



# **Maatschappelijke visitatie Woonservice IJsselland**

Eindrapport

Opdrachtgever: Woonservice IJsselland

Rotterdam, 13 oktober 2011



# Maatschappelijke visitatie Woonservice IJsselland

Eindrapportage

Opdrachtgever: Woonservice IJsselland

Wouter Vos  
Janbart van Ginkel  
Gerard Agterberg of Achterberg

Rotterdam, 13 oktober 2011

## Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys Nederland hecht aan een duurzame bedrijfsvoering. Daarom printen wij standaard op FSC-gecertificeerd papier.

ECORYS Nederland BV  
Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)**

Ecorys Vastgoed  
T 010 453 8  
F 010 453 85 88

# Inhoudsopgave

Voorwoord	5
<b>Totaalbeeld en Recensie</b>	<b>9</b>
Totaalbeeld: eindoordeel 7,0	9
Prestatievelden	9
Integrale scorekaart	12
Recensie	13
<b>Deel I</b>	<b>17</b>
<b>2 Profiel Woonservice IJsselland</b>	<b>19</b>
2.1 Profiel	19
2.2 Bezit	19
2.3 Organisatie	19
<b>3 Presteren naar Eigen Ambities (PnA)</b>	<b>21</b>
3.1 Inleiding	21
3.2 Prestaties	21
3.3 Beleidskader	23
3.3.1 Missie en visie	23
3.4 Prestaties en beoordeling	23
<b>4 Presteren naar Opgaven (PnO)</b>	<b>27</b>
4.1 Inleiding	27
4.2 Beschrijving van het werkgebied	27
4.3 Regionale opgaven	27
4.4 Lokale opgaven	27
4.5 Prestaties en beoordeling	28
<b>5 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</b>	<b>31</b>
5.1 Inleiding	31
5.2 Betrokkenheid, participatie, samenwerking en overleg	31
5.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie	33
<b>6 Presteren naar Vermogen (PnV)</b>	<b>37</b>
6.1 Inleiding	37
6.2 Financiële continuïteit	37
6.2.1 Vermogenspositie	37
6.2.2 Middelen	37
6.2.3 Sturing op kasstromen	38
6.3 Financieel beheer	39
6.3.1 Planning- en controlecyclus	39
6.3.2 Treasurystatuut	40
6.4 Doelmatigheid	40
6.5 Vermogensinzet	41
6.6 Prestaties en beoordeling	41

7	Governance (PnG)	44
7.1	Inleiding	44
7.2	Besturing	44
7.2.1	Plan	44
7.2.2	Check	45
7.2.3	Act	46
7.3	Het intern toezicht	46
7.4	Externe legitimatie	47
7.5	Presteren op het gebied van Governance	47
	<b>Bijlagen</b>	<b>51</b>
	Bijlage 1: Bronnenlijst	53
	Bijlage 2: Lijst geïnterviewde personen Woonservice IJsselland	54
	Bijlage 3: Overzicht betrokken belanghebbenden	54
	Bijlage 4: Presteren naar Ambities	55
	Bijlage 5: Presteren naar Opgaven	58
	Bijlage 6: CV's visitatiecommissie en Onafhankelijkheidsverklaring	61

# Voorwoord

## *Het visitatiestelsel*

Een aantal corporaties, verenigd in Het Woonnetwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen om te komen tot de ontwikkeling van een stelsel voor maatschappelijke visitatie.

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld en is een pilot van start gegaan, waarin maatschappelijke visitaties zijn uitgevoerd en de methodiek is doorontwikkeld. Deze pilot is in de eerste helft van 2008 afgerond. In september 2009 is de methodiek ondergebracht in de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die onder meer belast is met de kwaliteitsbewaking van het visitatiestelsel. Sinds 2011 worden de maatschappelijke visitaties uitgevoerd conform de 4.0 methodiek.

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie.

De visitatiemethodiek brengt het maatschappelijk rendement in beeld door de prestaties van de corporatie te beschrijven en deze af te zetten tegen:

- de eigen ambities en doelstellingen;
- de opgaven in het werkgebied;
- de normen van de belanghebbenden;
- de financiële mogelijkheden en de mate van efficiëntie.

De governance vormt hierin een bijzonder veld.

De kwantitatieve beoordeling van de prestaties wordt samengevat in prestatiespinnenwebben en een integrale scorekaart. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage en een recensie die een overkoepelende en samenvattende beoordeling bevat.

## **Maatschappelijke visitatie Woonservice IJsselland – de aanpak van Ecorys**

Woonservice IJsselland heeft Ecorys opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode maart - juni 2011. Het visitatieteam bestond uit Wouter Vos, Janbart van Ginkel en Gerard Agterberg of Achterberg van Ecorys. De visitatie kende de volgende stappen:

### **1. Deskresearch:**

Op basis van beschikbare documenten is een inventarisatie gemaakt van de gegevens die relevant zijn in het kader van de maatschappelijke visitatie. Deze gegevens zijn bestudeerd en verwerkt in een (intern) werkdocument.

### **2. Startbijeenkomst:**

Op 17 maart 2011 heeft een startbijeenkomst plaatsgevonden met de Directeur/Bestuurder, het Management Team en een aantal leden van de Raad van Commissarissen. Daarbij heeft Ecorys een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie. De bevindingen van de deskresearch zijn besproken. Tevens zijn afspraken gemaakt over de vervolgstappen.

### 3. Interne interviews:

Op 17 maart hebben interviews plaatsgevonden met de Directeur/Bestuurder, afgevaardigden van de Raad van Commissarissen en het Management Team. Doelstelling van deze interviews was de bevindingen uit de deskresearch aan te vullen en in te kleuren.

### 4. Belanghebbenden:

In de periode maart tot en met juni heeft het visitatieteam in totaal 12 interviews met belanghebbenden gehouden.

### 5. Rapportage:

Aansluitend is de conceptrapportage maatschappelijke visitatie geformuleerd. Deze is op 29 juni 2011 besproken met de Directeur/Bestuurder, het Management Team van Woonservice IJsselland en de Raad van Commissarissen. Na verwerking van tekstuele correcties is de definitieve rapportage opgesteld.

De maatschappelijke visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0 versie van de SEV-methodiek.

Graag lichten wij toe welke aanpak wij hanteren bij het beoordelen van maatschappelijke prestaties van de corporatie:

- Wij beschouwen terugkijkend de jaren 2007 tot en met 2010 en vooruitkijkend het jaar 2011 en de daaropvolgende meerjarenramingen. Ecorys maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. De feitelijk geleverde prestaties en de waargenomen stakeholdersoordelen vormen steeds de basis van de beoordeling.
- Wij bekijken tevens de beleidsstructuur waarbinnen de prestaties zijn (worden) geleverd. De beleidsstructuur geeft een indruk van de borging en de duurzaamheid van de prestaties en is mede van invloed op de beoordeling. De wijze waarop binnen de corporatie de governance is ingevuld, maakt eveneens deel uit van de beoordeling.
- Wij bekijken ook de context waarin de prestaties zijn (worden) gerealiseerd. De context kan bijvoorbeeld verklaringen opleveren voor het achterblijven van prestaties. Deze verklarende context bepaalt niet de beoordeling van de feitelijk gerealiseerde prestaties, maar wordt als tekstuele aanvulling op de beoordeling geformuleerd.
- Wij hebben ervoor gekozen de prestatiespinnenwebben te voorzien van tekstblokken die het oordeel in de spinnenwebben inkleuren. Op deze wijze ontstaat naar onze mening een evenwichtig beeld tussen kwantitatief oordeel en context/argumentatie.

Bij het geven van rapportcijfers geldt de onderstaande meetschaal, conform de 4.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. Het ijkpunt is een 7: ruim voldoende.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is 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%



## Leeswijzer

Deel 0 van de rapportage bevat het totaalbeeld en de recensie.

Deel I bevat het toelichtende rapport. Het bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel Woningstichting Woonservice IJsselland
2. Presteren naar Ambities
3. Presteren naar Opgaven
4. Presteren volgens Stakeholders
5. Presteren naar Vermogen
6. Governance

## Bijlagen

Bijlage 1 geeft een overzicht van de gehanteerde bronnen.

Bijlage 2 geeft een overzicht van de betrokkenen bij Woonservice IJsselland, die wij in het kader van de maatschappelijke visitatie hebben gesproken en geïnterviewd.

Bijlage 3 geeft een overzicht van de stakeholders die betrokken waren bij de maatschappelijke visitatie.

Bijlage 4 geeft de prestatiemeting op de eigen doelen en ambities weer.

Bijlage 5 geeft de prestatiemeting op de opgaven in het werkgebied.

Bijlage 6 geeft de CV's van de visitatiecommissie en de onafhankelijkheidsverklaring weer.

## Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys hebben de procesgang gedurende de maatschappelijke visitatie en de samenwerking daarin met Woonservice IJsselland ervaren als constructief, open en prettig. Wij danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

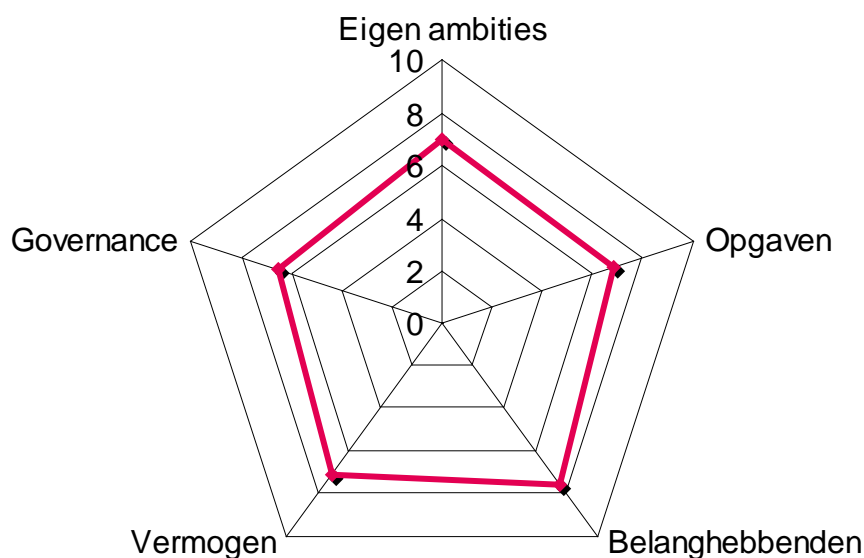


# Totaalbeeld en Recensie

## Totaalbeeld: eendoordeel 7,0

Woonservice IJsselland krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie:

- Ruim voldoende, indien de eigen ambities het referentiekader zijn (Presteren naar eigen Ambities: 7,0);
- Voldoende, indien de opgaven in het werkgebied het referentiekader zijn (Presteren naar Opgaven: 6,8);
- Ruim voldoende, waar het de betrokkenheid, de verwachtingen en de beoordeling van de belanghebbenden betreft (Presteren volgens Belanghebbenden: 7,6);
- Ruim voldoende, indien deze worden afgezet tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie en de mate van efficiëntie die daarbij aan de orde is (Presteren naar Vermogen: 7,1);
- Voldoende, wat betreft de invulling van governance (Presteren ten aanzien van Governance: 6,5).

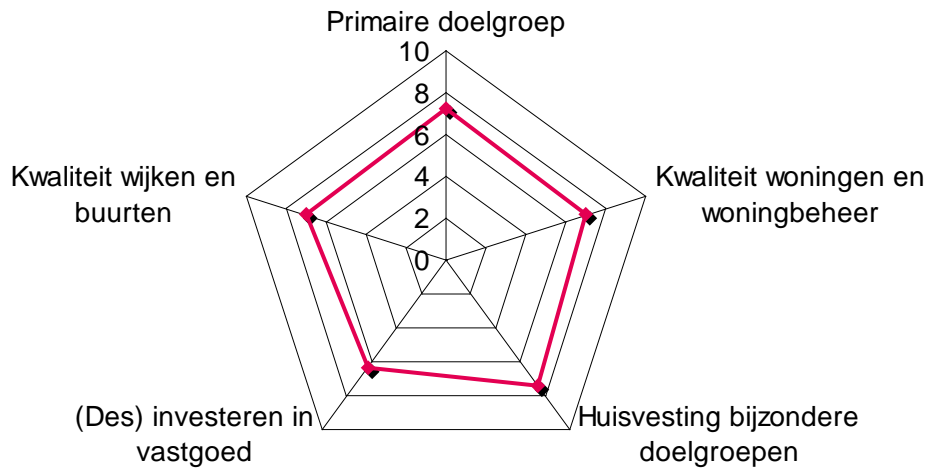


## Prestatievelden

### *Presteren naar eigen ambities*

Over het algemeen is de beoordeling van de prestaties ruim voldoende. In het bijzonder springen de gemiddelde huur van 61% van maximaal redelijk, en de aandacht die uitgaat naar nultredewoningen en zorgbehoevenden naar voren.

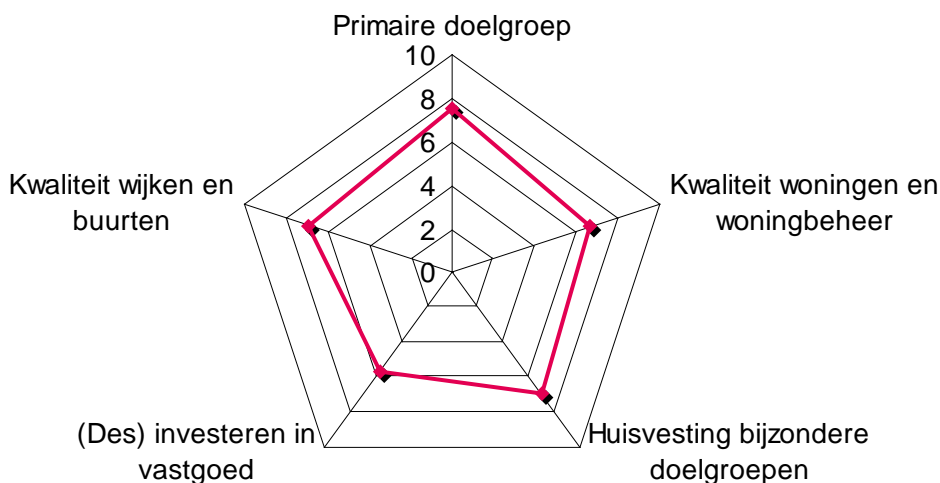
De beoordeling van de prestaties op het gebied van de (des) investeringen in vastgoed is lager dan de overige prestatievelden. Dit wordt veroorzaakt doordat de ambitie om tussen 2006 en 2011 minimaal 400 woningen te realiseren niet gehaald is.



