



Visitatierapport

De Woonschakel

2009 - 2012



Utrecht, 18 november 2013

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda (voorzitter)
De heer R.B. de Haas
Mevrouw drs. A. De Klerk (secretaris)

Voorwoord

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

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

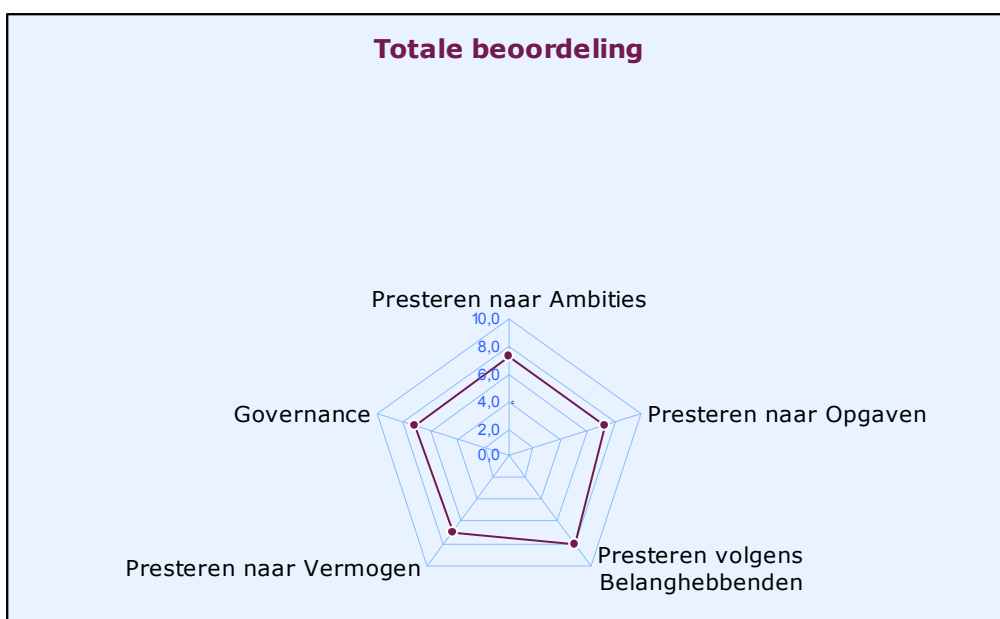
Wilma de Water
directeur

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In maart 2013 heeft De Woonschakel te Medemblik opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010)¹ en vond plaats tussen juni 2013 en november 2013. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 5 en 6 september 2013.

De Woonschakel wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7,4.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar Ambities	7,3
Presteren naar Opgaven	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	8,1
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance	7,1
Gemiddelde score	7,4

De commissie komt tot de conclusie dat De Woonschakel ruim voldoende tot goed presteert. Op het onderdeel Presteren volgens Belanghebbenden presteert zij het beste, namelijk een 8,1. Op alle overige onderdelen presteert zij conform de norm of hoger dan de norm. Hieronder volgt een samenvatting per prestatieveld.

¹ De vorige visitatie van De Woonschakel vond plaats in 2009. Hierbij is een andere methodiek, namelijk de 3.0-versie, gebruikt. De scores en prestatievelden van deze visitatie (2013) zijn niet direct vergelijkbaar met die van vorige visitaties. In methodiek 4.0 is bovendien een cijfer 7,0 conform de norm. Veelal vallen de cijfers hierdoor iets lager uit dan in visitaties die volgens de methodiek 3.0 zijn uitgevoerd.

Presteren naar Ambities

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 7,3; iets hoger dan de norm. De Woonschakel presteert op (vrijwel) alle prestatievelden conform haar eigen ambities of (iets) beter dan haar eigen ambities. Het beleid van De Woonschakel past bij de opgaven in haar werkgebied. Zij heeft de eigen doelen ruim voldoende behaald. Dat past bij het beeld van De Woonschakel: ze denkt goed na voordat zij iets doet en is consequent in de uitvoering. De Woonschakel heeft meer dan voldoende sociale huurwoningen, ook voor jongeren en senioren. De Woonschakel streeft naar lage huurprijzen. De huren zijn in 2013 wel meer verhoogd dan in andere jaren, namelijk met 4 procent, omdat een (derde) deel van de verhuurdersheffing van het Rijk hiermee bekostigd moest worden. De plannen van De Woonschakel voor verkoop zijn beperkt. De Woonschakel heeft relatief veel bezit van eenzelfde bouwperiode, namelijk uit begin jaren zeventig. Bij de keuze voor sloop of behoud houdt De Woonschakel rekening met de wensen van bewoners. De tevredenheid over de onderhoudskwaliteit is groot onder huurders, evenals over de kwaliteit van de nieuwbouw en de dienstverlening. Desondanks neemt de corporatie de uitdaging aan om de organisatie verder te verbeteren, onder meer door het inrichten van een KlantContactCentrum. Inmiddels heeft De Woonschakel ruim 4.000 woningen met groen energielabel A, B of C. Ook hebben medewerkers huurders begeleid om hun gedrag ten aanzien van energieverbruik te verbeteren. Door dit traject bespaarden huurders aantoonbaar op hun energieverbruik. Op het gebied van wonen en zorg heeft De Woonschakel diverse nieuwbouwprojecten en twee woonzorgprojecten gerealiseerd, namelijk Agatha Horstenburgh en Snijdersveld (beide projecten in Obdam). De Woonschakel heeft met de realisatie van 278 nieuwbouwwoningen haar eigen nieuwbouwambitie ruimschoots behaald. Het betroffen onder meer projecten Oosterweerd Grootebroek en de nieuwbouwwijk Polderweijde. Herstructurering van woningen is beperkt gebleven tot enkele complexen. Voor een complex gezinswoningen dat op de nominatie stond gesloopt te worden, heeft de corporatie haar sloopplannen bijgesteld naar aanleiding van overleg met bewoners. De Woonschakel heeft diverse leefbaarheidsprojecten uitgevoerd. Zo heeft de corporatie huisbezoeken afgelegd. Die leidden tot diverse verbeteringen, zoals snelheidsbeperkende maatregelen en verbetering op het gebied van parkeren. In een van de wijken heeft de corporatie gedurende enkele maanden een wijkcontactpunt in een leegstaande woning geopend. Ook subsidieert de corporatie een stichting die klussen uitvoert bij senioren, zodat ze langer zelfstandig thuis kunnen wonen (WonenPlus). Eveneens geeft De Woonschakel workshops over diverse onderwerpen die voor huurders relevant zijn, zoals financiën (in samenwerking met het Nibud). Het Leefbaarheidsfonds wordt ingezet voor diverse aanvragen, maar dit wordt nog niet ten volle benut door bewoners.

Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,3. De prestatieafspraken zijn voornamelijk op initiatief van De Woonschakel tot stand gekomen. De visitatiecommissie is positief over deze proactieve houding van De Woonschakel. Tegelijkertijd constateert ze – evenals de corporatie en de belanghebbenden – dat de corporatie door haar omgeving weinig wordt uitgedaagd en geprikkeld. De opgaven zoals deze zijn vertaald en afgesproken in de prestatieafspraken zijn daarom wellicht aan de voorzichtige kant. Veelal betreft het een vertaling van de eigen ambities van De Woonschakel.

De visitatiecommissie heeft daarom in haar beoordeling gekeken in welke mate de corporatie voldoet aan de prestatieafspraken en aan de opgaven in het werkgebied. De opgaven zijn ingeschat op basis van de visitatiegesprekken, beleidsdocumenten van de corporatie en de woonvisies. De Woonschakel heeft volgens de visitatiecommissie in haar eigen beleid over het algemeen goed rekening gehouden met de opgaven in het werkgebied. De scores (en motivatie) komen daarom grotendeels overeen met de scores bij Presteren naar Ambities.

Presteren volgens Belanghebbenden

De Woonschakel krijgt een goede gemiddelde score van 8,1 van belanghebbenden. Belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de wijze waarop De Woonschakel samenwerkt. Ook zijn ze zeer tevreden over de zorgvuldige voorbereiding van projecten en de uitvoering en kwaliteit van projecten. De prestatievelden 'huisvesting van de primaire doelgroep' en 'investeringen in vastgoed' worden door belanghebbenden het beste beoordeeld: goed tot zeer goed. Ook de overige prestatievelden scoren alle (ruim) boven de norm. Belanghebbenden waarderen dat De Woonschakel er ook in 2013 naar streeft de huren zo laag mogelijk te houden. De visitatiecommissie heeft enkel positieve geluiden gehoord over de staat van onderhoud en de wijze waarop De Woonschakel onderhoudsklachten de afgelopen jaren heeft afgehandeld. Belanghebbenden vinden dat De Woonschakel op een goede manier duurzaamheid onder haar huurders stimuleert. Zij geven aan dat De Woonschakel actief samenwerkingspartner is op het gebied van wonen en zorg. Ook zijn zij van mening dat de corporatie visie heeft bij de ontwikkeling van projecten. De kwaliteit die De Woonschakel leverde bij nieuwbouw en herstructurering was volgens de belanghebbenden zonder meer van uitstekende kwaliteit en duurzaam voor de toekomst. Belanghebbenden waarderen de betrokkenheid van De Woonschakel bij diverse projecten voor maatschappelijk vastgoed zeer. Zij zijn te spreken over diverse projecten, zoals het Sociaal Cultureel Centrum in het voormalig postkantoor in Stede Broec, dat sinds een jaar open is. Over het algemeen zijn er weinig echte leefbaarheidsproblemen in de wijken. De Woonschakel houdt volgens belanghebbenden goed de vinger aan de pols door de huisbezoeken en workshops. Bij problemen treedt De Woonschakel volgens belanghebbenden adequaat op. Een belanghebbende is van mening dat De Woonschakel voordeel kan behalen door zich ook aan te sluiten bij initiatieven van andere partijen.

Presteren naar Vermogen

De commissie beoordeelt het Presteren naar Vermogen met een 7,0. De financiële continuïteit en het financieel beheer beoordeelt zij met een ruime voldoende, conform de norm. Voor wat betreft doelmatigheid presteert de corporatie boven de norm, met name vanwege de relatief lage bedrijfslasten gedurende de periode 2008-2011 en de positieve oordelen van belanghebbenden hierover. De Woonschakel kan waarborgen dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De Woonschakel heeft voldoende vermogenspositie en middelen. De Woonschakel heeft haar kasstromen de afgelopen vier jaar op orde gebracht. Zij heeft normen vastgesteld voor rendement en stuurt daarop. In de begroting heeft ze eveneens rekening gehouden met de jaarlijkse verhuurdersheffing van het Rijk.

De corporatie heeft haar plannen financieel goed doorberekend. Zij checkt de financiële planning regelmatig en stelt bij indien nodig. De visitatiecommissie is positief over de mogelijkheden die het recentelijk ingevoerde informatiesysteem VABI kan bieden. Met dit instrument kan de corporatie op transparante wijze kosten-batenanalyses uitvoeren, afwegingen maken voor maatschappelijk rendement en de inzet van middelen. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie haar treasury op orde heeft. De visie op vermogensinzet scoort voldoende. De visitatiecommissie constateert dat De Woonschakel per project goed nadenkt voordat ze geld uitgeeft. De Woonschakel heeft als beleid een bepaald deel van de jaarhuur in te zetten voor maatschappelijke projecten. De commissie mist hierbij een langetermijnvisie op de doelen waaraan het bedrag besteed wordt.

Governance

De commissie beoordeelt Governance met een 7,1. De Woonschakel scoort op alle onderdelen (besturing, intern toezicht en externe legitimatie) van governance conform de norm. De Woonschakel hanteert een professioneel planningsproces. Per kwartaal vindt er formele verantwoording plaats volgens de Planning, Control & Goal-cyclus. Gevolgd wordt in hoeverre de interne prestatieafspraken en financiële kaders zijn behaald. De visitatiecommissie constateert op basis van de visitatiegesprekken dat De Woonschakel ook bijstuurt en acteert wanneer zich plotseling ongewenste ontwikkelingen voordoen. Een voorbeeld dat in de visitatiegesprekken werd genoemd was het faillissement van een aannemer bij een van de bouwprojecten. De Woonschakel heeft proactief gehandeld waardoor huurders geen hinder hebben ondervonden. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel 'Act' daarom iets hoger dan de norm. De raad van commissarissen heeft de afgelopen jaren een professionaliseringsslag gemaakt. De visitatiecommissie constateert op basis van de visitatiegesprekken dat er sprake is van een open cultuur, waarin ruimte is voor onderlinge reflectie. Er vinden regelmatig stevige (en constructieve) discussies plaats zowel tussen toezichthouders onderling als tussen de raad van commissarissen en de bestuurder. Een aandachtspunt is volgens de commissie om de rollen bij de discussies tussen de raad en bestuurder goed in balans te (blijven) houden. De raad gaat een programma ontwikkelen om haar toezicht verder te verbeteren. De corporatie past de Governancecode toe en legt uit waar zij daarvan afwijkt en waarom. De visitatiecommissie constateert dat het bestuur van De Woonschakel de verantwoording richting belanghebbenden en de raad van commissarissen in de praktijk goed doet.

Recensie

Een betrokken samenwerkingspartner met gezag

Het beeld dat belanghebbenden van De Woonschakel hebben, is net als bij de vorige visitatie in 2009, ook nu weer positief. Globaal genomen hebben zij vergelijkbare scores gegeven op de verschillende prestatievelden als destijds. De Woonschakel wordt gezien als een betrokken, betrouwbare en professionele samenwerkingspartner, die hart heeft voor haar huurders en verantwoordelijkheid neemt daar waar gewenst. De corporatie toont haar maatschappelijke betrokkenheid zowel richting huurders als op het gebied van de leefbaarheid van kernen en wijken, door mee te werken aan de ontwikkeling van multiculturele voorzieningen (bijvoorbeeld herontwikkeling Postkantoor). Ze is transparant richting haar belanghebbenden en houdt ervan uitgedaagd en geprikkeld te worden en zich daardoor steeds verder te verbeteren. Belanghebbenden ervaren korte lijnen en vinden de corporatie goed bereikbaar. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie wel uitgedaagd wil worden, maar dat de omgeving dit beperkt doet. De Woonschakel is vaak de initiator. Bij het opstellen van de prestatieafspraken bijvoorbeeld, was de corporatie de initiator en penvoerder.

De corporatie denkt goed na voordat ze iets doet en doet wat ze belooft

Omdat De Woonschakel bezit heeft in een gebied met relatief veel koopwoningen, maakt ze altijd een zorgvuldige afweging of haar inzet verantwoord is. In wijken met veel koopwoningen zal zij daarom minder in leefbaarheid investeren dan in wijken waar ze veel bezit heeft. De Woonschakel let goed op haar eigen geld en desgewenst ook op dat van anderen. De voorbereidingen van een project verlopen vrijwel altijd zorgvuldig. Bij herstructureringsplannen gaat zij eerst met huurders praten en desnoods stelt zij haar plannen uit als huurders aangeven in de woningen te willen blijven wonen. Bij nieuwbouw en multifunctionele accommodaties spreekt zij vooraf alles tot in detail door met haar samenwerkingspartners en legt ze de afspraken goed vast. Eveneens berekent De Woonschakel de financiële en technische aspecten goed door, zodat het verdere proces vaak volgens planning verloopt. De Woonschakel heeft de reputatie dat ze doet wat ze belooft. Soms doet ze meer, bijvoorbeeld als er stagnatie dreigt door het failliet gaan van een aannemer. Dan zet de corporatie alles in het werk om nadelige gevolgen voor de huurders te voorkomen. Een enkele belanghebbende merkte op dat er voor de corporatie mogelijk kansen liggen door zich meer aan te sluiten bij lopende (welzijns)initiatieven van andere instanties.

Stabiele en financieel gezonde organisatie

De organisatie kent weinig verloop en veel medewerkers werken al jaren bij deze corporatie. De lijnen zijn kort. Het is een stabiele en financieel gezonde organisatie geworden. Tijdens de visitatie in 2009 was er nog sprake van kasstroomproblemen. Deze zijn nu opgelost. Ten opzichte van 2009 (vorige visitatie) is het de commissie opgevallen dat de bedrijfslasten aanzienlijk zijn gedaald².

² Met uitzondering van incidentele hogere bedrijfslasten in 2012.

De corporatie werkt – zonder rigoureuze maatregelen te hoeven nemen – toe naar verdere bezuinigingen. De afgelopen jaren heeft de organisatie enkele belangrijke organisatieveranderingen doorgevoerd. De dienstverlening is gecentraliseerd en er is een nieuw managementinformatiesysteem (VABI) ingevoerd. Het bestuur en management zijn enthousiast. Medewerkers op de werkvloer vonden het soms te snel gaan en hadden tijd nodig om te wennen, vooral bij de centralisatie van de dienstverlening. Werkplekken en werktijden veranderen en er worden allerlei zaken gemonitord. De eerste signalen lijken erop te wijzen dat de dienstverlening voor de huurder is verbeterd.

