldoende.

WonenCentraal heeft in haar bestaande voorraad 3.000 nultredenwoningen, 300 woningen specifiek voor fysiek gehandicapten en 250 eenheden voor bijzondere doelgroepen. De corporatie verhuurt de complexen Noorderbrink, Hof van Alphen, St. Joseph en Magnolia als specifieke ouderenhuisvesting dan wel verzorgingshuizen.

Daarnaast heeft de corporatie Fokuswoningen. De corporatie werkt hierbij met een diversiteit aan zorginstanties samen. De corporatie constateerde in 2008 al dat de bestaande woningvoorraad onvoldoende geschikt is voor het huisvesten van senioren in de toekomst, omdat de vraag vanuit deze groep groter wordt. Daarom heeft de corporatie destijds in haar beleidsvisie opgenomen 800 zorggeschikte nieuwbouwwoningen te realiseren in de periode 2007-2015.

In samenspraak met verschillende partijen heeft de corporatie het te ontwikkelen woonservicegebied Nieuwe Sloot als pilot aangewezen, waar naast levensloopbestendige zorgappartementen ook welzijns- en zorgvoorzieningen zouden worden gerealiseerd. Het opplussen van 200 bestaande appartementen zou hier zoveel mogelijk onderdeel van worden. Eveneens werd beoogd om 10 procent specials te realiseren. Het gaat daarbij om woningen voor bijzondere doelgroepen als gehandicapten en GGZ.

De commissie constateert dat wonenCentraal het thema zorg breed aandacht heeft gegeven, waardoor op diverse locaties zorggeschikte appartementen, zorgunits en bijbehorende voorzieningen zijn gerealiseerd. Alle nieuwbouwappartementen zijn 'zorggeschikt' geproduceerd en er zijn ruim tachtig zorgunits (specials) gebouwd. In 2010 werd de woonzorgwijk Zegerkwartier opgeleverd, met naast een diensten- en dagactiviteitencentrum 50 huurappartementen, 15 eengezinswoningen en 56 zorgplaatsen voor cliënten van GGZ Rijnstreek en 8 HAT-woningen voor cliënten van GGZ Rijnstreek. In 2010 heeft de corporatie 48 woningen aan de Preludeweg voor senioren geschikt gemaakt. Daarnaast heeft wonenCentraal 38 zorgunits op de nieuwbouwlocaties KLOP in Kerk en Zaan en 't Span gerealiseerd. Ten aanzien van de ontwikkeling van woningen voor de woonservicezone Nieuwe Sloot en op de Lupinesingel is recentelijk besloten dat dit niet wordt voortgezet. In de volgende paragraaf zal hier uitgebreider op ingegaan worden.

### **(Des-)investeren in vastgoed (6,2)**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,2.

#### *Nieuwbouw*

WonenCentraal heeft in 2008 een nieuwbouwambitie geformuleerd van 400 sociale eengezinswoningen, 800 sociale zorggeschikte appartementen en 225 zorgwoningen/plaatsen in de periode 2008-2015. Hiermee wil ze de doelgroep gezinnen met een laag inkomen en senioren/zorgbehoevenden bedienen. Het aantal nieuwbouwwoningen dat de corporatie gepland had voor de visitatieperiode (2008 tot en met 2012) was 578.

WonenCentraal heeft in de periode 2008 tot en met 2012 in totaal bijna 300 nieuwbouwwoningen en circa 95 zorgunits gerealiseerd. De nieuwbouw is gerealiseerd op diverse locaties: het Zegerkwartier, 't Span, KLOP in Kerk en Zanen, Antarctica en de Bloemhofstraat. De commissie constateert dat de corporatie hiermee iets achterloopt op haar eigen ambitie. Of het behalen van de oorspronkelijke ambitie in de toekomst nog lukt, is zeer de vraag. Recentelijk zijn namelijk 299 zorggeschikte appartementen en 66 zorgwoningen in Nieuwe Sloot en 27 zorgunits in Lupinesingel vervallen. Twaalf jaar heeft de corporatie samen met de gemeente en diverse zorg- en welzijnspartijen hard gewerkt aan de pilot Nieuwe Sloot. Door de complexiteit van het project in combinatie met bezwaarschriften van omwonenden, de woningmarktcrisis, bezuinigingen bij samenwerkingspartners en het rijksbeleid is deze pilot tot teleurstelling van alle partijen recent stopgezet.

De commissie constateert daarmee dat wonenCentraal een grote inzet en betrokkenheid heeft getoond, maar dat de ambitie voor nieuwbouw uiteindelijk in z'n totaliteit niet voldoende behaald is. Met de kennis van nu verbaast het de commissie dat dit niet eerder is gedaan. De commissie waardeert het dat de corporatie lering wil trekken uit het project Nieuwe Sloot door een evaluatieonderzoek te laten uitvoeren.

### *Herstructurering*

WonenCentraal heeft in 2008 in haar bedrijfsvisie de ambitie neergelegd om 350 woningen te slopen en 200 vervangende nieuwbouwwoningen te realiseren in de periode tot 2015. Inmiddels heeft de corporatie 52 woningen (waaronder woningen aan de Bloemenhofstraat) gesloopt en heeft ze de doelstelling naar beneden bijgesteld. De corporatie vindt het in tijden van crisis niet verantwoord om veel woningen te slopen. Sloop en vervangende nieuwbouw vinden de komende jaren plaats in Lage Zijde en de Buitendorpstraat. Complexen aan Leeuwerikstraat en Nachtegaalstraat (totaal 128 woningen) verkoopt de corporatie aan de gemeente, waarna de gemeente deze woningen sloopt. De Lange Diamantflat (168 woningen) wordt opgeknapt in plaats van gesloopt. De commissie vindt dat de corporatie - in deze tijden van crisis - een (financieel) verantwoorde keuze heeft gemaakt door de ambitie voor sloop naar beneden bij te stellen, maar verwacht dat herstructurering van de Diamantflat op lange termijn aan de orde blijft.

### *Verkoop*

WonenCentraal heeft in 2008 de ambitie geformuleerd om een groot aantal gestapelde woningen uit haar bezit te verkopen. De reden was zowel verkoop als inkomstenbron voor de benodigde investeringen, als een volkshuisvestelijk instrument. De ambitie voor het aantal te verkopen woningen in de periode 2008 tot 2015 bedroeg 1.500, welke in 2009 werd bijgesteld naar 1.400. Bij de verkoop hanteerde de corporatie een korting tot maximaal 40 procent. Zeker met de kennis van nu, constateert de commissie dat dit de juiste keuze is geweest.

WonenCentraal heeft in de periode 2008 tot en met 2012 ruim duizend appartementen verkocht, waarmee zij op koers ligt met haar ambitie. De meeste woningen zijn verkocht in 2009 en 2010. Onder de huidige economische omstandigheden en het beëindigen van het kortingenbeleid van maximaal 40 procent naar gemiddeld 10 procent, wordt het moeilijker om de gewenste aantallen te behalen. De corporatie heeft zowel woningen verkocht als aangekocht. Zij heeft particuliere eengezinswoningen gekocht, omdat juist dit segment ontbreekt in de sociale huur. De commissie constateert dat wonenCentraal op deze manier haar ambities ruim voldoende heeft behaald.

### **Kwaliteit van wijken en buurten (7,0)**

De commissie waardeert dit onderdeel conform de norm (7,0).

WonenCentraal is een corporatie die zich in de loop der jaren steeds meer heeft ontwikkeld naar een wijk- of buurtgerichte corporatie, met veel buurtbeheerplannen, leefbaarheidsbudgetten en huismeesters. In 2008 heeft de corporatie in haar bedrijfsvisie opgenomen dat ze daarnaast ook wilde koersen op empowerment/zelfredzaamheid van mensen. In haar beleidsstrategie van 2011 formuleerde de corporatie haar ambitie als volgt: "Wij dragen eraan bij dat onze complexen en hun omgeving schoon, heel en veilig zijn. Wij investeren in maatschappelijk vastgoed om een veilige, goed voorziene wijk te creëren. Wij vinden partners om overlast bij bewoners te bestrijden, eventueel ondersteunen we hen daar ook bij. Wij werken ten behoeve van onze huurders samen met de partners die in de wijk actief zijn. Wij nemen deel aan zorgnetwerken. Eveneens heeft de corporatie een apart leefbaarheidsbeleid opgesteld, waarin concrete projecten en activiteiten zijn benoemd.

WonenCentraal investeert jaarlijks tussen de half en een miljoen euro in leefbaarheid. De corporatie verhuurt vastgoed aan (kleine en grotere) wijkgerichte organisaties. Hierdoor kunnen diverse instanties werk/dagbesteding voor aandachtsgroepen tot uitvoering brengen. Zo kunnen verstandelijk gehandicapten werken in een lunchroom. Andere groepen (zoals kansloze jongeren) worden ingezet bij onderhoudsprojecten. De corporatie geeft aandacht aan de schoonmaak en beveiliging van publieke en algemene ruimten rond de eigen complexen. Huismeesters van complexen spelen hierbij een belangrijke rol. Daarnaast zijn huismeesters belangrijk voor sociaal- en buurtbeheer. De corporatie ondersteunt een diversiteit aan activiteiten in de wijk, zoals een kinderboerderij, buurtbarbecue, een multicultidag of sinterklaasfeest. Het is de commissie opgevallen dat daar waar bewoners zich actief opstellen, de corporatie er voor open staat hun wensen te faciliteren. Zo heeft de corporatie op verzoek van huurders, bij complexen waar woningen verkocht zijn, een experiment in het leven geroepen waarbij huurders wonenCentraal vertegenwoordigen in het overleg van de Vereniging van Eigenaren (VVE). De huurders hebben namens de corporatie stemrecht in de VVE. De corporatie neemt deel aan zorgnetwerken en opereert hierin actief. De corporatie draagt bij aan ISV-programma's in buurten voor onderwijs, werk en buurtbemiddeling. Het gemiddelde cijfer voor de buurt en de leefbaarheid in het klanttevredenheidsonderzoek is gestegen naar een 7,5. De ambities zijn hiermee gemiddeld genomen bereikt, maar voor sommige buurten blijft aandacht nodig. De commissie constateert dat de corporatie conform de norm presteert en signaleert tegelijkertijd dat het uitwerken van de thema's empowerment en zelfredzaamheid nog onderbelicht zijn gebleven de afgelopen jaren.





### 3 Presteren naar Opgaven

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

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

Onder opgaven worden verstaan alle formele en/of vastgestelde externe opgaven (zoals vastgelegd in prestatieafspraken met gemeente(n) en zorg en welzijnsinstellingen). De belangrijkste lokale visies en afspraken zijn terug te vinden in:

- Woonvisies gemeente Alphen aan den Rijn 2004-2018.
- Prestatieafspraken tussen de gemeente Alphen aan den Rijn en wonenCentraal 2006-2010.
- Visie en uitvoeringsplan Wonen, Zorg en Welzijn (2007).

Daarnaast is er het landelijke convenant Energiebesparing corporatiesector (2008).

##### *Woonvisie en Prestatieafspraken gemeente Alphen aan den Rijn en wonenCentraal*

In 2004 werd de gemeentelijke woonvisie vastgesteld. Deze visie werd vertaald in prestatieafspraken tussen de gemeente en wonenCentraal. De afspraken betroffen de periode 2006-2010. Met deze prestatieafspraken hoopten partijen de volgende doelen te bereiken:

- Vermindering van het woningtekort door nieuwbouw in de huur- en koopsector en doorstromingsbevordering, waarbij de aandachtsgroepen van beleid extra aandacht behoeven.
- Vergroting van de kwaliteit van de woningvoorraad en woonomgeving (door vernieuwing en herstructurering).
- Vergroting van de keuzevrijheid van de woonconsument naar wijk en woonmilieu door een divers aanbod qua woningtype.
- De zelfstandigheid van de zorgbehoevende woonconsument meer faciliteren door aanbod van voldoende woningen in combinatie met zorg- en servicediensten.
- Bevorderen van de eigen verantwoordelijkheid van de woonconsument door deze steeds meer bij het beheer te betrekken.

Deze prestatieafspraken zijn onderverdeeld naar type afspraak (handelingsafpraak of garantieafpraak). In 2011 hebben partijen deze prestatieafspraken gemonitord en afgesloten. In 2012 zijn de bestaande prestatieafspraken verlengd, onder andere vanwege de voorgenomen fusie van Alphen aan den Rijn met Boskoop en Rijnwoude.

##### *Visie en Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn en Zorg 2009-2018*

In juni 2007 is de Lokale visie Wonen, Welzijn en Zorg vastgesteld en is een convenant ondertekend met betrokken partijen. De gemeente Alphen aan den Rijn was trekker van dit proces. Betrokken partijen bestonden naast wonenCentraal uit verschillende zorgpartijen, waaronder Philadelphia, Binnenvest, ActiVite en Rijnland zorggroep. Partijen waren de volgende uitgangspunten overeengekomen:

- De visie wonen, welzijn en zorg bouwt voort op het beleid van de gemeente en de lokale partners.
- Het aanbod voor welzijn en zorg is zo dicht mogelijk bij de burger georganiseerd.

- Er is sprake van een evenwichtige verdeling/spreiding van voorzieningen op het terrein van wonen, welzijn en zorg in de stad.
- Het (toekomstige) aanbod sluit aan bij vraag en behoeften van bewoners.

Na het opstellen van een visie is samen met deze partijen een analyse gemaakt van het gewenste en huidige aanbod op het snijvlak van Wonen Welzijn en Zorg. Op basis van deze inventarisatie is een uitvoeringsplan geschreven wat zo concreet mogelijk beschrijft welke projecten en activiteiten de organisaties de komende jaren zullen uitvoeren. In september 2010 is dit plan gemonitord.

*Convenant energiebesparing corporatiesector (10 oktober 2008)*

In het energieconvenant hebben Aedes, de Woonbond en de ministeries van VROM en WWI een aantal ambitieuze doelstellingen voor energiebesparing vastgelegd:

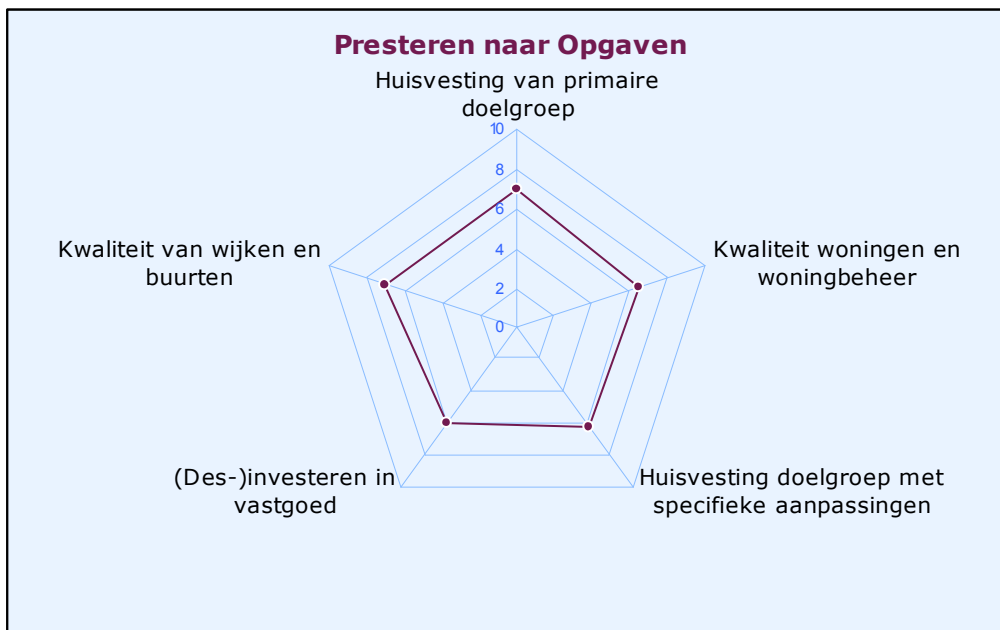
- Vergroten van het draagvlak onder huurders voor energiebesparing.
- Besparing van minstens 20 procent op het gasverbruik in de bestaande bouw voor de periode 2008-2018.
- Verlagen van het energieverbruik in de nieuwbouw per 1 januari 2011 met 25 procent. Vanaf 1 januari 2015 moet dat zelfs 50 procent zijn. Concreet betekent dit een aanpassing van het Bouwbesluit met een verdere verlaging van de Energie Prestatie Coëfficiënt (EPC) van 0,8 naar 0,6 in 2011 en 0,4 in 2015.
- Woningen op het niveau van Energielabel B bij ingrijpende woningverbetering (of het Energielabel met minimaal twee klassen te verbeteren).
- Opnemen van de energieprestatie van woningen in het Woningwaarderingstelsel (WWS).

Inmiddels is er een nieuw landelijk convenant, dat mede door de brancheorganisatie Aedes is getekend. Dit is het convenant Energiebesparing huursector (28 juni 2012).

<b>Geformuleerde afspraken 2009-2012</b>	<b>Prestatievelden</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken maken met gemeente over gewenste omvang kernvoorraad.</li> <li>• Experimenten doorstroombevordering.</li> </ul>	Huisvesten van primaire doelgroep en bijzondere doelgroepen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenant energiebesparing corporatiesector (2008).</li> <li>• Bij renovatie en herstructurering worden ten minste de basismaatregelen uit het Convenant Duurzaam Bouwen gerealiseerd.</li> </ul>	Kwaliteit woningen en woningbeheer
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een gezamenlijke visie met de gemeente voor het creëren van meerdere woonservicezones.</li> <li>• Meewerken aan Woonzorgwijk Zegerkwartier.</li> <li>• 15 woningen voor zorginstellingen toewijzen buiten het reguliere toewijzingssysteem.</li> <li>• Aanpassen van woningen voor de doelgroep senioren.</li> <li>• Projecten waarvan wonenCentraal trekker is: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe sloot - woningaanbod</li> <li>• Nieuw sloot - zorg en welzijnsvoorzieningen</li> <li>• Kop Sterrenlaan multifunctionele accommodatie</li> </ul> </li> <li>• Woningen voor mantelzorgers.</li> <li>• Afspraken om problemen van statushouders, dak/thuislozen, probleemgroepen op te lossen.</li> </ul>	Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkeling van ten minste 120 huurwoningen in de goedkope en middeldure sector als netto toevoeging.</li> <li>• Concrete afspraken maken met gemeente over aantal te bouwen woningen, voor welke doelgroep, op welke locatie en in welke huurprijscategorie.</li> </ul>	(Des-)investeren in vastgoed

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor locaties waar wonenCentraal voornemens is de woningvoorraad te wijzigen (nieuwbouw, sloop, transformatie, herstructurering) formuleren gemeente en wonenCentraal gezamenlijk een locatieadvies.</li> <li>• Gemeente en wonenCentraal zullen gezamenlijk de herontwikkeling omgeving Thorbeckestraat ter hand nemen.</li> <li>• Samen met gemeente herstructureringslocaties onderzoeken.</li> <li>• Verkoop van woningen.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De gemeente en wonenCentraal betrekken bewoners bij hun wijk en geven hun nadrukkelijk inspraak bij het inrichten en beheer van openbare ruimte (groen en speeltoestellen) en bij de totstandkoming van woningbouwprojecten en dergelijke.</li> <li>• De gemeente en wonenCentraal verplichten zich bij de hoogbouw het beheer ook zelf te blijven uitvoeren en niet volledig uit te besteden aan bewoners.</li> <li>• WonenCentraal en gemeente erkennen het belang van buurtbeheer en de problemen rondom sommige groepen jongeren.</li> </ul>	Leefbaarheid rondom complexen

### 3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,5
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	6,3
(Des-)investeren in vastgoed	6,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,6</b>

### 3.3 Conclusies en motivatie

#### **Samenvatting Presteren naar Opgaven**

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 6,6. Per prestatieveld varieert de score tussen een voldoende en ruim voldoende. De omvang van de kernvoorraad is met 6.200 woningen op orde. Ten behoeve van het bevorderen van doorstroming heeft wonenCentraal de nieuwbouw van het project KLOP, Zwammerdam en in de Gerard Doustraat met voorrang toegewezen aan doorstromers. WonenCentraal heeft daarnaast goed ingespeeld op het verlenen van huisvesting in noodsituaties (bijvoorbeeld bij de ontploffing van de Argoflat). Ten aanzien van duurzaamheid zijn diverse convenanten afgesloten. Energiemaatregelen zijn onderdeel van de complexplannen, waarbij de corporatie probeert de energielasten te verminderen. In KLOP II wordt bij nieuwbouw van 61 eengezinswoningen zonnepanelen geplaatst. De commissie constateert dat wonenCentraal zich volop heeft ingezet en samengewerkt op het gebied van wonen, zorg en welzijn. De afgelopen jaren is gewerkt aan de voorbereidingen voor de woonservicewijk Nieuwe Sloot. Dit project is recentelijk stopgezet, omdat de exploitatie niet haalbaar bleek. Diverse redenen lagen hieraan ten grondslag. Er was sprake van bezuinigingen bij samenwerkingspartners en de plannen dienden te worden aangepast naar aanleiding van bezwaarschriften van omwonenden. Daarnaast is door de jaren heen de inschatting van de opgave voor de doelgroep veranderd en ligt deze meer in de sfeer van geschikt wonen. Er blijft hierdoor een opgave liggen voor de doelgroep senioren. De corporatie heeft gezorgd voor voldoende huisvesting voor status- en vergunninghouders en andere bijzondere doelgroepen. In de prestatieafspraken hebben wonenCentraal en de gemeente afgesproken de herontwikkeling Stadshart Lage Zijde gezamenlijk op te pakken. Inmiddels is het project vertraagd, maar is wonenCentraal nog steeds voornemens in te zetten op de nieuwbouw in de Lage Zijde. Het is een van de projecten die de corporatie niet wegbezuinigd heeft ten gevolge van het rijksbeleid. Bij nieuwbouw en onderhoud- en renovatieprojecten betreft wonenCentraal haar huurders en omwonenden. De huismeesters van wonenCentraal spelen een belangrijke rol bij het beheer en onderhoud in en rondom de complexen en het betrekken van huurders hierbij.

#### **Huisvesting van primaire doelgroep (7,0)**

De commissie waardeert dit onderdeel met een conform de norm 7,0.

##### *Beschikbaarheid en betaalbaarheid*

De visitatiecommissie constateert dat de gemiddelde inschrijfduur om als woningzoekende een woning te bemachtigen in Alphen aan den Rijn circa vijf jaar is en dat er dus een opgave ligt ten aanzien van het vergroten van de beschikbaarheid van woningen. De gemeente Alphen aan den Rijn en wonenCentraal hebben in 2006 (prestatie)afspraken gemaakt omtrent de (minimale) omvang van de kernvoorraad en omtrent het bevorderen van de doorstroming in de bestaande voorraad door in bijzondere gevallen op basis van andere criteria dan binding en registratieduur toe te wijzen (passend in het experiment van de regionale woonruimteverdeling). De commissie constateert daarnaast dat de omvang van de kernvoorraad - mede vanwege het naar beneden bijstellen van de sloopambitie - met 6.200 woningen op dit moment groter is dan afgesproken (6.000).

De corporatie voldoet op dit punt dus ruimschoots aan de norm. Ten behoeve van het bevorderen van doorstroming heeft wonenCentraal de nieuwbouw van het project KLOP, Zwammerdam en in de Gerard Doustraat met voorrang toegewezen aan doorstromers. De effecten op de doorstroming heeft de corporatie telkens geëvalueerd. De commissie constateert dat gedurende de visitatieperiode de inschrijfduur van woningzoekenden om een woning te bemachtigen fors is afgenomen van 69 maanden in 2009 tot 60 maanden in 2012. Een inschrijfduur van 60 maanden is echter nog steeds erg lang en toont aan dat er nog een opgave ligt. Om deze opgave op te lossen is naast het op gang brengen van doorstroming meer nieuwbouw nodig. De nieuwbouwproductie wordt beoordeeld bij '(des-)investeringen' en niet bij dit onderdeel.

Eveneens kwam uit de visitatiegesprekken naar voren dat wonenCentraal goed heeft ingespeeld op noodsituaties. Als voorbeeld werd de ontploffing in de Argoflat genoemd, waar acuut voor enkele honderden huishoudens tijdelijke huisvesting moest worden geregeld. WonenCentraal heeft op deze noodsituatie snel ingespeeld en haar netwerk benut om deze huishoudens onder te brengen. De commissie waardeert dit positief.

#### *Inspelen op vraag koopwoningen*

De commissie constateert dat wonenCentraal met de verkoop van woningen met korting goed heeft ingespeeld op een tekort op de woningmarkt. Zowel voor startende kopers als zittende huurders was het aanbod beperkt. Hierover waren overigens geen prestatieafspraken met de gemeente gemaakt, maar het staat wel aangegeven in de omvang van de Kernvoorraad 2011-2015.

#### **Kwaliteit woningen en woningbeheer (6,5)**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,5.

WonenCentraal en de gemeente Alphen aan den Rijn hebben geen prestatieafspraken gemaakt over de kwaliteit van woningen en de dienstverlening, terwijl de commissie op basis van de visitatiegesprekken constateert dat daar nog wel een opgave ligt, zoals beschreven is in presteren volgens belanghebbenden en presteren naar ambities. Op dit punt heeft de corporatie voldoende tot ruim voldoende gepresteerd. Partijen hebben afgesproken met betrekking tot renovatie en herstructurering ten minste de basismaatregelen uit het Convenant Duurzaam Bouwen toe te passen. Eveneens heeft wonenCentraal afgesproken dat zij ernaar streeft een nota Duurzaam Bouwen op te stellen waarin de integrale maatregelen voor nieuwbouw en bestaande bouw staan omschreven. Daarnaast zijn er lange termijn convenanten op landelijk niveau, waaraan de corporatie dient te voldoen.

De commissie constateert dat wonenCentraal zich bij nieuwbouw en herstructurering heeft gehouden aan het Convenant Duurzaamheid. In de bestaande woningvoorraad zijn tot 2017 complexplannen voor circa 2.600 woningen vastgesteld. Energiemaatregelen zijn onderdeel van deze complexplannen, waarbij de inzet onder meer het beperken van de woonlasten is. In KLOP II wordt bij nieuwbouw van 61 eengezinswoningen zonnepanelen geplaatst. Eveneens heeft de corporatie een nota over duurzaamheidsbeleid opgesteld.

## Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen/voorzieningen (6,3)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,3.