### Presteren naar opgaven

De beoordeling van de prestaties op het gebied van (des) investeren in vastgoed is lager dan de overige beoordelingen. Dit komt doordat in de prestatieafspraken te realiseren woningaantallen zijn afgesproken die niet gehaald zijn, ondanks dat in de KAN-regio de opgave voor de productie een jaar is uitgesteld.

Op het gebied van duurzaamheid hebben de woningen een energielabel gekregen. Er wordt via het KAN-convenant gebruik gemaakt van duurzame materialen en isolatievormen. Ten behoeve van duurzaamheid is De Bongerd 10% onder de wettelijke EPC norm gerealiseerd. De Hessegracht is voorzien van een warmte/koude installatie ten behoeve van 24 verpleegplaatsen. Verder is geen informatie over de voortgang van het verbeteren van het gemiddelde energielabel beschikbaar. Om deze redenen zijn de prestaties op dit thema beoordeeld met een 6.



### Presteren volgens belanghebbenden

Het totaaloordeel van de belanghebbenden komt op een 7,6. De cijfers lopen uiteen van een 6 tot een dikke 9. Belanghebbenden zitten inhoudelijk redelijk op één lijn. Daar waar er één-op-één samenwerking is met partners, is de beoordeling over het algemeen goed. De drie wijkraden laten over het totaal een goede doch minder hoge score zien

Het is duidelijk dat de belanghebbenden over het algemeen veel waardering hebben voor de wijze waarop Woonservice IJsselland presteert. Kritische vragen of opmerkingen bij belanghebbenden

hebben niet altijd direct betrekking op het achterblijven van prestaties, maar staan vaak ook in relatie tot de perceptie van belanghebbenden.

#### *Presteren naar vermogen*

Woonservice IJsselland is een efficiënte onderneming en er is sprake van een gezonde financiële positie. Wel is er een aantal punten die conform de visitatiemethodiek minder goed beoordeeld worden. Woonservice IJsselland gaat uit van waarderingen tegen historische kostprijs. Bij de visitatiemethodiek wordt het gebruik van de bedrijfswaarde getoetst. Er wordt ook geen gebruik gemaakt van vooraf vastgestelde rendementseisen. Wel is er inzicht in het exploitatierendement. De meerjarenprognose betreft een periode van 5 jaar in plaats van 10 jaar. Een strategisch voorraadbeleid als zodanig ontbreekt. Wel is een strategisch plan aanwezig, dat fungeert als ondernemingsplan, een meerjarenprognose en per PMC zijn de toekomstige activiteiten geraamd. De totale beoordeling van het presteren naar vermogen is ruim voldoende.

#### *Presteren ten aanzien van Governance*

Op het gebied van Governance presteert Woonservice IJsselland grotendeels volgens de norm. Enkele kanttekeningen zijn:

- Er is geen externe evaluatie van de RvC onder leiding van een externe geweest, wel interne jaarlijkse evaluaties.
- De toetsing van investeringen door de RvC vindt sinds 2010 volgens vaste kaders plaats. Dit is opgezet in 2009. Hiervoor was de toetsing in mindere mate aanwezig.
- Er heeft gedurende de visitatieperiode een ontwikkeling plaatsgevonden met betrekking tot de betrokkenheid van belanghebbenden.

Uit de kanttekeningen blijkt evenwel dat Woonservice IJsselland de afgelopen jaren een goede ontwikkeling heeft doorgemaakt.

## Integrale scorekaart

De integrale scorekaart toont het volgende beeld:

Perspectief	1	2	3	4	5		Gemid. cijfer	Gewicht	Gewogen cijfer
<i>Presteren naar Ambities</i>									
	7,2	7,0	7,2	6,4	7,0		7,0	nvt	7,0
<i>Presteren naar Opgaven</i>									
	7,5	6,7	7,0	5,7	7,0		6,8	nvt	6,8
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
								nvt	7,6
<i>Presteren naar Vermogen</i>									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie						6	20%	1,3
	Liquiditeit						7		
	Integrale kasstroomsturing						6		
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus						7	20%	1,4
	Treasurymanagement						7		
Doelmatigheid							8	20%	1,6
Vermogensinzet	Visie						7	40%	2,8
	Mogelijkheden						7		
	Maximalisatie						7		
Eindcijfer voor Vermogen									7,1
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>									
Besturing	Plan						7,0	33%	2,3
	Check						7,0		
	Act						7,0		
Intern toezicht	Functioneren RvC						6,8	33%	2,2
	Toetsingskader						6,0		
	Toepassing Governance Code						7,0		
Externe legitimatie							6,0	33%	2,0
Eindcijfer voor Governance									6,5
<b>Geïntegreerd eindoordeel</b>									<b>7,0</b>

## Recensie

Woonservice IJsselland is een stichting die actief is in de gemeente Doesburg. Zij heeft een bezit van circa 2.000 woningen. De corporatie is in de systematiek van het Centraal Bureau voor Volkshuisvesting ingedeeld in de referentiegroep corporaties met een gemiddeld profiel met een accent op eengezinswoningen. Woonservice IJsselland werkt met een relatief kleine club alleen binnen de grenzen van de gemeente Doesburg. Echter door horizontale verbanden in de regio blijft zij goed op de hoogte van ontwikkelingen elders. Woonservice IJsselland gaat mee met de tijd en heeft zich de afgelopen jaren meer aan de buitenwereld laten zien als een actieve stichting die de belangen van Doesburg en haar bewoners een warm hart toedraagt. WIJ presteert het om ook in deze toch moeilijke tijden met krimp en andere tegenwind toch haar maatschappelijke rol te vervullen. Als dat betekent dat daarmee bouwplannen worden uitgesteld of doorgeschoven worden naar een andere periode dan is WIJ helder in het nemen van die beslissing.

De visitatiecommissie respecteert de wijze waarop Woonservice IJsselland met gevoel voor de lokale dynamiek aan het werk gaat. De medewerkers zijn graag bereid om opgaven en doelstellingen die WIJ zichzelf oplegt, op zich te nemen en laten zich niet afschrikken door de onvermijdelijke tegenvallers. Naast het reguliere werk voor de primaire doelgroep, wat prima op orde is, zien we dat Woonservice IJsselland ook een bijdrage aan de stad wil leveren door er te zijn voor zorg- en welzijnsinstellingen alsmede specifieke doelgroepen.

Woonservice IJsselland is een efficiënte onderneming, er is sprake van een gezonde financiële positie. Een ieder in de organisatie lijkt goed te weten wat zijn of haar taak is en mensen zijn trots op het feit dat ze onderdeel zijn van de stichting. Men is zelfverzekerd en heeft een duidelijk beeld van wat ze als organisatie doet en waar Woonservice IJsselland voor staat. De aanwezige overtuiging binnen de organisatie maakt het mogelijk om de prestaties te leveren die men wil leveren.

De beleidskaders zijn goed op orde. Er zijn duidelijke en helder geformuleerde doelen en ambities waar men zich ook aan committeert. Dit maakt het ook voor de belanghebbenden van WIJ duidelijk waar de stichting voor staat, wat ze willen doen en waar ze op kunnen worden afgerekend. Men schroomt niet om open aan te geven wat ze per jaar van plan zijn op te pakken. Hierbij wordt aangegeven hoe dit bijdraagt aan strategische doelen. De visitatiecommissie merkt daarbij op dat de ingeslagen weg met de recente jaarverslagen er een is die opvolging verdient. Deze manier van rapporteren is van hoogwaardig niveau en biedt een heldere en transparante doorkijk in de werkzaamheden van Woonservice IJsselland. WIJ onderschrijft het belang van een deugdelijk ondernemingsbestuur, waaronder begrepen het integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het ondernemingsbestuur en het afleggen van verantwoording over het uitgevoerde toezicht, allen zaken die de visitatiecommissie ook terug heeft gezien in het dagelijks functioneren van de stichting

Een belangrijk kenmerk van Woonservice IJsselland is dat zij zeer herkenbaar en benaderbaar is voor eenieder die iets met WIJ te maken heeft. Kritische vragen of opmerkingen bij belanghebbenden hebben niet altijd direct betrekking op het achterblijven van prestaties, maar staan vaak ook in relatie tot de perceptie van belanghebbenden. De mate van betrokkenheid van burgers en belanghebbenden bij de stichting en andersom is groot. Dusdanig groot dat opmerkingen van belanghebbenden tijdens deze maatschappelijke visitatie direct door de medewerkers van WIJ aan de juiste belanghebbenden gekoppeld kunnen worden. De binding tussen Doesburg en Woonservice IJsselland is hiermee direct aangetoond. Het feit dat belanghebbenden vooral WIJ erop wijzen dat zij niet teveel moeten veranderen geeft des te meer aan dat de relatie tussen hen goed is. De visitatiecommissie heeft hier waardering voor, zeker in

een Nederland waar, door financiële gedrevenheid, deze sociale waarden er nog wel eens als eerste aan gaan.

De visitatiecommissie is van mening dat Woonservice IJsselland de afgelopen vier jaar een meer dan adequate prestatie heeft neergezet.







# Deel I



## 2 Profiel Woonservice IJsselland

### 2.1 Profiel

Woonservice IJsselland is actief in de gemeente Doesburg en heeft een bezit van circa 2.000 woningen. De corporatie is in de systematiek van het Centraal Bureau voor Volkshuisvesting ingedeeld in de referentiegroep corporaties met een gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen (Rfo6).

### 2.2 Bezit

Het woonbestand van Woonservice IJsselland bestaat grotendeels uit eengezinswoningen (74,5% ten opzichte van 43,1% landelijk). Daarnaast verhuurt de corporatie nog meergezinswoningen met en zonder lift t/m 4 lagen. De gemiddelde leeftijd van het bezit is ouder dan het landelijke bezit, waarbij het grootste aandeel stamt uit de periode '45 – '69 .

Tabel 1: Woningvoorraad Woonservice IJsselland

	Woonservice IJsselland	Landelijk
Eengezinswoningen	74,5	43,1
Meergezinswoningen vier etages zonder lift	7,0	27,4
Meergezinswoningen met lift	14,3	13,1
Hoogbouw	0,8	10,7
Eenheden verzorging	0,0	2,1
Overig	3,4	3,5
Totaal	100,0	100,0

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonservice IJsselland, 2010, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Het gemiddelde huurniveau ligt bij Woonservice IJsselland op € 404 per maand. Dit is 61,0% van maximaal redelijk. Het huurniveau is hoger dan de referentiegroep (€ 401 per maand) maar lager als het landelijke gemiddelde (€ 411 per maand). Het aandeel woonbezit dat valt onder de classificaties goedkope en betaalbare woningen bedroeg ultimo 2009 respectievelijk 23,3% en 73,3%. Dit is hoger dan de referentiegroep (69,9%) en het landelijk gemiddelde (66,7%).

### 2.3 Organisatie

Het bestuur van Woonservice IJsselland bestaat uit een Directeur/Bestuurder, die bij zijn werkzaamheden wordt ondersteund door een Manager Vastgoed, een Manager Woondiensten en een Manager Financiën. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken bij de corporatie. Eind december 2010 waren er ca.16 fte werkzaam bij Woonservice IJsselland.



## 3 Presteren naar Eigen Ambities (PnA)

### 3.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van de corporatie wordt beoordeeld, is naar de eigen ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties van 2007 - 2010 worden beoordeeld in het licht van de eigen geformuleerde ambities en daaruit volgende doelen. Hierbij wordt, conform de visitatiemethodiek per prestatieveld globaal omschreven wat de prestaties zijn. Vervolgens worden op hoofdlijnen de ambities behandeld, door de missie en visie weer te geven. Een gedetailleerde vergelijking van de ambities en prestaties staat weergegeven in de bijlagen.

De in dit hoofdstuk weergegeven prestaties vormen ook het toetsingskader voor het hoofdstuk 'Presteren naar Opgaven'. Hierin worden dezelfde prestaties vergeleken met de opgaven in het werkgebied. De opgaven worden, in tegenstelling tot de ambities, niet afgeleid uit de door Woonservice IJsselland zelf opgestelde documentatie, maar bijvoorbeeld uit gemeentelijke woonvisies.

### 3.2 Prestaties

Uit de jaarverslagen zullen de prestaties uit de jaren 2007 – 2010 worden besproken.

#### *Jaarverslag 2007*

Bij de huisvesting van de primaire doelgroep ligt een belangrijke focus van de prestaties op het gebied van toewijzingen aan starters (29%). Van de vrijgekomen woningen is 53,8% toegewezen aan inwoners uit Doesburg. Een indicator voor de betaalbaarheid is het percentage van de huur ten opzichte van maximaal redelijk. Dit ligt voor de periode 2007 – 2009 gemiddeld op 61%. De huren stijgen conform inflatie. Om de kwaliteit van de woningen te verbeteren kunnen tegen huurverhoging extra voorzieningen aangebracht worden. Hier is in 2007 € 575.000 aan uitgegeven. Voor de huisvesting van doelgroepen zijn prestaties geleverd met betrekking tot vergrijzing. Er zijn 38 nulredewoningen opgeleverd. Verder zijn op het gebied van maatschappelijk vastgoed een gezondheidscentrum en de kantoren van de stichtingen WIND (Welzijns Instelling Doesburg) en STMG (Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland) opgeleverd.

Totaal zijn er in 2007 49 woningen opgeleverd, waarvan 11 koopwoningen. Uit het bestaande bezit zijn 13 woningen verkocht, waarvan 6 aan zittende huurders.

Woonservice IJsselland heeft in 2007 uitgaven gedaan om de fysieke leefbaarheid in Doesburg te verbeteren. Het gaat onder andere om de herinrichting van speeltuintjes en de realisatie van een plein.