Governance is afgelopen vier jaar geprofessionaliseerd

De score voor governance is nu hoger dan bij de vorige visitatie. De verbeteringen betreffen de maatschappelijke verantwoording van de vermogenspositie van de corporatie en het intern toezicht. De Woonschakel informeert haar belanghebbenden nu jaarlijks over haar vermogenspositie. De raad van toezicht is de afgelopen vier jaar geprofessionaliseerd en gemoderniseerd. Destijds bestond de raad van commissarissen uit een gefuseerde raad. Met deze raad is een traject uitgezet waarbij veel leden tegelijkertijd zijn vertrokken. De visitatiecommissie signaleert dat er nu een professionele en stevige raad van toezicht is. De samenstelling is gevarieerd en er is veel deskundigheid aanwezig. De commissie constateert dat financiële deskundigheid zeer goed (en wellicht over)vertegenwoordigd is en dat ervaring met vastgoed nog is ondervertegenwoordigd. Verder valt het de commissie op dat de raad bestaat uit zeer enthousiaste en gedreven leden. Regelmatig voeren de raad en het bestuur een stevige dialoog. De visitatiecommissie constateert dat sprake is van balans, maar dat er een zeker risico is dat de raad op de stoel van de bestuurder gaat zitten. Overigens is dat risico niet ongebruikelijk bij een stevige toezichthouder en een stevige directie.

De corporatiesector heeft te maken met turbulente tijden. De verhuurdersheffing van het Rijk dwingt corporaties ertoe huren te verhogen en bezuinigingen door te voeren. Dit is ook het geval bij De Woonschakel. Het is gelukt om de huurverhogingen (relatief) beperkt te houden. De corporatie is een van de meest financieel gezonde corporaties in de regio. Ze voert desalniettemin verdere bezuinigingen door om zo de bedrijfslasten laag te houden. De visitatiecommissie onderstreept het belang hiervan, omdat De Woonschakel op de middellange en lange termijn te maken krijgt met een noodzakelijke aanpak of transformatie van verouderde eengezinswoningen in haar bezit. De Woonschakel houdt er bovendien rekening mee dat andere corporaties uit de regio op termijn mogelijk een beroep moeten doen op De Woonschakel. De corporatie hecht aan het belang van een goede dienstverlening voor alle huurders in de regio. Dat De Woonschakel een corporatie met gezag is, kan zij volgens de commissie goed benutten. Zij kan bijvoorbeeld het initiatief nemen om met partijen te komen tot een gezamenlijke regionale visie.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	11
1 De Woonschakel en het werkgebied	13
1.1 De visitatie	13
1.2 De Woonschakel	13
1.3 Het werkgebied	14
1.4 Leeswijzer	14
2 Presteren naar Ambities	17
2.1 Missie en ambities	17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities	18
2.3 Conclusies en motivatie	18
3 Presteren naar Opgaven	25
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	25
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	26
3.3 Conclusies en motivatie	26
4 Presteren volgens Belanghebbenden	31
4.1 De belanghebbenden van De Woonschakel	31
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden	33
4.3 Conclusies en motivatie	33
5 Presteren naar Vermogen	39
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	39
5.2 Conclusies en motivatie	39
6 Governance	45
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	45
6.2 Conclusies en motivatie	45
7 Integrale scorekaart	49
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	51
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	67
Bijlage 4 Definities	69
Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven	73
Bijlage 6 Checklist Governancecode	81

1 De Woonschakel en het werkgebied

1.1 De visitatie

In maart 2013 heeft De Woonschakel te Medemblik opdracht gegeven om de derde visitatie uit te laten voeren. Voorgaande visitaties waren in 2005 en in 2009. Deze visitatie (2013) is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010)³ en vond plaats tussen juni 2013 en november 2013. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 5 en 6 september 2013.

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), de heer R.B. de Haas en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. De Woonschakel wil het visitatierapport gebruiken als verantwoordingsinstrument naar haar belanghebbenden, conform de AedesCode. Eveneens heeft De Woonschakel de afgelopen vier jaar enkele belangrijke vernieuwingen doorgevoerd en wil zij weten hoe belanghebbenden dit ervaren. De Woonschakel wil het visitatierapport gebruiken als input voor het nieuwe beleidsplan.

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

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

1.2 De Woonschakel

Woonstichting De Schakel ontstond in 1994 door de verzelfstandiging van het gemeentelijk woningbedrijf Stede Broec (1.500 woningen) aangevuld met de woningen van het woningbedrijf Venhuizen (500 woningen) en het woningbezit van woningbouwvereniging Goed Wonen (200 woningen). Vanaf 1997 werd zij geleid door een directeur-bestuurder.

³ De vorige visitatie van De Woonschakel vond plaats in 2009. Hierbij is een andere methodiek, namelijk 3.0, gebruikt. De scores en prestatievelden van deze visitatie (2013) zijn niet direct vergelijkbaar met die van vorige visitaties. In methodiek 4.0 is bovendien een cijfer 7,0, conform de norm. Veelal vallen de cijfers hierdoor iets lager uit dan in visitaties die volgens de methodiek 3.0 zijn uitgevoerd.

De Woonschakel Westfriesland is per 1 januari 2002 ontstaan uit een fusie tussen twee woningcorporaties uit West-Friesland (Stichting Woningbeheer Westfriesland uit Medemblik en Woonstichting De Schakel uit Stede Broec). De Woonschakel is een corporatie met een bezit van circa 5.734 verhuureenheden en circa 60 medewerkers (58 fte). De corporatie maakt deel uit van een holding (De Woonschakel Holding) en kent 4 verbindingen, zoals De Woonschakel Projecten B.V., Dienstverlening B.V., Beleggingen B.V. De corporatie is actief in vier gemeenten te weten Medemblik, Stede Broec, Drechterland en Koggenland. Er is met alle vier de gemeenten overleg over prestatieafspraken. Deze gemeenten samen tellen circa 100.000 inwoners. Het toezicht op de corporatie is de afgelopen jaren sterk vernieuwd omdat er sinds 2011 drie van de vijf leden volgens afspraak zijn afgetreden. Twee leden hebben zitting op voordracht van de huurdersvereniging.

1.3 Het werkgebied

De Woonschakel is werkzaam in vier gemeenten, namelijk: Medemblik (met 2.326 woningen), Stede Broec (met 2.323 woningen), Drechterland (met 504 woningen) en Koggenland (met 516 woningen). De gemeenten liggen in Westfriesland in de provincie Noord-Holland. Dit werkgebied kenmerkt zich door plattelandsgemeenten. Er zijn 46 dorpen en 37 buurtschappen te vinden. De grootste kernen zijn Medemblik en Stede Broec, waar ook het merendeel van het bezit van De Woonschakel te vinden is. De woningmarkt in dit gebied bestaat voornamelijk uit koop- en eengezinswoningen. In dit werkgebied wonen in totaal meer dan 100.000 inwoners.

De corporatie is actief op alle terreinen van de volkshuisvesting, zoals sloop/nieuwbouw, renovatie en onderhoud (de corporatie heeft een eigen onderhoudsdienst), leefbaarheid, wonen en zorg.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 6 in, dat wil zeggen een gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen. Wanneer De Woonschakel wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn 97 corporaties in deze categorie.

1.4 Leeswijzer

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

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

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

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

2 Presteren naar Ambities

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

2.1 Missie en ambities

De Woonschakel heeft de volgende missie en ambities verwoord.

Beleidsplan 2010-2013 Sociaal en Verantwoord

Als kernprofielen wil De Woonschakel solide en betrouwbaar zijn voor klant en zakelijke relaties. Door een actief beleid wil zij herkenbaar zijn in de lokale samenleving en wil zij maatschappelijk gewaardeerd worden. De organisatie moet professioneel zijn, met gemotiveerde mensen werken en zich tekenen door een open communicatie met klant en maatschappij. Als kernwaarden gelden daarbij:

- Samenwerking
- Gedrevenheid
- Klantgerichtheid
- Resultaatgericht

Deze kernwaarden zijn als competenties voor alle medewerkers opgenomen in persoonlijke prestatieafspraken.

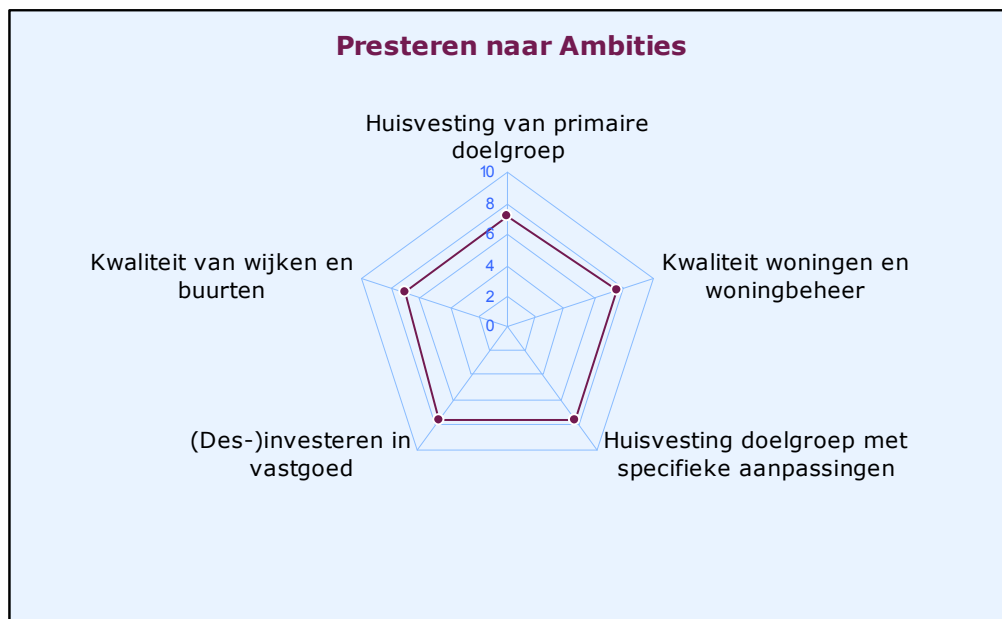
De Woonschakel stelt zich ten doel op basis van klantvragen een gevarieerd woonmilieu aan te bieden aan een breed publiek. In het bijzonder wordt aandacht geschonken aan klanten die door hun maatschappelijke positie en/of inkomen hierin moeilijk kunnen voorzien. De Woonschakel beweegt zich als maatschappelijk ondernemer op de kernterreinen wonen, klant & maatschappij, leefbaarheid en zorg.

Bij de uitvoering van haar werkzaamheden zoekt De Woonschakel naar een verantwoord evenwicht tussen financiële aspecten, sociale factoren en milieuaspecten. Er wordt gestreefd naar duurzame relaties met belanghebbenden, het aangaan van de dialoog met de samenleving en een organisatie die openheid en transparantie hoog in het vaandel heeft staan. Klanten en zakelijke relaties nemen deze elementen dan ook in de beleidsplanperiode waar.

Strategisch voorraadbeleid

In het strategisch voorraadbeleid wordt bij de nieuwbouw rekening gehouden met de vraagveranderingen in de markt. De trend naar uitsluitend woningen bouwen voor senioren en jongeren is doorbroken. In deze tijdsfase worden voornamelijk traditionele gezinswoningen gebouwd of grondgebonden woningen met een bad- en slaapkamer op de begane grond (levensloopbestendig). Nieuwbouw van appartementencomplexen geniet niet de voorkeur. Op enkele plaatsen is of ontstaat naar verwachting een overaanbod van appartementen.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities



Presteren naar Ambities	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,2
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,5
(Des-)investeren in vastgoed	7,5
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
Gemiddelde score	7,3

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 7,3 hoger dan de norm. De Woonschakel presteert op (vrijwel) alle prestatievelden hoger dan haar eigen ambities. De Woonschakel heeft beleid dat past bij de opgaven in haar werkgebied. Zij heeft de eigen doelen (vaak) meer dan ruim voldoende behaald. Dat past bij het beeld dat De Woonschakel goed nadenkt voordat zij iets doet en consequent is in de uitvoering.

Huisvesting van primaire doelgroep (7,2)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,2.

Beschikbaarheid (7,5)

De Woonschakel heeft de ambitie haar bezit goedkoop en betaalbaar te houden voor huurders. De Woonschakel heeft de ambitie om minimaal 5.050 woningen in de kernvoorraad te hebben. De kernvoorraad van De Woonschakel zat de afgelopen jaren boven deze minimale norm. De omvang van de kernvoorraad is zelfs licht toegenomen tot 5.339 in 2012.

Ten aanzien van het aantal woningen voor jongeren en voor senioren voldoet zij ruimschoots aan haar eigen ambitie. De visitatiecommissie constateert dat De Woonschakel op dit onderdeel boven de norm heeft gepresteerd.

Betaalbaarheid (7,0)

Ten aanzien van het recent ingezette rijksbeleid om inkomensafhankelijke huren door te voeren, heeft De Woonschakel besloten dit niet voor haar huurders in te voeren. Zij streeft naar een huurprijs van 70 procent van de maximaal redelijke huur. Voor nieuwbouwcomplexen gelden hogere huurprijzen, namelijk 85 procent tot 100 procent van maximaal redelijk. De huren zijn dit jaar meer verhoogd dan in andere jaren, namelijk met 4 procent. Dit heeft De Woonschakel gedaan om (een derde) deel van de verhuurdersheffing van het rijk te bekostigen. Zij hanteert hierbij wel maximale huurprijsgrenzen voor het merendeel van de woningen. Deze worden gemaximeerd op een huurprijs waarbij de BBSH-doelgroep huurtoeslag kan krijgen. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel conform de norm.

Verkoop aan huurders (7,0)

De plannen van De Woonschakel voor verkoop zijn beperkt. In het werkgebied van De Woonschakel is het aandeel huur relatief klein ten opzicht van het aandeel particulier bezit. Huurders hebben over het algemeen weinig behoefte aan het kopen van een huurwoning. In de periode 2010 tot en medio 2013 zijn in totaal 62 woningen verkocht. Van het corporatiebezit is momenteel 7 procent in de verkoop. De visitatiecommissie vindt het beleid passend en beoordeelt dit conform de norm.

Kwaliteit woningen en woningbeheer (7,5)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

Kwaliteit woningbezit (7,5)

De Woonschakel heeft relatief veel bezit van eenzelfde bouwperiode, namelijk uit begin jaren zeventig. Deze woningen zijn woontechnisch verouderd en passen op de lange termijn niet meer goed bij de demografische veranderingen (vergrijzing). Voor het woningbezit heeft De Woonschakel de (woon)technische levensduur opnieuw bepaald. Het woningbezit van De Woonschakel kent veel traditionele gezinswoningen. In het strategisch beleid wordt vastgelegd hoe de kwaliteit wordt verbeterd door middel van nieuwbouw, sloop-, verkoop- en verbetermaatregelen. Indien de woontechnische levensduur is afgelopen betekent dit echter niet automatisch sloop. Meer nog dan in het verleden houdt De Woonschakel rekening met de wensen van bewoners. Als zij tevreden zijn en in de woning willen blijven wonen, worden de woningen voor langere tijd behouden.

De tevredenheid over de onderhoudskwaliteit is groot onder huurders. De corporatie heeft hier – volgens het enquêteonderzoek - boven het landelijk gemiddelde gescoord. Dit beeld werd bevestigd in de visitatiegesprekken. De Woonschakel heeft ingespeeld op wat huurders aan kwaliteit wenselijk vinden. Is bijvoorbeeld de dakgoot kapot, dan werd niet alleen wat stuk is vervangen. De gehele dakgoot werd gerepareerd of vernieuwd.

De visitatiecommissie constateert – mede op basis van de visitatiegesprekken – dat de kwaliteit van de nieuwbouw goed is.

Dienstverlening (8,0)

De visitatiecommissie constateert dat de dienstverlening goed was de afgelopen jaren. Desondanks neemt de corporatie de uitdaging om de organisatie verder te verbeteren. In 2012 is De Woonschakel begonnen met de voorbereiding tot implementatie van een verbetering in werkwijze naar klanten. Er is recentelijk een KlantContactCentrum ingericht. In de periode 2012/2013 is de Klantcontactmonitor gehouden. De eerste uitslagen zijn goed. De persoonlijke aanpak van de corporatie en de inzet van woonconsulenten wordt gewaardeerd door huurders en andere belanghebbenden. De klachtenafhandeling gebeurt goed. In de enquête die gehouden is onder huurders is dienstverlening niet als thema meegenomen.

Duurzaamheid (7,0)

In het energiebeleidsplan 2010-2013 heeft De Woonschakel aangegeven haar bestaandewoningvoorraad te willen verbeteren met een minimalerestant exploitatietermijn van 15 jaar tot tenminste een groen label: A, B of C. De beleidsplanperiode 2010-2013 heeft een streefniveau van 60 procent, waarbij het de bedoeling was om voor de overige 40 procent te motiveren waarom een lager niveau werd vastgesteld. Inmiddels heeft De Woonschakel 4.033 woningen met energielabel A, B of C. Hiermee voldoet zij aan de eigen doelen. Deze doelstelling is mede behaald door 800 woningen te voorzien van dakisolatie.