### *Senioren en zorgbehoevenden*

In de prestatieafspraken 2006 met de gemeente Alphen aan den Rijn heeft wonenCentraal afgesproken mee te werken aan de ontwikkeling van woonzorgwijk Zegerkwartier en een gezamenlijke visie voor meerdere woonservicezones te ontwikkelen. Dit betrof in ieder geval Nieuwe Sloot en mogelijk ook de Stationslocatie. In 2009 werd in het kader van het Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn, Zorg afgesproken dat wonenCentraal trekker zou zijn voor de ontwikkeling van het woningaanbod en voorzieningen in het woonservicegebied Nieuwe Sloot. Eveneens werd wonenCentraal verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de multifunctionele accommodatie aan de Kop Sterrenlaan. De corporatie heeft in het uitvoeringsplan afgesproken mee te werken aan de woonzorgwijk Zegerkwartier en hier nieuwbouwprojecten te realiseren. Daarnaast zou ze woningen opplussen.

De commissie constateert dat wonenCentraal zich volop heeft ingezet en samengewerkt op het gebied van wonen, zorg en welzijn. WonenCentraal heeft in de woonzorgwijk Zegerkwartier diverse nieuwbouwprojecten gerealiseerd en gedurende de visitatieperiode onder meer 56 zorgplaatsen voor diensten van GGZ Rijnstreek gebouwd. Bijna 50 woningen zijn opgeplust. Eind 2009 is het haalbaarheidsonderzoek 'Ontwikkeling woonservicezones' vastgesteld. Het project multifunctionele accommodatie Kop Sterrenlaan zal nog uitgevoerd worden en loopt op schema. De afgelopen jaren is gewerkt aan de voorbereidingen voor de woonservicewijk Nieuwe Sloot. In het hoofdstuk Presteren naar Ambities is reeds toegelicht waarom dit project recentelijk is stopgezet. Een van de redenen was dat door bezuinigingen bij samenwerkingspartners de vraag naar nieuw intramurale voorzieningen en maatschappelijk vastgoed grotendeels wegviel. De corporatie wijst erop dat ook de wensen van senioren inmiddels zijn veranderd. Met de kennis van nu terugkijkend is de vraag waarom het project niet eerder is stopgezet. Door het stopzetten van dit belangrijke project, blijft er volgens de commissie mogelijk nog wel opgave liggen voor geschikte huisvesting van senioren in de gemeente Alphen aan den Rijn<sup>1</sup>.

### *Overige doelgroepen*

Met de gemeente zijn prestatieafspraken gemaakt over het huisvesten van probleemgroepen en dak- en thuislozen. Eveneens is afgesproken dat wonenCentraal status- en vergunninghouders huisvest, zodat de gemeente aan haar taakstelling kan voldoen. WonenCentraal huisvest probleemgroepen en/of dak- en thuislozen in bestaande woningen of in speciaal hiervoor gerealiseerde spaceboxen. Aan de Genieweg heeft de corporatie eind 2009 enkele spaceboxen gerealiseerd, die zij verhuurt aan de zorgopvang Binnenvest. De corporatie zorgde eveneens voor ruim voldoende huisvesting voor status- en vergunninghouders.

---

<sup>1</sup> Woonzorgmonitor 2011 Regio Zuid-Holland Noord constateert een mismatch in Alphen aan den Rijn tussen de totale vraag van senioren (van huurders en particuliere eigenaren) en het geschikte aanbod. Deze monitor hanteert een andere (strengere) definitie voor een geschikte woning (nultreden woning) dan wonenCentraal. De corporatie is van mening dat een groot deel van haar meergezinsbezit reeds geschikt is en geeft bovendien aan dat de actieve vraag van senioren in de praktijk beperkt is. In hoeverre het bestaand bezit aansluit bij de huidige wensen en behoeften van senioren is nog niet onderzocht.

## **(Des-)investeren in vastgoed (6,0)**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0.

### *Nieuwbouw*

WonenCentraal heeft met de gemeente Alphen aan den Rijn de ambitie afgesproken om gedurende de periode 2006 tot 2010 minimaal 800 woningen te ontwikkelen. Deze ambitie was gesteld als een streven, waarbij is afgesproken dat deze kon worden bijgesteld als de marktomstandigheden wijzigen of de sloopplannen worden aangepast. De garantie die wonenCentraal in de prestatieafspraken heeft afgegeven is dat zij ten minste 120 huurwoningen in de goedkope en middeldure sector zou realiseren op de locatie KLOP in Kerk en Zaan. De prestatieafspraken 2006-2010 zijn inmiddels verlengd en worden geactualiseerd nadat de fusie tussen de gemeenten Alphen aan den Rijn, Boskoop en Rijnwoude tot stand is gekomen.

WonenCentraal heeft in de periode 2006 tot 2010 in totaal 240 woningen gerealiseerd. De eerste fase nieuwbouwwoningen op de locatie KLOP werd in 2010 en in 2011/2012 werd de tweede fase opgeleverd. In de toekomst zal de corporatie op deze locatie verder bouwen. De commissie constateert dat wonenCentraal later dan was gepland heeft voldaan aan de garantie die zij heeft afgegeven. De ambitie van 800 woningen bleek in een periode van vier jaar bij lange na niet haalbaar.

### *Herstructurering*

In de prestatieafspraken hebben wonenCentraal en de gemeente afgesproken de herontwikkeling Stadshart Lage Zijde gezamenlijk op te pakken. De intentieovereenkomst werd in 2005 afgesloten. Ondanks de vertraging is wonenCentraal nog steeds voornemens in te zetten op de nieuwbouw van de Lage Zijde (vlek 7a en 7b en het Thorbeckegebouw). Het is een van de projecten die niet wegbezuinigd zijn ten gevolge van het rijksbeleid.

Daarnaast hebben wonenCentraal en de gemeente destijds afgesproken de herstructureringslocaties in beeld te brengen, waaronder de Buitendorpstraat in de kern Zwammerdam. Deze herstructureringsopgave is inmiddels in beeld gebracht. De commissie constateert daarnaast, op basis van de visitatiegesprekken en de nog door de gemeente vast te stellen structuurvisie, dat er voor diverse wijken in Alphen-Noord en -Zuid (waaronder de Diamantbuurt) een opgave ligt om deze wijken toekomstbestendig te maken.

### *Verkoop*

In de prestatieafspraken 2006-2010 werd gesproken over de verkoop van twaalf complexen. Het betrof circa 50 woningen per jaar. Er werd destijds al aangegeven dat het verkoopbeleid gedurende de looptijd van de prestatieafspraken wellicht bijgesteld zou worden. Dit is gebeurd door de ambitie voor het aantal te verkopen woningen fors omhoog te schroeven. Zoals in het vorige hoofdstuk reeds is vermeld, is vooral in 2009 en 2010 een groot aantal woningen verkocht.

## **Kwaliteit van wijken en buurten (7,0)**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De gemeente en wonenCentraal hebben in 2006 afgesproken bewoners bij hun wijk te betrekken en hen inspraak te geven bij het inrichten en beheer van openbare ruimte (groen en speeltoestellen) en bij de totstandkoming van woningbouwprojecten en dergelijke. De corporatie heeft zich verplicht bij de hoogbouw het beheer zelf te blijven uitvoeren en niet volledig uit te besteden aan bewoners. Hierbij kon bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt van (jeugd-)buurtbeheer, groenvrijwilligers, de klachtenlijn van de gemeente en klankbordgroepen van wonenCentraal. De gemeente en wonenCentraal verplichten zich bij de hoogbouw het beheer ook zelf te blijven uitvoeren en niet volledig uit te besteden aan bewoners. Daarnaast is afgesproken dat bij nieuwbouw, ingrijpende renovatie of herstructurering wonenCentraal er voor zou zorgen dat de woningen voldoen aan de eisen gesteld in het Politiekeurmerk Veilig Wonen.

Bij nieuwbouw en onderhoud- en renovatieprojecten betreft wonenCentraal haar huurders en omwonenden. Dit doet zij via bewonerscommissies en als deze er niet zijn stelt zij een klankbordgroep samen. De commissie constateert op basis van de gesprekken dat de communicatie met huurders hierbij - op een enkel project na - over het algemeen goed verloopt. De huismeesters van wonenCentraal spelen een belangrijke rol bij het beheer en onderhoud in en rondom de complexen en het betrekken van huurders hierbij. Ze spelen daarnaast ook in op vragen van huurders, bewonerscommissies en vragen van andere belanghebbenden. WonenCentraal draagt bijvoorbeeld financieel bij aan sociale projecten zoals het huiskamerproject, accommodaties in de wijken en kleinschalige buurtactiviteiten. Bij nieuwbouw of renovatie heeft de corporatie het Politiekeurmerk Veilig Wonen als leidraad gehanteerd. Het is - om goede redenen - niet altijd gelukt het keurmerk volledig door te voeren. De commissie constateert dat de corporatie de afspraken op het gebied van leefbaarheid ruim voldoende heeft ingevuld.



## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

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

### 4.1 De belanghebbenden van wonenCentraal

Hieronder volgt een omschrijving van de belanghebbenden van wonenCentraal.

#### Huurders

De belangen van huurders komen aan bod via de Huurdersraad Albaniana, bewonerscommissies en klankbordgroepen. De bewonerscommissies, de klankbordgroepen en de huurdersraad vervullen een belangrijke intermediaire rol. Samen met de huurdersraad heeft wonenCentraal in 2010 een samenwerkingsovereenkomst opgesteld en in 2011 participatiebeleid opgesteld. Hierin is vastgelegd hoe de corporatie haar klanten en belanghebbenden betreft bij projecten, onderhoud, beheer en dienstverlening. Bewonerscommissies zijn de spreekbuis van alle bewoners in een gebouw, straat, buurt, of zelfs wijk. In 2012 waren er 29 bewonerscommissies actief, met in totaal 122 leden. Ter voorbereiding op ingrijpende onderhoudsprojecten richt wonenCentraal klankbordgroepen van bewoners op. Via de website, het huisblad voor huurders 'Trefpunt' en verschillende nieuwsbrieven over specifieke renovatie- en nieuwbouwprojecten informeert de corporatie haar huurders. Daarnaast houdt wonenCentraal vinger aan de pols door diverse onderzoeken onder huurders.

WonenCentraal heeft regelmatig overleg met de Huurdersraad Albaniana. In 2012 hielden ze zes reguliere vergaderingen, vijf themabijeenkomsten en zeven informele bijeenkomsten. Onder meer de volgende thema's komen aan bod: huurbeleid, visie van wonenCentraal, nieuwbouwplannen, koopstarteractie, algemene huurvoorwaarden en beleid Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV). In 2012 heeft wonenCentraal de huurdersraad zes keer gevraagd formeel advies uit te brengen over voorgenomen beleid. Met name over huurbeleid is gediscussieerd, waarbij het advies van de huurdersraad deels is overgenomen door wonenCentraal. Jaarlijks organiseren wonenCentraal en de huurdersraad een thema-avond. In 2012 was er een informatiemarkt over de renovaties, nieuwbouwprojecten, automatisering van klantcontacten en het nieuwe huurbeleid.

#### Gemeente Alphen aan den Rijn

WonenCentraal heeft regelmatig overleg met de gemeente Alphen aan den Rijn, zowel tijdens het algemene bestuursoverleg als bij projectgebonden besprekingen. Ook op ambtelijk niveau vindt regelmatig overleg plaats over de volkshuisvestelijke opgave en nieuwbouwprojecten. In 2006 maakte de corporatie met de gemeente prestatieafspraken voor de periode 2006-2010.

Vanwege de onzekerheid op de woningmarkt, de veranderingen in wet- en regelgeving en de voorgenomen fusie van Alphen aan den Rijn met Boskoop en Rijnwoude, zijn in 2012 de bestaande prestatieafspraken verlengd. Per 1 januari 2014 fuseren de drie gemeenten.

### **Samenwerking met Trifolium Woondiensten en Habeko Wonen**

In het licht van de fusie tussen de drie gemeente Alphen aan den Rijn, Boskoop en Rijnwoude heeft wonenCentraal samen met de corporaties uit de twee andere gemeenten, respectievelijk Trifolium Woondiensten en Habeko Wonen, in 2012 de volkshuisvestelijke opgave in de nieuwe fusiegemeente verkend. De partijen hebben onderzocht of op meer onderdelen praktische samenwerking mogelijk is. Conclusie is dat deze voornamelijk te vinden is op het gebied van: risicomanagement, auditing en control, communicatie, personeel en organisatie en projectontwikkeling. wonenCentraal wil de voor- en nadelen van een fusie verkennen. De drie corporaties werken vanaf januari 2013 wel samen in een overlegplatform. Hierin wordt onder meer de gezamenlijk opgestelde woonvisie verder uitgewerkt.

### **Samenwerking met woningcorporaties in het Groene Hart**

Vier grotere corporaties in het Groene Hart (Qua Wonen, Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden Holland en wonenCentraal) gaan samenwerken om de bedrijfsvoering te verbeteren. Juist omdat corporaties vergaand vergelijkbaar zijn, onderzoeken ze gezamenlijk de mogelijkheden om hun werkprocessen verder te optimaliseren. De corporaties hebben een vergelijkbaar aantal verhuureenheden, een vergelijkbare woningopgave, vergelijkbare organisatievraagstukken en een gedeelde ambitie om de bedrijfsvoering te verbeteren.

### **Zorgpartijen**

WonenCentraal neemt deel aan diverse overkoepelende samenwerkingsverbanden op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Daarnaast voert wonenCentraal met diverse zorginstanties gezamenlijke projecten uit. Deze instanties zijn vaak afnemers van locaties van wonenCentraal. Enkele van deze instanties en projecten zijn:

- Philadelphia: 't Span en KLOP I
- Zorggroep Rijnland: Noorderbrink
- GGZ Rijnstreek: Zegerkwartier
- Gemiva-SVG Groep: appartementen voor gehandicapten boven inloophuis Open Venster
- Stichting De Binnenvest: containerwoningen voor dak- en thuislozen aan Geniepad
- Stichting Horizon: huurder van twee huizen van wonenCentraal voor een pleeggezin
- Ipse de Bruggen: samenwerking in de Stichting Vrienden van het Schoutenhuis en bij de Boterbloemweg.

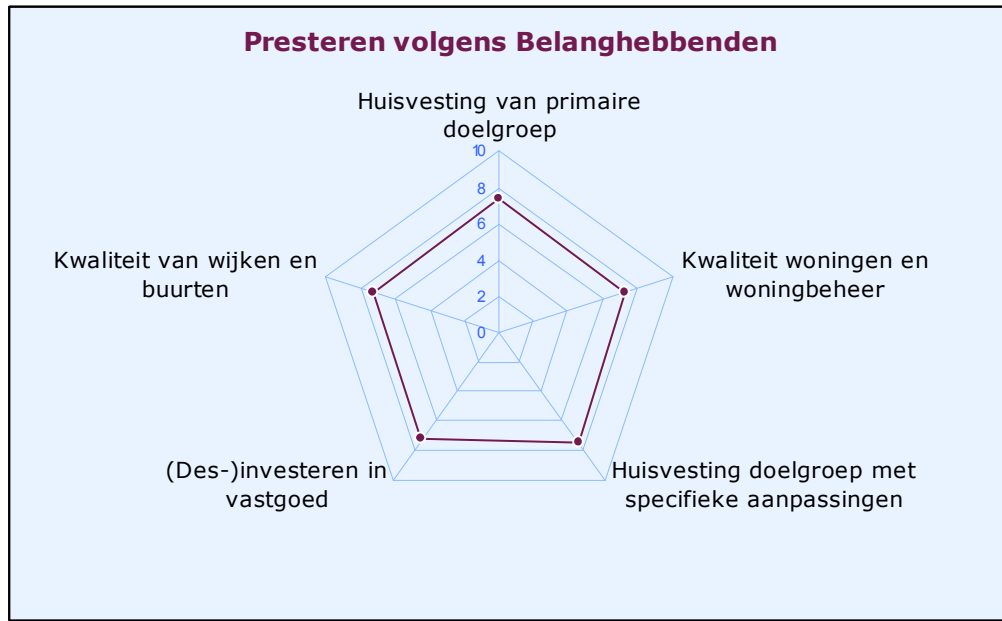
### **Welzijnspartijen, belangenorganisaties en onderwijspartijen**

WonenCentraal werkt onder meer samen met:

- Participe: leefbaarheidsprojecten in de wijk
- Scope: overleg over onderwijs- en kinderopvanglocaties, mede in het kader van de Brede School
- Politie en Brandweer: uitwisseling ten behoeve van veiligheid van wijken en woningen

- Belangenorganisatie Overleg Samenwerkende Ouderenbonden (OSO): samenwerking bij nieuwbouw en renovatie
- Belangenorganisatie VOA (ondernemers) en de Kamer van Koophandel (startende ondernemers Antarctica).

## 4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,2
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,5
(Des-)investeren in vastgoed	7,3
Kwaliteit van wijken en buurten	7,3
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,3</b>

## 4.3 Conclusies en motivatie

### Samenvatting Presteren volgens Belanghebbenden

Gemiddeld scoort wonenCentraal een 7,3 op het Presteren volgens belanghebbenden. Per prestatieveld varieert de score tussen een 7,2 en een 7,5. Belanghebbenden zijn over het algemene zeer tevreden over het beleid en de projecten van wonenCentraal om de betaalbaarheid (bijvoorbeeld via het experiment Huren op Maat of het nieuwe huurbeleid) en de beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep te verbeteren. De appartementen die zijn verkocht beschouwen ze als een goede aanvulling op het aanbod in de woningmarkt.

Belanghebbenden geven aan dat wonenCentraal de achterstand ten aanzien van onderhoud en renovatie de afgelopen jaren deels heeft ingehaald. Zowel de binnen- als buitenkant van de woningen en de omgeving van de complexen zijn mooi opgeknapt. De communicatie verloopt goed, ook al heeft de corporatie bij een enkel renovatieproject wat stekken laten vallen. Over het algemeen vinden belanghebbenden de corporatie klantvriendelijk en spreken ze hun waardering uit over de houding van de corporatie 'dat wat we niet goed doen, gaan we volgende keer beter doen'. Belanghebbenden nemen een licht stijgende lijn waar in de verbetering van de dienstverlening. Er moet volgens hen nog wel een slag gemaakt worden. Het prestatieveld huisvesting voor bijzondere doelgroepen (waaronder senioren en zorgbehoevenden) krijgt de hoogste score van belanghebbenden. Deze hoge beoordeling is voornamelijk te danken aan de waardering van belanghebbenden voor de inzet en betrokkenheid van wonenCentraal op het gebied van wonen en zorg. Over de huisvesting van probleemgroepen en statushouders zijn belanghebbenden lovend. Belanghebbenden geven een positief oordeel over de kwaliteit van de gerealiseerde nieuwbouwprojecten. Zij betreuren het dat Nieuwe Sloot is stopgezet. Tegelijkertijd hebben ze wel begrip voor dit besluit en waarderen het dat Lage Zijde door blijft gaan. Belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet en prestaties van wonenCentraal op het gebied van de leefbaarheid in de wijken. Zij zijn van mening dat de corporatie goed afstemt met de diverse partijen waar ze mee te maken heeft.

#### **Huisvesting van primaire doelgroep (7,4)**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

Belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over het beleid en de projecten van wonenCentraal om de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep te verbeteren.

#### *Beschikbaarheid*

Enkele Belanghebbenden geven aan dat de kernvoorraad in theorie voldoende is. Toch is er desondanks toch een lange inschrijfduur nodig om in aanmerking te komen voor een huurwoning in Alphen aan den Rijn. Zij maken zich vooral zorgen over het feit dat de inschrijfduur recent weer een stijgende lijn laat zien. Zij wijten dit niet zozeer aan de inzet van wonenCentraal, maar aan de ontwikkelingen op de woningmarkt. Belanghebbenden vinden het overigens wel jammer dat het nieuwbouwproject Nieuwe Sloot niet meer doorgaat. Een enkele belanghebbende merkt op het terugdringen van wachtlijsten meer als sturende beleidsdoelstelling terug te willen zien bij wonenCentraal.

#### *Betaalbaarheid*

Enkele belanghebbenden hebben hun waardering geuit over het experiment 'Huren op Maat' en vinden het jammer dat dit geen doorgang vindt. De huurdersraad is tevreden over de wijze waarop zij met wonenCentraal gesproken hebben over de inkomensafhankelijke huurverhoging. In eerste instantie wilde de corporatie deze volledig inzetten. Op advies van de huurdersraad heeft zij dit bijgesteld voor lagere inkomens.

### *Bevorderen eigen woningbezit*

De commissie heeft positieve geluiden gesignaleerd over de wijze van verkoop van woningen door wonenCentraal. Ze heeft ook enkele zorgpunten vernomen. Over het al dan niet toepassen van (grote) korting op te verkopen woningen verschillen belanghebbenden van mening. Eveneens is er verschil van mening over of verkoop goed is voor de leefbaarheid van de complexen in de toekomst. Enerzijds verwacht men dat Verenigingen van Eigenaren niet bereid zijn te investeren in bijvoorbeeld een huismeester. Anderzijds verwachten belanghebbenden dat de zelfredzaamheid en betrokkenheid groter wordt in complexen waar woningen zijn verkocht.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer (7,2)**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,2. Hun oordeel betreft voornamelijk de kwaliteit van de woningvoorraad en dienstverlening. Over het thema duurzaamheid hebben belanghebbenden geen opmerkingen gemaakt.

#### *Kwaliteit woningen*

Belanghebbenden geven aan dat wonenCentraal de achterstand ten aanzien van onderhoud en renovatie de afgelopen jaren deels heeft ingehaald. Zij zijn over het algemeen te spreken over de kwaliteit die de corporatie oplevert na de renovatie en onderhoud. Zowel de binnen- als buitenkant van de woningen en de omgeving van de complexen zijn mooi opgeknapt. De communicatie verloopt over het algemeen goed. Bij een enkel renovatieproject heeft de corporatie steken laten vallen. De corporatie heeft hiervan geleerd en bij twee andere renovatieprojecten is de communicatie wel goed verlopen. De corporatie werkt hierbij samen met bewonerscommissie of klankbordgroepen. Belanghebbenden geven aan dat er nog steeds sprake is van achterstand en zij vinden het - evenals de corporatie zelf - jammer dat de renovatieplannen door het Woonakkoord onder druk zijn komen te staan. Een enkele belanghebbende maakt zich zorgen over de markttechnische kwaliteit van de woningen op lange termijn.

#### *Dienstverlening*

De visitatiecommissie maakt uit de visitatiegesprekken op dat veel belanghebbenden sympathie hebben voor de corporatie en haar medewerkers. Over het algemeen vinden ze de corporatie klantvriendelijk en spreken ze hun waardering uit over de houding van de corporatie 'dat wat we niet goed doen, gaan we volgende keer beter doen'. Dat de corporatie leert, beamen de meeste belanghebbenden. De meeste belanghebbenden zien dat de corporatie zich aan het verbeteren is. Zo verloopt de communicatie bij renovatieprocessen beter dan voorheen. Bij klachtenafhandeling is de vooruitgang minder zichtbaar voor de klant, zo geven zij aan. De opzichter komt langs om te bepalen wat er moet gebeuren en iemand anders komt het uitvoeren. Dat is niet altijd hetzelfde als wat de opzichter heeft geconstateerd.

Enkele huurders zouden verdergaande bevoegdheden willen leggen bij de beheerders of consultants. Een enkele huurder spreekt zelfs over een 'hiërarchische' organisatie, waarmee wordt bedoeld op de beperkte beslissingsbevoegdheid van de gesprekspartner, bijvoorbeeld bij het aanbrengen van coating in een corridor. Het betreft overigens voornamelijk zaken die niet in de begroting zijn opgenomen.

### **Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen (7,5)**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5. De hoge beoordeling op het gebied van wonen en zorg heeft de corporatie voornamelijk te danken aan de waardering van belanghebbenden voor de inzet en betrokkenheid van wonenCentraal bij complexe projecten op dit gebied. Over de prestaties voor overige doelgroepen, zoals probleemgroepen en statushouders, zijn belanghebbenden lovend.

#### *Senioren en zorgbehoevenden*

Bestaande woningen/complexen van wonenCentraal op het gebied van wonen en zorg zijn bij diverse belanghebbenden bekend. In de visitatiegesprekken werden diverse voorbeelden genoemd. In de Pegasusstraat is een trefpunt waar mensen 's avonds welkom zijn om een hapje mee te eten. Eveneens werden genoemd het Schoutenhuis, de Fokuswoningen, het activiteitencentrum de Wielenwaal en de woonserviceflat Westenhoven. Belanghebbenden waarderen de inzet en betrokkenheid van wonenCentraal bij de voorbereidingen van het woonservicegebied Nieuwe Sloot. Eveneens geven diverse belanghebbenden aan dat ook tijdens de belanghebbendenbijeenkomsten van de woningcorporatie het thema (scheiden van) wonen en zorg voldoende aan bod komt.

Alle belanghebbenden betreuren het dat de ontwikkeling van de woonservicezone Nieuwe Sloot is stopgezet. Sommige belanghebbenden vragen zich af - hoewel ze ook hand in eigen boezem steken - of wonenCentraal niet actiever en meer samen met andere partijen had moeten opereren. Met de wijsheid van nu, concluderen enkele belanghebbenden, dat het beter was geweest als er eerder gestopt was met het project. Daarnaast missen enkele belanghebbenden een stukje innovatie bij wonenCentraal op het gebied van wonen en zorg. Tevens wil een zorginstantie graag samen met wonenCentraal nadenken over de opgave die er ligt bij het verouderde zorgcomplex St. Joseph, waarvan wonenCentraal de verhuurder is.

#### *Overige doelgroepen*

Alle belanghebbenden zijn (zeer) te spreken over de wijze waarop wonenCentraal zich inzet voor doelgroepen zoals dak- en thuislozen en ex-gedetineerden. De corporatie speelt goed in op de diversiteit aan individuele problematiek.

### **(Des-)investeren in vastgoed (7,3)**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,3.

Belanghebbenden geven een positief oordeel over de kwaliteit van de gerealiseerde nieuwbouwprojecten. Zoals eerder vermeld betreuren alle belanghebbenden dat Nieuwe Sloot is stopgezet, tegelijkertijd hebben zij wel begrip voor dit besluit. Een enkele belanghebbende uit zijn waardering over het feit dat de corporatie, in deze financieel moeilijke tijden, op andere locaties zoals Lage Zijde toch blijft bouwen. Het wordt gewaardeerd dat de corporatie hierin kan schakelen en nieuwe varianten bedenkt. Tegelijkertijd waarschuwt een belanghebbende dat door het steeds weer opnieuw beginnen, het project lang duurt en verwachtingen worden geschapen.

### **Kwaliteit van wijken en buurten (7,3)**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,3. De scores van de diverse huurdersvertegenwoordigers variëren van een 5,5 tot een 9,0. De overige belanghebbenden scoren tussen een 6,0 en een 8,0.

Belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet en prestaties van wonenCentraal op het gebied van de leefbaarheid in de wijken. Zij zijn van mening dat de corporatie goed afstemt met de diverse partijen waar ze mee te maken heeft: huurders, gemeente, veiligheidsdriehoek (politie, gemeente, corporatie, welzijn), buurtbemiddeling. De corporatie heeft in veel complexen een huismeester en deze wordt zeer gewaardeerd door belanghebbenden, met name door huurders. Deze werkt samen met buurtbeheerders (vrijwilligers) die voor de woonomgeving zorgen. Daarnaast heeft de corporatie ruimte beschikbaar voor wijkgerichte activiteiten op de begane grond (plint) van een appartementencomplex. Belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de wijze waarop huurdersparticipatie is georganiseerd en geven aan dat de corporatie is gezegend met een goede vertegenwoordiging via de huurdersraad, via de bewonerscommissies en klankbordgroepen. Als er wensen vanuit bewonerscommissies komen (bijvoorbeeld het plaatsen van camera's) dan kijkt de corporatie of dit prioriteit krijgt of niet. Op verzoek van huurders is de corporatie gestart met het experiment om huurders stemrecht te geven in Verenigingen van Eigenaren. Belanghebbenden geven aan dat de corporatie renovaties evalueert en daarvan leert, zodat het volgende project beter gaat. Eens per jaar komen medewerkers van wonenCentraal klusverzoeken uitvoeren op hun jaarlijkse klusdag voor de buurt.

Belanghebbenden maken zich zorgen over bezuinigingen in de toekomst. Moeten er huismeesters verdwijnen, kan er nog worden geïnvesteerd in maatschappelijk vastgoed, willen complexen met koop en huur gemengd wel een huismeester betalen? Tegelijkertijd zien belanghebbenden ook dat zich hierdoor nieuwe kansen voordoen. Zo opert een zorginstantie dat hun cliënten meer dan nu zouden kunnen betekenen voor de buurt.

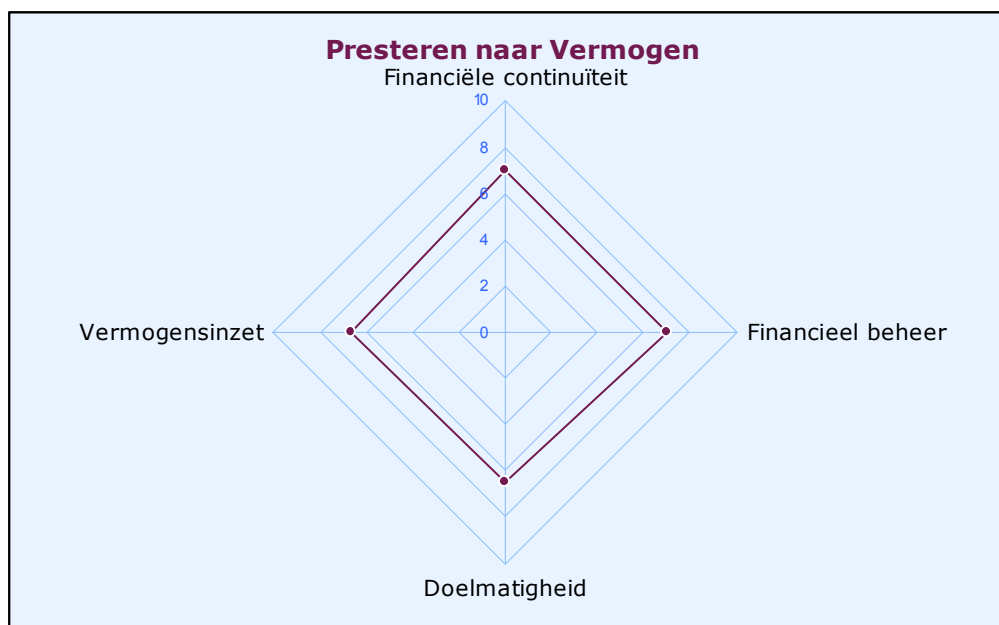




## 5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van wonenCentraal, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
Prestatievelden	Cijfer	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		<b>7,0</b>	<b>20%</b>
- Vermogenspositie	7,0		
- Liquiditeit	7,0		
- Integrale kasstroomsturing	7,0		
Financieel beheer		<b>7,0</b>	<b>20%</b>
- Planning en controlcyclus	7,0		
- Treasurymanagement	7,0		
Doelmatigheid		<b>6,5</b>	<b>20%</b>
Vermogensinzet		<b>6,7</b>	<b>40%</b>
- Visie	7,0		
- Mogelijkheden	7,0		
- Maximalisatie	6,0		
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,8</b>	

### 5.2 Conclusies en motivatie

#### Samenvatting Presteren naar vermogen (6,8)

Gemiddeld scoort wonenCentraal een 6,8 op Presteren naar Vermogen. Op alle (sub-)prestatievelden functioneert de corporatie minimaal voldoende.

De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie financieel heeft gewaarborgd dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. WonenCentraal heeft haar plannen financieel doorgerekend en stelt de financiële planning in ieder geval jaarlijks bij. Eveneens heeft de corporatie de effecten van het Woonakkoord doorgerekend en haar plannen en begroting hierop bijgesteld. De commissie constateert onder meer op basis van referentiegegevens dat de corporatie de komende tijd nog een slag zal moeten maken in efficiency en doelmatigheid, hetgeen wordt versterkt door de effecten van het rijksbeleid. WonenCentraal heeft een ruim voldoende onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement. De commissie constateert dat dit onderwerp jaarlijks duidelijk aan de orde is geweest wanneer de raad van commissarissen de Kaderbrief besprak ter voorbereiding op de begroting. De commissie beoordeelt de vraag of de corporatie haar vermogen maximaal heeft ingezet de afgelopen jaren iets lager dan de overige onderdelen. De corporatie heeft de afgelopen jaren een hoge solvabiliteit gehad, hetgeen duidt op financiële overmaat. Het vermogen van wonenCentraal zit echter grotendeels 'vast' in stenen. De kasstroom was te laag om het vermogen om te zetten in meer investeringen. Inmiddels zijn - mede dankzij de verkoop van woningen - de kasstromen op orde.

### **Financiële continuïteit (7,0)**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie heeft gewaarborgd dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. Ze heeft ruim voldoende vermogenspositie, middelen en houdt in beeld of er voldoende kasstroom is.

### **Vermogenspositie**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0.

De corporatie heeft in 2010 van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) een continuïteitsoordeel C ontvangen. Dit betekent dat het CFV destijds vond dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van wonenCentraal leidde tot een onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting. WonenCentraal heeft goed gereageerd op dit C-oordeel. In de jaren 2011 en 2012 heeft de corporatie een A1-oordeel ontvangen. Met andere woorden, het CFV is van mening dat de voorgenomen activiteiten van wonenCentraal over de gehele vijfjaarsprognoseperiode passend zijn bij de vermogenspositie. Daarnaast heeft de corporatie haar vermogensdoelstellingen gebaseerd op bedrijfswaarde (zie Jaarrekening/H7). Deze wordt gevormd door de constante waarde van de kasstromen uit hoofde van de toekomstige exploitatieopbrengsten over de geschatte resterende looptijd van de investering.

### **Middelen (liquiditeit)**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0.

WonenCentraal heeft gedurende de periode 2009 tot en met 2012 een positief kredietwaardigheidsoordeel ontvangen van het WSW. In 2009 vertoonden de operationele kasstromen van de corporatie namelijk een negatieve trend. In 2010 was de kasstroom positief (1 procent), maar nog wel onder de norm van 2 procent van de leningenportefeuille. De commissie oordeelt dat de corporatie gericht heeft gewerkt aan het op orde brengen van de kasstromen.

De visitatiecommissie constateert daarnaast dat het in februari 2013 afgesloten Woonakkoord en de effecten die daaruit voortvloeien, door wonenCentraal reeds zijn doorgerekend in de Begroting 2013. De zogeheten verhuurdersheffing, saneringsheffing en de algemene aankondiging van het WSW dat vanaf 2014 geen/bepaalde borgingsruimte voor nieuwe leningen meer beschikbaar is, heeft rechtstreeks effect op de plannen van wonenCentraal<sup>2</sup>.

## **Kasstromen**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0.

WonenCentraal heeft voor de komende tien jaar alle relevante kasstromen in beeld gebracht. Hierbij heeft zij rekening gehouden met de effecten van het Woonakkoord. Eveneens heeft zij naar aanleiding van het Woonakkoord (bezuinigings)maatregelen doorberekend.

### *Operationele kasstromen*

WonenCentraal heeft voor de komende tien jaar operationele kasstromen in beeld gebracht. De corporatie stelt zichzelf tot norm een rentedekkingsgraad (ICR) te hebben van 1,5 (norm is 1,3). Dat wil zeggen dat wonenCentraal in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde rente te betalen. Bij de berekening van de ICR heeft de corporatie rekening gehouden met de effecten van het Woonakkoord. Er zijn twee berekeningen: met en zonder extra maatregelen door wonenCentraal. Met het doorvoeren van extra maatregelen is berekend dat de komende tien jaar de ICR van wonenCentraal varieert tussen de 1,6 en 2,2. Boven de norm van de visitatiemethodiek (1,3) en boven de eigen gestelde norm van 1,5. Wanneer wonenCentraal geen bezuinigingsmaatregelen doorvoert dan zal – mede door de effecten van het Woonakkoord - de ICR in een periode van vijf jaar dalen naar circa 1,0 (onder de norm).

WonenCentraal gaat bij de directe rendementeis uit van een in de branche breed geaccepteerd rendement van minimaal 4 procent. Het direct rendement varieert volgens de Begroting 2013 tussen de 4,5 procent en de 5,2 procent. De exploitatie van wonenCentraal is de komende tien jaar naar verwachting dus voldoende winstgevend.

### *Portfoliokasstromen*

De corporatie waardeert in haar begrotingen haar portefeuille voor de komende tien jaar tegen beleidswaarde<sup>3</sup>. Ten behoeve van het aanleveren van gegevens aan het CFV vertaalt zij deze eveneens naar bedrijfswaarde. In haar Begroting 2013 heeft wonenCentraal aangegeven dat het uitgangspunt is om begin 2013 separaat beleid vast te stellen ten aanzien van haar investeringsbeslissingen van met name nieuwbouwprojecten. Concreet betekent dit een investeringsstatuut en het bijbehorende ontwikkelings- en afwegingskader, inclusief interne normen voor de Weighted Average Cost of Capital (WACC) en Internal Rate of Return (IRR).

---

<sup>2</sup> Het WSW heeft in haar brief van 8 april 2013 aangegeven dat wonenCentraal in aanmerking komt voor hernieuwde vrijgave van het faciliteringsvolume voor 2014.

<sup>3</sup> Beleidswaarde is gelijk aan de netto contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen, rekening houdend met het door de corporatie vastgestelde beleid.

### *Financieringskasstromen*

WonenCentraal hanteert een investerings-/financieringsratio, waarmee de mate waarin investeringen extern gefinancierd zijn, wordt aangegeven. WonenCentraal stelt zichzelf de norm van maximaal 60 procent ten doel. In de Begroting 2013 wordt berekend dat deze ratio er ruim onderblijft en in sommige periodes zelfs negatief is. Over de periode 2013-2022 investeert wonenCentraal bijna 156 miljoen euro. De uitgaven worden voor een belangrijk deel (98 miljoen euro) gefinancierd uit een positieve operationele kasstroom en (46 miljoen euro) uit verkopen van bestaand bezit. Per saldo wordt voor een bedrag van 12 miljoen euro externe financiering aangetrokken in de periode 2013-2022. Dit is gemiddeld 8 procent van de investeringsom.

WonenCentraal heeft een Loan to Value berekend op basis van beleidswaarde. Deze waarde legt een relatie tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering. WonenCentraal hanteert hierbij - evenals veel andere corporaties - een percentage van maximaal 75 procent. Binnen wonenCentraal is in het meerjarenperspectief 59 procent tot 67 procent van alle toekomstige kasstromen benodigd om de financiering af te lossen. WonenCentraal kent een hoge mate van interne financiering (als gevolg van gerealiseerde verkopen) en om deze reden blijft wonenCentraal onder de norm van 75 procent.

### **Financieel beheer (7,0)**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. WonenCentraal heeft haar plannen financieel doorgerekend en stelt de financiële planning in ieder geval jaarlijks bij. Eveneens heeft de corporatie de effecten van het Woonakkoord doorgerekend en haar plannen en begroting hierop bijgesteld.

### **Financiële planning en controlecyclus**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0 gemiddeld.

De corporatie maakt een transparante vertaling van de ambities en opgaven in meerjarenramingen van tien jaar. Er is een zichtbare en door de raad van commissarissen goedgekeurde bijsturing. Jaarlijks besteedt de raad van commissarissen uitgebreid aandacht aan de Kaderbrief, waarin trends en de stand van zaken omtrent projecten uitgebreid worden besproken, geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De Kaderbrief is de basis voor de begroting van het eerstvolgende jaar. Daarnaast gebruikt wonenCentraal kwartaalrapportages en is er maandelijks een Balanced Scorecard.

De accountant was in 2013 van mening dat de interne beheersing bij wonenCentraal sterk is opgezet en dat men kritisch is ten aanzien van het eigen handelen. De commissie constateert dat het theoretische kader en de globale financiële sturing op orde is. Op onderdelen blijkt dat de praktijk weerbarstiger is dan de leer. De planning van met name het onderhoud was vooral in het begin van de visitatieperiode niet realistisch, waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate van elkaar afweken. De bijstellingen zijn daarentegen tijdig en duidelijk en de kwartaalrapportages zijn zeer helder. Al met al is de sturing ruim voldoende.

## Treasury

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0. De visitatiecommissie is van mening dat wonenCentraal haar vermogensbeheer goed op orde heeft.

De corporatie heeft de kasstromen voor de komende tien jaar in beeld. Een halfjaar voorafgaand aan het vaststellen van de begroting is het in beeld brengen van de kasstromen een belangrijk onderdeel van de jaarlijkse Kaderbrief. De Kaderbrief is een belangrijk instrument voor de raad van commissarissen ter voorbereiding en bespreking van de begroting. De commissie constateert dat de raad scherp toezicht houdt op een goede verhouding tussen kasstroom en investeringsbehoefte. De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen, waaronder het faciliteringsvolume van het WSW. Er is een, door de raad van commissarissen goedgekeurd, treasurystatuut dat in 2013 wordt geactualiseerd. Eveneens is er een treasuryjaarplan als vast onderdeel van de meerjarenbegroting.

## Doelmatigheid (6,5)

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

### *Visie op doelmatigheid*

De corporatie heeft doelstellingen geformuleerd voor het vergroten van de efficiëntie in de organisatie. In 2009 stelde zij het plan 'Organisatieontwikkeling wonenCentraal 2009' op, waarin vier aandachtsgebieden werden benoemd: structuur, cultuur, leiderschap en werkprocessen. In 2010 heeft de corporatie tevens in de Meerjarenbegroting (pagina 22) een ambitieuze verlaging van de netto bedrijfslasten gedurende de periode 2009-2012 begroot. In de praktijk bleek in 2010 nog sprake van een stijging van de netto bedrijfslasten. In de Meerjarenbegroting van 2011 stelde wonenCentraal de ambitie flink bij. Eind 2010 werd de eerste evaluatie aangeboden aan het managementteam en de ondernemingsraad en in 2011 werd verder gewerkt aan de reorganisatie. Begin 2012 werd de reorganisatie wederom geëvalueerd. Hierbij concludeerde wonenCentraal dat de benoemde doelen grotendeels waren gerealiseerd. De commissie constateert wel dat de doelstelling om de netto bedrijfslasten te verlagen en de bijgestelde doelstelling om de bedrijfslasten niet te laten stijgen niet zijn behaald, maar dat de bedrijfslasten juist zijn gestegen. Dit zou aanleiding kunnen geven tot een onvoldoende. Echter de doelmatigheid in vergelijking met andere corporaties geeft juist aanleiding voor ruim voldoende.

### *Doelmatigheid in vergelijking met andere corporaties*

De commissie constateert dat bij wonenCentraal de netto bedrijfslasten en de personeelslasten ten opzichte van de referentiecorporaties relatief hoog zijn per verhuureenheid. De netto bedrijfslasten van wonenCentraal zijn per verhuureenheid in de periode 2008 tot en met 2011 met 16,6 procent gestegen (Bron: CFV 2012). De commissie constateert dat dit een relatief sterke stijging is. Landelijk neemt het CFV in dezelfde periode een gemiddelde stijging waar van 4 procent.

Bij referentiecorporaties zijn de gemiddelde netto bedrijfslasten per verhuureenheid zelfs gedaald met 0,4 procent. De oorzaak van de relatief hoge stijging van de bedrijfslasten per verhuureenheid is deels te vinden in het feit dat de netto bedrijfslasten van wonenCentraal de afgelopen jaren in absolute zin zijn gestegen.

Tegelijkertijd moet de corporatie haar bedrijfslasten verdelen over steeds minder verhuureenheden. Het aantal verhuureenheden bij wonenCentraal is namelijk, door verkoop van woningen, de afgelopen jaren sterk gedaald<sup>4</sup>. Dat beschouwt de commissie als een afdoende verklaring.

Bij wonenCentraal staat het thema bedrijfsvoering en bezuinigingen nog steeds volop op de agenda, zowel bij de raad van commissarissen als bij het bestuur en het managementteam. In de begroting 2013 heeft de corporatie het als volgt geformuleerd: "In 2013 staat naast de directe beheersing en verlaging van de bedrijfslasten de ontwikkeling van een plan voor structurele verlaging van de beheerslasten per woning voor de lange termijn op de agenda". In de Kaderbrief 2014 (de basis voor de nog op te stellen Meerjarenbegroting 2014) is een begroting doorgerekend, waarbij een daling van de netto bedrijfslasten van ruim 1 miljoen euro in de periode 2013-2017 is ingerekend. De commissie constateert (evenals de corporatie zelf) dat er nog een forse slag gemaakt moet worden om de bedrijfslasten en personeelskosten (in totaliteit en per verhuureenheid) terug te brengen.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1.426	1.350	1.393
Toename netto bedrijfslasten	16,6%	-0.4%	4,0%
Aantal vhe per fte	85	87	88
Personeelskosten per fte	65.192	62.303	64.267

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief CFV 2012*

### Vermogensinzet (6,7)

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

#### Visie op vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0. WonenCentraal heeft een ruim voldoende onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement. De commissie constateert dat dit onderwerp jaarlijks duidelijk aan de orde is wanneer de raad van commissarissen de Kaderbrief bespreekt ter voorbereiding op de begroting. Het is bijvoorbeeld een bewuste keuze geweest om korting te geven bij de verkoop van huurappartementen. In haar meest recente beleidsdocument (2011-2015) is onderscheid gemaakt tussen Missie-ondersteunende diensten en rendements-ondersteunende diensten. De corporatie heeft sinds 2012 op de agenda staan welke rendementeisen zij wil hanteren bij investeringen. De corporatie kan per project een afweging maken met betrekking tot het maatschappelijke rendement bij de inzet van haar middelen.

#### Mogelijkheden verruiming vermogen

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0.

<sup>4</sup> In de periode 2008 tot en met 2011 daalde het aantal verhuureenheden van 9.258 naar 8.770.

WonenCentraal heeft een visie op en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen kan vergroten. Zo heeft ze bijvoorbeeld een fors verkoopprogramma om haar financiële kasstromen te verruimen.

### **Maximalisatie inzet vermogen**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 6,0. De corporatie heeft de afgelopen jaren een hoge solvabiliteit gehad, hetgeen duidt op financiële overmaat. Het vermogen van wonenCentraal zit echter grotendeels 'vast' in stenen. De kasstroom was te laag om het vermogen om te zetten in meer investeringen. Inmiddels zijn - mede dankzij de verkoop van woningen - de kasstromen op orde. De solvabiliteit is anno 2013 nog steeds hoog en zal volgens de meerjarenbegroting de komende jaren hoog blijven, namelijk boven de 30 procent (gebaseerd op WOZ-waarde).

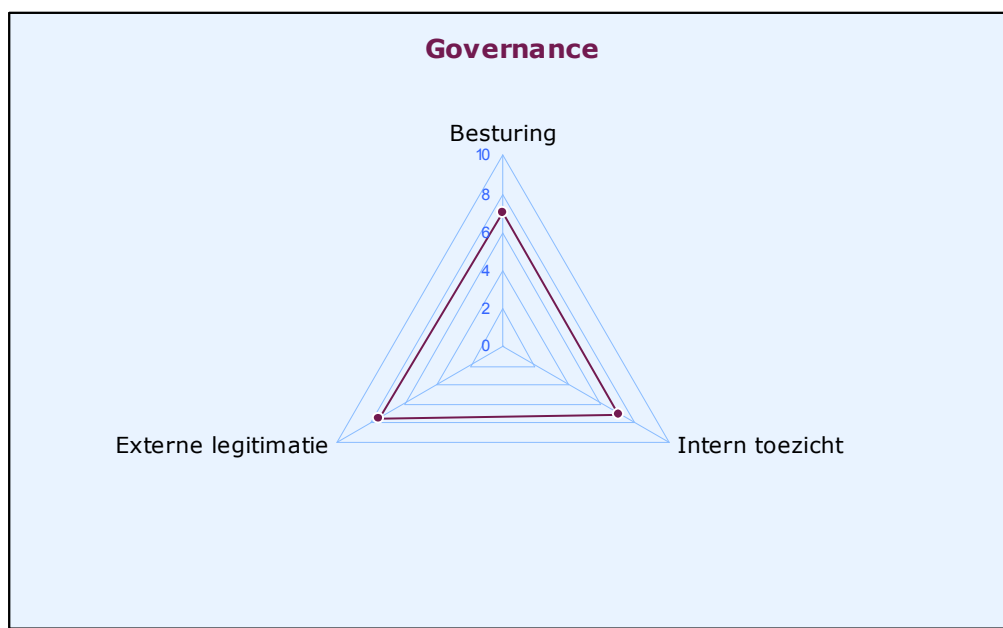




## 6 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

### 6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance		
Prestatievelden	Cijfer	Cijfer
Besturing		<b>7,0</b>
- Plan	7,0	
- Check	7,0	
- Act	7,0	
Intern toezicht		<b>7,0</b>
- Functioneren RvC	7,0	
- Toetsingskader	7,0	
- Toepassing Governancecode	7,0	
Externe legitimatie		<b>7,5</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,2</b>

### 6.2 Conclusies en motivatie

#### Samenvatting Governance

Gemiddeld scoort wonenCentraal een 7,2 op Governance. Op alle prestatievelden functioneert de corporatie minimaal conform de norm. De commissie constateert dat de corporatie de beleidscyclus goed heeft doorlopen. Tegelijkertijd constateert de commissie dat deze cyclus overzichtelijker en compacter kan. Het interne toezicht functioneert conform de norm.

Er is sprake van een open cultuur en een sterke mate van zelfreflectie. De raad heeft meerdere rollen vervuld: van toezichthouder en werkgever tot adviseur en klankbord. Bij het bespreken van de jaarlijkse Kaderbrieven heeft de raad van commissarissen haar toetsingskader getoetst en geactualiseerd. Eveneens heeft ze de resultaten bijgehouden aan de hand van de kwartaalrapportages en de Balanced Scorecard. Voor het prestatieveld 'externe legitimatie' scoort de corporatie hoger dan de norm. De corporatie heeft haar relevante belanghebbenden op verschillende manieren betrokken bij het opstellen van haar beleid. Zij heeft jaarlijks goed bezochte belanghebbendenbijeenkomsten georganiseerd. Eveneens heeft ze in samenwerking met de huurdersraad jaarlijkse informatiemarkten voor huurders gehouden. Meestal staat hierbij een bepaald thema centraal (bijvoorbeeld zonne-energie en onderhoud- en renovatieprojecten). De huurdersraad heeft op een groot aantal punten instemmings- en adviesrecht. Er zijn daarnaast bewonerscommissies en klankbordgroepen. Evaluatieonderzoeken heeft de corporatie gehouden na onderhoud, renovatie of nieuwbouw.

### **Besturing (7,0)**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een score 7,0.

De commissie constateert dat de corporatie de beleidscyclus goed heeft doorlopen. Alle onderdelen van Plan, Do, Check zijn terug te vinden en worden vastgelegd in documenten. De besturing is daarmee op orde. Tegelijkertijd is de commissie van mening dat de wijze waarop deze cyclus is doorlopen overzichtelijker en compacter kan. De corporatie werkt namelijk met een grote hoeveelheid aan uitgebreide documenten, waarbij de lijn in de beleidscyclus op onderdelen inconsequenties lijkt te vertonen. Het is de commissie opgevallen dat de corporatie soms te ambitieuze of niet realistische doelstellingen heeft geformuleerd (bijvoorbeeld een ambitieuze verlaging van de netto bedrijfslasten in 2010). Deze doelstellingen heeft de corporatie (soms meerdere keren) bijgesteld, wanneer deze niet haalbaar bleken te zijn. Anderzijds heeft de corporatie in eerste instantie te lage doelen gesteld ten aanzien van onderhoud. Deze doelen zijn naar boven bijgesteld. Het oordeel is daarom ruim voldoende in plaats van goed.

#### *Plan*

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

WonenCentraal heeft, zowel in haar beleidsvisies als in de jaarlijkse Kaderbrieven, de relevante (landelijke) ontwikkelingen, risico's en opgaven goed in beeld gebracht. De corporatie heeft belanghebbenden actief betrokken bij haar beleidsvorming. Ze heeft jaarlijks haar maatschappelijke visie in relatie tot haar financiële mogelijkheden tegen het licht gehouden, wanneer de Kaderbrief door de raad van commissarissen werd besproken ter voorbereiding van de meerjarenbegroting. De corporatie heeft gewerkt met jaarplannen, waarin concrete acties vermeld staan. De corporatie heeft regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit laten voeren. Eveneens laat ze na renovatie en nieuwbouw een evaluatieonderzoek doen. Daarnaast heeft zij op gestructureerde wijze risico's in kaart gebracht. In de praktijk blijkt dat met name bij het onderhoudsprogramma de planning niet altijd realistisch is geweest.

De commissie constateert dat wonenCentraal een ruim voldoende en professioneel planningsproces hanteert, zij het dat er een neiging is in eerste instantie bij het schetsen van het beleidsperspectief te ambitieus te zijn. In de jaarplannen gaat het ruim voldoende.

#### *Check*

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

WonenCentraal heeft de voorgenomen prestaties periodiek gemonitord door middel van kwartaalrapportages. Onderdeel van deze kwartaalrapportages was de Balanced Scorecard, waarin het beleid was vertaald in meetbare doelen. Aan de hand van rode, gele en groene bullits werd bijgehouden in hoeverre de doelstelling was behaald. De corporatie heeft het presteren (inclusief afwijkingen) jaarlijks beschreven in het jaarverslag. Hierin was een overzicht opgenomen waarin werd aangegeven in hoeverre de doelen uit de beleidsvisie zijn uitgevoerd. De commissie merkt hierbij op dat de corporatie constateert dat ze bij vrijwel alle onderdelen op koers zit. Dit klopt in de meeste gevallen. In enkele gevallen zit de corporatie op koers, omdat de ambities tussentijds zijn bijgesteld. Soms lijken de prestaties hierdoor in eerste instantie positiever dan de praktijk leert.