#### *Jaarverslag 2008*

Evenals in 2007 gaat bij de huisvesting van de primaire doelgroep in 2009 qua prestaties de aandacht uit naar starters en inwoners uit Doesburg. Er zijn in 2008 28% van de woningen toegewezen aan starters en 51,4% aan inwoners uit Doesburg. De huren zijn wederom conform inflatie gestegen.

In 2008 is voor een kleiner bedrag gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de woningkwaliteit te verbeteren door extra voorzieningen aan te brengen tegen huurverhoging. Hier is € 323.000 aan uitgegeven.

Voor de huisvesting van doelgroepen zijn op het gebied van zorg prestaties geleverd. Er zijn 9 zelfstandige appartementen voor cliënten van stichting Zozijn opgeleverd. Er zijn verder 5 goedkope huurwoningen opgeleverd, 4 woningen uit de bestaande voorraad zijn verkocht en 1 locatie is aangekocht. Er zijn in 2008 minder prestaties geleverd dan in 2007 op het gebied van investeringen in vastgoed als naar opleveringen gekeken wordt.

Qua prestaties op het gebied van kwaliteit in wijken en buurten is een verschuiving te zien van fysieke investeringen naar meer sociale investeringen. Woonservice IJsselland participeert in wijkgericht werken met de gemeente en in sociale activiteiten zoals een bloemetjesmarkt. Om de leefbaarheid te bevorderen zijn opdrachten verstrekt voor het structureel schoonmaken van de woonomgeving.

#### *Jaarverslag 2009*

Voor wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep valt in 2009 een daling te zien in de toewijzingen aan starters (22%) en inwoners van Doesburg (50%). De huren zijn wederom conform inflatie gestegen.

Alle huurwoningen zijn in 2009 in het bezit van een energielabel. Keuzevrijheid van de bewoners wordt bevorderd door extra pakketten voor keukens bij nieuwbouwcomplexen. Er hebben in 2009 26 huishoudens gekozen om energiebesparende maatregelen aan te laten brengen tegen huurverhoging. Daarnaast zijn 107 verwarmingsketels vervangen door energiezuinige exemplaren. Op het gebied van huisvesting van doelgroepen zijn in 2009 veel prestaties geleverd. Woonservice IJsselland heeft in 2009 een woningbezit waarvan 22% bestaat uit nultredewoningen. Het aantal nultredewoningen is in 2009 toegenomen met 45. De voorraad bijzondere woonvormen is met 42 eenheden toegenomen. Verder zijn 18 appartementen voor zelfstandig wonen van gehandicapten en 24 verpleegplaatsen opgeleverd.

Naast investeringen voor specifieke doelgroepen zijn 42 betaalbare huurwoningen opgeleverd en 2 duurdere huurwoningen. Er zijn 9 woningen uit het bestaande bezit verkocht.

Om de kwaliteit in wijken en buurten te bevorderen is achterpad verlichting aangebracht in de binnenstad. Er zijn speelvoorzieningen aangebracht en er is geparticipeerd in buurtbemiddeling. Ook zijn inspanningen geleverd om de wijken schoon te houden.

#### *Jaarverslag 2010*

In 2010 zijn door Woonservice IJsselland geen projecten opgeleverd. Wel is begonnen met de bouw van Beinum West fase 1, bestaande uit 10 sociale huurwoningen en 30 koopgarant woningen. Voor fase 2 heeft opdrachtverstrekking plaatsgevonden voor 19 sociale huurwoningen en 28 koopgarant woningen. Daarnaast is opdracht verstrekt voor de realisatie van 22 seniorenwoningen voor het project De Bongerd. Tezamen worden de komende tijd dus ruim 100 woningen gerealiseerd, deels onder koopgarant. Woonservice IJsselland heeft in 2010 ook het koopgarant concept VOVWoon geïntroduceerd. Er zijn 9 woningen verkocht.

Van het huidige woningaanbod is 22% nultredewoning. Woonservice IJsselland geeft aan dat dit voldoende is om aan de vraag te voldoen. Op lange termijn is wel een uitbreiding van dit aanbod nodig.

Om de energieprestaties te verbeteren biedt Woonservice IJsselland bewoners aan om tegen huurverhoging maatregelen te doen. Bewoners zijn benaderd voor een na-isolatieprogramma. Hier bestond echter weinig animo voor. Besloten is uiteindelijk om de na-isolatie alsnog gedeeltelijk aan te brengen, maar zonder huurverhoging door te voeren. Om woningen verder te verbeteren is aan ca. 90 woningen groot onderhoud aan douche, toilet en keuken gedaan.

Er zijn in 2010 diverse bewonerscommissies opgericht om betrokkenheid bij de woonomgeving te stimuleren. Verder is om de leefbaarheid te verbeteren aan buurtbemiddeling gedaan, zijn speelvoorzieningen aangelegd en heeft een schoonmaakactie plaatsgevonden.



### 3.3 Beleidskader

In deze paragraaf wordt voornamelijk op de missie en visie van de corporatie in de periode 2007 – 2010 ingegaan. Door dit globaal weer te geven kan een ontwikkeling in de focus van de corporatie in de tijd worden weergegeven, waardoor een vergelijking kan worden gemaakt met de geleverde prestaties. Hiervoor is voornamelijk gebruik gemaakt van de ondernemingsplannen. In de bijlagen wordt een uitgebreider overzicht gegeven van de doelstellingen. Voor het jaar 2007 is, omdat bij de visitatiecommissie geen ondernemingsplan voor 2007 bekend is, gebruik gemaakt van de ambities zoals in het strategisch meerjarenplan 2008 - 2012 staan weergegeven. Voor de prestaties van 2007 is het betreffende jaarverslag gebruikt.

#### 3.3.1 Missie en visie

##### *Strategisch meerjarenplan Woonservice IJsselland 2008 - 2012*

Maatschappelijke ontwikkelingen en ontwikkelingen op het gebied van volkshuisvesting hebben ervoor gezorgd dat de taakopvatting van Woonservice IJsselland breder is geworden. Naast het bouwen en beheren van huurwoningen tegen een zo laag mogelijke prijs heeft Woonservice IJsselland de ambitie om te voorzien in individuele wensen van klanten.

De missie van Woonservice IJsselland is als volgt gedefinieerd:

- “Woonservice IJsselland is een maatschappelijk gebonden organisatie die tegemoet wil komen aan de individuele behoeften van haar klanten door verbetering van kwaliteit van wonen en woonomgeving en door een prominente rol te spelen in wijken”.

Activiteiten die Woonservice IJsselland tot haar takenpakket rekent zijn bijvoorbeeld:

- Herstructurering
- Ontwikkelen van maatschappelijk vastgoed
- Verbeteren van huurderparticipatie

De activiteiten op deze gebieden moeten leiden tot een betere leefbaarheid in wijken en buurten en een hogere klanttevredenheid.

Woonservice IJsselland benoemt concreet de opgaven in haar werkgebied. Dit zijn doorstroming, huisvesting voor starters en jongeren en huisvesting voor senioren. Keuzevrijheid op de woningmarkt neemt een belangrijke plek in bij Woonservice IJsselland. Deze doelstellingen zijn opgenomen in activiteitenplannen. De vertaling van de opgaven naar ambities en vervolgens in activiteitenplannen en toetsing in kwartaalrapportages en jaarverslagen kan op transparantere wijze worden vormgegeven.

In de afgelopen 10 jaar heeft Woonservice IJsselland de ontwikkeling doorgemaakt van een bouwende en beherende corporatie naar een corporatie die meer open staat voor een bredere maatschappelijke opgave.

### 3.4 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Woonservice IJsselland ten aanzien van de eigen ambities is gebaseerd op de prestaties uit de jaarverslagen van 2007 – 2010. De ambities zijn afgeleid uit het strategisch meerjarenplan 2008 - 2012.

De beoordeling van de verschillende documenten wordt in de onderstaande tabellen weergegeven. In bijlage 4 is de uitwerking van de beoordeling van het presteren naar eigen ambities en doelstellingen opgenomen.

Tabel 2: Presteren naar eigen Ambities

	Totaal
1. Primaire doelgroep	7,2
2. Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
3. Huisvesting doelgroepen	7,4
4. (Des) investeren in vastgoed	6,4
5. Kwaliteit wijken en buurten	7,0
<b>Totaal</b>	<b>7,0</b>

Over het algemeen is de beoordeling van de prestaties ruim voldoende. In het bijzonder springen de gemiddelde huur van 61% van maximaal redelijk, en de aandacht die uitgaat naar nultredewoningen en zorgbehoevenden naar voren. De prestaties op deze gebieden zijn beoordeeld met een 8.

Enkele prestaties zijn lager beoordeeld dan het referentiekader (7):

- Huisvesting primaire doelgroepen
  - De ambitie om 60% van de vrijkomende woningen aan te bieden aan woningzoekenden uit de gemeente Doesburg is niet gehaald. Het aantal toewijzingen aan inwoners uit Doesburg, is jaarlijks circa 50%. De beoordeling is hierdoor een 6.
- (Des) investeringen in vastgoed
  - De ambitie om tussen 2006 en 2011 minimaal 400 woningen te realiseren is niet gehaald. Er zijn totaal 102 woningen gerealiseerd. Dit is 75% lager dan de ambitie. Er is in 2010 echter gestart met de bouw van 40 woningen, en opdrachten zijn verstrekt voor 69 woningen. Wanneer deze woningen worden meegenomen in de beoordeling is het cijfer een 3.
  - Multifunctionele bouwvormen realiseren. Onder multifunctionaliteit wordt in dit geval niet verstaan dat meerdere functies in 1 pand gevestigd zijn, maar dat het vastgoed geschikt is voor meerdere functies. Voorbeelden zijn:
    - Er zijn 18 appartementen voor gehandicapten omgebouwd tot 11 grotere appartementen
    - Er zijn 5 winkels "Het Mauritsveld" omgebouwd tot appartementen.

Hoewel voorbeelden zijn gevonden van multifunctionele bouwvormen, is onvoldoende informatie gevonden dat bij de (in de visitatieperiode gerealiseerde) nieuwbouwprojecten rekening wordt gehouden met multifunctionaliteit. Om deze reden zijn de prestaties op het gebied van deze ambitie beoordeeld met een 6.





## 4 Presteren naar Opgaven (PnO)

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de lokale afspraken tussen Woonservice IJsselland en haar belanghebbenden aan bod. Dit is gebaseerd op de woonvisies van diverse gemeenten en de Provincie Gelderland en prestatieafspraken. De hieruit volgende opgaven worden getoetst aan de hand van de daadwerkelijke prestaties, afkomstig uit o.a. jaarverslagen en kwartaalrapportages. De integrale uitwerking en de beoordeling van presteren naar opgaven is weergegeven in bijlage 5.

### 4.2 Beschrijving van het werkgebied

Het werkgebied van Woonservice IJsselland bestaat uit de gemeente Doesburg. Hier heeft de corporatie 2.043 woningen. Woonservice IJsselland is in de gemeente de grootste aanbieder van sociale huurwoningen. Daarnaast zijn er nog c.a. 100 sociale huurwoningen in het bezit van landelijke corporaties.

### 4.3 Regionale opgaven

#### *Stadsregio Arnhem Nijmegen, Koersnota verstedelijking 2010 – 2020 met doorkijk tot 2040*

De koersnota gaat over verstedelijking in de Stadsregio Arnhem Nijmegen. De samenhang tussen verstedelijking met mobiliteit en economie wordt behandeld. De koersnota is tot stand gekomen met gemeenten, provincie en het Rijk.

Op het gebied van wonen wordt gerefereerd aan de toenemende verschillen in de regio. Waar vooral Arnhem en Nijmegen nog met groei te maken krijgen, kampen overige gemeenten met stabilisatie of krimp. Gezinsverdunding en vergrijzing zijn de trends die spelen. Mede als gevolg hiervan komt het accent in de woningbouw meer te liggen op herstructurering dan op grote uitbreidingslocaties. Voor Doesburg betekent dit dat de prognose voor het aantal benodigde woningen over de periode 2010 – 2020 met 39 woningen kleiner is dan de harde en zachte plancapaciteit. In Doesburg is op basis van deze prognose sprake van een stabilisatie.

### 4.4 Lokale opgaven

#### *Woonvisie 2007 – 2020*

Aan de basis voor de woonvisie 2007 – 2020 van de gemeente Doesburg ligt een woningmarkt-onderzoek uitgevoerd door Companen. Bij de voorbereiding is Woonservice IJsselland betrokken, omdat de corporatie eigenaar is van 40% van de woningvoorraad in Doesburg.

Voor wat betreft de primaire doelgroep is het belangrijk dat starters en jonge gezinnen voldoende huisvestingsmogelijkheden hebben. Indien dit niet het geval is zal krimp het gevolg zijn.

De kwaliteit van woningen moet worden bevorderd door keuzevrijheid van de consument. Verder moet duurzaamheid bevorderd worden door CO<sub>2</sub> reductie en het energiezuinig maken van woningen.

Op het gebied van specifieke doelgroepen speelt vergrijzing een belangrijke rol. Inspelen op de combinatie wonen, welzijn en zorg is een belangrijke opgave. Woningen moeten levensloopbestendig zijn en bij nieuwbouw wordt gericht op nultredewoningen.

Om aan de opgaven te voldoen worden er in de periode 2008 – 2010 gemiddeld ongeveer 45 woningen per jaar in de goedkope sector gerealiseerd. Daarnaast worden er bijzondere woonvormen ontwikkeld in de vorm van bijvoorbeeld woonzorg.

De kwaliteit van de leefomgeving wordt bevorderd door enerzijds in de woningen te investeren en anderzijds in de fysieke leefomgeving en openbare ruimte. Hierbij wordt bijvoorbeeld ingezet op ontmoetingsplaatsen.

#### *Convenant prestatieafspraken gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland*

Voortbouwend op de woonvisie 2007 – 2020 hebben de gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland eind 2009 prestatieafspraken gemaakt over onder andere de kwantitatieve woningbouwopgave. Hier wordt per locatie het aantal woningen, de categorie en de fasering weergegeven.