De Woonschakel heeft op het hoofdkantoor zonnepanelen geplaatst, andere daken kunnen volgen na onderhoudsaanpak dak en acceptabele kosten-baten analyse. Verlichting in werkruimten is waar mogelijk uitgerust met bewegingssensoren voor lichtgebruik.

De Woonschakel heeft niet alleen technische maatregelen genomen om de duurzaamheid te verbeteren. Eveneens heeft ze een traject gedaan waarin medewerkers huurders begeleiden om het gedrag ten aanzien van energieverbruik te verbeteren. Dit traject is goed verlopen en huurders bespaarden aantoonbaar op hun energieverbruik. Doel was om 1.400 huurders te bezoeken door energiecoaches die een advies gaven hoe en hoeveel energie bespaard kon worden. Daarnaast werden ook workshops gegeven op het gebied van energiebesparing en is een weddenschap georganiseerd waarbij huurders een geldbedrag konden winnen als ze in 1 jaar minimaal 10 procent energie hadden bespaard. In totaal hebben 1.405 huurders meegedaan aan het project (25 procent). De deelnemers aan de weddenschap bespaarden gemiddeld ruim meer dan 10 procent, daarmee zijn de doelstellingen behaald. De ambities waren hoog en die heeft de corporatie gehaald.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen (7,5)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5, boven de norm.

In het beleidsplan 2010-2013 van De Woonschakel is rekening gehouden met vergrijzing van de bevolking. De ambitie was om in de nieuwbouw circa 140 woningen specifiek voor ouderen en/of begeleid wonen projecten te realiseren en drie woonzorgprojecten. De Woonschakel heeft deze ambities per project vertaald en vastgelegd met partners in intentieverklaringen. Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woningen stellen zijn door de corporatie via maatwerk geholpen.

De Woonschakel heeft haar ambitie voor de realisatie van seniorenwoningen/begeleid wonen ruimschoots behaald. Zij heeft 94 eenheden voor begeleid wonen en 74 nultredenwoningen opgeleverd. De corporatie heeft wel geconstateerd dat de vraag naar appartementen beperkt is en heeft daarom besloten voortaan in te zetten op de bouw van laagbouwoningen met een brede beukmaat. De corporatie heeft twee woonzorgprojecten gerealiseerd, namelijk Agatha Horstenburgh en Snijdersveld (beiden projecten in Obdam). De geplande woonzorgontwikkelingen rondom Gezinspaviljoen in Bovenkarspel zijn niet in uitvoering gekomen door het besluit van de zorgorganisatie. De Woonschakel blijft bezig met projecten voor begeleid wonen en ouderen. Eind 2013 is De Woonschakel van plan te starten met de verbouwing van een aangekochte pastorie in Westwoud voor realisatie acht plaatsen voor mensen met dementie vanuit dorp Westwoud.

De visitatiecommissie constateert op basis van de visitatiecommissie dat de wijze waarop de samenwerking met zorginstanties is verlopen en de kwaliteit van de nieuwbouw goed is.

(Des-)investeren in vastgoed (7,5)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

Nieuwbouw (8,5)

De ambitie van De Woonschakel voor nieuwbouw gedurende de visitatieperiode was 225 woningen. De Woonschakel heeft deze doelstelling ruimschoots behaald met de realisatie van 278 nieuwbouwwoningen. Het betroffen projecten in het nieuwbouwplan Papenveer Hauwert (4 woningen), nieuwbouwplan Oosterweed Grootebroek (34 woningen) en naast verzorgingshuis De Horstenburgh Obdam (19 appartementen). Eveneens heeft De Woonschakel appartementen gerealiseerd in Grootebroek (47) en 24 appartementen in de nieuwbouwwijk Polderweijde.

Herstructurering (7,0)

De ambitie van De Woonschakel voor de sloop van woningen was 75. Ze heeft er inmiddels 46 gesloopt. Voor een complex gezinswoningen dat op de nominatie stond gesloopt te worden, heeft de corporatie haar ambities bijgesteld. Zij heeft overleg gevoerd met bewoners en zij gaven aan prettig te wonen in de betreffende woningen en sloop (nog) niet wenselijk te vinden.

Verkoop (7,0)

De verkoopambitie van De Woonschakel was gedurende de visitatieperiode beperkt tot maximaal 75 woningen. Eind 2011 is het verkoopbeleid bijgesteld en is de doelstelling om jaarlijks tien woningen te verkopen. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie medio 2013 62 woningen verkocht heeft en hierbij conform haar eigen beleid heeft gepresteerd.

Maatschappelijk vastgoed (7,3)

De Woonschakel heeft in haar beleidsplan, met uitzondering van de realisatie van woonzorgcomplexen, geen specifieke doelstellingen opgenomen ten aanzien van maatschappelijk vastgoed. Zij wil op basis van lokale behoeften maatwerk leveren. Zij heeft een multifunctionele gezondheidsaccommodatie Snijdersveld in Obdam gerealiseerd.

In deze accommodatie zijn te vinden: een apotheek, een huisarts, een fysiotherapeut, een peuterspeelzaal, PG-eenheden en een centrum voor Jeugd & Gezin. Eveneens heeft De Woonschakel op verzoek van de gemeente en huisartsen geïnvesteerd in de uitbreiding van functies in het dorps huis. Een derde project betreft de projectbegeleiding van de ontwikkeling van de multifunctionele accommodatie het Postkantoor in Stede Broec. Tot slot levert De Woonschakel technische expertise aan derden via meerjarenbegrotingen en gescheiden adviezen aan organisaties aan gemeenten gelieerd (besturen dorps huizen) en VvE's waar de corporatie zelf geen onderdeel van uitmaakt (basis meerjarencontract of eenmalige opdracht).

Kwaliteit van wijken en buurten (7,0)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De inzet die De Woonschakel levert op het gebied van de leefbaarheid kan per wijk of buurt verschillend zijn, afhankelijk van het aandeel bezit in de wijk. In het werkgebied van de corporatie zijn relatief veel koopwoningen te vinden, waardoor het voor de hand ligt keuzes te maken. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie dit op ruim voldoende wijze doet.

Leefbaarheid en vitale wijken en buurten (7,0)

In haar beleidsplan 2010-2013 heeft De Woonschakel zich voorgenomen minimaal vijf projecten op terrein leefbaarheid te realiseren. Een kernpunt was het voeren van individuele gesprekken met bewoners over hun buurt. Een ander punt uit het beleidsplan was - indien nodig - het opzetten van tijdelijke contactpunten in de wijk. Eveneens heeft de corporatie in 2011 Leefbaarheidsfondsen opgericht in samenwerking met de vier kerngemeenten.

De Woonschakel heeft diverse projecten uitgevoerd, onder meer in de wijken en buurten in Drechterland (Zanglijster/Veilingstraat/Prunusstraat), in Stede Broec (Abdij), in Medemblik (Valbrug) en Obdam (Snijderveld). Bewoners zijn betrokken geweest, danwel hebben actief deelgenomen. In de betreffende buurten zijn huisbezoeken afgelegd, waarbij werd geïnventariseerd wat er in de buurt verbeterd zou kunnen worden. Dit leidde ertoe dat diverse van de genoemde verbeteringen werden/worden uitgevoerd. Het gaat bijvoorbeeld om: snelheidsbeperkende maatregelen, aanpassing van de bestrating, verbetering op het gebied van parkeren, aanpak openbaar groen, verbetering van de openbare verlichting, ondergrondse vuilopvang en het verkleinen van een aantal voortuinen. Sommige huisbezoeken gaven aanleiding voor het organiseren van workshops, bijvoorbeeld gegeven door een ex-inbreker die de veiligheid van de woningen onder de loep nam. De werkzaamheden werden veelal in samenwerking met de gemeente(n) uitgevoerd.

In een van de wijken had de corporatie een tijdelijk wijkcontactpunt in een leegstaande woning geopend gedurende enkele maanden. Zodra de leefbaarheid op een redelijk niveau was is het wijkcontactpunt weer gesloten. Het Leefbaarheidsfonds wordt ingezet voor diverse aanvragen, maar nog niet ten volle benut door bewoners.

De visitatiecommissie constateert dat De Woonschakel de huisbezoeken en de workshops goed contact houdt met haar huurders en tijdig inspeelt op de lokale situatie. In de toekomst zal het (verder) versterken van eigen kracht van bewoners in buurten aandacht vragen.

Sociale stijging en emancipatie (7,0)

In haar beleidsplan heeft De Woonschakel opgenomen om jaarlijks minimaal 25 maatschappelijke stages voor scholieren aan te bieden. Op 't Snijdersveld zijn huisbezoeken gedaan en is naar aanleiding daarvan in samenwerking met een school een maatschappelijk stage opgezet. De Woonschakel was betrokken bij projecten die te maken hebben met het helpen van individuele huishoudens of personen. Zij subsidieert bijvoorbeeld een stichting, die klussen uitvoert bij senioren, om ze zodoende langer zelfstandig thuis te kunnen laten wonen (WonenPlus). Eveneens geeft ze workshops over diverse onderwerpen die voor huurders relevant zijn, bijvoorbeeld: financiën (in samenwerking met het Nibud), 'op jezelf wonen' voor jongeren. Aan de praktijkschool Grootebroek is een woning beschikbaar gesteld voor leerproject zelfstandig wonen voor scholieren op deze school.

3 Presteren naar Opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

De opgave en ambitie waar De Woonschakel de afgelopen vier jaar aan heeft gewerkt werd mede bepaald aan de hand van beleidsstukken en afgesloten prestatieafspraken. Voor de kerntaak wonen betrof dit de 'Kadernota Regionale Woonvisie West-Friesland 2011-2020' en het regionale onderzoek 'Staat van de regio West-Friesland 2009 Thema zorg' van belang. Lokaal zijn de feitelijke nieuwbouwproductie in 2012 in nieuwe prestatieafspraken met gemeenten vastgelegd. Voor de visitatie wordt eveneens gekeken naar de voorgaande prestatieafspraken.

Prestatieafspraken 2009-2012 met de vier kerngemeenten

De Woonschakel heeft met de vier verschillende kerngemeenten afzonderlijke prestatieafspraken gemaakt. De prestatieafspraken met de vier kerngemeenten zijn voornamelijk tot stand gekomen op initiatief van De Woonschakel. Hierdoor lijken de prestatieafspraken op elkaar en is de inhoud van het eigen beleid van de corporatie vrijwel een op een terug te vinden in de prestatieafspraken. De prestatieafspraken betreft in hoofdlijnen de volgende punten:

- huisvesten van doelgroepen van beleid;
- kwaliteit van het woningbezit (waaronder herstructurering, nieuwbouw);
- betrekken van huurders bij beheer en beleid;
- financiële continuïteit van de corporatie;
- kwaliteit van de leefomgeving;
- wonen en zorg;
- maximaal aantal te verkopen woningen.

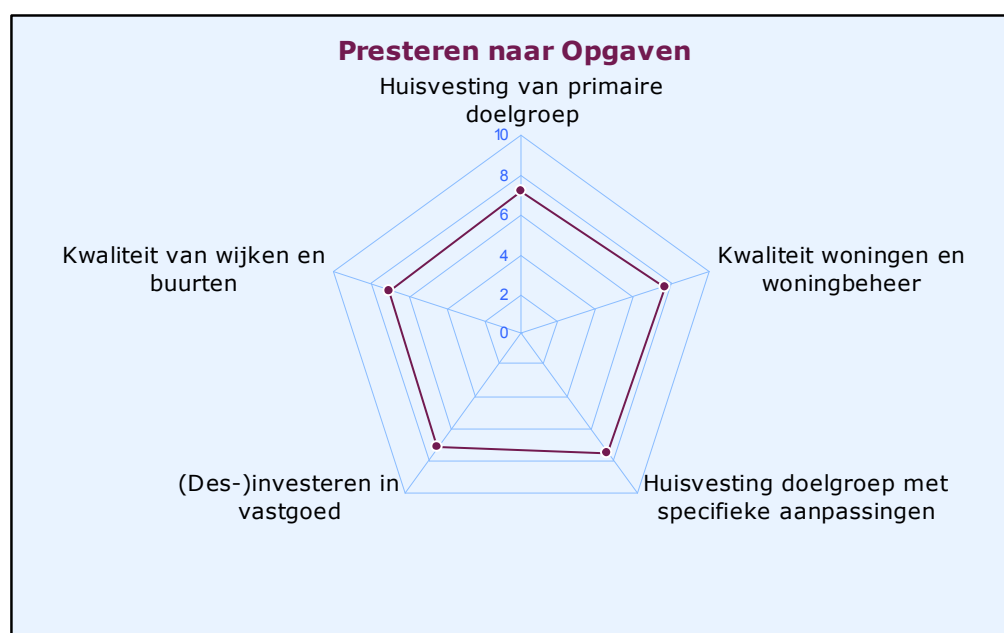
Regionale woonvisie West-Friesland 2011-2020

De belangrijkste punten zijn hieronder samengevat:

1. Ten minste eenderde deel van de nieuwbouw dient geschikt te zijn voor bewoning door senioren.
2. De regio streeft er naar om 30 procent van de bestaande voorraad die in potentie geschikt is voor bewoning door senioren, daadwerkelijk geschikt te maken voor deze doelgroep.
3. Alle gemeenten stellen vóór 2015 (zijnde de eerste periode van de regionale woonvisie) individueel of op onderdelen gezamenlijk een visie op, ten aanzien van:
 - het geschikt(er) maken van woningen voor senioren;
 - het (op beperkte schaal) realiseren van starterswoningen;
 - (Collectief) Particulier Opdrachtgeverschap en consument gericht bouwen;
 - het in de bestaande voorraad realiseren van 30 procent energiebesparing in 2020;
 - het streven naar een energieneutrale regio na 2030;
 - het in stand houden en zo mogelijk versterken van de bestaande woonmilieus;
 - het grootschalig(er) opwekken van duurzame energie.

4. 60 procent van de nieuwbouw vindt plaats in de betaalbare categorie (onderverdeeld in: goedkoop, middelduur en koop en huur) en 40 procent in de dure categorie.
5. Ten minste 25 procent van de woningvoorraad behoort tot de kernvoorraad huurwoningen.
6. Vanaf 2011 gebruikt de regio voor de nieuwbouw GPR Gebouw als instrument om duurzaamheidsambities te bepalen en te meten. De gemiddelde GPR-Gebouw score ontwikkelt zich van een 7 in 2011 naar een score van 8 in 2015.
7. Uitgangspunt is om woningbouw binnen bestaand bebouwd gebied te realiseren.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,2
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,7
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,5
(Des-)investeren in vastgoed	7,2
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
Gemiddelde score	7,3

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,3. De prestatieafspraken zijn voornamelijk op initiatief van De Woonschakel tot stand gekomen. De visitatiecommissie is positief over deze proactieve houding van De Woonschakel. Tegelijkertijd constateert ze – evenals de corporatie en de belanghebbenden – dat de corporatie door haar omgeving weinig wordt uitgedaagd en geprikkeld.

De opgaven zoals deze zijn vertaald en afgesproken in de prestatieafspraken zijn daarom wellicht aan de voorzichtige kant. Veelal betreft het een vertaling van de eigen ambities van De Woonschakel. De visitatiecommissie heeft in haar beoordeling gekeken naar de mate waarin de corporatie voldoet aan de prestatieafspraken en aan de opgaven in het werkgebied. De opgaven is ingeschat op basis van de visitatiegesprekken, beleidsdocumenten van de corporatie en de woonvisies. De Woonschakel heeft volgens de visitatiecommissie in haar eigen beleid over het algemeen goed rekening gehouden met de opgaven in het werkgebied. De scores komen daarom grotendeels overeen met de scores bij Presteren naar Ambities.

Huisvesting van primaire doelgroep (7,2)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,2.

Beschikbaarheid (7,5)

De Woonschakel heeft in alle gemeenten afspraken gemaakt over de omvang van de kernvoorraad en woningen voor doelgroepen (jongeren en senioren). In alle gemeenten voldoet ze ruimschoots aan de gemaakte afspraak ten aanzien van de kernvoorraad. Op het gebied van woningen voor doelgroepen zijn maatwerk afspraken gemaakt en betreft het op het totaal relatief kleine aantallen. Wel presteert de corporatie ten aanzien van woningen voor doelgroepen (soms veel) meer dan zij heeft afgesproken.

Als gevolg van de recessie en verstoringen op de koopmarkt (verkrijging financiering) is de belangstelling van huurwoningen tot 681 euro in de afgelopen twee jaar toegenomen. Echter niet in alle kernen en ook niet voor alle typen woningen. In enkele dorpskernen is sprake van leegstand bij appartementen voor senioren.

Betaalbaarheid (7,0)

Bij de woningtoewijzing in 2012 is rekening gehouden met de inkomensgrenzen van de woonruimteverdeling om het gebruik van huurtoeslag binnen aanvaardbare grenzen te houden. Aan de EU-richtlijn voor een minimaal passende toewijzing van 90 procent werd voldaan.