#### *Act*

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

WonenCentraal heeft actief gestuurd indien zich afwijkingen ten opzichte van het plan voordeden. Een voorbeeld hiervan is dat de corporatie de onderhoudsplanning op orde heeft gebracht. Belanghebbenden die werden geraakt door het achterblijven van prestaties werden adequaat geïnformeerd. De commissie constateert dat wonenCentraal ruim voldoende heeft geëvalueerd en bijgesteld. Het is de commissie daarnaast opgevallen dat de corporatie op basis hiervan graag wil leren en verbeteren. De commissie constateert dat de bestuurder de raad van commissarissen adequaat heeft geïnformeerd over afwijkingen die zich voor doen.

### **Intern toezicht (7,0)**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

#### *Het functioneren van de raad van commissarissen*

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De commissie constateert op basis van visitatiegesprekken en de jaarlijkse zelfevaluaties en verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen, dat er sprake is van een open cultuur. Eveneens heeft de raad van commissarissen jaarlijks een tweedaagse gehouden, waarin de leden relevante ontwikkelingen met elkaar hebben besproken. Kritische vragen en verschillen van mening zijn hierbij op tafel gekomen. Uit de gesprekken en documenten constateert de commissie dat er sprake is van een sterke mate van zelfreflectie en de wil om te leren en te verbeteren.

De corporatie heeft een integriteitscode en heeft het onderwerp integriteit jaarlijks besproken bij haar zelfevaluatie. Eveneens heeft het onderwerp op de agenda gestaan bij de auditcommissie in het overleg met de accountant. De raad van commissarissen heeft meerdere rollen vervuld.

Naast de rol van toezichthouder is nadrukkelijk ruimte gegeven aan de rol van klankbord en adviseur. Om deze laatste twee rollen te vervullen werden aparte bijeenkomsten, zoals de tweedaagse, georganiseerd. De raad van commissarissen en de bestuurder waren in staat om de verschillende rollen goed van elkaar te onderscheiden. Daarnaast heeft de raad van commissarissen haar werkgeversrol vervuld door periodiek te beoordelen of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgave van de corporatie. De commissie constateert dat de samenstelling van de raad van commissarissen op orde is. Leden werden actief geworven buiten eigen kring. Hiervoor heeft de raad van commissarissen een profielschets.

#### *Toetsingskader*

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De raad van commissarissen heeft gewerkt met een actueel toetsingskader. Dit toetsingskader bestond gedurende de visitatieperiode onder meer uit:

- WonenCentraal: Missie, visie en strategie 2008-2017
- Missie, visie, strategie en beleid (versie 3.1, april 2009)
- Strategie 2011-2015 (wonenCentraal)
- Meerjarenbegrotingen (waaronder treasury)
- Prestatieafspraken met de gemeente Alphen aan den Rijn.

Bij het bespreken van de jaarlijkse Kaderbrieven heeft de raad van commissarissen dit toetsingskader getoetst en waar nodig geactualiseerd op basis van externe veranderingen (politiek, Europa, woningmarktontwikkelingen). Eveneens toetst de raad het toetsingskader aan de hand van de kwartaalrapportages en de Balanced Scorecard. De raad van commissarissen heeft systematisch risico's in kaart gebracht met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en projectontwikkeling. Daarnaast heeft zij in haar meerjarenbegroting vermeld dat ze werkt met derivaten om de variabele rente af te dekken tegen rentestijging. De commissie constateert dat de corporatie ten aanzien van derivaten geen breakclausules heeft. WonenCentraal hanteert hierbij het beleid dat het renterisico maximaal 15 procent van de restant hoofdsom van de leningenportefeuille mag zijn. Om de financiële risico's in kaart te brengen heeft de raad jaarlijks met behulp van WALS 200 een negental financiële scenario's laten doorrekenen. Als input voor de scenario's zijn externe onzekerheden (bijvoorbeeld politieke ontwikkelingen) meegenomen. De commissie constateert dat de raad van commissarissen goed en serieus het kader toetst.

#### **Governancecode**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie constateert dat de corporatie de Governancecode heeft toegepast. Afwijkingen van de code heeft de corporatie toegelicht op haar website en in haar jaarverslag. WonenCentraal heeft de honoreringscode voor de raad van commissarissen en de beloningscode voor bestuurders (conform Wet Normering Topinkomens) gehanteerd. De commissie vraagt zich - los van de landelijke discussie over honoreringen - af of de honorering in de toekomst passend blijft bij een dalend aantal verhuureenheden en een (eventuele) bijstelling van ambities naar beneden.

### **Externe legitimatie 7,5**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

De corporatie heeft haar relevante belanghebbenden op verschillende manieren betrokken bij het opstellen van haar beleid. Zij heeft jaarlijks goed bezochte belanghebbendenbijeenkomsten georganiseerd. Eveneens heeft ze in samenwerking met de huurdersraad jaarlijkse informatiemarkten voor huurders gehouden. Meestal staat hierbij een bepaald thema centraal (bijv. zonne-energie, onderhoud- en renovatieprojecten). Deze bijeenkomsten werden zeer gewaardeerd. De corporatie heeft zichtbaar gemaakt tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.

De corporatie heeft een samenwerkingsovereenkomst met de huurdersraad Albaniana conform de Overlegwet. In deze samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken gemaakt waarbij op thema is afgesproken of er sprake is van informatierecht, adviesrecht of instemmingsrecht. Instemmingsrecht heeft de huurdersraad onder andere in het sociaal plan bij sloop en bij het herzien van de servicekosten. De partijen vergaderen regelmatig met elkaar (zes maal per jaar). De commissie constateert dat de corporatie het advies- en instemmingsrecht van de huurdersraad serieus neemt. Zo heeft wonenCentraal haar huurbeleid aangepast na advies van de huurdersraad. Daarnaast voert wonenCentraal met bewonerscommissies overleg daar waar het gaat om complexgerelateerde zaken. In 2012 hebben wonenCentraal en de huurdersraad participatiebeleid opgesteld, waarin is afgesproken hoe de corporatie klanten betreft bij renovatie, onderhoud en dienstverlening. Eveneens zorgt de corporatie ervoor dat er, indien er geen bewonerscommissie is, een klankbordgroep in het leven wordt geroepen bij onderhoud of renovatie. Evaluatieonderzoek vindt plaats na onderhoud, renovatie of nieuwbouw.



## 7 Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden*						Gemiddeld cijfer over prestatievelden	Gewicht	Gewogen cijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de eigen ambities	7,2	6,5	6,5	6,2	7,0		6,7	1,0	<b>6,7</b>
<b>Presteren naar Opgaven</b>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	6,5	6,3	6,0	7,0		6,6	nvt	<b>6,6</b>
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	7,4	7,2	7,5	7,3	7,3		7,3	nvt	<b>7,3</b>
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie					7,0	7,0	20%	<b>6,8</b>
	Liquiditeit					7,0			
	Integrale kasstroomsturing					7,0			
Financieel beheer	Planning en controlcyclus					7,0	7,0	20%	
	Treasurymanagement					7,0			
Doelmatigheid					6,5	6,5	20%		
Vermogensinzet	Visie					7,0	6,7	40%	
	Mogelijkheden					7,0			
	Maximalisatie					6,0			
<b>Governance</b>									
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	<b>7,2</b>
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	7,0	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Governancecode					7,0			
Externe legitimatie					7,5	7,5	33%		
<b>Geïntegreerd eindoordeel</b>									<b>6,9</b>
<b>* Prestatievelden</b>									
1 Huisvesting van primaire doelgroep					4 (Des-)investeren in vastgoed				
2 Kwaliteit woningen en woningbeheer					5 Kwaliteit van wijken en buurten				
3 Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen					6 Overige/andere prestaties				





## Bijlage 1 Verantwoording visitatie

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief / ratio	Documenten
Presteren naar Ambities	<ul style="list-style-type: none"> <li>wonenCentraal: Missie, visie en strategie 2008-2017 (Raad van Commissarissen, 28 november 2007)</li> <li>Missie, visie, strategie en beleid (versie 3.1, april 2009)</li> <li>Strategie 2011-2015 (wonenCentraal)</li> <li>Kaderbrieven 2009, 2010, 2011, 2012, 2013</li> <li>Jaarplannen Speerpunten wonenCentraal 2009, 2010, 2011, 2012</li> <li>Meerjaren corporate communicatieplan wonenCentraal (26 oktober 2009)</li> <li>Memo Energiebeleid (1 april 2011)</li> <li>Memo Kwaliteitsbeleid (2 juni 2010)</li> <li>Leefbaarheidsbeleid</li> <li>Informeel participatiebeleid</li> <li>Adviesaanvraag huurdersraad, Uitgangspunten huurbeleid (11 juni 2012)</li> <li>Algemeen Programma van Eisen nieuwbouwwoning wonenCentraal (oktober 2012)</li> <li>Aanbiedingsbrief varianten parkeerbeleid bij nieuwbouw (18 mei 2010)</li> <li>Jaarplannen 2009, 2010, 2011, 2012</li> <li>Jaarverslagen 2009, 2010, 2011, 2012</li> <li>Kwartaalrapportages 2009, 2010, 2011, 2012</li> </ul>
Presteren naar Opgaven	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definitief concept prestatieafspraken gemeente Alphen aan den Rijn en wonenCentraal (3 november 2005)</li> <li>Monitor Prestatieafspraken gemeente Alphen aan den Rijn en wonenCentraal 2010, Afsluiting van prestatieafspraken 2006-2010</li> <li>Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn en Zorg 2009-2018</li> <li>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn en Zorg 2009-2018 (september 2010)</li> <li>De Stad van Morgen, ontwerp-structuurvisie Alphen aan den Rijn 2031 (gemeente Alphen a/d Rijn, februari 2013)</li> <li>Convenant Energiebesparing corporatiesector (10 oktober 2008)</li> <li>Convenant Huursector 28 juni 2012 (Aedes, Ministerie BZK, Woonbond, Vastgoed Belang)</li> </ul>
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belanghebbendenregister</li> <li>Presentatie belanghebbendenbijeenkomst (21 maart 2013)</li> <li>Advies-rapportage – uitgangspunten huurbeleid (Vereniging Huurdersraad Albaniana, 9 augustus 2012)</li> <li>Verslagen van overleggen 2009 t/m 2012 tussen wonenCentraal en OSO Commissie Wonen (Overleg Samenwerkende Ouderen)</li> <li>Verslagen van vergaderingen 2009 t/m 2012 tussen Huurdersraad Albaniana en wonenCentraal</li> <li>Nieuwsbrieven van wonenCentraal 'Op de hoogte' (2010 t/m 2012)</li> <li>Bewonersscan 2012 t.b.v. wonenCentraal (USP, augustus 2012)</li> <li>Bewonersbladevaluatie Trefpunt t.b.v. wonenCentraal (UPS, februari 2011)</li> <li>Jaarrapportage 2011 t.b.v. wonenCentraal (USP, maart 2012)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportages Nieuwe Klant 2011 en 2012 t.b.v. wonenCentraal (USP)</li> <li>• Woonwensen; een onderzoek van strategie &amp; communicatie naar de woonwensen van de (potentiële) klanten van wonenCentraal (augustus 2011)</li> <li>• Evaluatie Groot Onderhoud Rigolettehof en Fideliohof t.b.v. wonenCentraal (USP, maart 2011)</li> <li>• Evaluatie Groot Onderhoud Stroomwijk t.b.v. wonenCentraal (UPS, oktober 2012)</li> <li>• Imagoonderzoek t.b.v. wonenCentraal; meer zichtbaarheid met de huurder centraal (USP, februari 2011)</li> <li>• Rapportage evaluatie nieuwbouw 2012 t.b.v. wonenCentraal (USP, april 2012)</li> <li>• Rapportage evaluatie nieuwbouw Antartica 2011 t.b.v. wonenCentraal (UPS, mei 2011)</li> <li>• Evaluatie nieuwbouw Bloemhof 2012 (USP, februari 2013)</li> <li>• Rapportages reparatieverzoeken 2<sup>e</sup> half jaar 2011 en 2012 t.b.v. wonenCentraal (USP)</li> <li>• Woonwensen zittende huurders wonenCentraal (USP, juni 2012)</li> <li>• Convenant Horizontaal Toezicht tussen wonenCentraal en Belastingdienst</li> <li>• Convenant Voorkoming Huisuitzettingen tussen Meldpunt Zorg &amp; Overlast, wonenCentraal en gemeente Alphen aan den Rijn</li> <li>• Convenant Woonruimteverdeling Rijnstreek (2009)</li> <li>• Samenwerkingsovereenkomst tussen gemeente Alphen aan den Rijn en woningcorporatie wonenCentraal t.b.v. financiële ondersteuning bij de huur van commerciële bedrijfsruimte (8 april 2010)</li> <li>• Convenant Zorgnetwerken Zuid-Holland Noord (2 april 2012)</li> <li>• Convenant informatie-uitwisseling integrale aanpak van Hennepkwekerijen – regio Holland Midden (2010)</li> <li>• Intentieovereenkomst; samenwerking bij bedrijfsvoering tussen QuaWonen, Mozaïek Wonen, Woonpartners Midden Holland, wonenCentraal (2 juli 2012)</li> <li>• Overeenkomst gegevensuitwisseling tussen de gemeente Alphen aan den Rijn en woningcorporatie wonenCentraal (2012)</li> <li>• Subregionaal Convenant OGGZ (november 2009)</li> <li>• Samenwerkingsovereenkomst wonenCentraal en vereniging Huurdersraad Albaniana (13 september 2010)</li> <li>• Sociaal Plan Sloopcomplexen wonenCentraal (1 mei 2009)</li> <li>• Sociale Regeling bij groot onderhoud en renovatie (1 mei 2009)</li> <li>• Overeenkomst tot samenwerking tussen Stichting Vrienden van het Schouwenhuis en wonenCentraal (14 december 2009)</li> <li>• Statuten/ Actie van oprichting Stichting Woonmarkt Rijnstreek (1999)</li> <li>• Brief/emailwisseling tussen gemeente Alphen aan den Rijn en wonenCentraal betreffende Toor-locatie</li> <li>• Jaarverslag 2012 Stichting Woonmarkt Rijnstreek</li> </ul>
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleidsdocument risicomanagement, Fase 1 (25 november 2011)</li> <li>• Treasury Statuut wonenCentraal (CONCEPT, 11 maart 2013)</li> <li>• Rapportage van feitelijke bevindingen inzake naleving van het traesurystatuut (PWC, 26 november 2012)</li> <li>• CIP Analyse, samenvatting en toelichting 2009, 2010, 2011, 2012 (CFV)</li> <li>• CIP Quintielgrenzen 2011 en 2012 (CFV)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuïteitsoordeel 2009 t/m 2012</li> <li>• Solvabiliteitsoordeel 2009 t/m 2012</li> <li>• Oordeelsbrieven Ministerie BZK 2009, 2010, 2012</li> <li>• Brief Ministerie BZK betreffende individueel oordeel 2011 (14 februari 2013)</li> <li>• Managementletters PWC 2009 t/m 2012</li> <li>• Accountantsverslagen 2009 t/m 2011</li> <li>• Analyse Herzieningswet Toegelaten Instellingen (PWC, 21 juni 2011)</li> <li>• Beveiligings- en continuïteitsrisico's in kaart gebracht (PWC, 29 augustus 2012)</li> <li>• Resultaten Analyse digitale facturering (januari 2011)</li> <li>• Brieven van het WSW betreffende kredietwaardigheid en faciliteringsvolume (2009 tot en met 2012)</li> </ul>
Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda's en notulen vergaderingen RvC 2009 t/m 2012</li> <li>• Bestuursreglement wonenCentraal (17 december 2012)</li> <li>• Profiel commissarissen en voorzitter</li> <li>• Reglement RvC 2012</li> <li>• Zelfevaluaties RvC 2009, 2010, 2011, 2012</li> <li>• Statuten RvC</li> <li>• Verbindingsstatuut en toetsingskader wonenCentraal (17 december 2012)</li> <li>• Memo aan RvC betreffende aandachtspunten en actiepunten vanuit verschillende rapportages en beoordelingen (mei 2010, september 2010)</li> <li>• Aanbiedingsbrieven aan de leden van het MT betreffende: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Investeringsstatuut en toets financieel rendement (27 november 2012)</li> <li>○ Beleidskader integriteit</li> <li>○ Evaluatie reorganisatie (24 februari 2012)</li> </ul> </li> <li>• Organisatieontwikkeling wonenCentraal 2009</li> <li>• Cultuurkaart wonenCentraal</li> </ul>

## Geïnterviewde personen

### Raad van Commissarissen

- De heer C.M. de Graaf, voorzitter
- Mevrouw S.B. Bentinck, vice-voorzitter/secretaris
- De heer A.J. Duijmaer van Twist, lid auditcommissie
- De heer H. van den Doel, lid auditcommissie
- Mevrouw A.A.H.M. de Bresser, lid
- De heer Th. Luijben, lid
- De heer M.P. Post, lid

### Directeur/bestuurder

- De heer R.D. Donninger

### Managementteam

- De heer T.M. Hoekveld, manager vastgoed
- Mevrouw S. Knipp, manager strategie en communicatie
- De heer G. van Ooi, manager financiën, faciliteiten en control
- De heer E. van Rijnberk, manager woondiensten

### Gemeente Alphen aan den Rijn

- Wethouder de heer T. Hoekstra
- Wethouder mevrouw H. Oppatja
- Mevrouw A. Bosscha, ambtenaar

### Huurders

- Mevrouw C. Nieuwland, voorzitter Huurdersraad Albaniana
- De heer Hoek, bewonerscommissie Stromenbuurt
- De heer Blikman, bewonerscommissie Preludeweg

### Collega-corporaties

- De heer Van der Reijken, directeur-bestuurder Trifolium

### Participe

- De heer Draaisma, (tot voor kort) directeur Participe in Alphen aan den Rijn

### Zorginstanties

- De heer De Roo, clustermanager Gemiva
- Mevrouw Berkhout, voorzitter raad van bestuur Activite

### Overige belanghebbenden

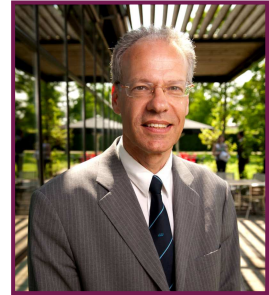
- De heer Hukker, Drieman Makelaardij
- De heer Taneja, Politie

## Telefonische interviews

Geen

## **Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen**

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



## **Curriculum Vitae**

### **H.D. Albeda (Hein)**

#### Korte kennismaking

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang. Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

#### Visitaties

Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Ik vind het verantwoorden minstens zo belangrijk als het leereffect dat visitaties teweeg brengt. In mijn gesprekken focus ik op beide elementen. Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Daarbij gaat het niet alleen om de inbreng van de belanghebbenden op de doelstellingen van de corporaties, maar ook of corporaties goed gebruik maken van de kennis van belanghebbenden op verschillende terreinen, zoals zorg en welzijn. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

#### Reeds gevisiteerd

2005 De Woonschakel Westfriesland, Medemblik  
2005 Woningstichting Eerbeek, Eerbeek  
2007 Wetland Wonen, Vollenhove  
2007 Woonmij Dinkelborgh, Denekamp  
2008 Gemeente Hoorn, Hoorn  
2009 Hestia Groep, Landgraaf  
2009 Woonstade, Groningen  
2010 Domaas, Limburg  
2010 Habeko Wonen, Hazerswoude-Dorp  
2010 Woningstichting Kessel, Kessel  
2010 Woningstichting Roermond, Roermond  
2010 Woningstichting St. Joseph, Stamproy  
2010 Woningvereniging Nederweert, Nederweert  
2010 Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf  
2011 Alphons Ariëns, Druten  
2011 Wetland Wonen, Vollenhove

- 2011 Woningstichting Wittem, Mechelen
- 2012 Lyaemer Wonen, Lemmer
- 2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
- 2012 VitaalWonen, Limbricht
- 2012 Woningstichting Naarden, Naarden
- 2012 Goed Wonen (Midterm Review), Gemert
- 2012 Bo-Ex, Utrecht
- 2013 Woonwaard, Alkmaar
- 2013 wonenCentraal, Alphen a/d Rijn
- 2013 De Woonschakel, Medemblik

#### Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als voorzitter VVE de Kersentuin en stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- Lid Monitoring Commissie Governance Principes Verzekeraars
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, ondermeer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid

#### Kort CV

- Geboren in 1959
- Opleiding: Kandidaats en leraaropleiding Wiskunde; diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden
- 1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer
- 1990-1999 Beleidsfuncties ondermeer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix
- 1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren
- 2005-heden Zelfstandig adviseur

#### Nevenfuncties

- 2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- 2008-heden Voorzitter VVE de Kersentuin
- 2011-heden Lid monitoring commissie Governance Principes Verzekeraars

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

wonenCentraal te Alphen a/d Rijn

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer H.D. Albeda

Geboortedatum : 20/2/1959

Handtekening : 

Datum : 13/4/2013



## Curriculum Vitae

### Drs. J.A. Boogaard (Jaap)



#### Korte kennismaking

Na mijn afscheid als directeur-bestuurder bij een grote corporatie in Rotterdam, ben ik als zelfstandig adviseur werkzaam gebleven. Ik doe adviesopdrachten, bijvoorbeeld als onderdeel van ketenintegratie tussen een grote bouwondernemer en corporaties. Daarnaast ben ik actief als toezichthouder bij een aantal corporaties en bij het Woon-Winkel Fonds, een beleggingsfonds dat participeert in de ontwikkeling en beheer van winkels en woningen. Voor mijn functie als directeur-bestuurder heb ik gewerkt als organisatieadviseur bij de NWR, een van de rechtsvoorgangers van Aedes. Mijn achtergrond is bedrijfseconomisch. Ik heb mijn kennis altijd graag ingezet in een maatschappelijk werkveld. Woningcorporaties hebben in mijn ogen een belangrijke sociale functie: goed wonen dient de samenleving. Ik heb daarom altijd met plezier in de corporatiesector gewerkt. In mijn werk heb ik altijd gezocht naar de balans tussen een zakelijke bedrijfseconomisch gestuurde werkwijze en de meer 'zachte' sociale kanten van het werken met en voor mensen. Dat geldt voor zowel mijn werk als organisatieadviseur als voor mijn werk als bestuurder en toezichthouder.

#### Visitaties

Ik heb bewust gekozen voor Raeflex als visitatiebureau. Raeflex zet visitaties niet alleen in als verantwoordingsinstrument, maar ook als verbeterinstrument. De methodiek zorgt ervoor dat we allemaal op eenzelfde manier prestaties beoordelen. Die beoordeling kan corporaties helpen bij het verbeteren van hun resultaten. Als visitatiecommissie kunnen we daarvoor aandachtspunten aanreiken. Het is belangrijk om bij visitaties een gezonde kritische blik te hanteren en om door te vragen. Diezelfde kritische blik vind ik ook terug bij andere commissieleden. Als visitator ben ik op zoek naar antwoorden op vragen als: Hoe functioneert de corporatie in werkelijkheid? Hoe komen resultaten tot stand? Is de manier van werken geborgd? Mijn focus ligt op Governance en Presteren naar Vermogen. Vanuit mijn achtergrond als directeur-bestuurder kijk ik verder naar de volkshuisvestelijke opgave en de ambities van een corporatie. Ik leg verbanden tussen de beleidsvoornemens, de prestaties en de wijze waarop belanghebbenden daar tegen aan kijken.

#### Reeds gevisiteerd

- 2007 Woonmij Dinkelborgh, Denekamp
- 2008 Woningstichting St. Joseph, Almelo
- 2008 Woonbeheer Borne, Borne
- 2010 Beter Wonen, Almelo
- 2010 De Leeuw van Putten, Spijkenisse
- 2010 Westhoek Wonen, Mijdrecht
- 2011 Stichting Wooncorporatie Kennemerhave, IJmuiden
- 2013 wonenCentraal, Alphen a/d Rijn

### Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van de volkshuisvesting
- Organisatiekundige achtergrond waarbij bedrijfseconomische kennis is gecombineerd met ervaring in verandermanagement
- Ervaring als bestuurder en toezichthouder

### Kort CV

- Geboren in 1946
- Opleiding: EUR, met sociologische-economische afstudeerrichting
- 1975-1984 Organisatieadviseur, interimmanager en crisismanager bij NWR (voorloper Aedes)
- 1984-2006 Bestuurder/algemeen directeur woningcorporatie De Nieuwe Unie, Stichting Volkswoningen en Maatschappij voor Volkswoningen NV te Rotterdam
- 2006-heden Zelfstandig adviseur bij BoogaardAdvies

### Nevenfuncties

- 2004-heden Penningmeester Stichting Housing+
- 2005-heden Voorzitter Raad van Commissarissen StadsVastgoed te Rotterdam
- 2006-heden Lid Raad van Toezicht TBV Wonen te Tilburg
- 2006-heden Lid Raad van Advies Vitaal Pendrecht te Rotterdam
- 2006-heden Lid Raad van Toezicht Woon-Winkel Fonds
- 2007-heden Lid Raad van Commissarissen Stichting Trudo te Eindhoven

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/jaap-boogaard/a/738/433>

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

wonenCentraal te Alphen a/d Rijn

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer drs. J.A. Boogaard

Geboortedatum : 8 april 1946

Handtekening : 

Datum : 12 april 2013

## Curriculum Vitae

### Drs. A. de Klerk (Annet)



#### Korte kennismaking

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik ondermeer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris bij Raeflex. In 2012 heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties.