## 4.5 Prestaties en beoordeling

Bij de beoordeling van het presteren naar opgaven worden dezelfde prestaties gehanteerd als bij presteren naar ambities. De prestaties worden getoetst aan de opgaven. Deze zijn herleid uit de woonvisie 2007 – 2020 en de prestatieafspraken tussen de gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland. De lokale opgaven zijn in lijn met de regionale opgaven, voortkomend uit de koersnota verstedelijking 2010 – 2020.

Tabel 3: Beoordeling Presteren naar Opgaven Woonservice IJsselland, 2007-2010

	<b>Totaal</b>
1. Primaire doelgroep	7,5
2. Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7
3. Huisvesting doelgroepen	7,0
4. (Des) investeren in vastgoed	5,7
5. Kwaliteit wijken en buurten	7,0
<b>Totaal</b>	<b>6,8</b>

De beoordeling van de prestaties op het gebied van (des) investeren in vastgoed is lager dan de overige beoordelingen. Dit komt doordat in de prestatieafspraken te realiseren woningaantallen zijn afgesproken die niet gehaald zijn, ondanks dat in de KAN-regio de opgave voor de productie een jaar is uitgesteld.

Op het gebied van duurzaamheid hebben de woningen een energielabel gekregen. Er wordt via het KAN-convenant gebruik gemaakt van duurzame materialen en isolatievormen. Ten behoeve van duurzaamheid is De Bongerd 10% onder de wettelijke EPC norm gerealiseerd. De Hessegracht is voorzien van een warmte/koude installatie ten behoeve van 24 verpleegplaatsen. Verder is geen informatie over de voortgang van het verbeteren van het gemiddelde energielabel beschikbaar. Om deze redenen zijn de prestaties op dit thema beoordeeld met een 6.







## 5 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonservice IJsselland door haar belanghebbenden beoordeeld. Allereerst zal worden ingegaan op de samenwerking en overleg tussen Woonservice IJsselland en haar belanghebbenden. De samenwerkingsverbanden en het overleg met de huurders en anderen komen hierbij aan de orde.

Vervolgens wordt de betrokkenheid van de belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie besproken en geven wij, aan de hand van een aantal thema's, weer hoe de belanghebbenden Woonservice IJsselland beoordelen. Tenslotte worden de conclusies in het beoordelingsschema met de daarbij horende rapportcijfers uiteengezet.

### 5.2 Betrokkenheid, participatie, samenwerking en overleg

#### *Samenwerking om eigen doelen beter te realiseren*

De belangrijkste taken van de woningstichting zijn het verhuren, beheren, bouwen en herstructureren van woonruimte, bemiddelen voor bewoners en meewerken aan leefbare buurten. Alle andere activiteiten moeten de primaire activiteiten ondersteunen. Daarnaast moet te allen tijde de relatie met de doelstelling "voorzien in de woonbehoefte van de primaire doelgroep" gewaarborgd zijn. Om op een goede manier de taken te kunnen vervullen is in een aantal gevallen samenwerking met verschillende partijen belangrijk.

Woonservice IJsselland stelt verschillende groepen belanghebbenden regelmatig in de gelegenheid zich uit te spreken over de volkshuisvestelijke behoefte en het beleid van de corporatie. In 2010 zijn de belanghebbenden geënquêteerd over hoe zij aankijken tegen het beleid, wijze van inspraak en transparantie. Het beleid is dan ook grotendeels gestoeld op de vragen en behoeften van klanten, gemeenten en samenwerkingspartijen. Woonservice IJsselland heeft de participatie in twee organen verankerd, namelijk:

- het huurdersplatform
- de participanten

#### *Samenwerking gemeente Doesburg om gezamenlijk initiatieven op te pakken*

De gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland streven naar een goede samenwerking en pakken initiatieven gezamenlijk op. Periodiek (6 keer per jaar) wordt overleg gevoerd over de behoeften van de woningmarkt, de bestaande woningvoorraad en de daarin noodzakelijke aanpassingen die voortkomen uit de marktbehoeften. De extern gecommuniceerde prestatieafspraken, met name met de gemeente Doesburg, worden dan getoetst. Aanpassingen worden doorgevoerd als de marktomstandigheden dat vragen.

Samen met de gemeente Doesburg streeft Woonservice IJsselland in het bijzonder naar een verbetering van leefbaarheid in wijken. In dat kader heeft WIJ met de gemeente gezamenlijk een Woonvisie ontwikkeld voor de periode 2007 - 2020. De Woonvisie geeft inzicht in het aantal te bouwen woningen in Doesburg en de gewenste en noodzakelijke wijzigingen in de bestaande woningvoorraad. De Woonvisie is verder uitgewerkt in woonprestaties door middel van het convenant.

De wijkcommissies zijn ingesteld met als doel belangrijke thema's als bijvoorbeeld leefbaarheid gezamenlijk te bespreken en wijkvisies te ontwikkelen. Woonservice IJsselland streeft ernaar de wijkbewoners zoveel mogelijk te betrekken bij de verbetering van de kwaliteit van de sociaaleconomische omgeving. Een effectievere participatie van de bewoners in Doesburg biedt kansen om de leefbaarheid te verbeteren.

Als voorbeeld zijn bij de herontwikkeling van het Zuidelijk Molenveld de bewoners en omwonenden betrokken door middel van een klankbordgroep.

#### *Netwerk belanghebbenden*

Het netwerk van de belanghebbenden is van belang voor het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Met de gemeente is intensief contact over de diverse nieuwbouwprojecten op ambtelijk en bestuursniveau. Voor de plannen voor 22 appartementen De Bongerd, sloop en vervangende nieuwbouw Duplexwoningen in het Zuidelijk Molenveld en 105 nieuwbouwwoningen Beinum West zijn overlegstructuren opgezet.

Met de zorgleverancier Attent WWZ is in 2010 veelvuldig contact geweest over de nieuwbouw van 32 verpleegplaatsen en het "oude" verzorgingshuis St. Elisabeth. Met het Huurdersplatform is maandelijks contact over nieuwe ontwikkelingen.

In het kader van de leefbaarheid vindt structureel overleg plaats met de politie, welzijnsinstellingen en de gemeente.

Woonservice IJsselland wil de goed onderhouden relaties met belanghebbenden in de toekomst continueren en een betrouwbare partner blijven. Om te kunnen voldoen aan de wensen van de belanghebbenden blijft Woonservice IJsselland de volkshuisvestelijke ontwikkelingen volgen, blijft zich professioneel ontwikkelen en maakt keuzes voor de toekomstige strategische koers.

Woonservice IJsselland zal haar stakeholderbeleid in 2011 verder vormgeven en inrichten. De Directeur/Bestuurder heeft de belanghebbenden door middel van een enquête gevraagd wat zij vinden van het beleid, de betrokkenheid, transparantie en de realisatie van doelstellingen.

De belanghebbenden zijn:

- het huurdersplatform
- de zorginstelling Attent WWZ
- de Gemeente Doesburg en dan met name de disciplines:
  - volkshuisvesting
  - ruimtelijke ordening
  - grondzaken
  - welzijn
- de politie
- de welzijnsinstelling Carion
- de zorgorganisaties Stichting Philadelphia Zorg en Zozijn
- de politieke partijen

In 2011 wordt een start gemaakt met het ontwikkelen van een nieuw strategisch beleidsplan. De belanghebbenden zullen hierbij nauw betrokken worden (jaarverslag 2010).

Over haar beleidsdoelstellingen en prestaties wil Woonservice IJsselland transparant zijn. WIJ wil een constante dialoog met diverse organen. Het streven is daarbij om eens in de vier jaar deel te nemen aan een visitatie om inzicht te krijgen in het presteren.

Woonservice IJsselland heeft er voor gekozen om de belanghebbenden door middel van persoonlijke -en telefonische interviews te betrekken bij de visitatie. De betreffende belanghebbenden zijn uitgenodigd in een gezamenlijke brief van Woonservice IJsselland en Ecorys

om een bijdrage aan de maatschappelijke visitatie te leveren. In de brief werd de doelstelling van de visitatie uitgelegd en werd om medewerking gevraagd. De hoofdpunten van de persoonlijke -en telefonische interviews komen terug in de volgende paragraaf.

### 5.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie

In overleg met Woonservice IJsselland is er voor gekozen de belanghebbenden door middel van telefonische en persoonlijke interviews te betrekken bij de maatschappelijke visitatie. Er zijn in totaal tien telefonische en twee persoonlijke interviews afgenomen. In de bijlage is een lijst opgenomen met de betrokken belanghebbenden. In onderstaande tabel zijn de verschillende typen belanghebbenden weergegeven.

Belanghebbenden	Aantal
Gemeenten	2 (persoonlijk)
Huurders/bewoners	2
Zorg- en welzijnspartijen	4
wijkraden	3
politie	1

In onderstaande subparagrafen worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie. Het oordeel van elke belanghebbende weegt even zwaar.

#### Beeld op hoofdlijnen

Het beeld dat de belanghebbenden van Woonservice IJsselland hebben is redelijk eenduidig te noemen en loopt niet veel uiteen. De hoofdlijnen worden hieronder kort en bondig uiteengezet. Uiteraard zijn er wel verschillen en indien noodzakelijk worden deze hieronder kort nog aangehaald.

Woonservice IJsselland wordt over het algemeen omschreven als een constructieve, meedenkende organisatie, met korte lijnen, waarbij het nog mogelijk is om snel in contact te komen met hen die men wenst te spreken. Woonservice IJsselland is een behulpzame en betrokken organisatie met voldoende aandacht voor haar primaire taken. Met betrekking tot haar maatschappelijke taken is een minder eenduidig standpunt terug te vinden. De mening van belanghebbenden loopt op dit punt uiteen, van zeer betrokken bij haar maatschappelijke taken tot meer aandacht gewenst. Dit kan ook aan de perceptie van de belanghebbenden liggen.

Een aantal belanghebbenden heeft een verandering bij Woonservice IJsselland geconstateerd. Het gaat dan om een vernieuwingsslag van een meer 'conservatieve' corporatie naar een corporatie met een meer progressieve insteek, waarbij ook aandacht uitgaat naar andere aspecten (buiten volkshuisvesting, zoals leefbaarheid en andere omgevingsfactoren). De actieve opstelling van Woonservice IJsselland ten aanzien van haar overlegpartners is daar een voorbeeld van (bijvoorbeeld haar rol in het KAN-gebied en de rol van WIJ in KR8 verband).

Wat meer kritisch wordt Woonservice IJsselland door belanghebbenden omschreven als een degelijke club, die zich ook star kan opstellen. Woonservice IJsselland wordt in dat verband omschreven als een zakelijke corporatie. Een aspect dat hierbij genoemd wordt is het niet in behandeling nemen (of afschuiven op anderen) van bepaalde klachten van bewoners. Woonservice

IJsselland zou meer moeten doen aan het monitoren en uitvoeren van die afspraken. De opvolging van afspraken verdient dan ook meer aandacht.

Overigens betekent bovenstaande niet dat WIJ gezien moet worden als een starre organisatie. In (nieuwbouw)bouwprocessen wordt juist de flexibiliteit en de drive om er samen uit te komen zeer gewaardeerd.

#### Presteren naar eigen doelen en ambities

Het merendeel van de belanghebbenden herkent de doelen en ambities van Woonservice IJsselland, maar geeft wel meteen aan dat de prestaties moeilijk of niet te beoordelen zijn.

Ten aanzien van de prestaties op de eigen doelen en ambities, geven belanghebbenden aan dat er goed gepresteerd wordt ten aanzien van de primaire taak. Belanghebbenden kunnen niet of in mindere mate iets zeggen over het maatschappelijk presteren van de corporatie, omdat ze te weinig zicht hebben op die prestaties. De gemeente Doesburg heeft specifiek aangegeven vol lof te praten over de corporatie als het gaat om het presteren op dit aandachtsveld.

#### Presteren naar opgaven

De opgaven van Woonservice IJsselland hebben alleen betrekking op de gemeente Doesburg. De meeste belanghebbenden hebben geen inzicht in de prestaties. Ten aanzien van dit onderdeel is dan ook vooral gekeken naar de opmerkingen van de belanghebbenden van de gemeente Doesburg.

Belanghebbenden zijn tevreden ten aanzien van presteren naar opgaven in de gemeente Doesburg. Zo wordt aangegeven dat Woonservice IJsselland de 1<sup>e</sup> gesprekspartner is van de gemeente bij mogelijke ontwikkellocaties. De gemeente sluit convenanten met Woonservice IJsselland waarin de afspraken tussen corporatie en gemeente helder zijn omschreven. In recente ontwikkelingen zijn de gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland er altijd gezamenlijk uitgekomen. De samenwerking tussen de beide partners is dan ook goed. De gemeente is van mening dat Woonservice IJsselland in de processen van herstructurering (Zuidelijk Molenveld) zich van een heel goede kant laat zien. Dergelijke ingewikkelde emotionele processen dienen op een uiterst secure en transparante manier begeleid te worden en daarin heeft Woonservice IJsselland goed gepresteerd.

#### Houdt Woonservice IJsselland zich met de goede dingen bezig?

Bijna alle belanghebbenden zijn van mening dat Woonservice IJsselland zich in grote lijnen met de goede dingen bezighoudt. Belanghebbenden beschouwen WIJ veelal als partner en de betrokkenheid is er ook. Kritische kanttekening is dat de maatschappelijke betrokkenheid te weinig zichtbaar is of als zodanig niet door de belanghebbenden wordt opgepakt. Een enkele belanghebbende vraagt zich af of het nodig is dat in dit huidige economische tijdsbestek er woningen worden verkocht. Hij ziet liever dat er een poging wordt gedaan om deze woningen (opnieuw) te verhuren.

#### Zijn er belangrijke opgaven waar Woonservice IJsselland zich niet mee bezighoudt?

Het merendeel van de belanghebbenden geeft aan dat Woonservice IJsselland geen belangrijke opgaven of kansen laat liggen. Zij houdt zich volgens de belanghebbenden bezig met die zaken die aan de orde van de dag zijn (invullen van primaire doelstelling). Een enkele belanghebbende geeft aan dat de corporatie ook niet meer moet doen dan dat.