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties conform de norm. Het beleid is om de huurprijzen – ondanks de verhuurdersheffing – ook in de toekomst laag te houden. Wel heeft de corporatie een huurverhoging doorgevoerd dit jaar van 4 procent. De verhuurdersheffing wordt deels opbracht door huurverhoging, deels door bezuinigingen en deels door verkoop. Een lage huurprijs sluit goed aan bij de opgave en de woningmarkt. Huurders hebben over het algemeen een lager inkomen en zijn aangewezen op een huurwoning. Worden de huren hoger dan zijn ze niet meer marktconform.

Verkoop aan huurders (7,0)

In de gemeenten Stede Broec, Drechterland en Koggeland heeft De Woonschakel met de betreffende gemeente afgesproken niet meer dan 25 woningen te verkopen. In de gemeente Medemblik betrof dit tien woningen. In totaal kon de corporatie dus 85 woningen verkopen. De corporatie heeft tot en met 2012 54 woningen verkocht, waarmee zij binnen de bandbreedte is gebleven, conform de norm.

Kwaliteit woningen en woningbeheer (7,7)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,7.

In de prestatieafspraken tussen De Woonschakel en gemeenten is het thema 'Kwaliteit van de woningvoorraad' aan de orde. Dit thema betreft vooral herstructurering en nieuwbouw (zie paragraaf (des-)investeringen) en gaat niet over de kwaliteit en onderhoud van de bestaande voorraad, niet over dienstverlening en niet over duurzaamheid. Dit prestatieveld heeft de visitatiecommissie daarom beoordeeld op basis van de visitatiegesprekken en overige documenten.

Kwaliteit van de woningvoorraad (7,0)

De visitatiecommissies constateert dat de corporatie – evenals bij presteren naar ambities – gemiddeld conform de norm presteert op dit onderdeel. De onderhoudskwaliteit is goed. Delen van het bezit zijn (woon)technisch verouderd.

Dienstverlening (8,0)

Op het gebied van de dienstverlening beoordeelt de commissie de prestaties als goed. Voor een motivatie van dit oordeel verwijst de commissie naar de beschrijving van dit thema bij presteren naar ambities.

Duurzaamheid (8,0)

Op het gebied van duurzaamheid beoordeelt de commissie de prestaties als boven de norm. Voor een motivatie van dit oordeel verwijst de commissie naar de beschrijving van dit thema bij presteren naar ambities. De commissie waardeert de onconventionele manier om bewoners ook zelf te laten besparen door het eigen gedrag te veranderen.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen (7,5)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,5.

In de vier kerngemeenten waarin De Woonschakel actief is, wordt rekening gehouden met een stijging van bijna 7.000 personen van 65 jaar of ouder. In de prestatieafspraken met de gemeente is afgesproken dat minimaal 1.050 woningen gereserveerd worden voor de doelgroep senioren. Het thema wonen en zorg wordt in de prestatieafspraken genoemd, maar er zijn geen concrete afspraken gemaakt. Per project legt de corporatie intenties vast met partners (bijvoorbeeld met Esdégé, Philadelphia, Omring). Op basis van de visitatiegesprekken trekt de visitatiecommissie de conclusie dat de corporatie zich goed houdt aan de afspraken die zij maakt met de samenwerkingspartners.

De Woonschakel reserveerde in 2010 1.238 woningen voor senioren en dit aantal groeide tot 1.304 woningen. Hiermee voldoet de corporatie ruimschoots aan haar afspraak met de gemeente.

De Woonschakel heeft tot slot in alle gevallen medewerking verleend aan verzoeken van gemeenten met het beschikbaar stellen van woningen voor statushouders.

(Des-)investeren in vastgoed (7,2)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,2.

Nieuwbouw (7,0)

De bandbreedte voor nieuwbouw van woningen in de vier kerngemeenten waar De Woonschakel actief is, bedroeg volgens de regionale woonvisie per jaar 437-523 woningen, waarbij werd beoogd om 25 procent in de huursector te bouwen. Dit betreft een aantal van 110-130 nieuwe huurwoningen. De Woonschakel heeft in lijn met de regionale woonvisie in de periode 2009-2012 gemiddeld 85 woningen per jaar gebouwd. Daarnaast hebben collega-corporaties/beleggers in de gemeenten Medemblik, Drechterland en Koggenland (woningbedrijf) nog huurwoningen gebouwd. Het overgrote deel van de nieuwbouw is door corporaties in het betaalbare segment gerealiseerd passend bij de beoogde doelgroep. De visitatiecommissie constateert dat De Woonschakel hiermee conform de opgave presteert.

Herstructurering (7,0)

De visitatiecommissie geeft hier dezelfde beoordeling als bij presteren naar ambities, namelijk conform de norm. Voor een motivatie verwijst ze naar het hoofdstuk presteren naar ambities.

Maatschappelijk vastgoed (7,5)

De Woonschakel heeft geen algemene prestatieafspraken gemaakt over maatschappelijk vastgoed. Betrokken partijen hebben wel op projectniveau (intentie)afspraken. De corporatie wil op basis van lokale behoeften maatwerk leveren. De visitatiecommissie constateert dat zij dit boven de norm heeft gedaan. De afgelopen paar jaar heeft De Woonschakel geïnvesteerd in een multifunctionele gezondheidsaccommodatie en uitbreiding van functies in een dorpshuis. Daarnaast heeft ze de ontwikkeling van de multifunctionele accommodatie het Postkantoor in Stede Broec begeleid. Een verder toelichting is te vinden in het hoofdstuk presteren naar ambities.

Kwaliteit van wijken en buurten (7,0)

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0, conform de norm. Dit prestatieveld wordt in de prestatieafspraken met de gemeenten genoemd, maar hierover zijn geen concrete afspraken gemaakt. Op basis van de visitatiegesprekken constateert de visitatiecommissie dat de corporatie ruim voldoende inspeelt op de lokale behoefte in wijken en buurten. Een uitgebreide omschrijving van de activiteiten van De Woonschakel is te vinden in het hoofdstuk presteren naar ambities.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

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

4.1 De belanghebbenden van De Woonschakel

In de eerste helft van 2009 heeft overleg met gemeenten en HBV Menkveste plaatsgevonden over de voorgenomen ombuigingen ter verbetering van de kasstromen. Daarna is het beleidsplan inhoudelijk tot stand gekomen vanuit het regulier overleg met belanghebbenden (met name HBV Menkveste en gemeenten), aanbevelingen vanuit het visitatierapport 2009 en sectorspecifieke en maatschappelijke ontwikkelingen. In het huidige beleidsplan werden, naast betaalbare huren en goed onderhoud (basis De Woonschakel), leefbaarheid (HBV Menkveste/gemeenten), milieu (gemeenten) en klantrelatie (HBV Menkveste) als specifieke aandachtsgebieden benoemd. Eveneens geeft de corporatie jaarlijks een presentatie van het jaarverslag aan betreffende partijen. Zorgorganisaties beperkten zich uitsluitend tot projectrealisaties op locaties, waar zij zelf actief waren.

Huurdersorganisatie HBV Menkveste

De Woonschakel noemt naast de huurdersorganisatie eveneens haar huurders, bewonerscommissies als woningzoekenden als primaire belanghebbenden. Zowel de bestuurder en managers als woonconsulent hebben regelmatig contact met HBV Menkveste, zowel volgens planning als incidenteel. Bijzonder is dat de corporatie en de huurdersorganisatie traditie hebben om een samenwerkingsovereenkomst te sluiten omtrent het huurbeleid, omdat het wettelijk uitsluitend over een adviesrecht van de huurdersbelangenvereniging gaat.

Gemeente(n)

In het gebied West-Friesland heeft de corporatie bezit in de vier kerngemeenten Medemblik, Stede Broec, Koggenland en Drechterland. Met alle vier de gemeenten heeft de corporatie – veelal op haar initiatief – prestatieafspraken gemaakt. De prestatieafspraken hebben eenzelfde format en behandelen globaal genomen de BBSH-prestatievelden. De prestatieafspraken worden jaarlijks gemonitord. De visitatiecommissie heeft gesproken met wethouders en ambtenaren van de gemeenten Stede Broec en Drechterland.

Zorgpartijen

Zorginstellingen in de regio West-Friesland waarmee De Woonschakel samenwerkt:

- Esdégé-Reigersdaal (was betrokken bij visitatie) is een organisatie voor dienstverlening aan mensen met een handicap en is werkzaam in de bovenste helft van Noord-Holland.

Er is ondersteuning mogelijk voor kinderen, jongeren en volwassenen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking of niet aangeboren hersenletsel. Tientallen clusters werken op vele locaties. Er ontstaan steeds weer nieuwe locaties en nieuwe vormen van ondersteuning. In samenwerking met De Woonschakel is gewerkt aan een project opgeleverd in Grootebroek en twee projecten in Obdam (Polderweijde fase 4 en 5).

- Philadelphia: Philadelphia is een landelijke organisatie met ruim 7.600 medewerkers die in en vanuit circa 700 locaties ondersteuning bieden aan ruim 7.800 cliënten met een verstandelijke beperking. De ondersteuning varieert van enkele uren begeleiding per week tot dagelijkse intensieve zorg, en van logeeropvang tot dagbesteding en begeleide werkvormen.
- Omring: Omring biedt advies, zorg en een beschutte woonomgeving aan met name ouderen met beperkingen. Om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te wonen bieden we hulp bij het huishouden, thuiszorg en diverse vormen van gespecialiseerde verpleging en behandeling thuis, ook bij revalidatie. Voor wonen in een beschermde omgeving en met intensieve zorg en begeleiding beschikt Omring over vele verschillende woonlocaties. De Woonschakel verhuurt woningen in een drietal complexen waar Omring zorg verleent, te weten: Koggenlandhuis in Midwoud (20 appartementen), Valburg in Medemblik (47 appartementen) en Rigtershof.

Welzijnspartijen

De Woonschakel noemt de volgende welzijnspartijen als belanghebbende:

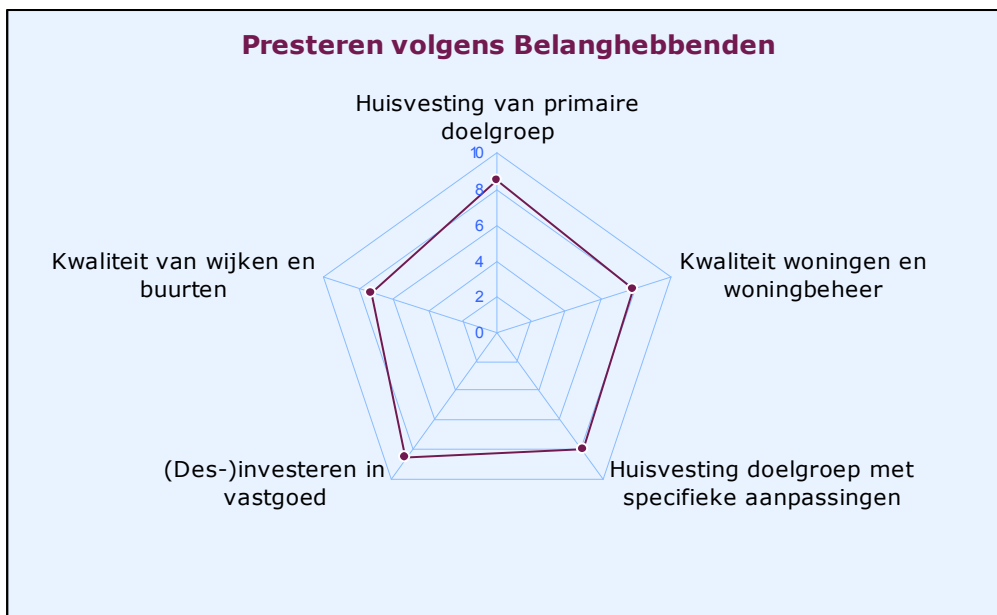
- Stichting Welzijn Stede Broec (was betrokken bij visitatie);
- RIBW (was betrokken bij visitatie);
- Dorpsraden;
- Lokale seniorenraden, adviescommissies;
- Arbodienst;
- Gezondheidszorginstellingen (GGD, GGZ).

Overige partijen

De Woonschakel noemt in een overzicht van belanghebbenden nog enkele secundaire partners:

- Huurders maatschappelijk vastgoed;
- Huurders commercieel vastgoed;
- Afnemers commerciële producten (koopwoningen, Vereniging van Eigenaren etc.) veelal via aparte besloten vennootschappen;
- Collega corporaties;
- Politie, Brandweer, Nutsbedrijven;
- Onderwijsinstellingen en stageverlenende instellingen ten behoeve van invulling maatschappelijke stages derdejaars scholieren voortgezet onderwijs;
- Uitzendbureau's;
- Ondernemersverenigingen.

4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	8,5
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,9
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	8,0
(Des-)investeren in vastgoed	8,6
Kwaliteit van wijken en buurten	7,3
Gemiddelde score	8,1

4.3 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort De Woonschakel goed op het Presteren volgens Belanghebbenden. Zij krijgt de gemiddelde score van 8,1. Belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de wijze waarop De Woonschakel samenwerkt, de zorgvuldige voorbereiding van projecten en de uitvoering en kwaliteit van projecten. De prestatievelden huisvesting van de primaire doelgroep en investeringen in vastgoed worden door belanghebbenden het beste beoordeeld: goed tot zeer goed beoordeeld. Ook de overige prestatievelden scoren allen (ruim) boven de norm.

Huisvesting van primaire doelgroep (8,5)

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,5.

Beschikbaarheid

De Woonschakel heeft bezit en projecten in verschillende gemeenten.

Belanghebbenden geven aan dat de woningmarkt per gebied sterk kan verschillen.

Daar waar in de ene gemeente de behoefte aan nieuwe woningen beperkt is (bijvoorbeeld Drechterland), staan ze er in andere gemeenten voor in de rij (bijvoorbeeld Stede Broec). In Stede Broec is er een grote vraag naar sociale huurwoningen en neemt de wachttijd toe onder andere door de economische crisis. In deze gemeente worden daarom koopwoningen omgezet in huurwoningen. Belanghebbenden zijn van mening dat de corporatie goed inspeelt op de lokale vraag.

Betaalbaarheid

Belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de betaalbaarheid van de huurwoningen en waarderen het dat De Woonschakel er ook in 2013 naar streeft de huren zo laag mogelijk te houden. De huurdersvereniging is niet blij met de recente huurverhoging. Zij begrijpt dat De Woonschakel de huren heeft moeten verhogen om zodoende (een deel van) de landelijke heffingen te kunnen betalen. Beide partijen hebben hierover goed overleg gehad en de verschillende mogelijkheden met elkaar doorgenomen. De Woonschakel heeft haar huurders gepolst over een – zoals het rijk voorstaat – inkomensafhankelijke huurverhoging. De huurders zijn evenals De Woonschakel van mening dat het doorvoeren van een inkomensafhankelijke huurverhoging – zoals het rijk het wil - geen taak van de corporatie is.

Kwaliteit woningen en woningbeheer (7,9)

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,9.

Kwaliteit van de woningvoorraad, onderhoud en dienstverlening

Belanghebbenden zijn zeer te spreken over de kwaliteit van de nieuwbouwprojecten van De Woonschakel. De visitatiecommissie heeft over de staat van onderhoud en de wijze waarop De Woonschakel onderhoudsklachten de afgelopen jaren heeft afgehandeld enkel positieve geluiden gehoord. De corporatie is snel volgens belanghebbenden: 'de klachten worden op dezelfde dag afgehandeld'. Het beeld uit de visitatiegesprekken sluit aan bij de resultaten van enquêtes die gehouden zijn onder huurders. Evenals De Woonschakel zelf zien belanghebbenden dat een deel van het bestaande bezit van de corporatie woontechnisch verouderd is.

Duurzaamheid

Belanghebbenden vinden dat De Woonschakel op een goede manier duurzaamheid onder haar huurders stimuleert. Een belanghebbende geeft aan dat de betrokkenheid van bestuur en managers bij dit thema belangrijk en motiverend was voor medewerkers en (indirect) voor huurders. Het resultaat was dat 25 procent van alle huurders een advies heeft aangevraagd bij De Woonschakel of is op een workshop is geweest. Het energieverbruik onder huurders is met 14 procent gedaald. Belanghebbenden geven aan dat huurders ook graag zonnepanelen willen en dat De Woonschakel van plan is hierop in te spelen.

Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen (8,0)

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,0.

Zij geven aan dat De Woonschakel actieve samenwerkingspartner is op dit prestatieveld. De Woonschakel volgt nauwlettend de ontwikkelingen op het gebied van (het scheiden van) wonen en zorg en denkt mee met zorginstanties.