#### Visitaties

Als secretaris neem ik mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

#### Reeds gevisiteerd

- 2002 Huis en Erf, Schijndel
- 2003 Goede Stede, Almere
- 2003 Stichting Wonen Leerdam, Leerdam
- 2004 St. Joseph Wonen, Hengelo
- 2004 Waterweg Wonen, Vlaardingen
- 2004 Westland Wonen, 's-Gravenzande
- 2004 Woningstichting Goede Stede, Almere
- 2005 Stichting Woonvisie, Ridderkerk
- 2005 Corporatie Holding Friesland, Grou
- 2005 Oost Flevoland Woondiensten, Dronten
- 2007 Wonen Noordwest Friesland, Sint Annaparochie
- 2007 Wonen Weert, Weert

2010 SSH Nijmegen, Nijmegen  
2010 Stek, Lisse  
2010 Woningstichting Simpelveld, Simpelveld  
2010 Woningstichting Urmond, Berg-Urmond  
2010 Woningstichting Vaals, Vaals  
2010 Woningstichting Voerendaal, Voerendaal  
2011 Stichting Wooncorporatie Kennemerhave, IJmuiden  
2011 Warmunda, Warmond  
2011 Welbions, Hengelo  
2011 Woningstichting Ons Doel, Leiden  
2011 Woningstichting de Zaligheden, Eersel  
2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam  
2012 Twinta (Carintreggeland), Hengelo  
2013 Idealis, Wageningen  
2013 wonenCentraal, Alphen a/d Rijn  
2013 De Woonschakel, Medemblik

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- Brede ervaring als secretaris
- Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid

#### Kort CV

- Geboren in 1969
- Opleiding: Planologie
- 1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)
- 1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland'advies (wonen en wijkgericht werken)
- 2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/annetdeklerk>

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

wonenCentraal te Alphen a/d Rijn

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : mevrouw drs. A. de Klerk

Geboortedatum : 8 april 1969

Handtekening : 

Datum : 11 april 2013



Catharijnesingel 56  
3511 GE UTRECHT  
Postbus 8065  
3503 RB UTRECHT  
Tel. (030) 230 31 50  
www.raeflex.nl  
secretariaat@raeflex.nl

#### ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : wonenCentraal

Jaar visitatie : 2013

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

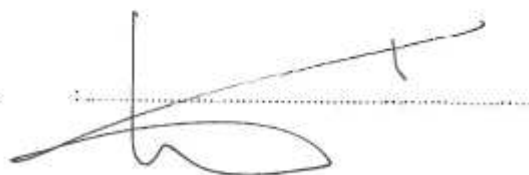
In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal Raeflex geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij wonenCentraal op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 17 juni 2013

Handtekening







## Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 4.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Ambities;
2. Presteren naar Opgaven;
3. Presteren volgens Belanghebbenden;
4. Presteren naar Vermogen;
5. Governance.

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen telt elk onderdeel voor 20% behalve de vermogensinzet, die voor 40% telt. Bij alle andere onderdelen telt elk prestatieveld even zwaar mee. De visitatiecommissie kan ervoor kiezen een bepaald gewicht aan een cijfer toe te kennen, indien zij daarvoor een gefundeerde aanleiding ziet. De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	Meer dan 35%



## Bijlage 4 Definities

### Aftoppingsgrenzen

Huurprijsgrenzen die gelden als maximum waarbinnen mensen met een laag inkomen in aanmerking komen voor huurtoeslag. De aftoppingsgrenzen verschillen per leeftijd en per huishoudensgrootte.

### Balanced Scorecard

De Balanced Scorecard is een veel gebruikte techniek voor strategisch management en het behalen van langetermijndoelstellingen binnen organisaties.

### Bedrijfslasten

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

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

### Bedrijfswaarde

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

### Continuïteitsoordeel

De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

- A1 Het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2014 ligt tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. Dit betekent dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie.
- A2 Het volkshuisvestelijk vermogen ligt gedurende de eerste drie prognosejaren tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. In de laatste twee prognosejaren kan de uitvoering van de voorgenomen activiteiten de financiële positie in gevaar brengen, doch deze activiteiten zijn nog stuurbaar, indien verslechterde (markt)omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Eventueel uitstel of afstel van activiteiten zal geen grote financiële gevolgen met zich meebrengen.
- B1 Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2012 lager dan het risicobedrag plus VPB-beklemming. Daarna wordt weer een balans gevonden tussen activiteiten en vermogenspositie.
- B2 Het volkshuisvestelijk vermogen is lager dan het risicobedrag, waarbij de voorgenomen activiteiten de financiële continuïteit op korte termijn (de eerste drie prognosejaren) in gevaar brengen.
- C Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2014 hoger dan de vastgestelde bovengrens. In dat geval is sprake van onvoldoende inzet van vermogen.

Naast bovenvermelde oordelen kan het Fonds ook tot een oordeelsonthouding besluiten.

## **Eigen vermogen**

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

## **Leningenportefeuille**

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

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

## **Netto bedrijfslasten**

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

## **Netto kasstroom**

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

## **Onderhoudskosten**

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

## **Rentedekkingsgraad**

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

## **Rentelasten op leningenportefeuille**

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

## Schuldverdienratio

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

## Solvabiliteit

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

## Vermogensovermaat

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

## Volkshuisvestelijk vermogen

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

## Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

## Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

## **WMO**

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning zorgt ervoor dat mensen met beperkingen door ouderdom of handicap of een chronisch psychisch probleem zelfstandig kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO.

## **WOZ-waarde**

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

*(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)*

## Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<b>Huisvesting van primaire doelgroep</b>		<b>7,2</b>		<b>7,0</b>
Beschikbaarheid				
<p><i>Omvang Kernvoorraad vanaf 2006</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A5. Uitgevoerd: De resultaten van het in 2007 door Atrivé uitgevoerde onderzoek naar de omvang van de sociale huurwoningvoorraad zijn bekend en de juistheid van de uitkomsten van het rapport worden door beide partijen onderkend (2007/1153). Momenteel wordt een nieuw onderzoek naar de omvang van de sociale huurwoningvoorraad uitgevoerd.</p>			<p><i>Omvang Kernvoorraad vanaf 2006</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A5. Gewenste omvang kernvoorraad i.r.t. doelgroep: <i>Type: handelingsafpraak:</i> Gemeente en wonenCentraal verrichten elke 3 jaar (voor 1/7/2006 en voor 1/7/2009) een totaal woningmarktonderzoek naar de gewenste omvang van de woningvoorraad per eerder genoemde huursegmenten en de interne product-markt-combinaties van wonenCentraal. <i>Type: handelingsafpraak:</i> Gemeente en wonenCentraal verrichten gezamenlijk onderzoek naar de benodigde omvang van de kernvoorraad voor de doelgroepen van het volkshuisvestingsbeleid.</p>	
<p><i>Omvang Kernvoorraad 2011-2015</i></p> <p><u>CFV 2012:</u> Kernvoorraad/ Aantal goedkope en betaalbare woningen: 6.204 Aantal dure woningen &lt; huurtoeslaggrens: 1.554 Aantal dure woningen &gt; huurtoeslaggrens: 505</p> <p><u>Opmerking vanuit wonenCentraal:</u> De omvang kernvoorraad is (ruim) voldoende om aan de lokaal gewenste prestatie te voldoen.</p>	<p><i>Omvang Kernvoorraad 2011-2015</i></p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u> <b>De corporatie heeft een vaste woningvoorraad van 6.000 woningen nodig voor onze primaire doelgroep.</b> Ze heeft ongeveer 2.400 woningen die ze winstgevend aan secundaire doelgroep gaat verhuren. Ze verhoogt waar mogelijk de huurprijzen op basis van het inkomen en de woningkwaliteit.</p>		<p><i>Omvang Kernvoorraad 2011-2015</i></p> <p>Er zijn geen nieuwe afspraken over de kernvoorraad. De bestaande zijn in overleg 'verlengd'. Op basis van inzichten en rapporten (m.n. <u>Kompanen</u> in opdracht gemeente) is vastgesteld dat de noodzakelijke kernvoorraad niet is gegroeid. Dus met ruim 6.000 is voorzien in behoefte. Daarnaast vastgesteld dat er gebrek is aan o.a. betaalbare koop, betaalbare eengezinshuur en 'zorggeschikte' betaalbare huurappartementen.</p>	
<p><i>Bevorderen Doorstroming vanaf 2006</i></p> <p><u>Opmerking vanuit wonenCentraal:</u> De nieuwbouw in <u>KLOP</u> is en (ook de volgende</p>	<p><i>Bevorderen Doorstroming vanaf 2006</i></p> <p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017/ 2009:</u> Substantiële nieuwbouw is noodzakelijk, vooral</p>		<p><i>Bevorderen Doorstroming vanaf 2006</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A8. Experimenten doorstroombevordering</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p>tranche) wordt met voorrang toegewezen aan doorstromers, net als die in Zwammerdam en de Gerard Doustraat. De effecten worden telkens geëvalueerd en betrokken bij nieuwe besluiten. De aanpak blijkt effectief. Zo heeft nieuwbouw steeds een optimaal volkshuisvestelijk effect.</p> <p>Het project Antarctica (78 sociale huurwoningen) is in 2010 als experiment onder 'Lokaal Maatwerk' gerealiseerd. De woningen zijn met voorrang aan starters toegewezen. Van de 78 woningen zijn 24 tweekamerwoningen aan jongeren tot de 23 jaar toegewezen. De overige 54 woningen zijn zonder leeftijdscriterium toegewezen. De toewijzing aan jongeren tot de 23 jaar heeft positieve effecten gehad voor de slaagkansen voor deze doelgroep.</p>	<p>voor gezinnen met een laag inkomen en voor senioren of anderszins zorgbehoevenden. Middenscenario productie:</p> <p><b>1.200 sociale huurwoningen, waarvan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>800 gestapeld / zorggeschikt en</b></li> <li>o <b>400 eengezinswoningen.</b></li> <li>o Waarvan 1.000 op nieuwe locaties en 200 vervangende nieuwbouw op herstructureringslocaties.</li> </ul> <p>De woningportefeuille is onvoldoende toegesneden op de (huidige en toekomstige) vraag. Vraag naar meer kwaliteit (van 'scheefwoners' en ouderen), vraag van (koop-) starters, vraag van grotere gezinnen met een laag inkomen, vraag van mensen die zorg nodig hebben, omdat ze ouder zijn of anderszins fysieke, verstandelijk of psychisch beperkt.</p>		<p>Een veel gehoorde uitspraak op dit moment is 'de woningmarkt zit verstopt'. Doorstroming stimuleren, met als doel passende huisvesting voor alle huishoudens, is hierop een mogelijk antwoord. In het huidige Convenant Woonruimteverdeling is geregeld dat in bijzondere gevallen op basis van andere criteria dan binding en registratieduur kan worden toegewezen.</p> <p>Type: <i>handelingsafspraken</i></p> <p>De door wonenCentraal geselecteerde woningen/complexen voor deze experimenten, binnen bestaande voorraad en nieuwbouw, worden met instemming van de gemeente benoemd. In het jaarverslag van de Stichting Woonmarkt Rijnstreek wordt opgave gedaan van alle woningtoewijzingen die onder de titel 'Experiment' hebben plaatsgevonden.</p>	
<p><i>Bevorderen Doorstroming 2011-2015</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwbouw is toegewezen aan doorstromers.</li> <li>• Mede door Huur op Maat icm verkoop is het scheefwonen succesvol teruggedrongen van 45% naar 33%.</li> </ul>	<p><i>Bevorderen Doorstroming 2011-2015</i></p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u> WonenCentraal vergroot haar aanbod eengezinshuurwoningen voor huishoudens onder de inkomensgrens.</p> <p>Ze ziet een woonruimteverdelingsysteem als middel om haar doel te bereiken. <b>Ze bevordert de doorstroming in de huidige voorraad door nieuwbouw aan zittende huurders toe te wijzen. Ze stimuleert scheefhuurders te verhuizen, door maximale huurverhoging en een alternatief aanbod.</b></p> <p>Ze wijst toe op basis van het regionale toewijzingssysteem. Ze gebruikt de lokale beleidsruimte voor maximale dynamiek in onze eigen woningvoorraad. Ze biedt starters alleen woonruimte in bestaande bouw. Ze biedt</p>			



Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<p>doorstromers de keuze tussen bestaande bouw en nieuwbouw. Ze streeft naar de invoering van een vermogenstoets.</p> <p><u>Uitgangspunten huurbeleid (2012):</u></p> <p>Uitgangspunten nieuwbouw:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwbouw is gericht op de huurportefeuille;</li> <li>• Nieuwbouw is in de eerste plaats gericht op het sociale huursegment, dus een maximale huurprijs van €664,66 (prijspeil 2012). Voor huishoudens met recht op Huurtoeslag is dit bedrag inclusief subsidiabele servicekosten. In bijzondere situaties kan ook het liberale huursegment een deel van het programma uitmaken. Het gaat dan om bouwplannen, waarbij liberale verhuur een oplossing is voor het omzetten van een voorgenomen koopprogramma in huurwoningen.</li> <li>• Woningen in het sociale huursegment zijn in de eerste plaats bedoeld voor het huisvesten van huidige <u>huurders</u> uit de sociale doelgroep (&lt; € 34.085 prijspeil 2012).</li> <li>• In situaties dat ook het liberale huursegment een deel van het programma uitmaakt, zijn de woningen in de eerste plaats bedoeld voor het bedienen van huidige <u>huurders</u>, die niet tot de sociale doelgroep behoren (huishoudens met een inkomen hoger dan € 34.085 prijspeil 2012).</li> <li>• De toewijzing van nieuwbouw vindt gericht plaats om doorstroming binnen de huurvoorraad te bevorderen. Afhankelijk van de typologie van de woningen in het project kunnen hier nog specifieke criteria (zoals leeftijd of huishoudengrootte) aan toegevoegd worden.</li> </ul>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><i>Slaagkansen Vergroten</i></p> <p><u>Jaarverslag Stichting Woonmarkt Rijnstreek 2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het aantal actief woningzoekenden in Alphen aan den Rijn is gedaald van 2.558 in 2010 naar 2.096 in 2012.</li> <li>Het aanbod van beschikbare huurwoningen is in 2012 toegenomen tov 2011 (van 673 naar 692).</li> <li>De gemiddelde inschrijfduur om in de gemeente Alphen aan den Rijn een woning te bemachtigen was in 2009 69 maanden en is gedaald naar 60 maanden in 2012. De gemiddelde inschrijfduur laat echter vanaf 2011 weer een lichte stijging zien. toegenomen.</li> </ul>	<p><i>Slaagkansen Vergroten</i></p> <p><u>Missie, visie, strategie en beleid 2009:</u> Slaagkansen van gewenste klantgroepen vergroten door meer dynamiek op de woningmarkt. Omdat veel woningzoekenden de woning, die voldoet aan hun woonwensen, niet terugvinden in de huurwoningenvoorraad en de stap naar de koopwoningenvoorraad in veel gevallen te groot is, blijft een volgende stap in hun wooncarrière onmogelijk. Eén van de doelstellingen van de bedrijfsvisie is daarom gericht op het vergroten van de keuzevrijheid. In principe moet iedereen overal in Alphen de woning van zijn keuze kunnen vinden.</p>			
<p>Betaalbaarheid</p>				
<p><i>Huurprijsbeleid en Woonruimteverdeling vanaf 2008</i></p> <p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Huur op Maat is op 1 april 2009 ingevoerd met een looptijd tot april 2012.</li> <li>Door Huur op Maat is de toewijzing van woningen aan de doelgroep met 5% gestegen en is de huursom 3,4% hoger. Het verschil komt vooral omdat er minder korting wordt verstrekt dan traditioneel.</li> <li>Het experiment is afgelopen. Er is nieuw huurbeleid opgesteld, gebaseerd op met name de WOZ-waarde.</li> </ul>	<p><i>Huurprijsbeleid en Woonruimteverdeling vanaf 2008</i></p> <p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017:</u> Een dynamisch voorraadbeleid is gebaat bij een <b>dynamisch prijsbeleid</b>. Daarom wordt gewerkt aan ander huurbeleid, voor zover mogelijk, door deel te nemen aan het SEV-experiment 'Huren Op Maat'.</p> <p><u>Missie, visie, strategie en beleid 2009:</u> De jaarlijkse huurverhoging volgen we het beleid van de Minister: een verhoging gerelateerd aan de inflatie. WonenCentraal heeft zich aangemeld voor het SEV-experiment Huur Op Maat tbv een wat dynamischer huurbeleid en daarmee een wat dynamischer woningmarkt. WonenCentraal wil daar het volgende mee bereiken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Flexibiliteit in aanbod betaalbare woningen, herstel prijs-kwaliteit verhouding.</li> <li>Woningen tegen een acceptabele huurquote bereikbaar, kernvoorraad altijd</li> </ul>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<p>passend naar lokale behoefte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keuzevrijheid voor woningzoekenden.</li> <li>• Huishoudens bepalen zelf hoeveel men wil uitgeven aan woonlasten voor welke kwaliteit.</li> <li>• Optimale inzet van schaarse middelen.</li> <li>• Korting aan huishoudens die het nodig hebben.</li> <li>• Kloof huursector en koopsector verkleinen.</li> </ul> <p>Woonlasten en woonwensen veranderen met maatschappelijke carrière.</p>			
<p><i>Huurprijsbeleid en Woonruimteverdeling vanaf 2011/2012</i></p> <p><u>Opmerking vanuit wonenCentraal:</u> Gerealiseerde prestatie op gebied huurbeleid is dat binnen huidige situatie, wet- en regelgeving nagestreefde beleid (in overleg met de huurdersraad opgesteld) toch nog vrij goed past en voor 2012 en 2013 ook ten uitvoer is gebracht. Met goeddeels (voor de lage inkomens) instemming van de huurdersraad bovendien.</p>	<p><i>Huurprijsbeleid en Woonruimteverdeling vanaf 2011/2012</i></p> <p><u>Uitgangspunten huurbeleid (2012):</u></p> <p>Uitgangspunten Sociale segment:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woningen in het sociale segment zijn toegankelijk voor huishoudens met een inkomen tot € 34.085 (inkomensgrens prijspeil 2012).</li> <li>• Voor het bepalen van de streefhuur bij mutatie, speelt onder meer de locatie van de woning een belangrijke rol. De reële huurprijs (markthuur) wordt daarom berekend als percentage van de WOZ waarde. De markthuur is nooit hoger dan de maximale huurprijs volgens WWS, en afgetopt op de liberalisatiegrens van € 664,66 inclusief subsidiabele servicekosten (Huurtoeslaggrens prijspeil 2012).</li> <li>• Afhankelijk van de populariteit van woningen in het betreffende complex kan de markthuur naar beneden of juist naar boven worden bijgesteld. De populariteit wordt gemeten aan de hand van de score op de marktindex en de gemiddelde wachttijd, die woningzoekenden bereid zijn in te leveren om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning in een specifiek complex.</li> </ul>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor jongeren tot 23 jaar wordt een uitzondering gemaakt. Deze leeftijdsgroep krijgt een passende korting op de reële huurprijs, waardoor de woning een maximale huurprijs krijgt van € 366,37 (Kwaliteitskortingsgrens prijspeil 2012). Dit is inclusief subsidiabele servicekosten. Deze korting eindigt bij het bereiken van de leeftijd van 23 jaar. Vanaf dat moment geldt de reële huurprijs, die nooit hoger is dan de maximale huurprijs, en afgetopt op de liberalisatiegrens van € 664,66 (Huurtoeslaggrens prijspeil 2012).</li> <li>• Huurders in het sociale segment ontvangen een regulier huurcontract en volgen jaarlijks de wettelijk toegestane huurverhoging, zoals bekend gemaakt door de minister.</li> <li>• Huishoudens met een inkomen tussen € 34.085 en € 43.000 ontvangen een huurverhoging gelijk aan de wettelijk toegestane huurverhoging, zoals bekend gemaakt door de minister. (Het wetsvoorstel gaat uit van inflatie + 1%).</li> <li>• Huishoudens met een inkomen hoger dan € 43.000 ontvangen een huurverhoging gelijk aan de wettelijk toegestane huurverhoging zoals bekend gemaakt door de minister. (Het wetsvoorstel gaat uit van inflatie + 5%).</li> <li>• De selectie van huishoudens met een inkomen hoger dan € 34.085 is gebaseerd op gegevens van de Belastingdienst. De invoering van de extra huurverhoging van 1% en 5% geldt onder de voorwaarde, dat het wetsvoorstel ook daadwerkelijk door het Parlement wordt aangenomen.</li> </ul>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<p>Uitgangspunten middensegment:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woningen in het midden huursegment zijn toegankelijk voor alle huishoudens, ongeacht de hoogte van het inkomen. Bij toewijzing van de woningen vindt dan ook geen inkomenstoets plaats. Identiek aan het sociale huursegment geldt dit voor geregistreerd woningzoekenden en is wachttijd/inschrijfduur het rangorde criterium.</li> <li>• <b>Woningen voor het midden huursegment hebben een strategielabel 'verkopen'. Het betreft woningen, die niet direct noodzakelijk zijn voor het bedienen van de primaire doelgroep en een maximale huur hebben volgens WWS, die lager is dan de liberalisatiegrens (€ 664,66 prijspeil 2012).</b></li> <li>• Bij mutatie worden de woningen maximaal 4 maanden aangeboden voor verkoop. Wordt de woning in deze periode niet verkocht, dan wordt deze aangeboden voor de maximale huur, waarbij de reële huurprijs (markthuur) als ondergrens geldt. De markthuur wordt berekend als percentage van de WOZ waarde.</li> <li>• Huurders in het midden segment ontvangen een regulier huurcontract en volgen jaarlijks de wettelijk toegestane huurverhoging, zoals bekend gemaakt door de minister.</li> </ul> <p><u>Strategie 2011-2015:</u>  WonenCentraal biedt mensen met een laag inkomen (inkomen tot € 33.600) een thuis in Alphen aan den Rijn. Winstgevende appartementen worden verhuurd aan startende middeninkomens.  De corporatie vraagt de maximale huur (conform puntenstelsel) met een maximum van</p>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	652 euro. Ze geeft starters tot 24 jaar met lage inkomens een tijdelijke korting.			
<b>Bevorderen eigen woningbezit</b>				
<p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licentie is verkregen en de kortingsconstructie is succesvol.</li> <li>• Van de 1042 verkochte woningen, zijn er 853 woningen met korting verkocht zijn. De gemiddelde korting over alle verkochte woningen bedraagt 30% (2006 tot en met 2012).</li> </ul>	<p><u>Beleidsvisie 2008-2017:</u> Senioren met een iets hoger inkomen (doorstroming) en koopstarters (goedkope koop) zijn de sleutels in de verstopte woningmarkt. Daarvan wonen er maar liefst 4.000 in onze woningen. Er is een substantiële markt voor de koop van de eigen huurwoning. Uit onderzoek bleek dat 34% van onze huurders in hoogbouw een woning wil kopen.</p> <p><u>Doelen aanbiedingsbrief 29 april 2008, criteria verkoop:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kansen bieden voor koopstarters, die onder de huidige condities geen start op de woningmarkt kunnen maken of geen overstap naar de koopmarkt kunnen maken;</b></li> <li>• De stabiliteit in de wijken handhaven, doordat bestaande bewoners met een iets hoger inkomen hun eigen woning kunnen kopen en daarmee kiezen voor een toekomst in de wijk in plaats van een verhuizing naar een andere wijk.</li> <li>• De keuze voor de doelgroepen wordt bepaald door het streven om kansen te bieden aan groepen, die onder de huidige condities geen overstap naar de koopmarkt kunnen maken. Het langer blijven wonen in de bestaande wijk en het behouden van de noodzakelijke stabiliteit speelt daarbij een belangrijke rol. Het gaat in dat geval om de volgende groepen:</li> <li>• Zittende huurders, die (alsnog) hun eigen woning kopen. Naast huurders, die voor het eerst een aanbieding krijgen voor het kopen van hun woning, wordt voorgesteld om ook de woningen van de bestaande</li> </ul>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<p>verkooplijst (voor zover deze opnieuw voor de actuele verkooplijst zijn geselecteerd) nogmaals aan te bieden, maar nu onder de condities van de nieuwe regeling;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huurders van wonenCentraal, die een woning in een verkoopcomplex willen kopen, die bij mutatie beschikbaar komt. Volledige doorstroming geldt daarbij niet als verplichting, dit wil zeggen dat ouders of inwonende kinderen gescheiden van elkaar de keuze voor een koopwoning kunnen maken.</li> <li>• Om de kansen voor deze groepen te vergroten is het bovendien belangrijk om de achterliggende redenen te weten, die maken dat deze groepen de stap naar de koopmarkt niet (kunnen) maken:</li> <li>• Het inkomen van deze groepen is niet toereikend om de maandelijkse hypotheeklasten te kunnen betalen, die verbonden zijn aan het prijsniveau op de huidige koopmarkt;</li> <li>• De huidige woning wordt op zich als prettig ervaren, maar is zeker niet de droomwoning. Dit betekent, dat een relatief lange periode voor het genereren van vermogenswinst een remmende werking heeft op de keuze voor het kopen van de eigen woning. Wachten op het meer gewenste alternatief heeft in dat geval de voorkeur;</li> <li>• Het kopen van een woning wordt niet als een serieuze optie voor zichzelf ervaren. Om deze reden hebben deze groepen huurders zeer waarschijnlijk nooit een hypotheekofferte laten opstellen of zich georiënteerd bij een makelaar.</li> </ul> <p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017:</u> Drie andere speerpunten zijn nieuw en vloeien voort uit de gewijzigde koers. Zo spreekt het</p>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<p>vanzelf dat om een substantiële verkoop te realiseren een passend instrumentarium noodzakelijk is (zoals Koopgarant) evenals goed VVE-bestuur en -beheer.</p> <p><u>Jaarverslag 2012 (concept)/ strategie 2007-2015):</u> Licentie verkoopvorm (Slimmer Kopen): <b>verkoop van 1.400 huurwoningen met korting.</b></p>			
<b>Kwaliteit woningen en woningbeheer</b>		<b>6,5</b>		<b>6,5</b>
Woningkwaliteit				
<p><i>Onderhoud en renovatie vanaf 2007</i></p> <p><u>CFV 2012:</u> Aantal woningverbeteringen, renovatie, onderhoud totaal: 2.023 2008: 426 2009: 282 2010: 208 2011: 667 2012: 440</p> <p><u>Kaderbrief 2013:</u> Gerealiseerde renovatie: 2007: . 2008: 144 2009: 136 2010: 488 2011: 133 2012: 90 Totaal periode 2007 t/m 2012: 991</p> <p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u> Door de uitwerking van de complexplannen was de doelstelling bijgesteld naar onderhoud bij 3.470 woningen. Door het regeerbeleid zal dit deels buiten de planperiode gebeuren.</p> <p>Realisatie volgens opgave wonenCentraal:</p>	<p><i>Onderhoud en renovatie vanaf 2007</i></p> <p><u>Jaarverslag 2012 (concept)/ Strategie 2007-2015:</u> Renovatie en groot onderhoud van 850 woningen.</p> <p><u>Kaderbrief 2013:</u> Volgens bedrijfsvisie zouden aantal woningen gerenoveerd worden: 2007: 115 2008: 282 2009: 56 2010: 86 2011: 211 Totaal periode 2007 t/m 2011: 750</p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de mate van waardstijging van de voorraad wordt leidend bij beslissingen over renovatie. Tot 2018 worden ruim 1.250 woningen uit onze voorraad gerenoveerd.</li> <li>• De corporatie biedt bestaande woningen van gevarieerde en minimaal goede basiskwaliteit.</li> <li>• De corporatie richt het onderhoud op rendabele levensduur en optimale huuropbrengst.</li> </ul>			



Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2008: 144 (Groene Dorp fase 2)</li> <li>- 2009: 136 (Preludeweg)</li> <li>- 2010: 74 (Castorstraat)</li> <li>- 2010: 100 (Kortenaerstraat e.o.)</li> <li>- 2010: 62 (Aardster)</li> <li>- 2010: 80 (Dennenlaan)</li> <li>- 2010: 126 (Fideliohof/ Rigolettohof)</li> <li>- 2010: 46 (Hof van Alphen)</li> <li>- 2011: 52 (Sterrenlaan)</li> <li>- 2011: 59 (Vliestroom)</li> <li>- 2011: 22 (Aidaplein)</li> <li>- 2012: 90 (Grevelingen e.o.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De corporatie gebruikt onderhoud en renovatie om differentiatie aan te brengen in het kwaliteitsniveau van woningen.</li> </ul>			
Kwaliteit dienstverlening				
<p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u> Verbeteren mutatieproces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klanttevredenheid is gestegen naar gemiddeld 7,2. Krijgt nog extra aandacht in 2013.</li> <li>• In 2012 zou proces verder worden verbeterd volgens Lean management. Vanwege capaciteitsproblemen is dit doorgeschoven naar 2013.</li> </ul> <p>Verbeteren afhandeling reparatieverzoeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat doelstelling is gerealiseerd (cijfer in 2012 is gestegen naar 7,6).</li> </ul> <p>Verbeteren klachtenafhandeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De klachtenafhandeling heeft scherpe aandacht vanuit het management.</li> </ul>	<p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017:</u> Belanghebbenden hebben heel uitdrukkelijk aangegeven van wonenCentraal geen bijzondere zaken (zoals een hondenuitlaatservice of aanvullend taalonderwijs) te verwachten. Wel verwachten ze verbetering van basisprocessen. Deze blijken, naast de prijs-kwaliteitsverhouding van de woning, ook van groot belang voor de klanttevredenheid (onderdeel van het te behalen klantrendement). Vandaar dat deze <b>processen (mutatie, reparatieverzoeken en klachtafhandeling) centraal staan in onze strategie van de komende jaren.</b> <b>Doel Tevredenheid klanten: 7,5</b></p>			
Energie en duurzaamheid				
<p><u>Energielasten verlagen 2008-2012</u></p> <p><u>Kaderbrief 2013:</u> Ongeveer 60% van het bezit heeft een goede of redelijke energiekwaliteit (Label A, B, C en D). Een groot gedeelte van de woningvoorraad met een label E, F of G staat de komende jaren op de nominatie voor renovatie. Omdat kwaliteitsverbetering onderdeel van de ingreep uitmaakt, moet de energiekwaliteit van de voorraad dan ook geleidelijk gaan verbeteren.</p>	<p><u>Energielasten verlagen 2008-2017</u></p> <p><u>Missie, visie, strategie en beleid 2009:</u> aanvullend kwaliteitsverbetering van de bestaande voorraad noodzakelijk. <b>Het gaat dan vooral om energiemaatregelen, die we zoveel mogelijk combineren met planmatig onderhoud.</b> Binnen de periode van de bedrijfsvisie gaat het dan nog eens om ongeveer 850 woningen.</p>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<p><u>Missie, visie, strategie en beleid 2009:</u> Als uitgangspunt geldt dat de corporatie met duurzaamheid vooral een verband wilt leggen met woonlasten en waar mogelijk ook met comfort en veiligheid of tot een bijzondere (markt-) kwaliteit van onze woningen. De basis voor die uitgangspunten is simpel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De mogelijkheid versneld te 'verketelen' (open installaties vervangen door gesloten, veiliger en zuiniger systemen);</li> <li>• De mogelijkheid woningen, in combinatie met bovenstaande, beter te isoleren;</li> <li>• Het plaatsen van zonnepanelen op de daken van onze hoogbouw, zo mogelijk in combinatie met de toepassing van Led verlichting in de gemeenschappelijke delen;</li> <li>• De toepassing van WKK in ons grootste project tot nu toe: Nieuwe Sloot.</li> </ul> <p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investerings in energie en milieu: circa 5 miljoen (in verb. progr. MJB: 900)</li> <li>• VVE/energie milieu verkoopcomplexen: circa 10 miljoen (circa 2 x 5 miljoen)</li> </ul>			
<p><i>Duurzaamheid herstructurering/renovatie</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B13 Uitgevoerd. In de bestaande woningvoorraad zijn tot 2017 complexplannen voor circa 2600 woningen vastgesteld die voorzien in het aanbrengen van energiemaatregelen, waarbij de inzet o.a. het beperken van de woonlasten is. In KLOP II wordt bij nieuwbouw van 61 eengezinswoningen zonnepanelen geplaatst.</p>	<p><i>Duurzaamheid herstructurering/renovatie</i></p> <p><u>Kaderbrief 2013:</u> De vastgoedstrategie is in 2008 vooral concreet gemaakt met kwantitatieve doelstellingen over ingrepen in de voorraad. De meer kwalitatieve doelstellingen, verbonden aan de renovatie van 850 woningen, zijn op een later tijdstip uitgewerkt in het energiebeleid. WonenCentraal wil hiermee het volgende bereiken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheersing energielasten;</li> </ul>		<p><i>Duurzaamheid herstructurering/renovatie</i></p> <p><u>Memo energiebeleid (2011)/ Convenant energiebesparing corporatiesector (10 oktober 2008):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In het energieconvenant hebben Aedes, de Woonbond en de ministeries van VROM en WWI een aantal ambitieuze doelstellingen voor energiebesparing vastgelegd:</li> <li>• Vergroten van het draagvlak onder huurders voor energiebesparing.</li> </ul>	

<sup>5</sup> Energetische analyse en prognose woningvoorraad, W/E Adviseurs 6 februari 2008

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren van het comfort voor de bewoner;</li> <li>• Verbeteren van het binnenklimaat in de woning;</li> <li>• Waardeontwikkeling van de woning;</li> <li>• Afname uitstoot van CO<sup>2</sup>.</li> </ul> <p>Op basis van onderzoek door W/E Adviseurs<sup>5</sup> uit 2007 blijkt, dat door de portefeuille strategie een afname van 17% - 20% in <u>gasverbruik</u> en <u>uitstoot CO<sup>2</sup></u> te behalen is. Met andere woorden: met (1) de uitvoering van de complexplannen (investeringen in kwaliteitsverbeteringen, zoals isolatie van woningen en het plaatsen en vervangen van CV ketels) in de bestaande voorraad en (2) uitvoering van de portefeuille strategie lijkt de realisatie van de doelstellingen uit het Convenant Energiebesparing Corporatiesector haalbaar.</p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u> WonenCentraal investeert in bestaande bouw om de energievraag te reduceren zodat woningen aantrekkelijker worden. Ze bouwt niet duurzamer dan de wet vraagt. Ze investeert op beperkte schaal in mogelijkheden om zelf energie op te wekken.</p> <p><u>Memo Energiebeleid (2011):</u> Als verhuurder aan huishoudens met lagere inkomens, heeft wonenCentraal in de bedrijfsvisie de nadruk gelegd op de energielasten als onderdeel van de totale woonlasten. Om het wonen betaalbaar te houden is in de bedrijfsvisie de verbetering van de energiekwaliteit van de (bestaande) woningvoorraad als doel geformuleerd. Met het energiebeleid wil wonenCentraal de volgende doelstellingen bereiken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheersing <u>energielasten</u> (klantrendement).</li> <li>• Verbeteren van <u>comfort</u> in de woning. Door</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besparing van minstens 20 procent op het gasverbruik in de bestaande bouw voor de periode 2008 – 2018. Daarmee zou grofweg een gemiddelde besparing van 300m<sup>3</sup> aan gas per woning in 2018 bereikt kunnen worden en voor de gehele sector een totale vermindering van 1,5 miljoen ton CO<sub>2</sub>.</li> <li>• Verlagen van het energieverbruik in de nieuwbouw per 1 januari 2011 met 25 procent. Vanaf 1 januari 2015 moet dat zelfs 50 procent zijn. Concreet betekent dit een aanpassing van het <i>Bouwbesluit</i> met een verdere verlaging van de Energie Prestatie Coëfficiënt (EPC) van 0,8 naar 0,6 in 2011 en 0,4 in 2015.</li> <li>• Woningen op het niveau van Energielabel B bij ingrijpende woningverbetering (of het Energielabel met minimaal twee klassen te verbeteren).</li> <li>• Opnemen van de energieprestatie van woningen in het Woningwaarderingstelsel (WWS). Hiervoor moet de <i>Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte</i> aangepast worden. De minister van VROM heeft in een brief van 2 juli 2009 de Tweede Kamer hierover geïnformeerd.</li> </ul> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B13. Keurmerken De investeringen van Woonkeur hebben slechts bij bepaalde doelgroepen een verhoging van woonkwaliteit tot gevolg. In andere gevallen kunnen deze eisen zelfs kwaliteitsverlies betekenen, met name bij eengezinswoningen (overmaat in gangen, slecht indeelbare ruimtes etc.). <i>Type: handelingsafpraak</i> Met betrekking tot renovatie en herstructurering worden tenminste de basismaatregelen uit het Convenant Duurzaam Bouwen, dat in het eerste kwartaal van 2006 ondertekend zal worden,</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<p>het isoleren van woningen wordt niet alleen de energierekening lager, maar is het behaaglijker in huis door minder tocht en vocht en ontstaat een gezonder leefklimaat (klantrendement).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteren van het <i>binnenklimaat</i> van de woning. Met de installatie van een CV, zeker in de situatie dat nog een geiser in de woning aanwezig is, wordt de veiligheid en gezondheid van de bewoners bevorderd (klantrendement).</li> </ul> <p>Met het energiebeleid wil wonenCentraal de volgende doelstellingen bereiken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheersing energielasten;</li> <li>• Verbeteren van het comfort voor de bewoner;</li> <li>• Verbeteren van het binnenklimaat in de woning;</li> <li>• Waardeontwikkeling van de woning;</li> </ul> <p>Afname uitstoot van CO<sup>2</sup>.</p>		<p>gerealiseerd. Per project wordt zorgvuldig overwogen welke maatregelen in kader van woonkeur toegevoegde waarde leveren.</p>	
<p><i>Duurzaamheid nieuwbouw vanaf 2006</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B13 Uitgevoerd. Het thema energie / duurzaamheid is zowel een belangrijk thema in de strategische beleidsvisie van wonenCentraal als binnen de gemeente. Met de aanscherping van de EPC norm hanteert wonenCentraal in de nieuwbouw de eisen van het bouwbesluit.</p>	<p><i>Duurzaamheid nieuwbouw vanaf 2011</i></p> <p><u>Memo Energiebeleid (2011)/ Nieuwbouw:</u> Uitgangspunt: EPC nieuwbouw volgens laatste wettelijke eisen. Inzet van Duurzame Energie technieken gericht op het opwekken van energie van het huishoudelijk verbruik met als doel het bereiken van een 'energie nul' woning.</p>		<p><i>Duurzaamheid nieuwbouw vanaf 2006</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B13. Type: intentieafpraak Op termijn wordt door wonenCentraal gestreefd naar een nota Duurzaam Bouwen waarin de integrale maatregelen voor nieuwbouw en bestaande bouw staan omschreven.</p>	
<p><b>Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften</b></p>		6,5		6,3
<p><i>Senioren en zorgbehoevenden</i></p>				
<p><i>Inzicht in woningaanbod voor senioren 2004-2012</i></p> <p><u>Monitor Woonvisie 2010-2011:</u> Deze informatie staat separaat op de website van wonenCentraal vermeld. Daarnaast heeft wonenCentraal een folder opgesteld, waarin alle voor senioren geschikte woningen staan vermeld.</p>	<p><i>Inzicht in woningaanbod voor senioren 2004-2018</i></p> <p><u>Woonvisie Alphen aan den Rijn 2004-2018:</u> Woningaanbod senioren inzichtelijk maken</p>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><i>Woonservicezones 2006-2010</i></p> <p><u>Opmerking vanuit wonenCentraal:</u> Het project Nieuwe Sloot is stopgezet.</p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> <i>C2 In uitvoering.</i> Eind 2009 is het haalbaarheidsonderzoek 'Ontwikkeling woonservicezones' bestuurlijk vastgesteld. In 2010 hebben veranderende marktomstandigheden en (investerings)-onzekerheden bij partijen op het gebied van wonen, welzijn en zorg gezorgd voor heroriëntatie. Momenteel wordt een onderzoek uitgevoerd om te peilen of het concept woonservicezones in de huidige vorm nog realiseerbaar is.</p> <p><u>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn en Zorg 2009-2019 (september 2010):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonzorgwijk Zegerkwartier: Afgerond. gerealiseerd: 50 huurappartementen, 15 eengezinswoningen, 56 zorgplaatsen voor cliënten van GGZ Rijnstreek, 8 HAT-woningen voor cliënten van GGZ Rijnstreek, een diensten- (dagbehandeling) en dagactiviteitencentrum (DAC).</li> </ul>	<p><i>Woonservicezones 2006-2010</i></p> <p><u>Missie, visie, strategie en beleid 2009:</u> Nieuwe Sloot, met levensloopbestendige (zorg)appartementen en welzijns- en zorgvoorzieningen op de begane grond in deelgebied Park, is de pilot met de eerste woonservicezone in Alphen aan den Rijn. Het is een concept wat wonenCentraal graag verder wil uitdragen door de stad. <b>De 800 nieuwe en opgepluste appartementen maken daar dan zo veel mogelijk onderdeel vanuit.</b> Met dit concept wordt bereikt dat senioren de keuze hebben om overal in Alphen aan den Rijn te wonen. Afhankelijk van de wensen kan er gebruik worden gemaakt van winkel- en welzijnsvoorzieningen en is de behoefte daar dan is zorg (op afroep) aanwezig.</p>		<p><i>Woonservicezones 2006-2010</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> C2. Ontwikkeling Woonservicezones Reeds eerder genoemd is dat het aandeel senioren en zorgbehoevenden toeneemt, en daarmee de vraag naar combinaties van wonen, zorg en welzijn. De gemeente en wonenCentraal willen deze huishoudens faciliteren bij het zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Dit kan o.a. plaatsvinden door het creëren van Woonservicezones. <i>Type: handelingsafpraak</i> De gemeente en wonenCentraal leggen hun gezamenlijke ambitie vast voor het creëren van meerdere Woonservicezones. Dit betreft in ieder geval Nieuwe Sloot en mogelijk ook de Stationslocatie. Ten behoeve van specifieke inrichting van de Woonservicezones worden nog afspraken gemaakt. Onder andere over welke partijen worden betrokken. De gemeente treedt in dit traject op als verantwoordelijk regisseur. Het kader voor deze ontwikkelingen wordt gevormd door de in 2006 door de gemeente vast te stellen visie op wonen, zorg en welzijn.</p> <p><u>Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn en Zorg 2009-2018:</u> Projecten waaraan centraalWonen meewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonzorgwijk Zegerkwartier: woningen GGZ (safierstraat) verbeteren woonaanbod mensen met psychosociale beperking verbeteren woonaanbod mensen met psychosociale beperking. Planning 2009: Trekker: GGZ</li> </ul>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><i>Woningen voor zorginstellingen vanaf 2006</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> C3. Uitgevoerd. Er was geen verzoek om woningen voor mantelzorgers te leveren.</p> <p><u>Opmerking vanuit wonenCentraal:</u> De twee maal drie studio's in Gerard Doustraat (in aanbouw) voor speciale doelgroep met mogelijkheid tot huren naastgelegen eengezinswoning voor mantelzorgers of begeleidend gezin.</p> <p>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, welzijn en zorg 2009-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• herhuisvesting cliënten Ridderveld gerealiseerd. 't Span is in gebruik genomen eind september 2010.</li> <li>• herhuisvesting cliënten Ridderveld gerealiseerd. KLOP eind september 2010 opgeleverd.</li> <li>• Het is nog onduidelijk of er nog behoefte is aan meer fokuswoningen op de begane grond.</li> <li>• Er zijn vanuit wonenCentraal drie woningen beschikbaar gesteld. Gezocht wordt naar portiekwoningen, zodat mensen toch bij elkaar wonen, maar wel apart. Regelmatig overleg vindt plaats met wonenCentraal en GGZ Rijnstreek.</li> </ul>			<p><i>Woningen voor zorginstellingen vanaf 2006</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> C3. Woningen voor zorginstellingen In toenemende mate is er sprake van scheiding tussen wonen en zorg. In dit kader is er vanuit zorginstellingen een grote vraag naar zelfstandige woonruimte voor cliënten die bijvoorbeeld nog in een instelling of gezinsvervangend tehuis wonen. Het huisvesten van deze personen in de reguliere huursector draagt bij aan het verkorten van wachtlijsten in de zorg.</p> <p><i>Type afspraak: handelingsafpraak</i> WonenCentraal stelt jaarlijks maximaal 15 woningen buiten de reguliere toewijzingsregels beschikbaar aan zorginstellingen en verantwoordt de verhuur van deze woningen achteraf op de gebruikelijke wijze en jaarlijks door middel van het jaarverslag van de Stichting Woonmarkt Rijnstreek. Het aantal woningen wordt jaarlijks herijkt. Jaarlijks wordt gemeente geïnformeerd over de verdeling van woningen naar de diverse zorginstellingen.</p> <p>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, welzijn en zorg 2009-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• meewerken aan herhuisvesting en uitbreiding 't Span/ 16 cliënten huidige locatie Ridderveld in KLOP</li> <li>• meewerken aan herhuisvesting KLOP/ 22 cliënten huidige locatie Ridderveld</li> <li>• meewerken aan voldoende focuswoningen (er is vraag naar focuswoningen op de begane grond)</li> <li>• Meewerken aan Lupinhof: woonvoorziening voldoet niet meer, vervangen door nieuwbouw. Op huidige locatie nieuwbouw ontwikkelen voor LG en NAH.</li> <li>• Meewerken aan verdunnen beschermd wonen: Huidig beschermd wonen</li> </ul>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
			(groepswoningen) reorganiseren naar kleinschalige voorzieningen zodat doorstroom Zegerkwartier (HAT-eenheid) naar individueel wonen / wonen in kleine groep mogelijk is.	
<p><i>Voorraad opplussen vanaf 2006</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A2 Uitgevoerd/in uitvoering. Vanaf 2005 heeft wonenCentraal opplusprojecten uitgevoerd voor meer dan 450 woningen in complexen aan Briljantstraat, Venusstraat en Argostraat. In 2010 zijn 48 woningen aan de Preludeweg voor senioren geschikt gemaakt.</p> <p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u> De corporatie verwacht 247 woningen aan te passen (strategielabel herpositioneren).</p> <p>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, welzijn en zorg 2009-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>48 woningen aan de preludeweg zijn in 2009 opgeplust. In 2010 wordt onderzocht welke aanpassingen nodig zijn om de appartementen aan de Ouvertureweg, Europalaan en Flevolandstraat op te plussen.</li> </ul>	<p><i>Voorraad opplussen vanaf 2006</i></p> <p><u>Missie, visie, strategie en beleid 2009:</u> De voorraad aanpassen op de huidige en toekomstige vraag van de gewenste klantgroepen. Senioren zijn één van de belangrijkste klantgroepen voor wonenCentraal. Hoewel een groot deel van het bezit uit gelijkvloerse woningen bestaat, is vooral de vraag van senioren naar deze typen woningen afwezig. De kwaliteit van de woning en woonomgeving speelt daarbij een belangrijke rol. In de bestaande voorraad zijn de mogelijkheden beperkt. Toch gaat de corporatie waar dat kan, <b>in totaal ongeveer 200 woningen opplussen</b> ofwel zorggeschikt maken. Ook hier zijn kwaliteit en de locatie bepalend om te verhuizen naar opgepluste woningen. Voorzieningen moeten op loopafstand liggen en uitstraling van de flat en woonomgeving moeten voor de senioren aantrekkelijk zijn.</p> <p><u>Visie 2011-2015:</u> WonenCentraal houdt een klein deel van haar appartementen specifiek aangepast voor zorgbehoevenden. Ze past vraaggestuurd bestaande woningen voor zorgbehoevenden aan als de locatie geschikt is. Ze bouwt levensloopbestendig en stellen meer bewoners in staat zo lang mogelijk zelfstandig te wonen.</p>		<p><i>Voorraad opplussen vanaf 2006</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A2. Woningaanbod voor doelgroep senioren Uit alle onderzoeksrapporten blijkt dat het aantal seniorenhuishoudens de komende jaren groeit. Het aantal woningen geschikt voor deze doelgroep zal dan ook toe moeten nemen. Eén van de reeds ingezette acties op dit gebied omvat het zogenaamde 'opplusprogramma' van wonenCentraal: bestaande gelijkvloerse flatwoningen worden geschikt gemaakt voor de 55+er. De populariteit van deze woningen is echter niet al te hoog. Op basis van een interne analyse geeft wonenCentraal in 2005 aan of het 'opplussen' van woningen effectief is voor de huisvesting van 55+ers. Daarna treden wonenCentraal en gemeente in overleg over de langetermijnvisie op het woningaanbod voor 55+ers in Alphen aan den Rijn. <i>Type: garantieafpraak</i> Uiterlijk in 2006 resulteert dit in een plan van aanpak voor het aanpassen van woningen voor de doelgroep senioren door wonenCentraal.</p> <p>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, welzijn en zorg 2009-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Opplusprogramma voor 200 bestaande (huur)woningen 55+</li> </ul>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><i>Nieuwbouw voor senioren</i></p> <p>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, welzijn en zorg 2009-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zegerkwartier afgerond in 2009: 50 huurappartementen, 15 eengezinswoningen, 56 zorgplaatsen voor diensten van GGZ Rijnstreek, 8 HAT woningen voor cliënten GGZ Rijnstreek, Diensten- en dagactiviteitencentrum.</li> </ul> <p><u>Jaarverslagen 2009 t/m 2012:</u> Opgeleverde zorgunits: 2009: geen 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zegerkwartier: 56 zorgunits</li> <li>• KLOP 1<sup>e</sup> fase: 22 zorgunits</li> <li>• 't Span: 16 zorgunits</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2012:</u> In de begroting 2013 zijn maatregelen genomen om de verhuurdersheffing en saneringsheffing te kunnen betalen, zoals het schrappen van 297 appartementen in Nieuwe Sloot.</p>	<p><i>Nieuwbouw voor senioren</i></p> <p><u>Missie, visie, strategie en beleid 2009:</u> Nieuwbouw: <b>WonenCentraal gaat de komende jaren 800 zorggeschikte appartementen nieuw bouwen.</b> Met zorggeschikt wordt bedoeld dat bewoners zo lang mogelijk zelfstandig, met eventueel zorg op afroep, in deze woning kunnen blijven wonen. Met dit nieuwe aanbod worden kansen en kwaliteit geboden aan de groeiende groep senioren. En met een verhuisbeweging van deze groep worden eengezinswoningen achter gelaten voor (door)startende gezinnen.</p>		<p><i>Nieuwbouw voor senioren</i></p> <p>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, welzijn en zorg 2009-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwbouwprojecten voor senioren in Zegerkwartier/toewijzingsexperiment voorraang 55+</li> <li>- Een bijdrage leveren aan de woonzorgwijk Zegerkwartier</li> </ul>	
<p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerealiseerd en start bouw in 2013 zijn 100 zorgwoningen.</li> <li>• In Nieuwe Sloot, Lupine en KLOP waren nog eens 125 zorgwoningen opgenomen. Het totaal kwam daarmee op 225 woningen. Door de noodzakelijke maatregelen naar aanleiding van het regeerakkoord zijn 66 zorgwoningen in Nieuwe Sloot en 27 woningen in Lupinesingel vervallen. De woonservicezone in KLOP wordt door ActiVite ontwikkeld.</li> </ul>	<p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u> Doelstelling van 10% specials</p>			
<p><i>Woonzorgprojecten</i></p> <p><u>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn en Zorg 2009-2019 (september 2010):</u></p>	<p><i>Woonzorgprojecten</i></p>		<p><i>Woonzorgprojecten</i></p> <p><u>Uitvoeringsplan Wonen, Welzijn en Zorg 2009-2018:</u></p>	



Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p>a) Project is vertraagd. Lopend. Verhuur van aantal woningen direct aan Activite. Diverse (zorg)voorzieningen in de plint. 273 huurappartementen, 40 zorgappartementen (voor lichte zorg), 2 tijdelijke opvang plekken, 4 groepswoningen voor zware zorg met elk 7 plekken.</p> <p>b) Project is vertraagd. Voorzieningen: grand-cafe, wellnessvoorzieningen (fitness, kapsalon, fysiotherapeut), kinderdagverblijf, Centrum voor Jeugd en Gezin, thuiszorg. Bestemmingsplan wordt in september 2010 in de raad behandeld. Daarna gaat bezwaartermijn in van 6 wk.</p> <p>c) Project loopt op schema. Lopend. Onderzoek en uitwerking naar de gewenste invulling van deze locatie lopen.</p>			<p>Projecten waarvan wonenCentraal trekker is:</p> <p>a) Nieuwe sloot - woningaanbod driehoorne Philad. Cluster wonenCentraal Gebied met een samenhangende fysieke en sociale infrastructuur waarin wonen, welzijn en zorg nauw met elkaar zijn verbonden. Planning 2012. Trekker: Philadelphia/ <u>wonenCentraal</u></p> <p>b) Nieuw sloot - zorg en welzijnsvoorzieningen Realiseren van samenhangend geheel van zorg- en welzijnsvoorzieningen. Planning 2011-2012. Trekker <u>wonenCentraal</u>.</p> <p>c) Kop Sterrenlaan multifunctionele accommodatie. Planning: 2011-2012. Trekker: gemeente, <u>wonenCentraal</u></p>	
Overige doelgroepen				
<p><i>Woningen voor mantelzorgers</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A7. Uitgevoerd. Er is in 2011 nog geen woning toegewezen aan mantelzorgers.</p> <p><u>Opmerking vanuit wonenCentraal:</u> De twee maal drie studio's in Gerard Doustraat (in aanbouw) voor speciale doelgroep met mogelijkheid tot huren naastgelegen eengezinswoning voor mantelzorgers of begeleidend gezin.</p>	<p><i>Woningen voor mantelzorgers</i></p>		<p><i>Woningen voor mantelzorgers</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A7. Woningtoewijzing aan mantelzorgers Mantelzorgers, mensen die vrijwillig zorg verlenen aan met name verwanten hebben geen voorrangspositie bij het huren van een woning. Als deze mantelzorger van buiten de regio afkomstig is komt deze moeilijk in aanmerking voor een woning. De gemeente zou deze mantelzorgers voorrang willen geven op de woningmarkt. <i>Type: intentieafpraak</i> Op initiatief van de gemeente en in overleg met wonenCentraal worden condities vastgelegd om in 2006 maximaal vijf woningen bij voorrang aan mantelzorgers toe te wijzen. Op basis van dit experiment wordt besloten of de voorrangspositie voor mantelzorgers wordt ingebracht in de besprekingen voor het volgende Convenant Woonruimteverdeling Rijnsteek 2007 ev.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><i>Probleemgroepen</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A1. <i>Uitgevoerd</i> Zie monitor 2009: Eind 2009 zijn twee alternatieve woonvormen aan de Genieweg geplaatst. Daarnaast kunnen we voldoen aan de vraag van personen met acute woningnood. Het verder concretiseren van deze afspraak is niet nodig gebleken. Er zijn diverse mogelijkheden om spoedig in aanmerking te komen voor woonruimte: Middels een urgentieaanvraag (via het Platform Urgenties); Via tijdelijke woonruimte, b.v. in Lage Zijde.</p> <p><u>Opmerking vanuit wonenCentraal:</u> Waar nodig (her-)huisvest wonenCentraal dergelijke personen in overleg met of (vaak) op verzoek van de gemeente. Bijna altijd ergens in de bestaande voorraad. Maar ook de genoemde spaceboxen zijn gerealiseerd en verhuurd aan de Binnenvest.</p>			<p><i>Probleemgroepen</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A1. Woonoplossingen voor 'probleemgroepen' Bepaalde groepen in de samenleving kunnen op eigen kracht moeilijk aan passende huisvesting komen. Gemeente en wonenCentraal streven gezamenlijk naar kortdurende opvang voor deze personen met acute woningnood. <i>Type: intentieafpraak</i> Er wordt in 2006 bekeken of deze groepen tijdelijk kunnen worden gehuisvest op nog nieuw te ontwikkelen locaties, bijvoorbeeld in. Beide partijen reserveren hiervoor middelen. Voor de periode 2006 / 2007 wordt gedacht aan het creëren van in totaal 15 - 30 woningen en / of slaappleatsen.</p>	
<p><i>Dak- en thuislozen</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A3. <i>Uitgevoerd.</i> Zie de monitor 2008: er is afgesproken dat het Open Venster als adres kan worden opgegeven door de dak- en thuislozen.</p> <p><u>Opmerking vanuit wonenCentraal:</u> Waar nodig (her-)huisvest wonenCentraal dergelijke personen in overleg met of (vaak) op verzoek van de gemeente. Bijna altijd ergens in de bestaande voorraad. Maar ook de genoemde spaceboxen zijn gerealiseerd en verhuurd aan de Binnenvest.</p>			<p><i>Dak- en thuislozen</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A3. Positie dak- en thuislozen op woningmarkt Dak- en thuislozen die zich voor hun uitkering in Leiden of Gouda hebben ingeschreven komen moeilijk in aanmerking voor een huurwoning binnen de gemeente omdat ze geen regionale binding kunnen aantonen met de Rijnstreek. Praktische oplossing zou zijn als zij een adres van bijvoorbeeld het Open Venster kunnen opgeven. <i>Type: handelingsafpraak</i> Over de invoering van een praktische oplossing voor de doelgroep dak- en thuislozen treden gemeente en wonenCentraal in het eerste kwartaal van 2006 in overleg met Stichting Woonmarkt Rijnstreek.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><i>Status- en vergunninghouders</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A6. Uitgevoerd. De taakstellingen voor de tweede helft van 2009, de eerste en tweede helft van 2010 en de eerste helft van 2011 zijn behaald. Na deze vier verslagperiodes staat het eindsaldo precies op 0. Dat betekent dat we geen voorsprong meer hebben. In de afgelopen periode is er onder andere vanuit het ministerie steeds meer belangstelling ontstaan voor de manier waarop Alphen aan den Rijn haar taakstelling uitvoert. Als gevolg daarvan zijn er vijf gemeenten die de 'Alphense aanpak' hebben afgekeken. De taakstelling van de personen die vallen onder het Generaal Pardon is eind 2009 afgerond. Hiervan zijn 78 van de 118 personen gehuisvest. Ondanks voldoende huisvestingsmogelijkheden, kozen de Pardonners zélf voor andere oplossingen. De corporatie realiseert elk jaar de taakstelling.</p>			<p>Monitor Uitvoeringsplan Wonen, welzijn en zorg 2009-2018: - dak- en thuislozen actief begeleiden in het wonen.</p> <p><i>Status- en vergunninghouders</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A6. Woningen voor status- / vergunninghouders Vluchtelingen met een vaste of tijdelijke verblijfstatus moeten door de gemeente worden gehuisvest. Type: garantieafpraak WonenCentraal staat garant voor de huisvesting van status- / vergunninghouders die toegewezen worden aan de gemeente Alphen aan den Rijn.</p>	
<p><i>Woonwagens</i></p> <p><u>Monitor Woonvisie 2010-2011:</u> De corporatie en de gemeenten konden het niet eens worden over de condities om de woonwagens in eigendom c.q. beheer te nemen. Er wordt naar een andere oplossing gezocht.</p>			<p><i>Woonwagens</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> A11. Woonwagens. Type: handelingsafpraak WonenCentraal en de gemeente bespreken de mogelijkheden voor de overdracht van het eigendom cq. beheer van de huurwoonwagens en de standplaatsen. Het uitgangspunt is om binnen de looptijd van de prestatieafspraken tot overeenstemming te komen over de condities en voorwaarden voor de overdracht van het eigendom cq. beheer van de huurwoonwagens en de standplaatsen.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<b>(Des-)investeren in vastgoed</b>		<b>6,2</b>		<b>6,0</b>
Nieuwbouw woningen				
<p><i>Nieuwbouwproductie</i></p> <p>'Reguliere' nieuwbouwwoningen:  2008: 65  2009: 0  2010: 139  2011: 37  2012: 50</p> <p>Opgeleverde 'specials':  2008: 56  2009: 0  2010: 38  2011: 0  2012: 0</p> <p><u>Jaarverslagen 2009 t/m 2012:</u>  Opgeleverde nieuwbouwprojecten:  2009: geen  2010: 126 woningen en 94 zorgunits: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zegerkwartier: 15 egw, 50 app, 56 zorgunits</li> <li>• KLOP 1<sup>e</sup> fase: 58 egw, 22 zorgunits</li> <li>• 't Span: 16 zorgunits</li> <li>• Castorflat: 3 appartementen</li> </ul> 2011/2012: 175 woningen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• KLOP 2<sup>e</sup> fase: 61 egw</li> <li>• Antartica: 78 app</li> <li>• Bloemenhofstraat: 36 egw</li> </ul> Totaal 2009 t/m 2012: 395 woningen (incl. zorgunits)</p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u>  <i>B4. In uitvoering.</i>  a. * In de eerste fase van KLOP zijn 58 huurwoningen gerealiseerd (opgeleverd maart 2011), exclusief 22 (zorg)woningen van Philadelphia (gerealiseerd in 9 eengezins-huurwoningen).</p>	<p><i>Nieuwbouwproductie</i></p> <p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017/ 2009:</u>  Substantiële nieuwbouw is noodzakelijk, vooral voor gezinnen met een laag inkomen en voor senioren of anderszins zorgbehoevenden.  Middenscenario productie:  <b>1.200 sociale huurwoningen, waarvan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>800 gestapeld / zorggeschikt en</b></li> <li>o <b>400 eengezinswoningen.</b></li> <li>o Waarvan 1.000 op nieuwe locaties en 200 vervangende nieuwbouw op herstructureringslocaties.</li> </ul> <p><u>Kaderbrief 2013:</u>  Volgens de bedrijfsvisie zijn het aantal nieuwbouwwoningen gepland:  2008: 65  2009: 78  2010: 111  2011: 124  2012: 200  Totaal periode 2008 t/m 2012: 578 woningen</p>		<p><i>Nieuwbouwproductie</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u>  B4. Huidige nieuwbouw locaties: aantal woningen, doelgroep en huurprijzen  WonenCentraal heeft de ambitie om de komende jaren minimaal 750 huurwoningen te bouwen; een netto uitbreiding van 500 woningen boven op de vervanging van af te stoten verkoopwoningen en eventuele vervangende nieuwbouw in kader van een herstructureringsopgave. Op benoemde locaties worden circa 485 woningen ontwikkeld. Uitgaande van een doelstelling van 750 woningen resteren dan nog circa 265 woningen. Omdat het totaal aantal woningen als genoemd in de Woonvisie in KLOP waarschijnlijk niet gehaald kan worden, wordt het vorengaande aantal opgehoogd met 55 woningen, waardoor het totaal nog door wonenCentraal te realiseren woningbouwprogramma 320 woningen bedraagt. Hiermee is de ambitie van wonenCentraal dus verhoogd naar het ontwikkelen van minimaal 800 woningen gedurende de looptijd van de prestatieafspraken.</p> <p><i>a. Type: garantieafpraak</i>  De gemeente garandeert wonenCentraal gedurende de looptijd van de prestatieafspraken een woningbouwcontingent van tenminste 200 woningen conform de in B8. overeengekomen grondprijzen, waarvan minimaal 150 eengezinshuurwoningen in de goedkope en middeldure sector in de eerste bouwstroom van de deelgebieden K, L, O en P van Kerk en Zanen (uitgaande van een bouwstroom van in totaal 900 woningen). Indien de gemeenteraad de uitgangspunten wijzigt, treedt B6. in werking. Bij</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p>* In de tweede fase van KLOP worden 61 sociale huurwoningen. M.b.t. het geplande wijkservicecentrum is in september 2011 een programmatische wijziging doorgevoerd.</p> <p>* In fasen 3 en 4 van KLOP worden de resterende (van de 200) afgesproken sociale huurwoningen gerealiseerd.</p> <p><i>b. Uitgevoerd.</i></p> <p>Nieuwbouw is een belangrijk onderdeel van de strategische bedrijfsvisie van wonenCentraal. In 2008 zijn in Zegerkwartier 65 zelfstandige huurwoningen en 56 clusterwoningen voor bijzondere doelgroepen opgeleverd. De realisatie van 16 clusterwoningen in 't Span zijn in 2010 opgeleverd.</p> <p>c. Uitgevoerd. Zie monitor 2009: er is besloten 50 huurappartementen om te zetten in 50 eengezinshuurwoningen</p> <p>d. Uitgevoerd.</p> <p>B5 Uitgevoerd.</p>			<p>een toename van het nog te bouwen aantal woningen in KLOP, neemt het aandeel van wonenCentraal binnen het bouwprogramma voor KLOP evenredig toe.</p> <p><i>b. Type: garantieafspraken</i></p> <p>WonenCentraal garandeert op eigen initiatief de ontwikkeling van tenminste 120 huurwoningen in de goedkope en middeldure sector als netto toevoeging binnen de looptijd van de prestatieafspraken. In het geval de gemeente hierbij grondposities heeft, wordt gehandeld conform B6. en B8.</p> <p><i>c. Type: handelingsafspraken</i></p> <p>Ten aanzien van de locatie KLOP zullen wonenCentraal en gemeente in overleg treden om te onderzoeken of de genoemde differentiatie van de Woonvisie aansluit bij vraag en aanbod in Alphen aan den Rijn en woningtypologie in Kerk en Zanen.</p> <p><i>d. Type: garantieafspraken</i></p> <p>Gemeente en wonenCentraal maken, minimaal voor de looptijd van de prestatieafspraken, concrete afspraken over door wonenCentraal te bouwen aantal woningen, naar locatie, doelgroep en huurprijscategorie.</p> <p>B5. Nieuwe nieuwbouwlocaties</p> <p>De ambitie voor het bouwen van minimaal 800 woningen (zie B4.) door wonenCentraal kan nog gedurende de looptijd van de prestatieafspraken worden bijgesteld. Enkele denkbare redenen zijn sloopplannen of gewijzigde marktomstandigheden, bijvoorbeeld als uit woningmarktonderzoek blijkt dat toename of afname gewenst is van woningen in een bepaald marktsegment.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<p><i>Nieuwbouwproductie vanaf 2011</i></p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u> De corporatie bouwt tussen 2012 en 2019 680 woningen: 515 appartementen en 165 eengezinswoningen. Ze bouwt appartementen levensloopbestendig. Ze bouwt uitsluitend voor doorstromers uit onze primaire doelgroep.</p>			
<p><i>Nieuwbouwlocaties</i></p> <p><u>Jaarverslag 2012:</u> Potentiële ontwikkellocaties leveren de volgende extra plancapaciteit (niet ingerekend in nieuwbouwprogramma): Appartementen: 280 Eengezinswoningen: 185</p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> Reeds 140 eenheden zijn goedgekeurd en qua bouw gereed, in uitvoering of voorbereiding: - Judith Leijsterstraat 10 huurwoningen - Hoed Preludeweg 36 huurwoningen - Mariaschool, Aarlanderveen 11 huurwoningen - Deelgebied Q, Kerk en Zanen 69 huurwoningen - Inloophuis 14 zorgeenheden. Daarnaast zal wonenCentraal een kleine 350 woningen op de volgende locaties ontwikkelen: - Nieuwe Sloot minimaal 185 huurwoningen - Saffierstraat minimaal 121 huurwoningen - Stationsomgeving locatie 24 minimaal 39 huurwoningen</p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B6 Uitgevoerd.</p>	<p><i>Nieuwbouwlocaties</i></p> <p><u>Jaarverslag 2012 (strategie 2007-2015):</u> De doelstelling verwerving ontwikkellocaties om de plancapaciteit te vergroten naar 1.000 woningen.</p>		<p><i>Nieuwbouwlocaties</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u></p> <p>B6. Locatieadvies en gezamenlijke visievorming Door bij woningbouwontwikkelingen in een zo vroeg mogelijk stadium gezamenlijk op te trekken kunnen gemeente en wonenCentraal ieder hun eigen specialisatie en wensen inbrengen. Dit komt ten goede aan de onderlinge samenwerking, wederzijdse begripsvorming en niet in de laatste plaats de kwaliteit van nieuw te bouwen woningen en de woonomgeving.</p> <p><i>Type: procesafpraak</i> Bij door wonenCentraal te ontwikkelen locaties zal de mogelijkheid geboden worden in vroegtijdig stadium gezamenlijk met de gemeente op te trekken bij de stedenbouwkundige uitgangspunten, beeldkwaliteitseisen, het woningbouwprogramma en de parkeeroplossing</p> <p><i>Type: handelingsafpraak</i> Voor locaties waar wonenCentraal voornemens is de woningvoorraad te wijzigen (nieuwbouw, sloop, transformatie, herstructurering) formuleren gemeente en wonenCentraal gezamenlijk een locatieadvies. Dat omvat minimaal een omschrijving van: het aantal woningen naar categorie huur / koop, het gewenste woningtype, de woninggrootte en de huurprijs.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p>Herstructurering woningen</p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B10. Uitgevoerd. Zie de monitor 2008</p> <p>B11. Uitgevoerd. Woningbouw Zwammerdam: de ontwerpfase van het project Buitendorpstraat is bijna afgerond. In 2010 heeft wonenCentraal de bouwaanvraag ingediend voor 28 woningen. D.d. 15-09-2011 is het projectbesluit unaniem door de vastgesteld. Daarmee is de bouw van de woningen planologisch mogelijk. Naar verwachting wordt de bouwvergunning binnenkort verleend.</p>			<p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B10. Herstructureringslocatie Thorbeckestraat De gemeente is bezig met een herijking van het Masterplan Lage Zijde. <i>Type: handelingsafpraak</i> Gemeente en wonenCentraal zullen gezamenlijk de herontwikkeling omgeving Thorbeckestraat ter hand nemen op basis van uitgangspunten geformuleerd in een intentieovereenkomst inzake de aanpak Stadshart Lage Zijde (Thorbeckestraat). Deze intentieovereenkomst wordt in 2005 afgesloten.</p> <p>B11. Nieuwe herstructureringslocaties De aandacht van de gemeente en wonenCentraal is de laatste jaren sterk gericht geweest op de ISVwijken, stadshart en overige nieuwbouwwontwikkelingen. Mogelijk zijn hiermee andere locaties over het hoofd gezien die ook herstructurering behoeven. Argumenten om tot herstructurering over te gaan kunnen zijn: de stadsvernieuwingsopgave, naderend einde levensduur van complexen (o.a. portiekwoningen), verslechterend sociaal leefklimaat ook binnen ISV-wijken, ed. <i>Type: handelingsafpraak</i> Gemeente en wonenCentraal verplichten zich om voor 1/1/2007 onderzoek uit te voeren naar eventuele herstructureringslocaties. Dit onderzoek resulteert in afspraken over aangewezen locaties, het programma (doelgroep en huurcategorie) met een planning daarbij. Een nieuwe locatie waar o.a. aan gedacht wordt is in Zwammerdam gelegen: de Buitendorpstraat.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><i>Aantallen te slopen woningen</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B3. Uitgevoerd. In 2010 zijn geen woningen gesloopt. In 2011 zijn 36 woningen aan Bloemhofstraat gesloopt. Sloop en vervangende nieuwbouw vindt de komende jaren plaats in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lage Zijde;</li> <li>• Bloemhofstraat;</li> <li>• Buitendorpstraat.</li> </ul> <p>Het komende onderzoek naar de sociale huurwoningvoorraad wordt in samenhang met de daadwerkelijk verkochte, aangekochte, gesloopte en gerealiseerde sociale huurwoningen bekeken.</p> <p><u>Jaarverslag 2012:</u> De doelstelling is naar beneden bijgesteld: Complexen aan Leeuwerikstraat en Nachtegaalstraat (totaal 128 woningen) verkopen we aan de gemeente, waarna de gemeente deze woningen sloopt. De Lange Diamantflat (168 woningen) wordt opgeknapt in plaatst van gesloopt. <b>Conclusie:</b> Eind 2012 zijn er 52 woningen gesloopt. Doelstelling is binnen bereik.</p>	<p><i>Aantallen te slopen woningen 2006-2010/2017</i></p> <p><u>Kaderbrief 2013:</u> Bedrijfsvisie t.a.v. aantallen te slopen woningen (248) was:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2008: 0</li> <li>• 2009: 0</li> <li>• 2010: 36</li> <li>• 2011: 168</li> <li>• 2012: 44</li> </ul> <p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017:</u> Herstructurering. In een enkel geval zal bestaand bezit moet worden geherstructureerd. In andere gevallen gaat het om bedrijventerreinen of oude schoolterreinen bijvoorbeeld. <b>Hoe dan ook zal herstructurering om extra investeringen vragen. 350 sloop en 200 vervangende nieuwbouw.</b></p>		<p><i>Aantallen te slopen woningen 2006-2010</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B3. Sloop en compensatie Op korte termijn heeft wonenCentraal geen sloopplannen. Denkbaar is dat op termijn op basis van ontwikkelingen in de woningmarkt, technisch / bouwkundige gebreken van complexen, bedrijfseconomische grondslagen of leefbaarheidsaspecten hier wel toe wordt besloten. Type: handelingsafpraak Het effect van eventuele sloop, met name in de goedkope huurvoorraad, wordt getoetst aan de uitkomst van het woningmarktonderzoek in kader van de kernvoorraad (zie A5). Hierbij worden ook betrokken de nieuwbouw- en verkoopplannen. In overleg met gemeente wordt invulling gegeven aan een te herstructureren gebied</p>	
	<p><i>Aantallen te slopen woningen vanaf 2012</i></p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u> WonenCentraal sloopt tussen 2012 en 2019 nauwelijks woningen.</p>			
<p>Maatschappelijk vastgoed</p>				
<p><u>Monitor Prestatieafspraken 2005-2010:</u> <i>Onderdeel b4. Uitgevoerd.</i> Het gemeentelijk grondprijnsbeleid wordt gehanteerd bij de ontwikkeling van het wijkservicecentrum in de 2<sup>e</sup> fase van KLOP</p>			<p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> <i>Onderdeel B4 Type: handelingsafpraak</i> Indien er sprake is van de ontwikkeling van maatschappelijke voorzieningen door wonenCentraal op gemeentelijk grondbezit, dan gelden hiervoor de prijzen zoals die jaarlijks</p>	



Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u>  WonenCentraal realiseerde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huisvesting voor bijzondere doelgroepen in 't Span, 't Heem, KLOP en Lupinesingel.</li> <li>• Maatschappelijke ruimte in de plint van de Castorflat waar een ruilwinkel, Schuif Aan restaurant en een logopedist zijn gevestigd.</li> <li>• De woonservicezone in Nieuwe Sloot is vervallen vanwege het regeerakkoord.</li> </ul>			<p>door burgemeester en wethouders worden vastgelegd in het gemeentelijk grondprijsbeleid.</p>	
	<p><u>Strategie 2011-2015:</u>  WonenCentraal maakt haar maatschappelijke doelstellingen leidend bij de verhuur van 'sociaal' bedrijfszonnend goed. Ze maakt het rendement leidend bij verhuur en verkoop van commercieel bedrijfszonnend goed. Ze bouwt geen bedrijfsruimtes, tenzij deze deel uitmaken van een project met sociale huurwoningen. Verhuur zorggebouwen aan maatschappelijke organisaties die (middelzware) zorg aanbieden. Ze verhuurt uitsluitend haar bestaande zorggebouwen. Ze exploiteert zorggebouwen zolang ze verhuurd zijn. Komen zorggebouwen leeg, dan onderzoekt ze de herbestemming en herontwikkeling. Ze bouwt alleen nieuwe zorggebouwen in opdracht van organisaties. Ze baseert de - minimaal kostenneutrale- huurprijs op onze investerings- en exploitatiekosten.</p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u>  Dienst: verhuur van vastgoed aan kleine wijkgerichte organisaties. Zowel aan non-profit organisaties als aan for profit organisaties die voor de ontwikkeling van de wijk relevant zijn. De corporatie biedt een kwaliteitsniveau van vastgoed aan dat net voldoende is om het doel te dienen. Ze baseert en de huurprijs van het vastgoed op de mogelijkheden van de huurders. Ze verzorgt vastgoed alleen als en waar er vraag naar is.</p>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
Zorggebouwen	<p>Zorggebouwen</p> <p><u>Visie 2011-2015:</u> De corporatie biedt zorggebouwen aan op basis van vragen van maatschappelijke organisaties. Ze zorgt voor meer zelfstandige woningen voor mensen met een lichte of middeldzware handicap.</p>		Zorggebouwen	
Verkoop				
<p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u> Doelstelling t/m 2017 is verhoogd naar 1.569 omdat complexen Leeuwerikstraat en Nachtegaalstraat (totaal 128 woningen) worden verkocht aan de gemeente. Eind 2012 heeft wonenCentraal 1042 woningen verkocht. Conclusie: Realisatie van doelstelling is binnen planperiode bereikbaar, maar staat wel onder druk door slechte marktomstandigheden.</p> <p><u>Kaderbrief 2013:</u> Aantal verkochten woningen: 2008: 72 woningen 2009: 397 2010: 272 2011: 188 2012: 84 totaal 2008 t/m 2012: 1013 woningen</p> <p><u>Kaderbrief 2013:</u> De doelstelling om 1400 woningen te verkopen in de periode tot 2017 is voor 72% gerealiseerd. Onder de huidige economische omstandigheden en het beëindigen van het kortingenbeleid van maximaal 40% naar gemiddeld 10%, wordt het moeizamer om de gewenste aantallen te behalen. De jaarlijkse doelstelling is daarom naar beneden bijgesteld. Daarnaast wordt het risico op leegstand afgedekt door het beleid om de woning na maximaal 4 maanden onvruchtbaar in verkoop als huurwoning in het midden of liberaal segment</p>	<p><u>Kaderbrief 2013:</u> Volgens bedrijfsvisie zouden er de volgende woningen verkocht worden: 2008: 190 2009: 380 2010: 230 2011: 160 2012: 130 Totaal periode 2008-2012 1.090 woningen</p> <p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017:</u> Niet alleen als inkomstenbron voor de benodigde investeringen maar vooral ook als volkshuisvestelijk instrument. Gelet op de samenstelling van de portefeuille en de vraag naar woningen op de huurmarkt, zijn de kenmerken 'gestapelde bouw' en 'bouwjaren 60-70' en 'Ten Noorden van de Oude Rijn' de belangrijkste selectiecriteria bij de keuze van deze woningen. <u>Hoog scenario verkoop: circa 1.500 woningen. In missie, visie, strategie en beleid 2009 bijgesteld naar 1.400.</u></p> <p>In de vastgoedstrategie van de bedrijfsvisie is een ambitie opgenomen voor de verkoop van 1.400 woningen in de periode 2008-2015. Uitgangspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstoten van het gedeelte uit de portefeuille, waarvan op middellange termijn de vraag gaat afnemen en daarmee</li> </ul>		<p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B1. Verkoopbeleid 2005 ev. WonenCentraal verkoopt de komende jaren extra woningen. Reden voor deze extra verkoop is de financiering van nieuwbouw, herstructurering en het creëren van meer differentiatie op de woningmarkt. De selectie van de nieuwe verkoopcomplexen door wonenCentraal heeft zorgvuldig en op basis van volkshuisvestelijke uitgangspunten plaatsgevonden. Zo zijn er bijvoorbeeld kleine, beheertechisch intensieve complexen voor verkoop aangewezen, complexen waar reeds werd verkocht en complexen die bijdragen aan het verbeteren van de huur / koop verhouding in een buurt. <i>Type: handelingsafpraak</i> WonenCentraal verkoopt ongeveer 30 woningen extra per jaar boven op het lopende verkoopbeleid (ongeveer 20 woningen op jaarbasis). Deze verkoop is verspreid over twaalf complexen.</p> <p>B2. Nieuwe verkoop Mogelijk zal ook bovengenoemd verkoopbeleid nog tijdens de looptijd van de prestatieafspraken bijstelling behoeven. Bij de keuze van de complexen zal dan rekening worden gehouden met de benodigde omvang van de kernvoorraad huurwoningen, de voorraad in de kleine kernen, het aantal benodigde woningen voor senioren/</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p>in te zetten. Daarmee voorzien de woningen in de vraag van middeninkomens naar betaalbare woonruimte.</p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B1. Uitgevoerd.</p> <p>In de periode oktober 2008 t/m september 2011 zijn er 863 huurwoningen verkocht, waarvan 119 in 2011.</p> <p>B2. Uitgevoerd. Jaarlijks wordt gemonitord of beoogde doelen van het verkoopbeleid worden bereikt.</p>	<p>niet langer een functie vervult in de uitvoering van de volkshuisvestingstaak;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansen bieden voor koopstarters, die onder de huidige condities geen start op de woningmarkt kunnen maken of geen overstap naar de koopmarkt kunnen maken;</li> <li>• Stabiliteit in nu eenzijdige buurten handhaven of vergroten, doordat bestaande <b>bewoners met een iets hoger inkomen hun eigen woning kunnen kopen</b> en daarmee kiezen voor een toekomst in de wijk in plaats van een verhuizing naar een andere wijk.</li> </ul>		<p>zorg, differentiatie (huur / koop, eengezins / meergezins) in buurten en wijken en de kwaliteit van het woningbezit, alsook nieuwbouwplannen en sloop.</p> <p><i>Type: handelingsafpraak</i></p>	
	<p><u>Kaderbrief 2013:</u> De verkoop is in een ander tempo ingerekend en tegen een andere kortingsstructuur. Er is onveranderd gekozen voor een gemiddeld kortingspercentage van 32% in 2011 en 20% in 2012. Dit betekent dat we tot halverwege 2012 volgens de huidige kortingsregeling blijven verkopen. Daarna wordt de kortingsregeling afgeschaft. Vanaf dat moment verkoopt wonenCentraal woningen bij mutatie, zonder korting. Het aantal te verkopen woningen komt overeen met de verkooprealisatie in de jaren voorafgaand aan de bedrijfsvisie en is dus haalbaar.</p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u> WonenCentraal verkoopt tot 2018 600-700 bestaande overbodige appartementen, om geld vrij te maken. Ze verkoopt bij voorkeur aan haar huidige klanten, desnoods met korting. Ze verkoopt appartementen waar ze overschot aan heeft en zorgt zo voor differentiatie in onze voorraad.</p>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<b>Kwaliteit van wijken en buurten</b>		<b>7,0</b>		<b>7,0</b>
Leefbaarheid				
<p><i>Algemeen</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010: D3 Uitgevoerd.</u> Dit gebeurt op grote schaal. Ieder herinrichtingsproject van de gemeente wordt met bewoners doorlopen. In de vijf ISV-buurten is dat zelfs nog intensiever door het bestaan van bewonersplatforms die betrokken worden bij inrichting, beheer van de openbare ruimte. In 2011 wordt gestart met de herinrichting van de Zeeheldenbuurt. Dit is een continue proces.</p> <p><u>Jaarverslag 2012 (concept):</u> WonenCentraal investeert jaarlijks tussen de 0,5 en 1 miljoen euro in leefbaarheid. Het cijfer voor de buurt en de leefbaarheid in het klanttevredenheidsonderzoek is gestegen naar 7,5.</p>	<p><i>Algemeen</i></p> <p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017:</u> Missie: De woorden zijn: 'Met Ons Vinden Mensen Hun Thuis'. Dat begint bij 'Thuis'. Het draait immers om wonen. Daar is een goed huis de basis voor. Maar het gaat om meer dan dat huis alleen. Het draait om meedoen, deel nemen aan de samenleving, deel hebben aan je omgeving.</p> <p><u>Leefbaarheidsbeleid (november 2012):</u> Bij de herijking van de missie, visie, strategie is bewust gekozen ons te richten op de fysieke pijler: De corporatie draagt bij dat haar complexen en de directe omgeving schoon, heel en veilig zijn. Als het om de sociale pijler gaat, zoekt ze de samenwerking op met onze partners. De belangrijkste doelen voor wonenCentraal om <b>te werken aan leefbaarheid zijn de verhuurbaarheid (schoon, heel, veilig) en de betrokkenheid van de klanten/sociale cohesie (ontmoeting, samenleven).</b> WonenCentraal zet alleen instrumenten in die bijdragen aan deze doelen. Als randvoorwaarde geldt dat de acties op het gebied van leefbaarheid gericht zijn op buurten waar wonenCentraal haar bezit heeft. De activiteiten/instrumenten die wonenCentraal nu inzet op leefbaarheid blijven nagenoeg gelijk aan de huidige praktijk. Wat 'nieuw' is, is een wijkschouw en het meer actief vragen aan klanten wat volgens hen gedaan kan worden om de buurt meer leefbaar te maken. Ook nieuw is een preventieve buurt/flataanpak. Zowel bij de fysieke pijler als de sociale pijler geldt dat de wensen van de klanten ons</p>		<p><i>Algemeen</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> D3. Betrekken bewoners Het betrekken van bewoners bij de inrichting en het beheer van de woonomgeving verdient aandacht om bewoners meer verantwoordelijk en betrokkenheid te maken bij hun woonomgeving. <i>Type: handelingsafpraak</i> De gemeente en wonenCentraal betrekken bewoners bij hun wijk en geven hun nadrukkelijk inspraak bij het inrichten en beheer van openbare ruimte (groen en speeltoestellen) en bij de totstandkoming van woningbouwprojecten ed. Het betreft hier de continuering (waar mogelijk: intensivering) van de benutting van reeds bestaande instrumenten (voor zover dit mogelijk en wenselijk is). Het betreft dan bijvoorbeeld: (jeugd-)buurtbeheer, groenvrijwilligers, de klachtenlijn van de gemeente, klankbordgroepen van wonenCentraal en inspraakrondes (zowel wonenCentraal als gemeente). Ook kan gedacht worden aan wijkbezoeken zoals het college deze al regelmatig uitvoert.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelDEN 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><i>Schoon, heel en veilig</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B15. Niet volledig uitgevoerd. Momenteel is het PKVW leidraad bij nieuwbouw, ingrijpende renovatie of herstructurering. Dit betekent, dat werkzaamheden worden uitgevoerd, die het veiligheidsgevoel van de bewoners bevorderen. In sommige gevallen komt dit niet volledig overeen met de normen volgens het keurmerk.</p> <p><u>Opmerking van wonenCentraal:</u> Het PKVW kan niet overall onverkort worden gerealiseerd. Op bestaande plekken niet vanwege de reeds bestaande situatie (verkaveling, indeling etc.) maar ook op nieuwe plekken vanwege door andere (gemeente) gemaakte keuzes waar het gaat om openbare ruimte. Aan de woningen passen we wel die materialen en maatregelen toe die nodig zijn. Bij (renovaties van) flats gaan we op onderdelen zelfs vaak verder (zoals door het plaatsen van camera's).</p> <p>D2. <i>Uitgevoerd.</i> In de vijf ISV-wijken is dit zover mogelijk afgestemd en voor een aantal buurten geldt intensief buurtbeheer.</p>	<p>uitgangspunt zijn. Bij de sociale pijler ligt de rol van wonenCentraal meer in het faciliteren dan in het initiëren/organiseren, waarbij ze oog heeft voor wat er al is en ook hierop inhaken.</p> <p><i>Schoon, heel en veilig</i></p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u> WonenCentraal draagt eraan bij dat haar complexen en hun omgeving schoon, heel en veilig zijn. Ze investeert in maatschappelijk vastgoed om een veilige, goed voorziene wijk te creëren. Ze vindt partners om overlast bij bewoners te bestrijden, eventueel ondersteunen ze hen daar ook bij. Zij werkt ten behoeve van haar huurders samen met de partners die in de wijk actief zijn. Ze neemt deel aan zorgnetwerken.</p> <p><u>Strategie 2011-2015:</u> Schoonmaak en beveiliging van publieke en algemene ruimte rond onze eigen complexen. De corporatie streeft naar een kwaliteit die de waarde van onze complexen op peil houdt. Ze deelt de kosten voor de publieke ruimten liefst met andere eigenaren.</p>		<p><i>Schoon, heel en veilig</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> B15. Politiekeurmerk Veilig Wonen <i>Type: handelingsafpraak</i> Bij nieuwbouw, ingrijpende renovatie of herstructurering draagt wonenCentraal er zorg voor dat de woningen voldoen aan de eisen gesteld in het Politiekeurmerk Veilig Wonen.</p> <p>D2. Beheer buitenruimte Bij de hoogbouw is in grote mate van invloed op de leefbaarheid het 'schoon, heel en veilig' zijn van de woonomgeving. De inspanning die gemeente en wonenCentraal hierin verrichten dient als stimulans richting bewoners te werken. <i>Type: garantieafpraak</i> De gemeente en wonenCentraal verplichten zich bij de hoogbouw het beheer ook zelf te blijven uitvoeren en niet volledig uit te besteden aan bewoners. De gemeente en wonenCentraal stemmen inrichting en beheer van deze woonomgeving op elkaar af.</p>	
Vitale wijken en buurten				
<p><i>ISV</i></p> <p><u>Monitor Prestatieafspraken 2006-2010:</u> D1. <i>Uitgevoerd.</i> Het MOP II is uitgevoerd, geëvalueerd en er is in samenwerking met wonenCentraal een MOP III ontwikkeld en vastgesteld door het college/raad.</p>	<p><i>ISV</i></p> <p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017:</u> Leefbaarheid/ aanpalend ISV: circa 1 miljoen extra over vijf jaar.</p>		<p><i>ISV</i></p> <p><u>Prestatieafspraken 2006-2010:</u> D1. Gezamenlijk investeren in ISV wijken Met het Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing willen de rijksoverheid en provincies de kwaliteitsverbetering van de woon- en leefomgeving in steden en dorpen stimuleren.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
<p><i>Uitgevoerd.</i> Er zijn tot op heden geen discussies geweest over het belang van buurtbeheer. Daarnaast is er in overleg met wonenCentraal en medegefinancierd door wC een huiskamerproject gestart. Dit is een doorlopende activiteit.</p> <p><i>Uitgevoerd.</i> Zie punt 1. wonenCentraal draagt financieel bij aan sociale projecten zoals het huiskamerproject, accommodaties in de wijken en kleinschalige buurtactiviteiten.</p>			<p>Op dit terrein zijn samenwerkingsafspraken gemaakt tussen gemeente en corporatie. De hieronder geformuleerde afspraken betreffen de ISV-wijken en dienen als aanvulling op het MOP 2. De ISV-wijken zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Groene Dorp</li> <li>- Stromenbuurt</li> <li>- Edelstenenbuurt</li> <li>- Plantenbuurt</li> <li>- Zeeheldenbuurt.</li> </ul> <p><i>Type: garantieafpraak</i> Uiterlijk eind 1e kwartaal 2006 wordt het MOP 2 door beide partijen ondertekend.</p> <p><i>Type: garantieafpraak</i> Beide partijen erkennen het belang van buurtbeheer en de problemen rondom sommige groepen jongeren. Indien het onvoldoende lukt om deze onderwerpen op de ISV-agenda te krijgen dan vindt er alsnog overleg plaats op bestuurlijk niveau.</p> <p><i>Type: garantieafpraak</i> De gemeente en wonenCentraal spannen zich in om uitvoering te geven aan MOP 2 ook in financiële zin.</p>	
Sociale stijging en emancipatie				
	<p><u>Missie, visie en strategie 2008-2017:</u> Zo ontwikkelde zich de wijk- of buurtgerichte corporatie, met veel buurtbeheerplannen, leefbaarheidsbudgetten en huismeesters. Om vervolgens te ontdekken dat daar nog een laag onder zat: die van mensen die onvoldoende deel hebben aan de samenleving. Mensen met achterstanden, op het gebied van wonen, leren en werken. <b>Het gaat in beginsel om empowerment</b>, of om een wat ouder begrip van stal te halen, emancipatie.</p>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012 (Bron vermelden)	Cijfer
	<p>Emancipatie. <b>De corporatie koerst op de zelfredzaamheid van mensen.</b> Vanuit dat perspectief draagt ze zorg voor of bij aan: leefbaarder buurten, meer tevreden klanten en betaalbaar goed wonen.</p> <p>Tot slot vraagt het uitgangspunt 'emancipatie' om participatie en activering in de ruimste zin van het woord. Ook op dat gebied is nog een wereld te winnen.</p>			





## Bijlage 6 Checklist Governancecode

### HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (1 juli 2011)

De vernieuwingen/wijzigingen dd 1 juli 2011 zijn in geel gemarkeerd.

Toegepast:	●
Actiepunt:	●
Uit te leggen:	●
Bespreekpunt RvC:	●
Niet van toepassing:	○

#### I Naleving en handhaving van de code

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Hoofdlijnen governance structuur worden in jaarverslag uiteengezet. De actuele volledige governance structuur wordt op de website geplaatst.	●
2. Opvolging en uitwerking governance code is aangegeven.	●
Voor de volgende drie principes geldt dat ze onverkort worden toegepast:	
- Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties	●
- Honorering Commissarissen	●
- Zittingstermijnen van Commissarissen	●
Voor de overige bepalingen geldt "pas toe of leg uit"	●
3. Elke verandering in de governance structuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	●

#### II. Het bestuur

##### II.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;	●
b) de operationele en financiële doelstellingen;	●
c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;	●
d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;	●
e) wijze van vormgeving horizontale verantwoording;	●
f) indien aanwezig het bestuursreglement.	○
De hoofd zaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	●
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	●
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	

- a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon; ●
  - b) een voorstel tot wijziging van de statuten; ●
  - c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie; ●
  - d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling; ●
  - e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek; ●
  - f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie; ●
  - g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie; ●
  - h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen. ●
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem aanwezig (in ieder geval): ●
- a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen; ●
  - b) een integriteitcode, geplaatst op de website; ●
  - c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie; ●
  - d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures; ●
  - e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering; ●
  - f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen; ●
  - g) een toetsingskader met de te hanteren criteria voor doen van investeringen. ●
5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen, de werking hiervan en met name de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen zijn geregeld. ●
6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden. ●
- Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC. ●
- Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst. ●
7. Het bestuur stelt een toetsingskader vast voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen. ●
- De RvC keurt beide toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving hiervan. ●
8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag). ●

## II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

### Uitwerking

1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk). De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van

### Status

- iedere bestuurder.
2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.
  3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.  
Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.  
Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de RvC wordt voorzien.
  4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.
  5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.

### II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

#### Uitwerking

1. Een bestuurder zal:
  - a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;
  - b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (inclusief familie);
  - c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;
  - d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (inclusief familie).
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.  
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag.  
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.



Status

3

\* heeft zich in de praktijk niet voorgedaan maar ... anders  
doegzaam





belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden;

- g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is;
- h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is.
- i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders.



### III.3 Deskundigheid en samenstelling

#### Uitwerking

#### Status

1. De RvC heeft een profielschets voor zijn omvang en samenstelling. De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst. De profielschets bevat de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC daarvoor hanteert. Indien bestaande situatie afwijkt van genoemde doelstellingen dan legt RvC hiervoor verantwoording af in jaarverslag. De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.
2. Minimaal één lid van de RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.
3. Minimaal één lid van de RvC is een zogenoemde financieel expert.
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de Woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris. De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.
5. Een lid van de RvC kan maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden. Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.



### III.4 Rol van de voorzitter van de Raad van Commissarissen

#### Uitwerking

#### Status

1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:
  - a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;



6

\* Deels zij verantwoordig op website w of via jaarverslag te benaderen.

- b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC; ●
  - c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren; ●
  - d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren; ●
  - e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen; ●
  - f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen; ●
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie. ●

### III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de Raad van Commissarissen

#### Uitwerking

#### Status

- 1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent. ●
- 2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen. ●
- 3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen. ●

#### *Auditcommissie*

- 4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:
  - a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode; ●
  - b) de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolicy's, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.); ●
  - c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants; ●
  - d) de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder. ●
- 5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ●
- 6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ●
- 7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ●
- 8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur

\* ook onderdeel jaarlijks (zelf.) evaluatie

- verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn.
9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste éénmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant.

#### *Selectie- en remuneratiecommissie*

10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
- het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur;
  - het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC;
  - het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC;
  - het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid;
  - het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC;
  - het opmaken van het remuneratierapport.
11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur.

### **III.6 Tegenstrijdige belangen**

#### Uitwerking

- Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter van de RvC en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang
- Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
- Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC.  
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting
- Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is.
- Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.  
De delegatie is slechts van tijdelijke aard.

#### Status



6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen.

●

### III.7 Bezoldiging Raad van Commissarissen

#### Uitwerking

1. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.

#### Status

●

### IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

#### IV.1 Financiële verslaggeving

#### Uitwerking

1. Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
2. De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.
3. Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.

#### Status

●

●

●

●

#### IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

#### Uitwerking

1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan

#### Status

●

●

- plaatsvinden.
- Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste éénmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. De beoordeling wordt besproken in de RvC.
- De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC

●  
●  
●  
●  
●

### IV.3 Interne controle functie

#### Uitwerking

#### Status

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.

●

### IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

#### Uitwerking

#### Status

1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.
- Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
- A Met betrekking tot de accountantscontrole:
- Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;
  - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.
- B Met betrekking tot de financiële cijfers:
- Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;
  - Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze

●  
●  
●  
●

- van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan; ●
- Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten. ●
- C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:
  - Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen; ●
  - Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden; ●
  - Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc. ●

## V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

### V.1 Belanghebbenden bij visie, missie en doelstellingen

#### Uitwerking

- |  | <u>Status</u> |
|--|---------------|
| 1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.           | ●             |
| 2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven. | ●             |
| 3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.  | ●             |

### V.2 Visitatie

#### Uitwerking

- |  | <u>Status</u> |
|--|---------------|
| 1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance. | ●             |
| 2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, wordt op de website van de woningcorporatie geplaatst.  | ●             |
| 3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.   | ●             |





Concertweg 33  
2402 JG Alphen aan den Rijn  
Postadres: Postbus 2001  
2400 CA Alphen aan den Rijn  
(0172) 418 518  
[www.wonencentraal.nl](http://www.wonencentraal.nl)  
[info@wonencentraal.nl](mailto:info@wonencentraal.nl)  
KvK 28023102  
ING 629223  
IBAN NL02ING0000629223  
BIC INGBNL2A

### **Reactie wonenCentraal op visitatie**

WonenCentraal heeft zich in 2013 voor de tweede keer laten visiteren. Deze keer door Raeflex. Dat is volgens afspraken en planning en in een open en prettige samenwerking verlopen. De bereidheid (met name van stakeholders) om mee te werken aan de visitatie was groot. Wij zijn iedereen die heeft meegewerkt erg dankbaar.

Wij zijn verheugd over de door de bank genomen positieve recensie van de visitatiecommissie en zeker over het positieve oordeel dat onze lokale stakeholders over ons hebben geveld. Voor een zo op de lokale omgeving en opgave gerichte corporatie als de onze is dat, vooral in deze tijden, een enorme opsteker. De aspecten die de commissie identificeert als voor verbetering vatbaar worden door ons herkend en zijn (al eerder) in beleid, acties of plannen omgezet. Het gaat dan onder andere om grotere doelmatigheid en specifiek nog, vooral om lagere bedrijfslasten. We hebben ons tot doel gesteld om binnen enkele jaren (weer) tot de relatief doelmatigste woningcorporaties te horen. Onder andere door krimp van de formatie. Intussen lopen we zelfs voor op de bijbehorende planning, dus we zijn ervan overtuigd dat die doelstelling wordt gehaald. Daarnaast zien ook wij de uitdaging om de geplande (nieuwbouw) productie vaker volgens plan te halen. Dat valt niet mee in een gemeente waar geen uitleg is maar vooral veel lastige herstructureringslocaties. Vooral ook omdat wonenCentraal daarbij niet voor de gemakkelijkste weg kiest. Niet zelden proberen we samen met de gemeente onze inzet te richten op complexer maar voor gemeenschap belangrijker projecten, zoals in het stadscentrum. Toch is er te leren van de soms wel erg ambitieuze en langlopende plannen uit het verleden. Met de visitatiecommissie zien wij die uitdagingen en delen wij het daarbij uitgesproken optimisme.

Wij hebben echter ook wat kanttekeningen bij de (methodiek van de) visitatie. Dat begint met de wijze waarop cijfers in de beoordeling worden gebruikt. Daar wordt een tienpuntsschaal gesuggereerd waar in werkelijkheid een 7 de norm is. En het eindigt met een bespiegeling bij de systematiek die risicovol en/of slecht besteed geld hoger waardeert op de schaal van "presteren naar vermogen" dan prudentie en groei van het eigen vermogen. Tussendoor hebben we dan nog een wat technische kanttekening bij de manier waarop door de visitatiecommissie is gekeken naar doelmatigheid.

Met het geven van cijfers wordt een voor iedereen herkenbare schaal van 1-10 gesuggereerd. Een totaal eindcijfer van 6,9 op een dergelijke schaal wekt onwillekeurig het beeld van een niet on aardige prestatie die toch nog veel beter zou kunnen. Maar dat is eigenlijk niet waar. Wie presteert wat bedoeld of nodig was, scoort een zeven en geen tien<sup>1</sup>. Dat is een constatering die ons helpt te begrijpen waarom de cijfers lager zijn dan die van de visitatie in 2007, toen we net een nieuwe koers waren ingeslagen. In onze beleving en gelukkig ook in die van onze lokale stakeholders, zijn we er sindsdien juist op vooruitgegaan.

Binnen de geringe marges die worden gehanteerd worden de uitkomsten nog eens beïnvloedt door het tijdstip van de visitatie. Recent gewijzigde omstandigheden hebben, niet alleen bij wonenCentraal, geleid tot flink bijgestelde ambities. Hoewel de visitatiecommissie niet de noodzaak van de bijstellingen ter discussie stelt, telt het wel zwaar mee in de beoordeling. In ons geval gaat het dan vooral om één groot project (Nieuwe Sloot) dat in het rapport bijna 40 keer met naam wordt genoemd. Natuurlijk heeft het wegvallen van een dergelijk project effect op een oordeel over prestaties. Dat willen we niet bagatelliseren maar wat de systematiek naar ons idee te weinig laat zien is dat er een tijdseffect in zit. Zouden wij het besluit een maand of twee later hebben genomen, zou het feitelijk buiten de visitatietermijn zijn gevallen. Dan zou het plan nog in de "opgave" en de "voorgenomen uitgaven" hebben gezeten en zou het cijfer voor presteren naar opgave en vermogen hoger zijn geweest. Zou het besluit eerder zijn genomen en was er vóór de visitatie meer tijd geweest om de opgave te herdefiniëren en ons te heroriënteren op de mogelijkheden voor investeringen die restten na alle (aangekondigde) regeringsmaatregelen, zou dat ook zo zijn geweest. In beide gevallen zou dan het project alleen een effect hebben gehad voor het cijfer "presteren naar ambitie". Terecht overigens, want met dit grote, complexe en langlopende plan is door partijen waaronder wonenCentraal lang een (inmiddels al helemaal niet meer) haalbare ambitie nagestreefd.

Daarnaast hebben wij een kanttekening bij de wijze waarop naar doelmatigheid is gekeken. Daarbij speelt een tabel uit onze begroting van 2010 een rol. Deze laat een forse daling van de netto bedrijfslasten zien. Goeddeels veroorzaakt door een idem stijging van de (geschatte) post geactiveerde productie in de periode 2010 tot en met 2014, op basis van (interpretaties) van waarderingsvoorschriften. Achteraf een verkeerde inschatting. In de begrotingen 2011 en verder zijn daarvoor aanzienlijk lagere bedragen opgenomen.

Toch lijkt de tabel in het visitatierapport gezien te worden als een impliciete (en dus niet gehaalde) ambitie of doelstelling met betrekking tot de netto bedrijfslasten. Ten onrechte naar onze opvatting. In de toelichting van de betreffende begroting staat er ook niets over. Als voor die geactiveerde productie zou zijn gecorrigeerd, laat de begroting 2010 geen grote afwijking of ambitie zien. Wij denken dat dan ook, mede met het oog op de overige afwegingen van de visitatiecommissie over de ontwikkeling van de bedrijfslasten bij wonenCentraal, het oordeel genuanceerder en waarschijnlijk ook positiever zou zijn geweest.

---

<sup>1</sup> Volgens de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) scoort Raeflex de hoogste waardering voor het uitvoeren van visitaties (SVWN 2013). Ook wonenCentraal is tevreden met de manier waarop de visitatie is uitgevoerd. Wie de 22 visitaties doorneemt die door Raeflex in 2012 en 2013 zijn uitgevoerd en (op moment van schrijven) gepubliceerd, ziet dat de beoordelingen variëren tussen 5,7 en 7,5. Zowel de 5,7 als de 7 zijn uitzonderingen. De meeste uitslagen van alle uitgevoerde visitaties schommelen rond de 7. De gemiddelde score is net niet de door wonenCentraal behaalde 6,9.

Daarmee is overigens niet gezegd dat er voor de toekomst geen opgave ligt. Dat is zeker wel het geval. Bijvoorbeeld als je meet met kosten en/of formatie per vhe. Dat is niet omdat we de afgelopen jaren een onverantwoorde groei van de bedrijfslasten sec hebben beleefd. Door onze tot voor kort forse verkoopresultaten, is het aantal vhe's echter fors afgenomen. Daardoor zijn we in enkele jaren van relatief "doelmatig" naar relatief "ondoelmatig" geschoten in de betreffende statistieken, bij een overigens zeer gematigde ontwikkeling van de betreffende kosten. Omdat we plannen hadden voor (veel) nieuwbouw zou dat een tijdelijk effect zijn. Omdat we vooral met complexe binnenstedelijke plannen te maken hebben, duurde dat langer dan voorzien en door veranderde omstandigheden valt een deel van die productie zoals gezegd nu ook structureel uit. Daarmee hebben wij anno 2013 dus wel degelijk een structurele uitdaging als het om de kosten van onze organisatie gaat.

Tot slot hebben wij een bedenking bij het oordeel "presteren naar vermogen". Dat wordt vooral gemeten aan de omvang het eigen vermogen, onder de aanname dat woningcorporaties er zijn om prestaties te leveren en niet om geld op te potten. Op zichzelf delen wij die aanname. Maar daar is wel een nuance bij te plaatsen. Als wonenCentraal bijvoorbeeld al wel de grond voor het project Nieuwe Sloot zou hebben gekocht, was het cijfer "presteren naar vermogen" hoger uitgevallen. Zelfs als zou die aankoop nu als (te) duur of niet (meer) zinvol te kwalificeren zijn. Dat zou ook het geval zijn geweest als wonenCentraal de afgelopen jaren geld had besteed aan inmiddels en vooralsnog twijfelachtige grondposities in de Gnephoek bijvoorbeeld, of in (verliesgevende) koop- of middeldure huur. In feite is de systematiek hier ongenueanceerd en wordt slecht besteed vermogen hoger gewaardeerd dan prudent beleid, al leidt dat (al dan niet tijdelijk) tot rendement op het eigen vermogen. Ging het om een "gewone" onderneming zou geen enkele aandeelhouder het daarmee eens zijn, denken wij.

Dat alles gezegd hebbende, sluiten wij af met waar we mee begonnen. De visitatie is keurig uitgevoerd, in een prettige sfeer, volgens planning en afspraken. Vooral de waardering van onze lokale stakeholders doet ons deugd. De aandachtspunten die de commissie identificeert worden door ons herkend en zijn onderdeel van onze plannen en activiteiten voor de komende jaren.

Alphen aan den Rijn, 27 augustus 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R.J. Donninger', is written over a faint, circular stamp.

drs. R.J. Donninger MBA  
directeur-bestuurder wonenCentraal