### Automerik

Om het beeld van Woonservice IJsselland nog eens op andere wijze weer te geven is de belanghebbenden gevraagd om de corporatie eens te vergelijken met een automerk. Gezien het redelijk eenduidige beeld van Woonservice IJsselland, is de variatie in automerken (metaforen) beperkt gebleven. Onderstaand zijn de diverse beelden weergegeven:

- Saab, Volvo, betrouwbare auto, maar gezien de problemen met Saab toch de Volvo.
- Peugeot 307 SW; prima middenklasse, geen behoefte om duur te doen, wel groot genoeg.
- Een nette Skoda.
- Een Volkswagen: degelijk, arbeidersklasse, betrouwbaar.
- Toyota: betrouwbaar en behoudend.
- Een Duits automerk: degelijk, niet zo duur, een Opel, misschien zelfs wel een Kadett.
- Opel/Volkswagen: goed, betrouwbaar, niet te duur.
- Volvo: moderne, degelijke uitstraling, af en toe zelfs cabrio, overigens geen supersnelle.

### Totaaloordeel

Het totaaloordeel van de belanghebbenden komt op een 7,6. De cijfers lopen uiteen van een 6 tot een dikke 9. Belanghebbenden zitten inhoudelijk redelijk op één lijn. Daar waar er één-op-één samenwerking is met partners, is de beoordeling over het algemeen goed.

### Boodschap aan Woonservice IJsselland

Belanghebbenden is gevraagd een boodschap aan Woonservice IJsselland te formuleren.

Onderstaand zijn verschillende boodschappen aan Woonservice IJsselland weergegeven:

- Woonservice IJsselland zal de jongeren in Doesburg en omgeving als aparte doelgroep moeten gaan zien. Specifiek beleid gericht op deze jongeren is/wordt noodzakelijk.
- De huisvesting van jongeren moet meer aandacht krijgen, Vanuit deze doelgroep wordt aangegeven dat er geen kansen zijn in de gemeente en dat zij genoodzaakt zijn elders woonruimte te zoeken.
- De wijkraden zouden frequenter contact op prijs stellen. Nu is nog veel informeel geregeld en wordt de transparantie in trajecten gemist.
- Woonservice IJsselland zou zich meer moeten inleven in de leefkwaliteit en de omgeving. Schuif problemen niet af op een ander, maar pak ze (gezamenlijk) op.
- Luister naar de huurders, inventariseer de ideeën die bij hen leven en zorg voor de nazorg (opvolging van afspraken).
- Schuif problemen in wijken niet af op andere instanties, maar ga met hen in overleg en treedt gezamenlijk op naar buiten en los ze op.
- Er kan een schepje bovenop de aandacht voor de bijzondere doelgroep "zorg".
- Het directe contact met Woonservice IJsselland is uniek, wees daar zuinig op.
- Neem wat vaker het initiatief in een wijk, pak problemen/uitdagingen aan voordat ze aangedragen worden.

### Tot slot

Het is duidelijk dat de belanghebbenden over het algemeen veel waardering hebben voor de wijze waarop Woonservice IJsselland presteert. Kritische vragen of opmerkingen bij belanghebbenden hebben niet altijd direct betrekking op het achterblijven van prestaties, maar staan vaak ook in relatie tot de perceptie van belanghebbenden.



## 6 Presteren naar Vermogen (PnV)

### 6.1 Inleiding

Ecorys beoordeelt het presteren naar Vermogen langs vier invalshoeken:

- De financiële continuïteit: beoordeeld wordt of de corporatie in staat is langdurig haar maatschappelijke functie te continueren;
- Financieel beheer; ingegaan wordt op de realisatie van financiële voornemens en treasury;
- Doelmatigheid; hier ligt de focus op efficiënt werken en actief sturen om plannen te realiseren;
- Vermogensinzet; de mate waarin het vermogen wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.

### 6.2 Financiële continuïteit

In deze paragraaf wordt gekeken of Woonservice IJsselland haar financiële continuïteit voldoende heeft gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie te continueren. Hierbij kijken we naar vermogenspositie, middelen en sturing op kasstromen.

#### 6.2.1 Vermogenspositie

##### *Solvabiliteitsoordeel*

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2009 en de berekende waarde van het risico ultimo 2009 ontving Woonservice IJsselland een positief solvabiliteitsoordeel. Dit betekent dat de corporatie financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop.

##### *Continuïteitsoordeel*

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht met de vermogenspositie. Woonservice IJsselland heeft een continuïteitsoordeel A gekregen over de periode 2008 - 2010: de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot een voldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting. In 2010 heeft de corporatie het A1 continuïteitsoordeel gekregen, wat betekent dat Woonservice IJsselland in de hoogste categorie valt.

##### *Bedrijfswaarde<sup>1</sup>*

Woonservice IJsselland heeft haar vermogen berekend op basis van de historische kostprijs. Wel vindt een vergelijking plaats met de reële waarde. Indien noodzakelijk wordt de boekwaarde naar aanleiding van deze vergelijking naar beneden bijgesteld. De bedrijfswaardeberekeningen worden gemaakt op basis van vastgestelde uitgangspunten, waaronder huurverhoging, huurderiving, onderhoud en rekenrente.

#### 6.2.2 Middelen

##### *WSW-oordeel*

Woonservice IJsselland is volgens het WSW-oordeel 2010 onveranderd kredietwaardig.

---

<sup>1</sup> Jaarrekening 2009, Woonservice IJsselland

### 6.2.3 Sturing op kasstromen

Woonservice IJsselland werkt met kasstroomprognoses. Er is een meerjarenbegroting t/m 2015. Hierbij spelen de door het WSW en het CFV gehanteerde richtlijnen omtrent continuïteit, solvabiliteit en kredietwaardigheid een belangrijke rol. Woonservice IJsselland werkt niet met scenario's waaruit beleidskeuzes blijken.

#### Exploitatieresultaat

Het exploitatieresultaat was in 2007 negatief (-6,2 mln.) In de jaren daarop is het resultaat voor belasting positief, met een piek in 2009. In 2012, 2015 en 2016 wordt het jaarresultaat weer negatief.

Tabel 4: Jaarresultaat voor belasting Woonservice IJsselland 2007 – 2015 (mln. Euro's)

Woonservice IJsselland	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16
Jaarresultaat voor belasting	-6,2	0,5	4,4	1,3	1,8	-0,5	2,2	2,5	-1,1	-0,2
Jaarresultaat na belasting	-6,2	0	4,5	0,6	1,6	-0,7	2,1	2,2	-1,3	-0,4

Bron: Jaarrekening 2008 en 2009, Meerjarenbegroting 2011-2015.

Over de gehele periode 2007 – 2010 bezien is het gemiddelde jaarresultaat negatief. Dit wordt veroorzaakt door 2007. Het negatieve resultaat in 2007 werd hoofdzakelijk veroorzaakt door de toename van de overige waardeveranderingen materiële vaste activa van 5,9 mln. Deze post bestaat o.a. uit de financiële afwikkeling van 11 appartementen Seringenlaan, het appartementen-gebouw "Het Mauritsveld", een aanvullende voorziening voor de infrastructurele kosten van Burg. Keiserplein, en de afwaardering van de onrendabele toppen van de opgeleverde woningen. Het positieve resultaat in 2009 wordt veroorzaakt doordat waardeveranderingen minder negatief zijn dan verwacht. Ook in 2015 is de post 'waardeverandering materiële vaste activa voornamelijk verantwoordelijk voor de mutatie in het resultaat.

#### Rentedekkingsgraad en solvabiliteit

De rentedekkingsgraad van Woonservice IJsselland komt op 2009 na niet onder 1,7, gebaseerd op het WSW. Over het algemeen heeft de ICR van Woonservice IJsselland een waarde van rond de 2,2.

Tabel 5: Rentedekkingsgraad, 2006-2015

	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16
Woonservice IJsselland	2,5	2,0	2,0	1,6	2,1	2,6	2,3	2,2	2,2	2,2	2,3
Referentie	2,1	2,0	1,7	1,7							
Landelijk	1,7	1,7	1,4	1,5							

Bron: Corporatie in perspectief, Woonservice IJsselland, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010 en Meerjarenbegroting 2011-2016.

#### Rendementseis

Er zijn geen rendementsdoelstellingen vastgelegd. Woonservice IJsselland heeft geen directe rendementseis. Ook hanteert Woonservice IJsselland geen vooraf vastgestelde IRR rendementseis voor te realiseren investeringen naar verscheidene typen vastgoed. Het rendement op het geïnvesteerde vermogen beweegt tussen 2010 en 2016 tussen 5,1% en 6,5%. Dit geeft aan dat Woonservice IJsselland wel zicht heeft op rendement.



### Ratio's

Woonservice IJsselland gaat in haar jaarrekeningen en Meerjarenprognose in op een aantal ratio's en parameters die de financiële positie inzichtelijk maken:

- Exploitatierendement
- Interest Dekking Ratio
- Loan to Value (55,2% ultimo 2010)
- Current ratio
- Solvabiliteit
- Bedrijfswaarde

Er wordt niet gewerkt met een investerings/financieringsratio. Wel hanteert Woonservice IJsselland een current ratio.

## 6.3 Financieel beheer

Deze paragraaf beoordeelt de corporatie op professionele planning, het checken van de (financiële) voortgang en het bijsturen. De corporatie heeft haar treasury op orde en verankerd.

Woonservice IJsselland voert een financieel beleid dat is gericht op soberheid en degelijkheid. De corporatie wil op langere termijn een sterke financiële positie behouden, risicomijdend beleggen en geen overtollige middelen in kas houden, waardoor de rentelasten zo laag mogelijk blijven. Uitgangspunt is dat borging door het WSW plaatsvindt<sup>2</sup>.

### 6.3.1 Planning- en controlecyclus

De planning- en controlecyclus bestaat uit: de begroting, de kwartaalrapportage, het jaarverslag en de meerjarenbegroting en de managementletter. In de begroting wordt een overzicht gegeven van de activiteiten die in het betreffende jaar plaats zullen vinden, met de financiële effecten. Deze worden vertaald in een meerjarenprognose voor de balans, winst- en verliesrekening en liquiditeit. Ook worden de verschillende parameters en ratio's weergegeven in de tijd. De koppeling tussen algemene doelstellingen uit het strategisch meerjarenplan en concrete activiteiten in de (meerjaren) begroting biedt ruimte om deze meer SMART uit te werken. In de kwartaalrapportages en jaarrekening wordt de voortgang van de (meerjaren) begroting op inzichtelijke wijze weergegeven. Een strategisch voorraadbeleid ontbreekt. De begroting dient als vertaling van algemene doelstellingen naar de opgaven voor het woningbezit.

### Sturing RvC

De Raad van Commissarissen komt 4 keer per jaar bij elkaar. De basis voor de toetsing door de RvC zijn voornamelijk de begroting, het strategisch plan en het BBSH. De financiën worden besproken op basis van de halfjaarcijfers en de jaarcijfers. Er is ook een auditcommissie. De onderwerpen voor 2010 zijn bijvoorbeeld:

- Werking interne risicobeheersing en controle systemen
- De financiële informatie c.q. kwartaalrapportage
- De naleving van aanbevelingen van de externe accountant
- De relatie met de externe accountant waaronder zijn onafhankelijkheid
- De treasury activiteiten
- De informatie en communicatietechnologie.

Er worden daarnaast met enige regelmaat thematische bijeenkomsten georganiseerd, waaronder een bijeenkomst gericht op de risicoscan.

---

<sup>2</sup> Strategisch meerjarenplan Woonservice IJsselland 2008 - 2012

De voortgang van de projecten wordt door de RvC behandeld, en indien nodig wordt bijgestuurd. Dit blijkt onder andere uit de vragen die inzake de realisatie en aannemersovereenkomst Beinum West zijn gesteld.

#### *Accountantsoordeel*

Het bestuur van Woonservice IJsselland is onder andere verantwoordelijk voor het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat. De accountant heeft een positief oordeel gegeven over 2007, 2008 en 2009 en 2010 voor Woonservice IJsselland.

#### *6.3.2 Treasurystatuut*

##### *Treasurystatuut Woonservice IJsselland*

Het treasurystatuut is opgesteld in oktober 2008: deze wordt jaarlijks getoetst. Het treasurymanagement geeft invulling aan de volgende treasury taken:

- Financierien: het voor lange termijn aantrekken van gelden bij derden.
- Beleggen: het onttrekken van beschikbare middelen aan de liquiditeit met het doel het realiseren van rendement.
- Rentemanagement: maatregelen ter beheersing van renteresultaten en bescherming van balansverhoudingen tegen de nadelige invloed van rentebewegingen.
- Liquiditeitenbeheer: het beheer van saldi in rekening-courant en de portefeuille geldmarkttransacties met een oorspronkelijke looptijd van maximaal twee jaar.
- Financiële logistiek: betrekking op: structuur en gebruik van betaalrekeningen bij banken, organisatie van het betalingsverkeer, gebruik van betaalinstrumenten en informatievoorziening over dit betalingsverkeer.

Het treasury jaarplan is als hoofdstuk in de begroting opgenomen. Hierin wordt inzicht geboden in de vervalkalender, het renterisico van Woonservice IJsselland en de financieringsbehoefte voor het betreffende jaar.

## 6.4 Doelmatigheid

Deze paragraaf geeft een beoordeling op de wijze waarop de corporatie werkt. Doet zij dat efficiënt en stuurt zij, indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd, actief bij.

#### *Doelstellingen in relatie tot efficiëntie*

In het strategisch meerjarenplan wordt onder andere ingegaan op de organisatie. Er wordt gesteld dat de huidige omvang van de organisatie aansluit bij de doelstellingen van de corporatie. De verdeling van taken en bevoegdheden in de organisatie staat ten dienste van de effectiviteit om de kwaliteit van wonen in Doesburg te kunnen verbeteren. De professionele ontwikkeling van medewerkers wordt sterk ondersteund door opleidingen, trainingen en begeleiding.

#### *Efficiëntie*

De mate waarin de corporatie de prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over het presteren naar vermogen. De netto bedrijfslasten per verhuureenheid vormen daarvoor in de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporatie van de SVWN, de relevante maat.