Huisvesting voor senioren en zorgbehoevenden

Belanghebbenden geven aan dat in het werkgebied van De Woonschakel senioren liever in hun (eengezins)woning blijven wonen. Deze doelgroep plaatst over het algemeen liever een traplift of voert een andere aanpassing door dan dat ze willen verhuizen. In dit werkgebied zal deze generatie niet snel een vrije sector huurprijs betalen voor een (nieuwbouw)appartement. De doorstroming van senioren uit eengezinswoningen naar huurappartementen was dan ook beperkt de afgelopen periode. Belanghebbenden vinden het daarom logisch dat De Woonschakel zich niet meer richt op de bouw van meer seniorenappartementen en zich wel richt op laagbouw en hierbij in de nieuwbouw rekening houdt met een bredere beukmaat bij zodat eventuele aanpassingen makkelijker kunnen worden doorgevoerd. Om het langer thuis wonen te stimuleren steunt De Woonschakel de organisatie WonenPlus financieel. Deze organisatie zet vrijwilligers in om klusjes bij bewoners in huis te doen. Abonnees van De Woonschakel worden door de helft door corporatie betaald. De organisatie zou het op prijs stellen als De Woonschakel naast financiële steun ook op inhoudelijk gebied zou willen meedenken.

Belanghebbenden geven aan dat De Woonschakel de afgelopen jaren ook actief was in het realiseren van woningen voor (jong) gehandicapten.

Huisvesting voor overige doelgroepen

Een van de belanghebbenden geeft aan goed met De Woonschakel samen te werken op het gebied van tweedekansbeleid. De problematiek die in het werkgebied speelt is beperkt. Mogelijk dat in de toekomst het herhuisvesten van de doelgroep naar geclusterde en betaalbare woonvormen onderwerp van gesprek zal zijn. Met name door de ontwikkeling van het scheiden van wonen en zorg, zijn zorginstanties op zoek naar nieuwe samenwerkingsvormen.

(Des-)investeren in vastgoed (8,6)

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,6.

De hoge score is te danken aan de proactieve houding die De Woonschakel de afgelopen jaren toonde. Eveneens zijn belanghebbenden van mening dat de corporatie visie heeft bij de ontwikkeling van projecten. Een paar voorbeelden, die werden genoemd, waren: Polderweijde 4 en 5; een verbinding tussen de Dorpsstraat en een nieuwbouwwijk in Obdam en; een woontoren waarin verschillende bijzondere woonvormen voor senioren, jongeren en gezinnen zijn geïntegreerd.

Er was sprake van een goede samenwerking en de kwaliteit die De Woonschakel leverde bij nieuwbouw en herstructurering was volgens de belanghebbenden zonder meer uitstekend en duurzaam voor de toekomst. Gemeenten geven aan dat De Woonschakel bij elke bestemmingsplanwijziging en/of nieuwbouwwontwikkeling graag mee wil doen. De Woonschakel gaat volgens vrijwel alle belanghebbenden heel doordacht te werk. Een enkele belanghebbende geeft aan dat het voortraject daarom soms wat lang duurt. Zo worden bij sloop-nieuwbouwplannen eerst alle huurders persoonlijk benaderd en alle voor- en nadelen zorgvuldig afgewogen. Tegelijkertijd zien belanghebbenden ook dat het proces daarna altijd efficiënt verloopt en binnen de financiële randvoorwaarden blijft. Zij vinden de corporatie een zeer betrouwbare samenwerkingspartner en maken graag gebruik van haar expertise.

Tot slot melden belanghebbenden dat De Woonschakel ook bij onaangename verassingen, zoals het failliet gaan van een aannemer, zich zeer proactief opstelt en alles in het werk stelt om het proces rimpelloos te laten verlopen, zodat de huurders er niets van hoeven te merken.

Maatschappelijk vastgoed

Belanghebbenden geven aan de betrokkenheid van De Woonschakel bij diverse projecten voor maatschappelijk vastgoed zeer te waarderen. Zij zijn te spreken over diverse projecten, zoals het Sociaal Cultureel Centrum in het voormalig postkantoor in Stede Broec dan sinds een jaar open is. De Woonschakel heeft hier de projectontwikkeling gedaan voor de gemeente. Ze heeft voortdurend meegedacht en ook nu het project gereed is tonen ze hun betrokkenheid.

Kwaliteit van wijken en buurten (7,3)

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

Diverse belanghebbenden geven aan dat er in het werkgebied van De Woonschakel relatief veel koopwoningen te vinden zijn en dat hun verantwoordelijkheid zich vooral beperkt tot de wijken waar relatief veel huurwoningen te vinden zijn.

Leefbaarheid

De Woonschakel houdt volgens belanghebbenden goed vinger aan de pols. Medewerkers van de corporaties bezoeken een straat of wijk en gaan met huurders in gesprek aan de hand van een vragenlijst. Daarnaast organiseert de corporatie diverse voor huurders nuttige workshops, zoals veiligheid.

Met iedere gemeente waar De Woonschakel bezit heeft, heeft ze een gezamenlijk leefbaarheidsfonds. Een gemeente geeft aan dat door het fonds mooie dingen zijn gedaan op het gebied van leefbaarheid, die anders waren blijven liggen. Een andere gemeente betreurt dat er nog te weinig gebeurt vanuit dit fonds.

Vitale buurten en wijken

Belanghebbenden geven aan dat de kwaliteit van de woningen en wijken verschillend is. Over het algemeen zijn er weinig echte problemen. In een enkele wijk waren wel problemen. Een voorbeeld is een wijk in Venhuizen waar sprake was van veel verloop en nieuwe huurders van buiten. De Woonschakel heeft daar volgens belanghebbenden adequaat opgetreden. De corporatie heeft bijvoorbeeld gedurende drie maanden een woning ingericht voor spreekuur. Ze heeft het voortouw genomen en met afdeling sociale zaken samen zaken opgepakt, zoals schuldhulpverlening. Eveneens zijn speeltuinen in de wijk opgeknapt.

In het werkgebied van De Woonschakel wonen veel huurders die afkomstig zijn uit Polen, Roemenië en Bulgarije. Het betreft vaak jonge gezinnen en de integratie verloopt over het algemeen goed. Kleine kernen kunnen door de komst van gezinnen voorzieningen als scholen open houden. Een goede integratie is wel onderwerp van gesprek tussen De Woonschakel en de huurdersbelangenvereniging. In onderling overleg is besloten (nieuwe) huurders uit het buitenland te verspreiden over de verschillende wijken.

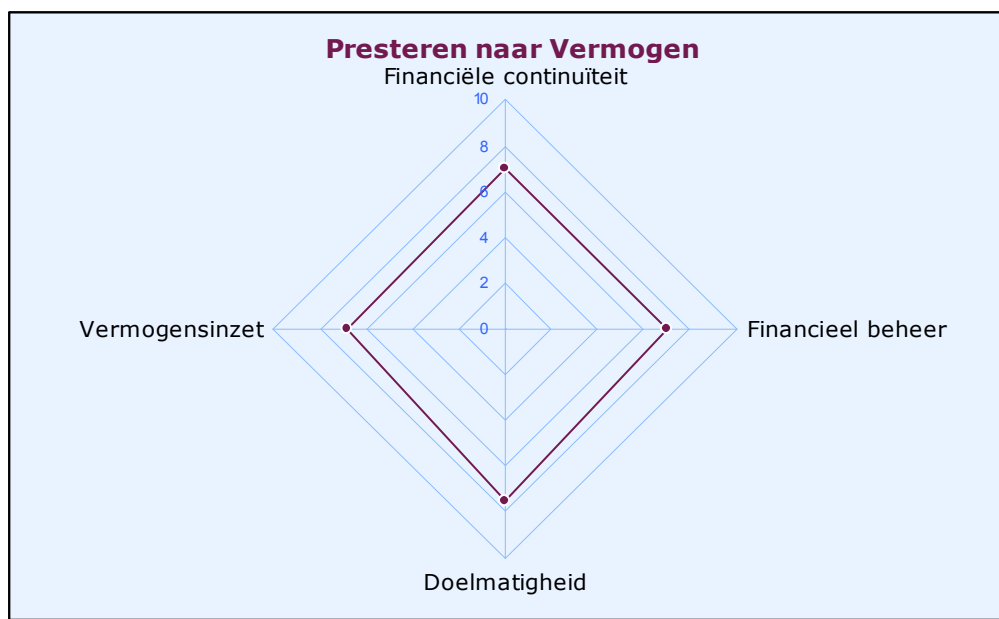
Sociale stijging en emancipatie

Een van de belanghebbenden geeft aan dat De Woonschakel proactief is daar waar het gaat om door de corporatie zelf geïnitieerde projecten. Een van deze projecten is een 'achter de voordeur' project. De samenwerking bij dit project verliep goed. Na de individuele gesprekken met huurders, hebben partijen geprobeerd de bewoners mee te nemen in een stukje verantwoordelijkheid om de tuin op te knappen; eerst samen en dan vervolgens bijhouden. Hierdoor ontstond meer cohesie in de wijk. Daarnaast financiert de corporatie de vrijwilligers WoonPlus (zie hierboven) en steunt ze de Burendag. De belanghebbende is van mening dat De Woonschakel voordeel kan behalen door zich ook aan te sluiten bij de wijkgerichte samenwerking tussen (andere) partijen. Nu schuift er bijvoorbeeld nog geen woon- of wijkconsulent aan in een wijkteam, waardoor de corporatie eerder op hoogte is van wat er speelt in de wijk.

5 Presteren naar Vermogen

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



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

5.2 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt de financiële continuïteit en het financieel beheer met een ruime voldoende, conform de norm.

Voor wat betreft doelmatigheid presteert de corporatie boven de norm, met name vanwege de relatief lage bedrijfslasten en de positieve oordelen van belanghebbenden hierover. De visie op vermogensinzet scoort voldoende.

Financiële continuïteit (7,0)

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De Woonschakel kan waarborgen dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. In de begroting heeft ze eveneens rekening gehouden met de jaarlijkse verhuurdersheffing van het rijk.

Vermogenspositie (7,0)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0. De Woonschakel heeft voldoende vermogenspositie. Zij heeft een continuïteitsoordeel van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) ontvangen en een vermogensdoelstelling op basis van bedrijfswaarde.

Middelen (liquiditeit) (7,0)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0, conform de norm. De Woonschakel heeft de afgelopen jaren een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW, waarbij vermeld dient te worden dat in een eerder jaar een aantekening is gemaakt dat bezuinigingen doorgevoerd moesten worden om de operationele kasstromen op termijn op orde te krijgen. Dit heeft de corporatie gedaan.

Kasstromen (7,0)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0, conform de norm. Zoals hierboven is vermeld heeft de commissie constateert dat De Woonschakel haar kasstromen op orde heeft gebracht de afgelopen vier jaar. Het CFV constateerde in 2012 dat de kasstromen per verhuureenheid zijn toegenomen. De corporatie heeft in haar begroting 2013 scenario's berekend waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken. Sinds kort kan zij dit nog efficiënter met het recentelijk invoerde managementinformatiesysteem VABI. De corporatie kan hiermee inzicht geven in wijze van sturing op het mogelijk verloop van operationele, portfolio en financieringskasstromen.

De Woonschakel heeft expliciet kengetallen benoemd voor de ontwikkeling van kasstromen en stuurt daar in de bedrijfsvoering doelbewust op. Bij de meerjarenbegroting wordt getoetst of de ambities ook aansluiten bij de beschikbare geldmiddelen ook ingeval van afwijkende scenario's. Weliswaar genereert de corporatie ieder jaar geld uit de verkoop van woningen, in haar bedrijfsvoering wil De Woonschakel zich hier niet afhankelijk van maken. De Woonschakel hanteert het uitgangspunt: bij volledige stagnatie verkoop mogen voorgenomen investeringen in nieuwbouw/bestaand bezit niet in gevaar komen en mogen huurders daardoor niet direct gedupeerd worden. Met de voorgenomen verhuurdersheffing vanaf 2014 komt dit standpunt onder druk te staan.

Operationele kasstromen

De corporatie heeft een positief exploitatieresultaat. De corporatie had in 2011 (winst- en verliesrekening) een rentedekkingsgraad van 2,3 en voldoet hiermee aan de minimale norm van 1,3.

De corporatie hanteert een rentabiliteitseis op het totale vermogen van 3 procent tot 5 procent⁴.

Portfoliokasstromen

De corporatie hanteert een IRR- rendementseis voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed. Deze heeft zij vastgelegd in de Notitie 'Investeringsbeleid onroerend goed' (pagina 6, 01-10-2012). De Woonschakel hanteert voor haar investeringsbeslissingen en exploitatieberekeningen zoveel mogelijk de uitgangspunten van het WSW. De corporatie waardeert de portefeuille tegen bedrijfswaarde tien jaar vooruit.

Financieringskasstromen

De Woonschakel heeft in haar Begroting 2013 een financieringsratio tegen bedrijfswaarde berekend. De bandbreedte die zij hierbij hanteert voor de loan-to-value (beleid) is 60 tot 80 procent. Volgens de begroting 2013 zal deze in de periode 2011-2017 tussen de 61 en de 69 procent zijn. De loan-to-value op basis van de WOZ-waarde (peildatum 0-01-2012) is 20,68 procent. Lager dan de norm van 50 procent.

Financieel beheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De corporatie heeft haar plannen financieel goed doorberekend. Zij checkt de financiële planning regelmatig en stelt bij indien nodig.

Financiële planning en controlecyclus (7,0)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0, conform de norm.

De Woonschakel maakt een transparante vertaling van haar ambities in meerjarenbegrotingen van tien jaar. In deze meerjarenbegrotingen zijn onder meer de onderhoudsplannen en het strategisch voorraadbeleid doorberekend. De begrote activiteiten zijn transparant verwerkt in de bedrijfswaarde. De begroting 2013 laat een ander startpunt van de bedrijfsreserve zien ten opzichte van de begroting 2012. Belangrijkste reden hiervoor is de verwerking van de verhuurdersheffing in de bedrijfswaarde. Hierdoor heeft een directe afwaardering op de activa plaatsgevonden van 9,5 miljoen euro. Indien bijsturing nodig is, is dit een zichtbare en door de raad van commissarissen goedgekeurde bijsturing. Sturing vindt onder meer plaats aan de hand van kwartaalrapportages. De planning is realistisch, waardoor de begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten. Er is een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van het interne financiële beheer. Voor het boekjaar 2011 heeft de accountant wel aanbevelingen gedaan voor de interne controle. Het advies is om conclusies te trekken, vervolgacties uit te voeren bij tekortkomingen, de vastleggingen te verbeteren en het interne controleplan te actualiseren.

⁴ Bron: Begroting 2013, pagina 6

Treasury (7,0)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0, conform de norm. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie haar treasury op orde heeft. Zij heeft in haar begroting de kasstromen van sociaal vastgoed en commercieel vastgoed voor de komende tien jaar in beeld en weet wat de daaruit voortvloeiende investeringsbehoefte is. De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen waaronder het faciliteringsvolume van het WSW. Er is een in 2011 door de raad van commissarissen goedgekeurd treasury statuut waarin ook spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten. Eveneens heeft De Woonschakel een door de raad van commissarissen goedgekeurd treasury jaarplan 2013. Ook in de jaren daarvoor was er een treasury jaarplan.

Doelmatigheid (7,5)

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5, hoger dan de norm.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	904	1.308	1.393
Toename netto bedrijfslasten	-28,4%	4,3%	4,0%
Aantal vhe per fte	98	96	88
Personeelskosten per fte	65.362	64.189	64.267

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2012*

De visitatiecommissie constateert dat de corporatie een visie heeft op en criteria voor de doelmatigheid en dat zij deze ook daadwerkelijk uitvoert. De Woonschakel heeft de hoge score te danken aan het feit dat de netto bedrijfslasten per verhuureenheid relatief sterk gedaald zijn de jaren 2008 tot en met 2011 (met 28,4 procent), waardoor de netto bedrijfslasten van De Woonschakel anno 2011 veel lager (> 30 procent) waren dan de gemiddelde netto bedrijfslasten bij referentiecorporaties of bij corporaties elders in het land (904 euro ten opzichte van 1.308 euro respectievelijk 1.393 euro). In 2012 zijn de netto bedrijfslasten volgens de zelfevaluatie van De Woonschakel wel gestegen tot 1.312 euro per verhuureenheid, vergelijkbaar met het gemiddelde. Deels komt dit door incidentele advieskosten (nieuw automatiseringssysteem en invoering frontoffice). De Woonschakel heeft bezuinigingsmaatregelen ten aanzien van de bedrijfsvoering ingezet.

Vermogensinzet (6,8)

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,8, bijna conform de norm.

Visie op vermogensinzet (6,5)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 6,5.

Bij het opstellen van het beleidsplan in 2010 zijn de kasstromen inzichtelijk gemaakt voor de periode 2010-2014. Daarbij is ook de omvang van middelen beoordeeld die ingezet worden voor de uiteindelijke kernactiviteiten van De Woonschakel: 6 procent van de jaarhuur moet ingezet worden voor maatschappelijk rendement.