Tabel 6: Ontwikkeling van de netto bedrijfslasten per verhuureenheid; periode 2006-2009

	2006	2007	2008	2009	Toename (%)
Woonservice	824	1.006	1.006	939	14,0
IJsselland					
Referentiegroep	1.047	1.138	1.252	1.299	24,0

Landelijk	1.169	1.249	1.340	1.396	19,5
-----------	-------	-------	-------	-------	------

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonservice IJsselland, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Opvallend is dat de netto bedrijfslasten per verhuureenheid bij Woonservice IJsselland een stuk lager liggen dan die van de referentiegroep en het landelijke beeld. De percentuele toename in bedrijfslasten voor de periode 2006-2009 is bij Woonservice IJsselland ook lager.

Tabel 7: Netto bedrijfslasten, personeelskosten en vhe per fte

	Woonservice IJsselland	Referentiegroep	Landelijk
Netto bedrijfslasten per VHE	939	1.299	1.396
Personeelskosten per fte	73.354	65.048	61.818
Aantal VHE per fte	133	96	88

Bron: Corporatie in Perspectief, Woonservice IJsselland, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Het aantal verhuureenheden per fte ligt aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde en de referentiegroep. De personeelskosten per fte liggen boven het gemiddelde van de referentiegroep en het landelijk beeld.

## 6.5 Vermogensinzet

De paragraaf 'vermogensinzet' gaat in op de visie van de corporatie op de inzet van middelen om maatschappelijk rendement te behalen, hoe de corporatie beoogt het vermogen te vergroten en een vertaling naar beredeneerde plannen voor de inzet van het vermogen.

In het strategische meerjarenplan wordt ingegaan op het financiële meerjarenbeleid. Het financiële beleid wordt omschreven als sober en degelijk. De corporatie wil op lange termijn een sterke financiële positie houden, risicomijdend beleggen en geen overtollige middelen in kas houden, waardoor de rentelasten zo laag mogelijk blijven. Renterisico's worden zo veel mogelijk gespreid en het uitgangspunt is dat de borging door het WSW plaatsvindt.

De financiële middelen worden aangewend om de missie te bewerkstelligen: *“Woonservice IJsselland is een maatschappelijk gebonden organisatie die tegemoet wil komen aan de individuele behoeften van haar klanten door verbetering van kwaliteit van wonen en woonomgeving en door een prominente rol te spelen in wijken”.*

Activiteiten die Woonservice IJsselland tot haar takenpakket rekent zijn bijvoorbeeld:

- Herstructurering
- Ontwikkelen van maatschappelijk vastgoed
- Verbeteren van huurderparticipatie

In het jaarverslag wordt een overzicht gegeven van de geleverde prestaties en de bijbehorende financiële resultaten. Ook worden de doelstellingen uit het strategisch meerjarenplan nogmaals weergegeven.

## 6.6 Prestaties en beoordeling

Het beoordelingschema uit de 4.0 versie van de visitatiemethodiek geeft ingevuld voor Woonservice IJsselland het volgende beeld:

Meetpunt	Situatie bij Woonservice IJsselland	Beoordeling	Weging	Gewogen eindcijfer
<b>Financiële continuïteit</b>				
Vermogenspositie	Continuïteitsoordeel: A Vermogen berekend op basis van historische kostprijs. Hebben wel een bedrijfswaardeberekening	6,0		
Liquiditeit	Kredietwaardig volgens WSW	7,0		
Integrale kasstroomsturing	Resultaat na belasting gemiddeld positief Rentedeckingsgraad rond 2,2 en niet beneden 1,6 Geen rendementseisen, wel zicht op exploitatierendement en een meerjarenprognose hiervan. Geen bedrijfswaardeberekening van 10 jaar vooruit, maar van 5 jaar Geen investerings/financieringsratio Loan to value 54,5% ultimo 2010	6,0	20%	6,3
<b>Financieel beheer</b>				
Planning & controlecyclus	Vertaling van ambities en opgaven in planning en controlecyclus. Geen SVB aanwezig, wel meerjarenbegroting. Positief accountantsoordeel	7,0	20%	7,0
Treasury management	Treasury(jaar)plan aanwezig Meerjarenprognose voor 5 jaar Kredietwaardig volgens WSW	7,0		
<b>Doelmatigheid</b>				
Doelmatigheid	Huidige organisatie volgens Woonservice IJsselland passend bij opgave. Lage bedrijfslasten en lage toename van bedrijfslasten	8,0	20%	8,0
<b>Vermogensinzet</b>				
Visie op vermogensinzet	Woonservice IJsselland heeft door het strategisch meerjarenplan en de meerjarenbegroting een visie op de inzet van vermogen.	7,0		
Visie op verruiming vermogen	Financieel beleid omschreven als sober en degelijk. Doel om op lange termijn een sterke financiële positie te houden. In praktijk is dit vertaald door het strategisch meerjarenplan en de meerjarenbegroting	7,0	40%	7,0
Maximale inzet vermogen	Er is sprake van een gezonde financiële positie. Het resultaat in de meerjarenplanning is gemiddeld positief	7,0		
<b>Eindcijfer</b>				<b>7,1</b>

Woonservice IJsselland is een efficiënte onderneming en er is sprake van een gezonde financiële positie. Wel is er een aantal punten die conform de visitatiemethodiek minder goed beoordeeld wordt. Woonservice IJsselland gaat uit van waarderingen tegen historische kostprijs. Bij de visitatiemethodiek wordt het gebruik van de bedrijfswaarde getoetst. Er wordt geen gebruik

gemaakt van rendementseisen. Wel is er inzicht in het exploitatierendement. De meerjarenprognose betreft een periode van 5 jaar in plaats van 10 jaar. Een strategisch voorraadbeleid als zodanig ontbreekt. Wel is een strategisch plan aanwezig, dat fungeert als ondernemingsplan, een meerjarenprognose en per PMC zijn de toekomstige activiteiten geraamd. De totale beoordeling van het presteren naar vermogen is ruim voldoende.

## 7 Governance (PnG)

### 7.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen veld. De methodiek vereist een oordeel over de inrichting en het functioneren van de governance. De toetsing omvat drie onderdelen:

1. Besturing (beleidscyclus).
2. Toezicht
3. Externe legitimatie

De visitatiecommissie heeft het oordeel over de governance onder andere gebaseerd op de wijze waarop Woonservice IJsselland omgaat met de Governance Code en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met de Directeur/Bestuurder en met leden van de Raad van Commissarissen.

Woonservice IJsselland onderschrijft het belang van een deugdelijk ondernemingsbestuur, waaronder begrepen het integer en transparant handelen van het bestuur, een goed toezicht op het ondernemingsbestuur en het afleggen van verantwoording over het uitgevoerde toezicht. De Governance Code Woningcorporaties is voor WIJ leidend voor de inrichting van het ondernemingsbestuur. De Code wordt zo veel mogelijk toegepast en de beginselen worden onderschreven. Daar waar principes en uitwerkingsbepalingen niet worden toegepast is dit apart weergegeven. De door Woonservice IJsselland gehanteerde corporate governance principes zijn neergelegd in afzonderlijke documenten waaronder:

- Governance tabel
- Governance structuur
- Reglement Raad van Commissarissen
- Rooster van aftreden
- Integriteitscode
- Toezichtskader
- Governance agenda

Bovenstaande reglementen zijn samengesteld met inachtneming van de Code. Zij zijn geplaatst op de website van Woonservice IJsselland onder het hoofdstuk Corporate Governance

### 7.2 Besturing

De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hierbij om Plan, Check en Act. 'Do' is al in de voorgaande hoofdstukken beoordeeld.

#### 7.2.1 Plan

De beleidscyclus van Woonservice IJsselland is in deze maatschappelijke visitatie van belang met het oog op de duurzaamheid van presteren. In de beleidscyclus van de corporatie neemt het strategisch meerjarenplan nu een leidende positie in:

1. Strategisch meerjarenplan 2008 - 2012
2. Meerjarenplanningen
3. Kwartaalrapportages

#### 4. Jaarverslag

#### 5. Begroting

Vanaf 2008 is door de bestuurder het strategisch meerjarenplan 2008 t/m 2012 vastgesteld en aansluitend goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Het strategisch plan is de leidraad waaraan de Raad van Commissarissen besluiten van de Directeur/Bestuurder toetst en goedkeurt. Op basis van deze strategische koers wordt jaarlijks bekeken of herijking noodzakelijk is. Voor het jaar 2007 kan niet teruggevallen worden op een eerder vergelijkbaar strategisch plan. Per jaar wordt een activiteitenplan, een begroting en een financiële meerjarenplanning opgesteld. De kwartaalrapportages volgen op basis van de jaarplannen de (bedrijfsbrede) projecten. In de jaarverslagen worden de resultaten nogmaals weergegeven. Het jaarverslag dient als verantwoordingsinstrument richting de belanghebbenden.

De plannen worden doorgenomen en getoetst door de RvC. De voortgang van plannen wordt door middel van kwartaalrapportages en jaarverslagen bijgehouden. Sinds 2008 beschikt Woonservice IJsselland over een treasurystatuut.

De Gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland streven naar een goede en gelijkwaardige samenwerking. Periodiek wordt overleg gevoerd over de behoeften van de woningmarkt, de bestaande woningvoorraad en de daarin noodzakelijke aanpassingen die voortkomen uit de marktbehoeften.

De gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland streven in het bijzonder naar een verbetering van leefbaarheid in wijken en willen optimaal samenwerken om deze doelstelling te realiseren. In dat kader is ook gezamenlijk een woonvisie ontwikkeld voor de periode 2007 tot 2020.

Daarnaast zijn er overleggen met het huurderplatform en andere participanten.

In 2009 is gesproken door de RvC, het bestuur en MT over het mogelijk houden van een brede belanghebbendenbijeenkomst. In 2010 zijn de belanghebbenden geënquêteerd over hoe zij aankijken tegen het beleid, wijze van inspraak en transparantie.

#### 7.2.2 Check

De ambities, doelstellingen en opgaven worden vertaald in meerjarenplanningen en activiteitenplannen. De voortgang en toetsing van deze plannen gebeurt middels kwartaalrapportages en jaarverslagen.

Risico's worden verantwoord in kwartaalrapportages, zowel in financieel opzicht als lopende risico's.

De Raad van Commissarissen toetst het functioneren van Woonservice IJsselland aan het BBSH, de strategie en de begroting. Dat doet de Raad van Commissarissen door te controleren of alle prestatievelden van het BBSH aan de orde komen, of de strategie past binnen het BBSH en of de realisatie van de strategie de gewenste voortgang heeft.

De financiële risicobeheersing wordt getoetst door informatie over investeringen en projecten. De Raad van Commissarissen toetst de voortgang via de kwartaalrapportage waarin de bereikte resultaten worden afgezet tegen de begroting.

De Raad heeft in 2009 extra aandacht besteed aan risicobeheersing met name in de contractvorming met de gemeente over de grondaankoop van Beinum West.

Omdat vastgoedontwikkeling en financiering als zeer risicogevoelig worden gezien, zijn in 2010 de fasedocumenten nog verder uitgewerkt waarbij aspecten zoals maatschappelijk, financieel en fiscaal worden belicht om tot besluitvorming te komen.

De Raad heeft in 2010 aandacht besteed aan risicobeheersing met name in de opdrachtverstrekking voor het project Beinum West. De Raad heeft aandacht besteed aan de financieringsmogelijkheden en de besluiten van de treasury commissie goedgekeurd. In 2010 heeft een risicoscan voor alle processen die binnen de corporatie spelen plaatsgevonden.

### 7.2.3 Act

In de afgelopen periode is gebleken dat Woonservice IJsselland op hoofdlijnen haar ambities en doelstellingen gerealiseerd heeft. Op een aantal aspecten, vooral met betrekking tot de realisatie van projecten, is sprake van afwijkingen

In het uitgevoerde onderzoek van Atrive (rapportage visitatiescan) worden aanbevelingen gedaan die de transparantie en helderheid van het presteren ten goede kunnen komen. Prestaties moeten zo SMART mogelijk omschreven worden en moeten makkelijk terug te vinden zijn in concrete acties in jaarplannen. Nu bevatten de concrete meetbare doelen soms wel acties, maar niet altijd de (output)resultaten. Voor wat betreft leefbaarheid zijn ondertussen wel SMART doelstellingen vastgesteld in een notitie.

## 7.3 Het intern toezicht

Voor het naar behoren functioneren van de RvC is een open cultuur belangrijk waar kritische vragen gesteld kunnen worden. Voor zover dit uit de verslagen en de gesprekken met de Directeur/Bestuurder en de Raad van Commissarissen opgemaakt kan worden, is hier inderdaad sprake van.

Sinds 2006 is de Governance Code van kracht. Woonservice IJsselland voldoet volgens het jaarverslag 2010 aan de hoofdlijnen van de Aedescode met uitzondering van de volgende punten:

- In plaats van jaarlijks een belanghebbendenbijeenkomst te organiseren, vindt door de Directeur/Bestuurder in de loop van het jaar overleg plaats met de belanghebbenden. Van deze bijeenkomsten worden korte verslagen gemaakt ter inzage voor de Raad van Commissarissen. Eens in de vier jaar wordt een nieuw strategisch beleidsplan ontwikkeld.
- Bij de totstandkoming van de nieuwe strategie worden belanghebbenden betrokken, zodat zij het beleid kunnen beïnvloeden. Het jaarverslag wordt aan de belanghebbenden verzonden in juni van elk boekjaar. In het begeleidend schrijven wordt de belanghebbenden verzocht te reageren op het beleid en inhoud van het jaarverslag.
- De kwaliteitszorg is vastgelegd in de procedures. De zelfevaluatie heeft plaatsgevonden. In 2010 heeft een visitatiescan plaatsgevonden en voor de visitatie in 2011 is in december 2010 opdracht gegeven.
- De arbeidsovereenkomst met de bestuurder is niet aan een bepaalde termijn (van vier jaar) gebonden. De Raad van Commissarissen acht zich gebonden aan de in het verleden gesloten arbeidsovereenkomst met de bestuurder.
- Woonservice IJsselland zal wel de kaders van het remuneratiebeleid publiceren maar niet de hoogte en de structuur van de beloning uit oogpunt van privacy voor de Directeur/Bestuurder.