Bij het ontstaan van meer ruimte in de exploitatie heeft De Woonschakel meer geïnvesteerd waardoor het genoemde percentage van 6 procent is gestegen naar 10,9 procent. Dit is onder meer gebruikt voor het omzetten van slechtlopende koopwoningen (in bezit derden) naar huurwoningen (onder meer Oosterweed/Polderweijde). De visitatiecommissie constateert dat De Woonschakel per project goed nadenkt voordat ze geld uitgeeft. De visitatiecommissie mist in het beleidsplan nog een lange termijn visie op de doelen of type projecten waarmee deze ingezet kan worden.

De visitatiecommissie is positief over de mogelijkheden die het recentelijk ingevoerde informatiesysteem VABI kan bieden. Met dit instrument kan de corporatie op transparant wijze kosten/batenanalyses uitvoeren, afwegingen maken voor maatschappelijk rendement en de inzet van middelen.

Mogelijkheden verruiming vermogen (7,0)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0, conform de norm. De noodzaak om te onderzoeken of het vermogen kan worden verruimd is bij De Woonschakel niet groot. Ze verkopen een beperkt aantal huurwoningen, hetgeen een gunstig effect heeft op de kasstromen en de investeringscapaciteit voor toekomstige projecten. De verhuurdersheffing wordt voor een deel bekostigd uit huurverhoging en voor een deel uit bezuinigingen.

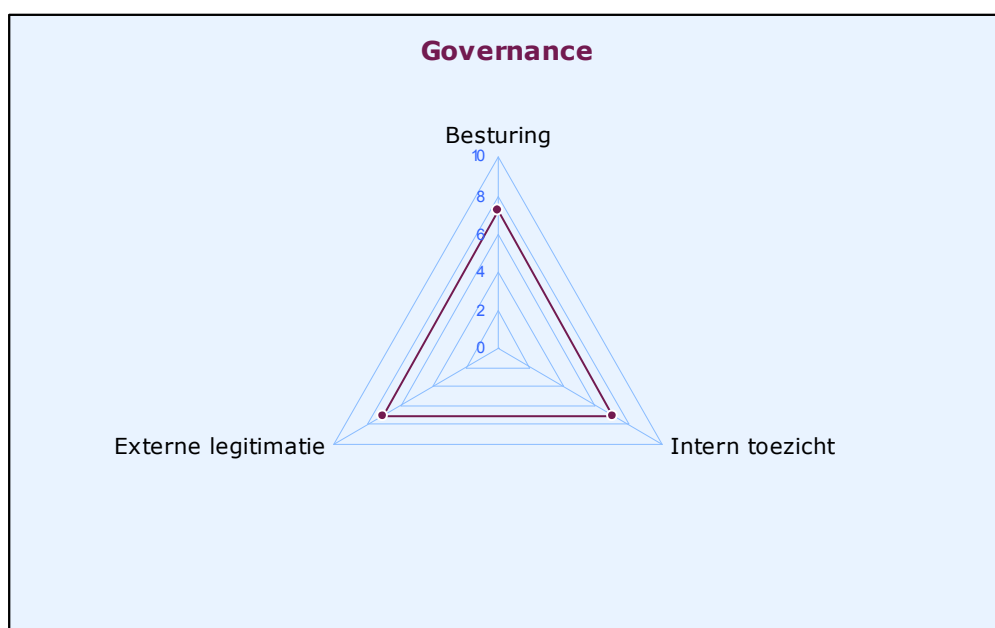
Maximalisatie inzet vermogen (7,0)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een 7,0. De Woonschakel zet haar vermogen op een evenwichtige manier in voor maatschappelijke prestaties.

6 Governance

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

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance		
Prestatievelden	Cijfer	Cijfer
Besturing		7,2
- Plan	7,0	
- Check	7,0	
- Act	7,5	
Intern toezicht		7,0
- Functioneren RvC	7,0	
- Toetsingskader	7,0	
- Toepassing Governancecode	7,0	
Externe legitimatie		7,0
Gemiddelde score		7,1

6.2 Conclusies en motivatie

De Woonschakel scoort alle onderdelen (besturing, intern toezicht en externe legitimatie) van governance conform de norm.

Besturing (7,2)

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,2, iets boven de norm.

Plan (7,0)

De Woonschakel hanteert een professioneel planningsproces. Ze werkt op basis van een door de raad van commissarissen goedgekeurd ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid en heeft prestatieafspraken gemaakt met diverse partijen, waaronder de vier gemeenten in haar werkgebied. In het beleidsplan 'Sociaal en verantwoord 2010-2013' heeft de corporatie haar beleidsdoelen geformuleerd. Dit beleidsplan is tot stand gekomen op basis van relevante beleidsdocumenten en gesprekken met belanghebbenden. Jaarlijks worden er één of meer belanghebbendenbijeenkomsten gehouden waarin input voor de plannen wordt opgehaald en de realisatie van plannen wordt teruggekoppeld. Zo heeft De Woonschakel bijvoorbeeld in 2009 met de colleges van burgemeester en wethouders haar bezuinigingsplannen besproken. De Woonschakel laat regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verwerkt de resultaten in haar beleid. Om de beleidsplandoelen kracht bij te zetten heeft de corporatie prestatieafspraken (extern) gemaakt en een werkplan opgesteld met bijbehorende managementafspraken of persoonlijke prestatieafspraken (intern). De beleidscyclus is helder. Met het recentelijk ingevoerde managementinformatiesysteem VABI is de corporatie nog beter in staat de visie, omgevingsvariabelen en risico's te vertalen in jaarlijkse strategische plannen.

Check (7,0)

De Woonschakel beschikt over een managementinformatiesysteem dat aansluit op de gedeelde visie, het strategisch plan en het jaarplan en dat de voortgang van de plannen periodiek inzichtelijk maakt. Per kwartaal vindt er formele verantwoording plaats volgens van de Planning, Control & Goal-cyclus. Gevolgd wordt in hoeverre de interne prestatieafspraken en financiële kaders zijn behaald. De voorgenomen én gerealiseerde prestaties staan in samenhang vermeld in het goed leesbare, transparante jaarverslag, waarbij ook de afwijkingen worden toegelicht/verantwoord.

Act (7,5)

Zowel het bestuur als de controller rapporteren aan de raad van commissarissen over afwijkingen en ontwikkelingen ten opzichte van begroting en beleidskaders. Vanuit transparantie en uit oogpunt van risico wordt ten aanzien van projecten/verkoop ook tussentijds informatie verzonden. Op basis van deze informatie kan het beleid worden bijgesteld. Dat kan om budgettaire redenen of vanuit verkregen input van belanghebbenden of actuele ontwikkelingen. De visitatiecommissie constateert op basis van de visitatiegesprekken dat De Woonschakel ook bijstuurt en acteert wanneer zich plotseling ongewenste ontwikkelingen voordoen. Een voorbeeld dat in de visitatiegesprekken werd genoemd was het faillissement van een aannemer bij een van de bouwprojecten. De Woonschakel heeft toen niet alleen bijgestuurd; ze heeft eveneens proactief gehandeld waardoor huurders geen hinder hebben ondervonden. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom hoger dan de norm.

Intern toezicht (7,0)

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

Het functioneren van de raad van commissarissen (7,0)

De visitatiecommissie constateert op basis van de visitatiegesprekken dat de raad van commissarissen een professionaliseringslag heeft gemaakt de afgelopen jaren.

Het resultaat is dat er nu een professionele raad van commissarissen zit. Er is een goede mix tussen man-vrouw en relevante expertises zijn vertegenwoordigd. De visitatiecommissie signaleert – evenals de raad zelf – een oververtegenwoordiging op financieel gebied en een ondervertegenwoordiging ten aanzien van vastgoedkennis. De Woonschakel werkt toe naar een meer evenwichtige samenstelling. De visitatiecommissie constateert op basis van de visitatiegesprekken dat er sprake is van een open cultuur, waarin ruimte is voor onderlinge reflectie. Er vinden regelmatig stevige (en constructieve) discussies plaats zowel tussen toezichthouders onderling als tussen de raad van commissarissen en de bestuurder. De raad van commissarissen voert jaarlijks een zelfevaluatie uit, waarvan een bestuurlijke visie op het functioneren van de raad onderdeel is. De visitatiecommissie constateert dat de raad van commissarissen alle rollen die zij kan vervullen vervuld: toezichthouder, werkgever en klankbord. De commissie signaleert hierbij dat, zowel toezichthouders als bestuurder, deze rollen voortdurend moeten bewaken. Een aandachtspunt is volgens de commissie om de rollen bij de discussies tussen de raad en bestuurder goed in balans te (blijven) houden. De raad gaat een (meerjaren)programma ontwikkelen om haar toezicht steeds verder te blijven verbeteren.

Het toetsingskader (7,0)

De raad van commissarissen hanteert een actueel toetsingskader. Voorstellen vanuit het bestuur worden getoetst op basis van eerder vastgesteld beleid waaronder het actuele beleidsplan Sociaal en verantwoord 2010-2013, de (meerjaren)begroting, het treasurystatuut, het jaarlijkse werkplan en de periodieke bedrijfsrapportages. Ondersteunende beleidsdocumenten geven op deelterreinen inzicht in achterliggende kaderstellingen en beleidsuitvoering (bijvoorbeeld het verkoopbeleidsplan, huurbeleidsplan en het energiebeleidsplan). Daarnaast houdt de raad van commissarissen rekening met de ontwikkelingen in de samenleving, de corporatiesector, governance en maatschappelijke opinies. De leden van de raad van commissarissen, die op voordracht van huurders zitting hebben in de raad van commissarissen, onderhouden contact met de HBV Menkveste.

De strategie van de onderneming is vastgelegd in het beleidsplan met meetbare doelen welke via de bedrijfsrapportages op basis van een Balanced Scorecard worden bewaakt. Conform het treasury jaarplan is het bestuur tot een maximaal bedrag bevoegd tot het aangaan van geldleningen. Halverwege de beleidsplanperiode is een uitgebreid risicoprofiel van de organisatie opgesteld. Doel hiervan was onder meer een tussentijdse toetsing van waar de corporatie staat in de totale omgeving, het expliciet inzichtelijk maken van risico's naar aard, omvang en kans en om te kunnen toetsen of het beleidsplan strategische aanpassingen moest ondergaan.

Governancecode (7,0)

De corporatie past de Governancecode toe en legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt. Op de website van De Woonschakel staat een document waarin is toegelicht waarom de beloning/ bezoldiging van de bestuurder en raad van commissarissen afwijkt van de Wet Normering Bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). De bestuurder verdient bruto 171.000 euro en het is de bedoeling om dat in 2020 te hebben afgebouwd tot 105.000 euro (niveau D). De commissie constateert dat de raad van commissarissen goed anticipeert op nieuwe wetgeving.

De Woonschakel heeft nog enkele actiepunten⁵ uit te voeren om te voldoen aan de Governancecode. Deze punten worden doorgevoerd zodra de statuten gewijzigd worden. De raad van commissarissen stelt voor iedere commissie een reglement op.

Externe legitimatie (7,0)

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De Woonschakel voldoet aan de vereisten die de Governancecode stelt aan de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid. Het bestuur heeft goed zichtbaar gemaakt aan de visitatiecommissie met wie en hoe de belanghebbenden dialoog gevoerd is en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding hebben gegeven. Belanghebbenden hebben in de visitatiegesprekken aangegeven dat zij zeer tevreden zijn over de wijze waarop De Woonschakel zich naar hen verantwoordt. De Woonschakel geeft bijvoorbeeld een jaarlijkse presentatie van het Jaarverslag aan gemeenten en huurdersbelangenvereniging. Zij is transparant over de financiële mogelijkheden en ontwikkelingen. Ook tussentijds zijn de lijnen kort en kan men elkaar makkelijk vinden. Het is de visitatiecommissie opgevallen dat de corporatie het belangrijk vindt te weten wat er speelt bij de huurder en in haar beleid hiermee rekening te houden. Steeds kijkt de corporatie of hier verdere verbeteringen nodig zijn. Recentelijk heeft de corporatie het managementinformatiesysteem VABI ingevoerd, waarmee zij in de toekomst zowel intern als extern nog beter kan laten zien waarom welke keuzes worden gemaakt.

De visitatiecommissie constateert dat het bestuur van De Woonschakel de verantwoording richting belanghebbenden en de raad van commissarissen in de praktijk goed doet, maar dat het nog ontbreekt enkele formele aspecten. Er is geen beschrijving in het jaarverslag omtrent de wijze waarop de corporatie de dialoog voert met haar belanghebbenden en welke dit zijn. Eveneens is de verantwoording van de bestuurder aan de raad van commissarissen goed, maar zal in de formele verslaglegging (kwartaalrapportages) nog opgenomen moeten worden. De corporatie onderneemt hierop actie. Anderzijds heeft de commissie waardering voor de transparante wijze waarop de zelfevaluatie van de raad van commissarissen in het jaarverslag is weergegeven. Ondanks het feit dat de corporatie formeel nog niet voldoet aan enkele punten, kan de visitatiecommissie niet anders concluderen dat de externe legitimatie goed is en in de geest van de Governancecode goed presteert. Gemiddeld scoort de corporatie daarom een 7,0.

Tot slot, constateert de visitatiecommissie dat De Woonschakel belanghebbenden betreft bij de ontwikkeling van haar beleid. De belanghebbenden dagen de corporatie weinig uit. De Woonschakel vindt dit jammer. Toch streeft zij naar voortdurende verbetering van haar diensten voor de klant. De visitatiecommissie ziet, gelet op de positie van de Woonschakel als partner met gezag, kansen liggen voor de corporatie om integraal met samenwerkingspartners tot een regionale visie te komen.

⁵ Het betreft onder meer punt II.3.5 van de Governancecode ('Een lid kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de raad van commissarissen'). Dit punt is al van toepassing, maar nog niet geformaliseerd in de statuten.

7 Integrale scorekaart

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

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief / ratio	Documenten
Presteren naar Ambities	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieplan 2007-2010 • Communicatieplan 2012-2015 • Energiebeleidsplan 2009 • Info personeelsbijeenkomst 10 mei 2011 • Informatieplan 2010 • Kernanalyse 2009 • Visiedocument ABM • Beleidsplan 2009-2013 Sociaal en verantwoord • Huurbeleidsplan 2010-2013 (november 2010) • Kiezen voor Westfriesland 2010 • Notitie verduurzaming woningbezit • Service Level Agreement NPO 2012 • Werkplan 2010, 2011, 2012, 2013 • Wijkanalyse Wijdenes 2012 • Klantgerichtheid projectplan Van goed naar beter • Klantgerichtheid voorstel MT (juli 2012)
Presteren naar Opgaven	<ul style="list-style-type: none"> • Overeenkomst RIBW Laatste kansbeleid • Evaluatie Prestatieafspraken Drechterland 2009, 2010, 2011 • Prestatieafspraken Drechterland 2013-2016, concept • Prestatieafspraken en evaluatie Innovatiesnelweg verduurzaming • Evaluatie Prestatieafspraken Koggenland 2009, 2010, 2011, 2013 • Prestatieafspraken Koggenland 2013-2016 inclusief jaarplan 2013 • Evaluatie Prestatieafspraken Medemblik 2009, 2010, 2011 • Prestatieafspraken Medemblik 2013-2016 • Evaluatie Prestatieafspraken Stede Broec 2009, 2010, 2011, 2012 • Prestatieafspraken Stede Broec 2013-2016 • Prestatieafspraken Stede Broec jaarplan 2013 • Regionaal Actieprogramma (RAP) West-Friesland 2011-2015 • Regionale Woonvisie 2011-2020 • Samenwerkingsovereenkomst HBV Menkveste (juli 2010) • Straat van de regio W-F thema zorg (mei 2009) • Structuurvisie Koggenland 2009-2020 • Structuurvisie Stede Broec 2007 • Woonvisie Drechterland 2012-2020 • Woonvisie Medemblik 2012-2020 • Notitie zorgnotitie inclusief bijlagen (mei 2010)
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> • De Woonschakel – beeldschets Byourbrand • Externe evaluatie pilot schilrenovatie Graaf Florislaan 2013 • Interne evaluatie pilot schilrenovatie Graaf Florislaan 2013 • Presentatie externe evaluatie pilot schilrenovatie Graaf Florislaan 2013 • HBV ovk huurbeleid per 1 juli 2013