De RvC evalueert jaarlijks zijn eigen functioneren en legt dit vast in een rapportage. De Raad is in 2010 lid geworden van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties voor nadere scholing en kennisuitwisseling

Op jaarbasis vinden drie bijeenkomsten plaats waarin de liquiditeiten, de leningportefeuille en de financiële markt worden besproken. De treasurycommissie bestaande uit de heren Esselink (Directeur/Bestuurder), Mensink (Manager Financiën) en de heer van de Meer (namens Thésor)



brengt verslag uit aan de Raad van Commissarissen. Financiering en herfinanciering binnen de jaargroting worden door de treasurycommissie afgewikkeld.

De Auditcommissie vergadert over het algemeen meerdere keren per jaar, waarbij de volgende onderwerpen regelmatig op de agenda staan:

- - Werking van de interne risicobeheersing en controle systemen
- - De financiële informatie c.q. kwartaalrapportage
- - De naleving van aanbevelingen van de externe accountant
- - De relatie met de externe accountant waaronder zijn onafhankelijkheid
- - De treasuryactiviteiten
- - De informatie en communicatietechnologie.

De Auditcommissie brengt schriftelijk verslag uit van haar bevindingen en aanbevelingen aan de Raad.

## 7.4 Externe legitimatie

De twee leden van de Raad van Commissarissen die benoemd zijn namens de huurders wonen één keer per jaar de vergadering bij van het Huurderplatform met Woondiensten.

Het overleg vindt in goede harmonie plaats waarbij het Huurderplatform ruimte krijgt om haar belangen in te brengen. De werkwijze en de wijze van inspraak met het Huurderplatform zijn vastgelegd in een convenant.

Met de adviezen van het Huurderplatform wordt rekening gehouden in de besluitvorming. Dit is bijvoorbeeld terug te zien in het verslag van 21 april 2010. "Er wordt een compliment gegeven aan Woonservice IJsselland over de informatiebijeenkomsten die gehouden zijn met betrekking tot de renovatie van de woningen aan de Smitsweide en de Pol. Hieruit blijkt dat de raadgevingen van het Huurderplatform gevolgd worden en dit wordt zeer gewaardeerd".

Eén lid van de Raad van Commissarissen woont jaarlijks één vergadering bij van de Ondernemingsraad met de bestuurder. De Raad van Commissarissen constateert dat de verhouding tussen bestuurder en personeel goed is en dat binnen de gestelde kaders wordt gewerkt.

In 2011 wordt een start gemaakt met het ontwikkelen van een nieuw strategisch beleidsplan. De belanghebbenden worden hierbij nauw betrokken.

### *Collega corporaties*

Gelet op de toegenomen taakopvatting bij corporaties en gezien de beperkte omvang van de organisatie vindt er op vele terreinen een uitwisseling en afstemming plaats. Vooral met de Liemerse corporaties vindt regelmatig informeel overleg plaats.

### *KR8*

Met 8 corporaties uit de stadsregio Arnhem - Nijmegen is een samenwerking binnen KR8 opgezet. In eerste instantie was er een samenwerking, afstemming en ondersteuning op de terreinen bouwen en projecten voor groepen aan de onderkant van de samenleving. Inmiddels staan ook punten als de regionale ontwikkeling en energiebeleid op de gemeenschappelijke agenda.

## 7.5 Presteren op het gebied van Governance

Het beoordelingsschema uit de 4.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woonservice IJsselland resulteert het volgende beeld:

Meetpunt	Situatie bij Woonservice IJsselland	Beoordeling	Weging	Gewogen eindcijfer
<i>Besturing</i>				
Plan: professioneel planningsproces	De visie is uitgewerkt in een strategisch plan, dat vervolgens is vertaald naar activiteitenplannen. Bij het opstellen van de plannen worden aan de hand van de meerjarenplanningen keuzes gemaakt. Het strategische plan is in 2007 opgesteld en per 2008 in uitvoering genomen, voor 2007 ontbreekt een dergelijk plan. Woonservice IJsselland laat hierin een positieve ontwikkeling zien.	7,0	33%	2,3
Check: periodieke monitoring Verantwoording in openbare publicatie	Monitoring vindt plaats in de kwartaalrapportages (intern) en de jaarverslagen (extern). Koppeling van doelstellingen en prestaties is niet altijd gemakkelijk te maken door middel van een SMART vertaling (1 op 1).	7,0		
Act: actieve bijsturing	Actieve bijsturing naar aanleiding van al dan niet gerealiseerde prestaties vindt wel plaats, maar niet structureel.	7,0		
<i>Intern Toezicht</i>				
Functioneren RvC Open cultuur 7 Zelfreflectie 6 Rolopvatting 7 Samenstelling 7	De Raad van Commissarissen functioneert binnen de kaders die zijn vastgesteld in reglementen. De Raad heeft een open doch kritische houding tegenover de Directeur/Bestuurder. Er is geen externe evaluatie van de RvC.	6,8	33%	2,2
Toetsingskader	De Raad van Commissarissen toetst investeringen aan de hand van vastgestelde kaders. In 2009 is hiervoor een pilotproject gedaan en vanaf 2010 gebeurt dit standaard. In 2007 / 2008 was dit beperkter.	6,0		
Governance Code	Woonservice IJsselland onderschrijft de Governance Code en legt de afwijkingen van de Code beargumenteerd uit volgens het principe 'pas toe of leg uit'.	7,0		
<i>Externe legitimatie</i>				
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	De mening van belanghebbenden is belangrijk voor WIJ. Op verschillende manieren betreft zij hen bij haar beleid. De visitatiecommissie constateert dat WIJ zich hier de laatste twee jaren meer op richt, met als gevolg dat belanghebbenden eerder in de gelegenheid worden gesteld om hun mening te geven. De relatie met belanghebbenden is vooral op operationeel niveau goed te noemen.	6	33%	2,0

Op het gebied van Governance presteert Woonservice IJsselland grotendeels volgens de norm.

Enkele kanttekeningen zijn:

- Er is geen externe evaluatie van de RvC onder leiding van een externe geweest, wel interne evaluaties.
- De toetsing van investeringen door de RvC vindt sinds 2010 volgens vaste kaders plaats. Dit is opgezet in 2009. Hiervoor was risicomangement in mindere mate aanwezig.
- Er heeft gedurende de visitatieperiode een ontwikkeling plaatsgevonden met betrekking tot de betrokkenheid van belanghebbenden

Uit de kanttekeningen blijkt evenwel dat Woonservice IJsselland de afgelopen jaren een goede ontwikkeling heeft doorgemaakt.



# Bijlagen



## Bijlage 1: Bronnenlijst

- Energiekrant
- Veiligheidskrant
- Jaarverslagen
- Nacontrole klachtenherstel
- PMC's beleidsuitgangspunten
- Strategisch plan Woonservice IJsselland
- Koersnota verstedelijking 2010 - 2020
- Woonvisie 2007 - 2020
- Prestatieafspraken
- Woningbouwproductie vanaf 2007
- Huurderplatform
- Notulen huurderplatform
- Uitwerking enquête nieuwe huurders
- Begroting
- Continuïteitsoordeel
- Solvabiliteitsoordeel
- Kwartaalrapportages
- Analyse CIP
- Managementletters
- Meerjarenplanning
- Treasurystatuut
- Risico's en beheersmaatregelen maatschappelijke doelstellingen
- Verslagen vergaderingen RvC
- Verslag themabijeenkomst
- Brief bestuurlijk overleg gemeente – Woonservice IJsselland
- Brief preventie huisuitzettingen regio
- Brief toewijzing De Bongerd
- Evaluatieverslag met directeur bestuurder
- Governance jaaragenda
- Governance Code
- Governancetabel
- Rapportage visitatiescan
- Toezichtkader
- Vergaderstukken bestuurlijk overleg
- Verslagen inzake PMC's

## Bijlage 2: Lijst geïnterviewde personen Woonservice IJsselland

- Dhr. Esselink, Directeur/Bestuurder
- Dhr. Mensink, Manager Financiën
- Dhr. Ter Welle, Manager Vastgoed
- Dhr. Droste, Manager Woondiensten
- Dhr. Otten, RvC
- Mevr. Verweij, RvC
- Dhr. Cohen, RvC

## Bijlage 3: Overzicht betrokken belanghebbenden

- Dhr. Van Buuren, Gemeente Doesburg
- Dhr. Bouman, Gemeente Doesburg
- Dhr. Teunissen, Huurdersplatform
- Mevr. Tiecken, Huurdersplatform
- Dhr. Van Velp, Attent WWZ
- Mevr. Kelderman, Carion
- Mevr. Ehringfeld, St. Philadelphia Zorg Gelderland Midden
- Dhr. Loman, Zozijn
- Dhr. Willemsen, Politie Gelderland Midden
- Dhr. Koning, Stichting Wijkraad Beinum
- Mevr. Van Hees, Stichting Wijkraad De Ooi
- Dhr. Scheltes, Stichting Wijkraad Noordelijk Molenveld



## Bijlage 4: Presteren naar Ambities

Tabel 8: Presteren naar Ambities Woonservice IJsselland

Prestatieveld	Prestaties	Ambities	Beoordeling
Huisvesting primaire doelgroepen	2008: 51,4% van de toewijzingen aan inwoners van Doesburg	60% vrijkomende woningen aanbieden aan woningzoekenden uit de gemeente Doesburg	6
	2009: 50% van de toewijzingen aan inwoners van Doesburg		
	2007: 29%, 2008: 28%, 2009: 22%, 2010: 31% van de vrijgekomen woningen zijn toegewezen aan starters	Aandacht voor starters / jongeren	7
	Huurstijging conform inflatie.	Inflatievolgend huurbeleid	7
	Bij mutatie aanpassen naar streefhuur. In 2007 - 2010 gem. 61%	Huur gemiddeld 1/3 lager dan maximaal redelijk	8
2009: 9 woningen toegewezen aan statushouders, in 2010 ook 9 toegewezen. (2009 142 en 2010 104 mutaties)	Woonservice IJsselland wil voldoen aan de norm om 5% van de vrijgekomen woningen toe te wijzen aan statushouders.	8	
Kwaliteit woningen en woningbeheer	2008: Tegen huurverhoging kunnen voorzieningen in de woning aangebracht worden. 323.000 uitgegeven	Kansen benutten om woningbezit te verbeteren	7
	2009: 26 huishoudens hebben gekozen voor aanvullende maatregelen energiereductie tegen huurverhoging		
	107 verwarmingsketels vervangen		
	2010: 90 woningen groot onderhoud aan douche, toilet en keuken.		
	2008: Tegen huurverhoging kunnen voorzieningen in de woning aangebracht worden. 323.000 uitgegeven	Klanten de ruimte bieden de eigen woning aan te passen	7
	2009/2010: Extra pakketten aangeboden voor keuzevrijheid keukens bij nieuwbouwcomplexen		
	2010: Bewoners benaderd voor na-isolatieprogramma tegen huurverhoging Weinig animo. Besloten gedeeltelijk zonder huurverhoging te doen.		
Energielabel voor woningbezit in 2009 Gebruik van duurzame materialen De EPC norm van De Bongerd is 10% onder de wettelijke norm. De Hessegracht: warmte/koude installatie aangelegd ten behoeve van 24 verpleegplaatsen.	Woningen voorzien van energielabel	7	
Huisvesting doelgroepen	2007: 38 nultredewoningen opgeleverd	Aandacht voor senioren	7
	22% bezit is in 2009 nultrede	Deel nieuwbouw reserveren voor senioren	7
	De voorraad nultredewoningen is in 2009 met 45 toegenomen naar 439	Langer thuiswonen senioren door aanpassen bestaande voorraad	7
	2010: 22% is nultrede. Volgens corporatie voldoende tov de vraag. Er zijn 10 woningen aan de Esdoornlaan geschikt gemaakt zodat senioren langer		

	<p>thuis kunnen wonen</p> <p>2007: Gezondheidscentrum en kantoor stichting WIND en STMG opgeleverd</p> <p>2008: 9 zelfstandige app. Voor cliënten stichting Zozijn (voor mensen hersenafwijking) opgeleverd</p> <p>2009: De voorraad bijzondere woonvormen is met 42 toegenomen naar 180 in 2009: 18 zelfstandige app. Voor gehandicapten en 24 verpleegplaatsen Hessegracht</p>	<p>Aandacht voor zorgbehoevenden</p> <p>Aanbieden maatschappelijk vastgoed</p>	<p>8</p> <p>8</p>
(Des) investeren in vastgoed	<p>2007: 49 woningen opgeleverd waarvan 11 koop en 38 nultrade</p> <p>2008: 9 koop- en huurwoningen in 2008 gerealiseerd, waarvan 5 goedkope huur.</p> <p>2009: 27 betaalbare huur Burg Keiserplein 15 betaalbare huurapp. Texacoterrein 2 duurdere huurapp.</p> <p>Er zijn in 2008 en 2009 geen woningen gesloopt.</p> <p>2010: Start bouw Beinum West fase 1, 10 sociale huur en 30 koopgarant</p> <p>Opdrachtverstrekking Beinum West fase 2, 19 sociale huur, 28 koopgarant.</p> <p>Opdrachtverstrekking 22 seniorenwoningen De Bongerd.</p> <p>2007: 13 woningen in bestaand bezit verkocht, waarvan 6 aan huurders. Deels koopgarant</p> <p>2008: 4 woningen zijn verkocht waarvan 3 bij mutatie en 1 aan huurder</p> <p>2009: Er zijn in 2009 9 woningen uit het bezit verkocht</p> <p>2010: Nieuw koopgarantproduct VOVWoon opgericht.</p> <p>9 woningen verkocht</p> <p>Gezondheidscentrum en cultureel centrum De Linie gerealiseerd.</p> <p>Peuterspeelzaal Burg. Keiserplein gerealiseerd</p> <p>Een Aldi van 1.200 m2 gerealiseerd om de buurt leefbaar te houden.</p> <p>18 appartementen voor gehandicapten omgebouwd tot 11 grotere appartementen en 5 winkels Het Mauritsveld omgebouwd tot appartementen.</p>	<p>Tussen 2006 en 2011 minimaal 400 koop- en huurwoningen realiseren</p> <p>Woningaanbod vergroten</p> <p>Keuzevrijheid op de woningmarkt bevorderen</p> <p>Ontwikkeling en realisatie van Burgemeester Keiserplein in 2006 – 2010</p> <p>Indien haalbaar 10% van nieuw- en verbouw voor senioren en jonge gezinnen</p> <p>Richten op middeninkomens om doorstroming te bevorderen</p> <p>Nieuwe koop/ en huurconstructies (o.a. MGE)</p> <p>Inzetten voor bedrijfsonroerend goed (maatschappelijk onroerend goed)</p> <p>Multifunctionele bouwvormen realiseren</p>	<p>3</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>6</p>
Kwaliteit in wijken en	<p>2007: Gezondheidscentrum en kantoor stichting WIND en STMG opgeleverd:</p>	<p>Door middel van fysieke investeringen de leefbaarheid en sociale kwaliteit in wijken</p>	<p>7</p>

<p>buurten</p>	<p>Inrichting en beheer openbare ruimte door IJsselland</p> <p>Realisatie infrastructuur Burg. Keiserplein; pleinfunctie</p> <p>82.000 aan leefbaarheid uitgegeven</p> <p>Herinrichting speeltuintjes flatwoningen Koppelweg en Goudenregenstraat</p> <p>2008: Opdrachten verstrekt structureel schoonmaken woonomgeving</p> <p>Participatie in wijkgericht werken gemeente</p> <p>Participatie activiteiten zoals bloemetjesmarkt</p> <p>2009: Achterpad verlichting binnenstad</p> <p>Participeren winkelfunctie in de Ooi</p> <p>Schoonmaken woonomgeving</p> <p>Speelvoorzieningen aangelegd</p> <p>2010: Diverse bewonerscommissies opgericht om betrokkenheid bij de woonomgeving te stimuleren.</p> <p>Buurtbemiddeling, speelvoorzieningen aanleggen, schoonmaken leefomgeving, aanbrengen achterpadverlichting</p> <p>Stichting opgericht om kansarme jongeren ervaring op te laten doen door het bouwen van een boot.</p>	<p>verbeteren</p>	
----------------	---	-------------------	--

## Bijlage 5: Presteren naar Opgaven

Tabel 9: Presteren naar opgaven Woonservice IJsselland

Prestatieveld	Prestaties	Opgaven	Beoordeling
Huisvesting primaire doelgroepen	2008: 51,4% van de toewijzingen aan inwoners van Doesburg	Aandacht voor betaalbare eengezinswoningen voor starters en jonge gezinnen	7
	2009: 50% van de toewijzingen aan inwoners van Doesburg 2007: 29%, 2008: 28%, 2009: 22%, 2010: 31% van de vrijgekomen woningen zijn toegewezen aan starters Huurstijging conform inflatie. Bij mutatie aanpassen naar streefhuur. In 2007 - 2010 gem. 61%		8
Kwaliteit woningen en woningbeheer	2009: 9 woningen toegewezen aan statushouders, in 2010 ook 9 toegewezen. (2009 142 en 2010 104 mutaties)	Huisvestingsmogelijkheden voor asielzoekers	8
	2007: Tegen huurverhoging kunnen voorzieningen in de woning aangebracht worden. 575.000 uitgegeven in 2007 en 323.000 in 2008. 2 bejaardenwoningen gerenoveerd in 2007 2009: 26 huishoudens hebben gekozen voor aanvullende maatregelen energiereductie tegen huurverhoging 107 verwarmingsketels vervangen 2010: 90 woningen groot onderhoud aan douche, toilet en keuken.	Het (bouwkundig) aanpassen van corporatiebezit t.b.v. woongerief	7
	2008: Tegen huurverhoging kunnen voorzieningen in de woning aangebracht worden. 323.000 uitgegeven 2009/2010: Extra pakketten aangeboden voor keuzevrijheid keukens bij nieuwbouwcomplexen 2010: Bewoners benaderd voor na-isolatieprogramma tegen huurverhoging Weinig animo. Besloten gedeeltelijk zonder huurverhoging te doen. Energie label voor woningbezit in 2009 Gebruik van duurzame materialen De EPC norm van De Bongerd is 10% onder de wettelijke norm. De Hessegracht: warmte/koude installatie aangelegd ten behoeve van 24 verpleegplaatsen.	Zeggenschap bewoners over het ontwerp en de indeling van de woning	7
Huisvesting doelgroepen	2007: 38 nultredewoningen opgeleverd	Huisvesting senioren door woningaanpassing en nultredewoningen Levensloop bestendig maken van wijken	7
	22% bezit is in 2009 nultrede De voorraad nultredewoningen is in 2009 met 45 toegenomen naar 439 2010: 22% is nultrede. Volgens corporatie voldoende tov de vraag.		7

	<p>Er zijn 10 woningen aan de Esdoornlaan geschikt gemaakt zodat senioren langer thuis kunnen wonen</p> <p>2007: Gezondheidscentrum en kantoor stichting WIND en STMG opgeleverd</p> <p>2008: 9 zelfstandige app. Voor cliënten stichting Zozijn (voor mensen hersenafwijking) opgeleverd</p> <p>2009: De voorraad bijzondere woonvormen is met 42 toegenomen naar 180 in 2009: 18 zelfstandige app. Voor gehandicapten en 24 verpleegplaatsen Hessegracht</p>	<p>Inspelen op wonen, welzijn en zorg</p> <p>2008: Bijzondere woonvormen realiseren (96) t/m 2012</p>	<p>7</p> <p>7</p>
(Des) Investeren in vastgoed	<p>2007: 49 woningen opgeleverd waarvan 11 koop en 38 nultrade</p> <p>2008: 9 koop- en huurwoningen in 2008 gerealiseerd, waarvan 5 goedkope huur.</p> <p>2009: 27 betaalbare huur Burg Keiserplein 15 betaalbare huurapp. Texacoterrein 2 duurdere huurapp.</p> <p>Er zijn in 2008 en 2009 geen woningen gesloopt.</p> <p>2010: Start bouw Beinum West fase 1, 10 sociale huur en 30 koopgarant</p> <p>Opdrachtverstrekking Beinum West fase 2, 19 sociale huur, 28 koopgarant.</p> <p>Opdrachtverstrekking 22 seniorenwoningen De Bongerd.</p> <p>2007: 13 woningen in bestaand bezit verkocht, waarvan 6 aan huurders. Deels koopgarant</p> <p>2008: 4 woningen zijn verkocht waarvan 3 bij mutatie en 1 aan huurder</p> <p>2009: Er zijn in 2009 9 woningen uit het bezit verkocht</p> <p>2010: Nieuw koopgarantproduct VOVWoon opgericht. 9 woningen verkocht</p> <p>Gezondheidscentrum en cultureel centrum De Linie gerealiseerd. Peuterspeelzaal Burg. Keiserplein gerealiseerd Een Aldi van 1.200 m2 gerealiseerd om de buurt leefbaar te houden.</p> <p>18 appartementen voor gehandicapten omgebouwd tot 11 grotere appartementen</p>	<p>Tot 2016 c.a. 385 nieuwe woningen realiseren</p> <p>2008: Goedkope koopwoningen: 105 t/m 2012</p> <p>2008: Goedkopen huurwoningen realiseren 123 t/m 2012</p> <p>2008: Vervangende nieuwbouw 8 huur 8 koop t/m 2012</p> <p>In de hele KAN regio is de productie een jaar opgeschoven ten opzichte van wat hierboven is vermeld. Dit is meegenomen in de beoordeling.</p> <p>Verkopen van huurwoningen</p> <p>Kansen voor jonge gezinnen door MGE</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>7</p> <p>4</p> <p>7</p> <p>7</p>

	en 5 winkels Het Mauritsveld omgebouwd tot appartementen.		
Kwaliteit in wijken en buurten	2007: Gezondheidscentrum en kantoor stichting WIND en STMG opgeleverd: Inrichting en beheer openbare ruimte door IJsselland Realisatie infrastructuur Burg. Keiserplein; pleinfunctie 82.000 aan leefbaarheid uitgegeven  Herinrichting speeltuintjes flatwoningen Koppelweg en Goudenregenstraat  2008: Opdrachten verstrekt structureel schoonmaken woonomgeving Participatie in wijkgericht werken gemeente Participatie activiteiten zoals bloemetjesmarkt  2009: Achterpad verlichting binnenstad Participeren winkelfunctie in de Ooi Schoonmaken woonomgeving Speelvoorzieningen aangelegd  2010: Diverse bewonerscommissies opgericht om betrokkenheid bij de woonomgeving te stimuleren. Buurtbemiddeling, aanleggen speelvoorzieningen, schoonmaken leefomgeving, aanbrengen achterpadverlichting Stichting opgericht om kansarme jongeren ervaring op te laten doen door het bouwen van een boot.	Investeren in de openbare ruimte  Het creëren van ontmoetingsplekken in de wijk	7  7

## Bijlage 6: CV's visitatiecommissie en Onafhankelijkheidsverklaring

## Voorzitter / secretaris

### Naam, titel, voorletters:

Vos, drs., W.

### Geboorteplaats en –datum:

Boskoop, 11 juli 1979

### Woonplaats:

Gouda

### Huidige functie:

Manager Ecorys Vastgoed

### Onderwijs:

1997 – 2003: Sociale en institutionele economie, Universiteit Utrecht

1991 – 1997: VWO, Coenecoop College Waddinxveen

### Loopbaan:

2009 – heden: Ecorys Vastgoed, Manager

2003 – 2009: Ecorys, diverse functies

### Profielchets:

Wouter Vos is als manager bij de divisie Vastgoed betrokken bij de activiteiten, die ontplooid worden op het gebied van de vastgoedmarkt. Wouter Vos houdt zich onder meer bezig met gebiedsontwikkeling, project- / procesmanagement, begeleiding van herstructurering van bedrijventerreinen, stedelijke vernieuwingsprojecten, procesanalyses, maatschappelijke kosten-batenanalyses en beleidsvisies. Binnen de maatschappelijke visitaties vervult Wouter Vos de rol van voorzitter dan wel projectleider, waarbij zijn kennis van de vastgoedmarkt en procesmanagement een goede basis vormen voor het beoordelen van de maatschappelijke prestaties van woningcorporaties.



## Secretaris

### Naam, titel, voorletters:

Ginkel, Ing. J.D. van,

### Geboorteplaats en –datum:

Den Haag, 2 december 1975

### Woonplaats:

Maarsse

### Huidige functie:

Senior Consultant

### Onderwijs:

- 2007 – 2008: NIMA B, NCOI Business school
- 1996 – 2001: Ruimtelijke Ordening en Planologie, HTS, Utrecht
- 1995 – 1996: Sociale geografie, Universiteit Utrecht
- 1988 – 1995: Atheneum, St. Janscollege, Den Haag

### Loopbaan:

- 2008 – heden: Ecorys Vastgoed, Senior consultant gebiedsontwikkeling
- 2006 – 2008: Assistent regiomanager Zuid-Holland Noord, Grontmij Nederland
- 2002 – 2008: Adviseur ruimtelijke ontwikkelingen, Grontmij Nederland
- 2000 – 2002: Projectmedewerker RO, VVK Architectuur en Stedenbouw

### Profielchets:

Janbart van Ginkel is senior consultant bij Ecorys Vastgoed. Hij heeft een planologisch (ruimtelijke) achtergrond, waardoor hij een ruime basiskennis heeft van alle bij een ruimtelijke ontwikkeling betrokken aspecten, van juridisch planologisch tot financieel economisch. Dit stelt hem in staat snel te kunnen schakelen tussen de verschillende beleidsvelden, wat onder meer helpt bij grootschalige gebiedsontwikkelingsprojecten. Zijn ervaring ligt in het bijzonder bij herontwikkelingsprojecten met veel verschillende stakeholders. Janbart heeft in de afgelopen jaren als secretaris onder meer de visitaties geleid van Maasvallei (Maastricht), Woningsservice IJsselland (Doesburg) en Woningcorporatie Venlo-Blerick (recent Woonwenz te Venlo).

## Commissielid

### Naam, titel, voorletters:

Agterberg of Achterberg, MSc RE, G.

### Geboorteplaats en –datum:

Amersfoort, 5 maart 1985

### Woonplaats:

Zoetermeer

### Huidige functie:

Consultant

### Onderwijs:

2007 – 2008: Master Vastgoedkunde, faculteit Ruimtelijke Wetenschappen, Rijksuniversiteit Groningen

2004 – 2007: Bachelor Sociale Geografie en Planologie, faculteit Ruimtelijke Wetenschappen, Universiteit Utrecht

1997 – 2003: VWO Economie en Maatschappij met Management en Organisatie, 't Atrium, Amersfoort

### Loopbaan:

2008 – heden: Ecorys Vastgoed, Consultant

### Profielchets:

Gerard is als consultant werkzaam binnen de Vastgoeddivisie. Hij voert maatschappelijke visitaties voor diverse woningcorporaties uit (o.a. Kennemer Wonen, UWOON, Woonservice IJsselland). Zijn affiniteit ligt onder andere op het gebied van presteren naar vermogen. Deze affiniteit vindt zijn oorsprong in de werkzaamheden die Gerard naast de visitaties doet. Zijn expertise ligt vooral op het terrein van het opstellen van en adviseren over exploitatieberekeningen alsmede second opinions. Op het gebied van grondbeleid is hij onder andere betrokken geweest bij het Convenant Gemeentelijk Grondprijsbeleid voor het Ministerie van VROM, VNG, NVB en NEPROM en de monitoring van de Stimuleringsregeling Woningbouw in opdracht van Agentschap NL. Door onder meer deze opdrachten beschikt hij over gedegen kennis ten aanzien van grondbeleid en financiële haalbaarheid van projecten in Nederland.

## Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woonservice IJsselland

Maart-juni 2011

verklaren hierbij dat a) de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden, b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden die de onafhankelijkheid ten positieve dan wel ten negatieve kunnen beïnvloeden en c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen die de visitatie raken en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.


Wouter Vos



Janbart Van Ginkel



Gerard Agterberg of Achterberg



Rotterdam, 13 oktober 2011

## Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woonservice IJsselland in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

Rotterdam, 9 september 2011



Wouter Vos  
Partner





Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

***Sound analysis, inspiring ideas***