	<ul style="list-style-type: none"> • HBV ovk servicekosten adm. Kosten • Klantwaardering volgens Klantcontact Monitor mei 2012-april 2013 • Laatste kansbeleid 2009 • Laatste kansbeleid overeenkomst (presentatie) • Overzicht belanghouders • Personeelsplan 2010-2012 • Woonmatch woonruimteverdeling • Zorgvastgoed stakeholdersbijeenkomst 2012 • Notitie belanghoudersparticipatie • Notitie klantportaal 2011 • Overeenkomst huurbeleid 1 juli 2013
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none"> • Begroting 2010, 2011, 2012 en 2013 (inclusief bijlagen) • Begroting 2013 BV's • Begroting 2013 scenario verhuurdersheffing • CFV continuïteitsoordeel 2010, 2011, 2012 (inclusief reactie) • ICT Benchmark 2012 • Intern controleplan 2010 (analyse en processen) • Jaarcijfers 2012 en toetsingskader BV's • Jaarverslag 2009, 2010, 2011, 2012 accountantsrapport • Oordeelsbrieven Ministerie over 2009, 2010, 2011 • Begroting 2013 transformatiewoningen • Financieel beleidsplan 2010-2013 • Financiële kengetallen 2013 • Notitie investeringsbeleid onroerend goed • Notitie risicoprofiel 2010 • Risicoprofiel 2011 • Treasurystatuut 2012 • Treasuryjaarplan 2010, 2011, 2012 • Verbindingenstatuut 2012 (inclusief bijlagen) • Analyse leningportefeuille Zanders 2011 • Analyse leningenportefeuille De Woonschakel • Bedrijfsrapportages 2009, 2010, 2011, 2012 • Analyse CiP 2009, 2010, 2011, 2012 (inclusief samenvatting) • Brief i.o. 2008, 2009, 2010, 2011 • Maatschappelijk jaarverslag 2009, 2010, 2011, 2012 • Managementletters Deloitte 2009, 2010, 2011, 2012 • WSW Faciliteringsvolume 2009, 2010, 2011, 2012, 2013
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Profielschets RvC 2011 • Reglement RvC 2011 • Reglement Auditcommissie 29-11-2012 • Reglement regionale geschillencommissie • RvC afweging samenstelling RvC 2012 • Selectie Accountant 2011 • Transparant besturen 2012 • Plan, control & goal cyclus 2010-2013 • Beloningsrapport bestuur en RvC 2009/ 2010/ 2011/ 2012 • Directiestatuut 2002 • Integriteitsbeleid 2009 • Integriteitscode medewerkers

	<ul style="list-style-type: none">• Klachtenregeling 2013• Klokkenluidersregeling• Agenda en verslag RvC vergaderingen 2012 en 2013• Programma en verslag Zelfevaluatie RvC 2010 en 2012• Zelfevaluatie visitatie 2009• Managementovereenkomsten 2012, 2013• Jaarverslag 2009, 2010, 2011, 2012• Sociaal Jaarverslag 2009, 2010, 2011, 2012• Woningmarkt feiten en cijfers huurmarkt• Woningmarkt feiten en cijfers regio NHN• Klantgerichtheid personeelsbijeenkomst• I&O research marktonderzoek
--	---

Geïnterviewde personen

Directeur/bestuurder

- De heer A. Gieling

Managementteam

- De heer T. Spek, adjunct-directeur
- De heer J. Leystra, manager Woonteam
- De heer C. Vlaar, manager Voorraadbeheer
- De heer D. Tijsseling, Control & Treasury

Raad van commissarissen

- De heer A. Notermans, voorzitter
- Mevrouw E. Weel, vice-voorzitter
- De heer B. Reus, lid
- Mevrouw A. Rol, lid
- De heer B. Van Overeem, lid

Ondernemersraad

- De heer H. Commandeur, voorzitter OR
- De heer L. Zwetsloot, secretaris OR

Gemeenten

- De heer B. Nootbos, wethouder Stede Broec
- De heer A. de Jong, beleidsambtenaar Stede Broec
- De heer D. te Grotenhuis, wethouder Drechterland
- De heer P. Schaper, beleidsmedewerker Drechterland

Huurdersbelangenvereniging Menkveste

- De heer M. De Vries, interim-voorzitter
- De heer K. Velt, penningmeester

Zorg- en welzijnsinstanties

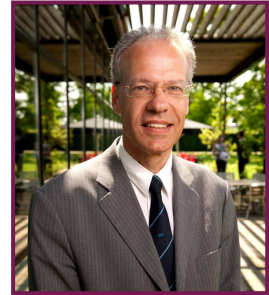
- De heer A. Dekker, Esdégé Reigersdaal
- De heer L. Visser, RIBW
- Mevrouw K. Houwen, Stichting Welzijn Stede Broec

Adviseurs

- Mevrouw G. van Schie, Improving Business (project van goed naar beter)
- De heer G. Bergers, Vabi Software (project strategisch voorraadbeleid)
- De heer N. Van der Laar, SME Advies (project energie met huurders)

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

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



Voorzitter

H.D. Albeda (Hein)

Korte kennismaking

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

Visitaties

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

Reeds gevisiteerd

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

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

Specifieke deskundigheid

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

Kort CV

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

Nevenfuncties

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

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

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

De Woonschakel te Medemblik

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

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

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

Naam : de heer H.D. Albeda
Geboortedatum : 20/2/1959
Handtekening : 
Datum : 10/4/2013



Algemeen commissielid

R.B. de Haas (Ron)

Korte kennismaking

Mijn kennis over de volkshuisvesting en het functioneren van corporaties heb ik opgedaan in verschillende functies. Om te beginnen in mijn functie als bestuurder: ik ben tien jaar lang bestuurder geweest van een corporatie in Almere en ben na de fusie met Ymere, togetreden tot de raad van bestuur van de nieuwe organisatie. Daarvoor heb ik als directeur Ontwikkelingsbedrijf gewerkt bij de gemeente Vleuten-De Meern. Ik was in die functie vooral betrokken bij de ontwikkeling van Leidsche Rijn. Nu werk ik als zelfstandig adviseur en interim-manager. Ik ben actief op het terrein van proces-, project- en programmamanagement, met name bij gebiedsontwikkeling. Ik verbind de belangen van verschillende betrokken partijen, zodat er samenwerking en resultaat ontstaat. Daarnaast heb ik diverse toezichthoudende functies vervuld, ondermeer bij een grotere zorginstelling en een buurtbeheerbedrijf. Momenteel ben ik lid van drie raden van commissarissen van woningcorporaties.

Visitaties

Governance, Presteren naar Ambities en Presteren naar Opgaven; dat zijn voor mij de onderwerpen waar ik mijn aandacht op vestig. Bij deze drie velden kan ik putten uit mijn ervaring en kennis. Bij Governance kijk ik naar de rol van bestuurder en toezichthouder; in beide functies ben ik actief geweest. Bij Presteren naar Ambities en Opgaven kan ik me, vanuit mijn eerdere ervaringen, zowel in het perspectief van een corporatie als in het perspectief van een gemeente verplaatsen. Visitaties hebben in mijn optiek een spiegelende functie. Kansen en verbeterpunten worden zichtbaar, doordat een buitenstaander kritisch naar verrichte prestaties kijkt en verdiepende vragen stelt. De visitatiegesprekken zijn daarom belangrijk in het verbetertraject. Daar besteden wij in de commissie dan ook veel tijd aan in de voorbereiding. De verantwoording van de prestaties is mede van belang voor de belanghebbenden, om zo meer zicht te krijgen op het functioneren van de corporatie.

Reeds gevisiteerd

2009 Woonstichting De Marken, Schalkhaar
2010 Habeko Wonen, Hazerswoude-Dorp
2010 Woonstichting VechtHorst, Nieuwleusen
2012 Casade, Waalwijk
2013 De Woonschakel, Medemblik

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis en ervaring van het werken met en bij corporaties, vanuit perspectief gemeente en corporatie
- Bestuurlijke en toezichthoudende kennis en ervaring

Kort CV

- Geboren in 1958
- Opleiding: Hoger Bestuursambtenaar, Management bij overheidsorganisaties, Volkshuisvesting, Projectmanagement en Mediation
- Tot 1985 Verschillende beleidsfuncties bij diverse gemeenten
- 1985-1988 Hoofd afdeling Algemene Zaken, gemeente Kamerik
- 1989-1993 Hoofd afdeling stadsontwikkeling/adjunct-directeur openbare werken, gemeente Woerden
- 1993-1998 Directeur Ontwikkelingsbedrijf gemeente Vleuten-De Meern, belast met ontwikkeling Vinex-locatie Leidsche Rijn
- 1998-2007 Bestuurder woningcorporatie (vanaf 1998 tot 2004 directeur-bestuurder WVA te Almere, na de fusie met Gemeentelijk Woningbedrijf Amsterdam van 2004 tot 2008 lid van Raad van Bestuur van Ymere)
- 2008-heden Zelfstandig adviseur

Nevenfuncties

- 1999-2003 Voorzitter bestuur buurtbeheerbedrijf te Almere
- 2000-2007 Voorzitter bestuur bij Domare (wonen, zorg, welzijn) te Almere
- 2004-2011 Voorzitter raad van toezicht Careyn (Zuwe-Aveant) bij zorginstelling in regio's Utrecht, Rotterdam en Breda
- 2008-heden Vicevoorzitter raad van commissarissen bij woningcorporatie GroenWest te Woerden
- 2009-heden Lid raad van commissarissen bij woningcorporatie Woonbron te Rotterdam
- 2013-heden Voorzitter raad van commissarissen bij woningcorporatie SSW te Bilthoven

Meer informatie: <http://www.linkedin.com/pub/ron-de-haas/6/850/a96>

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetokende, lid van de visitatiecommissie van:

De Wooschakel te Medemblik

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

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

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

Naam : de heer R.B. de Haas

Geboortedatum : 22 december 1958

Handtekening : 

Datum : 10 april 2013

Secretaris

Drs. A. de Klerk (Annet)



Korte kennismaking

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

Visitaties

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

Reeds gevisiteerd

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

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

Specifieke deskundigheid

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

Kort CV

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

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

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

De Woonschakel te Medemblik

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

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

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

Naam : mevrouw drs. A. de Klerk

Geboortedatum : 8 april 1969

Handtekening : 

Datum : 11 april 2013



Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : De Woonschakel

Jaar visitatie : 2013

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

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

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

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 23 oktober 2013

Handtekening

Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

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

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

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

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

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

Bijlage 4 Definities

Aftoppingsgrenzen

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

Balanced Scorecard

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

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

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

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

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

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

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

Netto bedrijfslasten

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

Netto kasstroom

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

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

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

Rentelasten op leningenportefeuille

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

Schuldverdienratio

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

Solvabiliteit

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

Vermogensovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

WMO

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

WOZ-waarde

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

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)

Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep		7,2		7,2
<i>Beschikbaarheid</i>				
Kernvoorraad (waarvan voor doelgroepen): <ul style="list-style-type: none"> • Drechterland (2012): 504 (159) • Stede Broec (2012): 2.183 (761) • Koggenland (2012): 493 (181) • Medemblik (2011): 2.358 (693) 				
Totaal bezit: 2010: 5.674 2011: 5.648 2012: 5.563 waarvan kernvoorraad: 2010: 5.339 2011: 5.355 2012: 5.258 Goedkope kernvoorraad: 2010: 1.117 2011: 1.109 2012: 1.063 Betaalbare kernvoorraad: 2010: 4.222 2011: 4.246 2012: 4.193 Dure huurwoningen: 2010: 335 2011: 293 2012: 307 Tbv Jongeren: 2010: 318 2011: 322 2012: 318	Kernvoorraadbeleid: Minimale kernvoorraad: 5.050 Waarvan goedkoop: 700 Waarvan betaalbaar: 3.800 Tbv jongeren: 235 Tbv senioren: 1.050		In de prestatieafspraken met de 4 kerngemeenten zijn de opgaven vastgelegd. Prestatieafspraken over de Kernvoorraad (waarvan voor doelgroepen): <ul style="list-style-type: none"> • Drechterland: 400 (60) • Stede Broec: 1.800 (600) • Koggenland: 400 (125) • Medemblik: 1.900 (600) Totaal 4.500	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012	Cijfer
Tbv senioren: 2010: 1.304 2011: 1.321 2012: 1.238				
<ul style="list-style-type: none"> • Passend toewijzen en tegengaan woonfraude. CFV 2011 te goedkope toewijzing 2008-2011: 5,3% • Keuzevrijheid voor de doelgroep: Voor hogere inkomens is in de periode 2011-2012 apart beleid uitgevoerd om verhuur in een huurwoning in de kerngemeenten mogelijk te maken. Vanaf 1-1-2013 is dit vanwege aangescherpte wetgeving niet meer mogelijk (DAEB-niet DAEB, peildatum huur verplaatst van 1 januari naar ingangsdatum huurovereenkomst) 	<p>Hoofdlijnen huidig huurbeleid: er wordt geen inkomensafhankelijk huurbeleid toegepast de huren van alle woningen worden met 4% verhoogd waarbij geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - specifieke woningen voor jongeren < 23 jaar de huur maximaal € 374,44 zal bedragen - specifieke goedkope woningen de huur maximaal € 574,35 zal bedragen - betaalbare woningen de huur zoveel mogelijk beperkt tot € 681,02 <p>Notitie huurbeleid hogere inkomens oktober 2010.</p>		EU-toewijzing max. 10% afwijking.	
<p><i>Betaalbaarheid</i></p> <p>Mutatiewoningen worden volgens het huurbeleid verhuurd.</p> <p>Volgens EU regelgeving. CFV 2011 te goedkope toewijzing 2008-2011 5,3%</p> <p>Overige woonlasten Serviceabonnement (deelname > 3.700 huurders)</p>	<p>Huurbeleidsplan: Vanaf 1 juli 2013 geldt voor goedkope en betaalbare woningen een vraaghurpercentages van 70% van de wettelijke maximaal redelijke huur. Voor dure woningen en een aantal nieuwbouwcomplexen bedraagt de vraaghuur 85-100% afhankelijk van de marktsituatie en investeringskosten. Bij verhuizingen zullen deze percentages voor de nieuwe huurder gaan gelden.</p> <p>De EU regelgeving wordt nageleefd waarbij minimaal 90% van de mutatiwoningen wordt toegewezen aan huishoudens met inkomen < € 34.229</p> <p>Huurders kunnen ervoor kiezen om een serviceabonnement af te sluiten t.b.v. het klein onderhoud. Per maand € 4,75.</p> <p>Voor de seniorencomplexen wordt betaald voor een huismeester, hierin zit ook het service-abonnement.</p>		<p>Vastgelegd in prestatieafspraken met de vier kerngemeenten. Huurbeleidsplan plus aanvullende overeenkomst 1-7-2013 met HBV n.a.v. inkomensafhankelijk huurbeleid.</p> <p>Algemene bepalingen opgenomen in regionale huisvestingsverordening met verwijzing naar EU-norm in toelichting.</p> <p>Afspraken HBV. Prijs service-abonnement is met instemming van HBV vastgesteld.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012	Cijfer
<i>Bevorderen eigen woningbezit</i>				
<p>Aantal verkochte woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2010: 19 • 2011: 21 • 2012: 14 <p>Tussenvormen: Woonschakelkoop is er in 2010 mee gestopt (reden o.a. risico, effectiviteit o.v. lage verkoopprijzen kale verkoop, marktontwikkeling, risicobeheerbalans) m.u.v. verplichting nieuwbouw vanuit voormalige gemeenten Koggenland. Deze worden bij terugkoop weer verkocht o.b.v. Woonschakelkoop. De overige woningen worden in de vrije verkoop opgenomen.</p>	<p>Opgave volgens beleidsplan verkoop van 75 woningen 2010-2013. 15 december 2011 is het verkoopbeleidsplan geactualiseerd. Doelstelling is om jaarlijks 10 woningen te verkopen ter dekking in begroting uit totaal 345 voor verkoop gelabelde woningen.</p> <p>Nakoming overeenkomst gemeente t.a.v. tussenvormen kopen/huren bij 16 woningen.</p>		<p>Volgens de prestatieafspraken verkoop van (maximale norm):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stede Broec: 25 • Drechterland: 25 • Koggenland: 25 • Medemblik: 10 <p>Tussenvorm conform Woonschakelkoop.</p>	
Kwaliteit woningen en woningbeheer		7,5		7,7
<i>Kwaliteit en onderhoud bezit</i>				
	<p>Voor het woningbezit t/m 1975 is de (woning)technische levensduur her bepaald. Voor behoud van de beoogde kwaliteit van het bezit moeten onderhoudsmaatregelen in de meerjarenbegroting zijn opgenomen. Het moment van einde levensduur van woningen bepaalt ook de uitvoeringsvoorschriften voor het dagelijks onderhoud van de woningen. Om tot een verantwoorde afweging te komen van de einde levensduur worden scenario- berekeningen uitgevoerd op complex- of wijkniveau. Naast het reguliere planmatig onderhoud is in 2012 Vabi Assets in de organisatie geïmplementeerd. Een beleidsmodule waarin investeringen met verduurzaming/levensduurverlengingen en sloop/verkoop worden doorgerekend.</p>			
<p>NPO p/won: Realisatie ultimo 2012 € 603 per woning</p> <p>PO P/won: Realisatie ultimo 2012 € 847 per woning</p> <p>Tevredenheid over de woning: Voorafgaand aan de scenario-berekeningen om strategische besluiten vast te stellen, is gestart met gesprekken met bewoners en zijn enquêtes uitgevoerd. Nadrukkelijk wordt gevraagd naar de tevredenheid over de woning.</p>	<p>NPO p/won max. peil 1-1-2010 € 750 + index. Norm 2013 € 782 (beleidsplan).</p> <p>PO p/won 2014-2017 max. € 700 +index. Norm 2013 € 811 (beleidsplan).</p> <p>Mening van bewoners wordt meegenomen in de besluitvorming v.w.b. de toekomst van complexen/wijken. Medio 2013 is voor 700 woningen de mening van de klant gevraagd.</p>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012	Cijfer
<i>Dienstverlening</i>				
<p>Kwaliteit dienstverlening: Tevredenheid over dienstverlening in de periode 01-05-2012 t/m 22-04-2013 is d.m.v. de Klantcontact Monitor de klanttevredenheid onderzocht. Gemiddeld algemeen waarderingscijfer onderzoek 2012 is 7,9. Persoonlijk opleidingsplan met medewerkers is besproken, benutten van loopbaanontwikkelingsbudget wordt gestimuleerd</p>	<p>Verhogen klantgedrevenheid en 90% van de klantcontacten goed laten verlopen (beleidsplan). In 2012 is De Woonschakel begonnen met de voorbereiding tot implementatie van een verbetering in werkwijze naar klanten. Uitgangspunt voor het verandertraject 'Van goed naar beter' waren de volgende doelstellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • goed bereikbaar voor de klant via alle kanalen. Klant krijgt in 80% van de vragen in 1 keer antwoord. • zoveel mogelijk eenvoudige, gestandaardiseerde klantprocessen. • de dienstverlening en antwoorden op de klantvragen zijn over alle kanalen gelijk. • het is van belang kennis en informatie te hebben van de klant. • competenties van de medewerkers sluiten aan bij hun rol in de organisatie. • klantgericht werken is een kwestie van houding en gedrag, normen en waarden tegenover de klant. 			
	<p>Uniformering is onderdeel van het project, maar de klantservice hoeft niet één team te zijn, het gaat om toepassing van dezelfde werkwijze. Na invoering per 1 maart 2013 zal in het 4^e kwartaal 2013 onderzoek onder klanten plaats vinden om te meten of de nieuwe werkwijze succesvol is. Ook de berekening van de terugverdienperiode ten opzichte van de investering van €0,5 mln zal worden getoetst. Op basis van reacties van klanten en medewerkers verwachten wij in de doelstelling te zijn geslaagd.</p>			
<i>Duurzaamheid en energie</i>				
<p>Aantal woningen die voldoen aan energienormen/label A, B, C: 4.033 (ultimo 2012)</p> <p>Investering milieumaatregelen ultimo 2012: € 2,4 miljoen.</p> <p>In de beleidsplanperiode zijn bijna 800 woningen voorzien van dakisolatie. De doelstelling van 60% is gehaald. In 2012 is de voortgang stopgezet door het ministerie van EZ vanwege de Flora en Fauna wet. Een ecologisch rapport is noodzakelijk.</p>	<p>Het energiebeleidsplan 2010/2013 gaat uit van het verbeteren van de bestaande woningvoorraad met een minimale restant exploitatietermijn van 15 jaar tot tenminste een groen label: A, B of C. Ambitie 2013: 4.000 woningen (investering milieumaatregelen: € 3,5 miljoen)</p> <p>De beleidsplanperiode 2010/ 2013 heeft een streefniveau van 60%. Voor de overige 40% wordt een motivatie voor lager niveau vastgesteld.</p>		<p>De Woonschakel heeft opgaven in 2010 bepaald. De afgelopen jaren zijn de 4 kerngemeenten hier ook actief in geworden richting corporatie. Inmiddels wordt op diverse vlakken samengewerkt. Waar mogelijk wordt binnen de gehele regio eenzelfde normenkader bepaald (EPC bij nieuwbouw, GPR etc.)</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012	Cijfer
Daarna nieuw plan van aanpak. Uitvoeringsvertraging ca. 1 jaar.	Alle huurwoningen met exploitatieduur van > 15 jaar hebben in 2017 een A, B of C label (groen label).			
<p>Huurders: Vanaf 1 okt 2011 t/m 30 sept 2012 heeft een project gericht op gedragsverandering onder bewoners op het gebied van energieverbruik gedraaid. In totaal hebben 1.405 huurders meegedaan aan het project (25%). De deelnemers aan de weddenschap bespaarden gemiddeld ruim meer dan 10%, daarmee zijn de doelstellingen behaald.</p> <p>Kantoor: De Woonschakel heeft op het hoofdkantoor zonnepanelen geplaatst, andere daken kunnen volgen na onderhoudsaanpak dak en acceptabele kostenbaten analyse. Verlichting werkruimten waar mogelijk uitgerust met bewegingssensoren voor lichtgebruik.</p>	Doel was om 1.400 huurders te bezoeken door energiecoaches die een advies gaven hoe en hoeveel energie bespaard kon worden. Doel: 25% van onze huurders 10% minder energie laten verbruiken. Er werden ook workshops gegeven op het gebied van energiebesparing en is een weddenschap georganiseerd waarbij huurders een geldbedrag konden winnen als ze in 1 jaar minimaal 10% energie hadden bespaard. De deelnemers aan de weddenschap gold voor ons als controlegroep voor alle deelnemers aan het project. Gedragsverandering bewoners op het gebied van energiebesparing.		De Woonschakel werkt energiezuinig en stimuleert bewoners actief tot energiezuinig gedrag.	
Alle nieuwbouwwoningen voldoen aan regionale EPC afspraken.			Bij nieuwbouw voldoen aan de dangelende eisen. Actieve inzet van gebruik duurzame materialen.	
Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften		7,5		7,5
<p>Opgeleverde nieuwbouw specifieke huisvestingsbehoefte:</p> <p>Nultredenwoningen: 2010: 38 2011: 10 2012: 16 2013: 10</p> <p>Begeleid wonen: 2010: 0 2011: 59 2012: 0 2013: 35</p> <p>(Liftappartementen): 2010: 19 2011: 36 2012: 35 2013: 0</p>	<p>Realisatie van kleine projecten voor huisvesting van mensen met dementie met aandacht voor scheiding van wonen en zorg waar noodzakelijk (beleidsplan).</p> <p>Beleidsplan 2010-2013: 140 woningen nieuwbouw specifiek voor ouderen en/of begeleid wonen projecten en drie woonzorgprojecten.</p>		<p>Geen exact woningaantal bepaald, maatwerk is uitgangspunt. Richtlijn vormen wel de regionale afspraken en de doorvertaling hiervan naar lokale woonvisies. Geen harde opgave uit regio v.w.b. kleine particuliere zorginitiatieven. Inspelen op ontwikkelingen in samenleving.</p> <p>Ambities worden per project vastgelegd met partners in intentieverklaringen (bijv. Esdégé, Philadelphia, Omring).</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012	Cijfer
4 ^e kwartaal 2013 wordt gestart met verbouwing aangekochte pastorie in Westwoud (overname van collega corporatie) voor realisatie 8 plaatsen voor mensen met dementie vanuit dorp Westwoud i.s.m. kleine lokale stichting (vrijwilligers met zorgachtergrond i.c.m. professionele zorgverlening).				
	In totaal worden minimaal 1.050 woningen gereserveerd voor de doelgroep senioren en minimaal 235 woningen voor de doelgroep starters		Met zorginstellingen Omring en Wilgaerden zijn afspraken vastgelegd m.b.t. toewijzing van woningen in zorgcomplexen aan mensen met een CIZ indicatie.	
	Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen via maatwerk (niet vooraf specifiek bepaald).		Bilaterale afspraken met (zorg)partners met Omring/Wilgaerden/Esdégé etc.	
Aan deze opgave werkt De Woonschakel mee. De Woonschakel heeft in alle gevallen medewerking verleend aan verzoeken van gemeenten met het beschikbaar stellen van woningen t.b.v. statushouders.			De opgaven v.w.b. statushouders wordt door de provincie opgelegd aan de gemeenten. Beschikbaar stellen woningen voor statushouders (40-100% afhankelijk van marktaandeel huurwoningen De Woonschakel) in gemeente (prestatieafspraken).	
(Des-)investeren in vastgoed		7,5		7,2
<i>Nieuwbouw</i>				
Opgeleverd: 2010: 57 2011: 105 2012: 59 2013: 57 Hiervan waren 168 eenheden nultreden/begeleid wonen en 2 woonzorgprojecten (Agatha Horstenburgh (Obdam), Snijderveld (Obdam). Woonzorgontwikkelingen rondom Gezinspaviljoen (Bovenkarspel) en Martinus Maartenshof (Medemblik) waren voorzien maar zijn niet in uitvoering gekomen door besluit zorgorganisatie.	225 woningen opgeleverd waarvan 140 specifiek ouderen/ begeleid wonen en 3 woonzorgprojecten (beleidsplan)		225 woningen passend binnen regionale woonvisie en marktaandeel huurwoningen voor De Woonschakel in kerngemeenten.	
<i>Sloop</i>				
Gesloopt: 2010: 26 2011: 0 2012: 20 2013: 0	75 woningen (beleidsplan)		Ambities de Woonschakel opgenomen in prestatieafspraken.	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012	Cijfer
De sloop van 14 woningen Plantsoenstraat Abbekerk is na overleg met bewoners uitgesteld. De sloop van 16 woningen Randwijk Medemblik is uitgesteld naar 2017 na afronding renovatie aanpak 90 woningen.				
<i>Verkoop</i>				
Verkocht: 2010: 19 2011: 21 2012: 14 2013 t/m juni: 8	75 woningen (beleidsplan)		Volgens de prestatieafspraken verkoop van (maximale norm): • Stede Broec: 25 • Drechterland: 25 • Kogenland: 25 • Medemblik: 10	
<i>Maatschappelijk vastgoed</i>				
Multifunctionele gezondheidsaccommodatie Snijdersveld in Obdam gerealiseerd (apotheek, huisarts, fysio, peuterspeelzaal, PG-eenheden, centrum Jeugd & Gezin). Investering dorps huis Venhuizen op verzoek gemeente/huisartsen voor uitbreiding functies. Projectbegeleiding multi-accommodatie Postkantoor in Stede Broec. De Woonschakel levert technische expertise aan derden via meerjarenbegrotingen en gescheiden adviezen aan organisaties aan gemeenten gelieerd (besturen dorps huizen) en VvE's waar de corporatie zelf geen onderdeel van uitmaakt (basis meerjarencontract of eenmalige opdracht).	Op basis van lokale behoeften leveren van maatwerk.		Geen opgaven/afspraken vooraf.	
Kwaliteit van wijken en buurten		7,0		7,0
<i>Leefbaarheid</i>				
Uitgevoerde projecten zijn o.a. Zanglijster/Veilingstraat/Prunusstraat (Drechterland)/Abdij (Stede Broec)/Valbrug (Medemblik) / Snijdersveld (Obdam) met inbreng via gesprekken met bewoners en waar mogelijk actieve deelname. Zie projectplannen/evaluaties waaruit blijkt dat doelstellingen behaald zijn. Voorlichtingsbijeenkomst i.s.m. ex-inbreker en wijkbezoek is gehouden welke navolging bij de gemeente kreeg voor andere wijken.	Opzetten tijdelijke contactpunten in aandachtsgebieden. Directe gesprekken met huurders, geven workshops, opzetten leefbaarheidsprojecten met bewoners en t.b.v. maatschappelijke stages (beleidsplan) 5 projecten waarbij De Woonschakel als trekker fungeert.		In prestatieafspraken met de 4 kerngemeenten zijn aandachtspunten benoemd en termijn voor onderzoek leefbaarheid door gemeenten.	
<i>Vitale buurten en wijken</i>				
Voor dit onderdeel werden workshops i.s.m. Nibud georganiseerd en in eigen beheer workshops Klussen in huis/brandpreventie (m.m.v. lokale brandweer).				

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2009 - 2012	Geformuleerde ambities 2009 - 2012	Cijfer	Opgaven 2009 - 2012	Cijfer
Ook realisatie van voorzieningen (o.a. speelplaats, upgrading openbare ruimten/groen maken hier onderdeel van uit.				
Projecten uitgevoerd vanuit financiering leefbaarheidsfonds in gemeenten. Dotaties aan fondsen uitgevoerd.	Leefbaarheidsfonds wordt gebruikt om kleinschalige leefbaarheidsprojecten snel te kunnen uitvoeren (geen reguliere taak/onderhoud gemeente of corporatie)		Voor kleinschalige projecten is een gezamenlijk leefbaarheidsfonds met gemeenten gevormd (prestatieafspraken).	
<i>Sociale stijging en emancipatie</i>				
<p>Jeugd: Voor dit onderdeel werden workshops voor jeugd 'op jezelf wonen' georganiseerd gericht op financiën. Bij het project Snijdersveld werd de ambitie t.a.v. maatschappelijke stages ingevuld. Aan de praktijkschool Grootebroek is een woning beschikbaar gesteld voor leerproject zelfstandig wonen voor scholieren op deze school. Verwacht mag worden dat een groot deel van deze scholieren in de praktijk op een woning in de huursector zijn aangewezen. I.s.m. met Woonbond/HBV organiseren van workshop participatie voor bewonerscommissies in complexen van de corporatie.</p>	25 maatschappelijke stages.			

Bijlage 6 Checklist Governancecode

HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

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





In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode Woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om goed governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)

Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno/drukkers BV, Arnhem

I Naleving en handhaving van de code

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Hoofddijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet. De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.	 
2. Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).	
3. Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	

II. Het bestuur

II.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;	⊙
b) de operationele en financiële doelstellingen;	⊙
c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;	⊙
d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;	⊙
e) wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;	⊙
f) indien aanwezig het bestuursreglement.	⊙
De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	⊙
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	⊙
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;	⊙
b) een voorstel tot wijziging van de statuten;	⊙
c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;	⊙
d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;	⊙
e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;	⊙
f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;	⊙
g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie;	⊙
h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.	⊙
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):	
a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;	⊙
b) een integriteitcode, geplaatst op de website;	⊙
c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;	⊙
d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;	⊙
e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering;	⊙
f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;	⊙
g) een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.	⊙

- | | |
|---|---|
| <p>5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.
Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.</p> |  |
| <p>6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.
Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.
Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.</p> | 

 |
| <p>7. Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.
De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.</p> | 
 |
| <p>8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).</p> |  |

II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur





Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Status



Uitwerking

- | | |
|--|---|
| <p>1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).
De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.</p> | 
 |
| <p>2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.</p> |  |
| <p>3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.
Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.
Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.</p> | 

 |

- | | |
|---|---|
| 4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen. | ○ |
| 5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst. | ○ |

II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

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

- De RvC bereikt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders. ①
8. De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichhoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen. ①

III.2 Onafhankelijkheid

Uitwerking

Status

1. De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn. ①
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag. ①
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:
 - a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest; ①
 - b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf; ①
 - c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is; ①
 - d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt; ①
 - e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden; ①

- f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingsaangelegenheden; ○
- g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is; ○
- h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is; ○
- i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders. ○

III.3 Deskundigheid en samenstelling

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling. De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst.	○
In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert.	○
Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren.	○
De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.	○
2. Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.	○
3. Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.	○
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris.	●
De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.	○
5. Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.	○
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden.	○
Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	○

III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:	
a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;	○
b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC;	○
c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren;	○
d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren;	○
e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen;	○
f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen;	○
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie.	○

III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

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

Auditcommissie

4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:	
a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode;	○
b) de financiële informatieverschaffing (keuze van accountingpolicy's, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);	○
c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;	○
d) de voorgeschreven financiële informatieverschaffing aan de externe toezichthouder.	○

5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ○
6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ○
7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ○
8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ○
9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. ○

Selectie- en remuneratiecommissie

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

III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking

- | | <u>Status</u> |
|---|---------------|
| 1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang. ○ | ○ |
| 2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft. ○ | ○ |
| 3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting. ○ | ○ |

- | | |
|--|--------|
| 4. Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is. | ● |
| 5. Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.
De delegatie is slechts van tijdelijke aard. | ○
○ |
| 6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen. | ○ |

III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

Principe

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW.

De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.

De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC.

Status

●

○

●

Uitwerking

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

●

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

IV.1 Financiële verslaggeving

Uitwerking

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

Status

●

○

○

○

De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.

0

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

Uitwerking

Status

1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC. 0
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant. 0
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden. Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. De beoordeling wordt besproken in de RvC. De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie. 0
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC. 0

IV.3 Interne controle functie

Uitwerking

Status

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren. 0

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

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.	⊙
Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:	
A Met betrekking tot de accountantscontrole:	
• Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;	⊙
• Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.	⊙
B Met betrekking tot de financiële cijfers:	
• Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;	⊙
• Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;	⊙
• Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.	⊙
C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:	
• Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;	⊙
• Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;	⊙
• Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.	⊙

V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

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

Uitwerking

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

Status

○

○

○

V.2 Visitatie

Principe

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

Status

○

Uitwerking

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

○

○

○



Aan Raeflex
t.a.v. mw. W. de Water
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

Datum : 18 november 2013
Behandeld door : A. Gieling
Onderwerp : visitatierapport

Geachte mevrouw De Water,

Op 31 oktober 2013 heeft de visitatiecommissie van stichting Raeflex haar eindrapport uitgebracht aan De Woonschakel. Graag maken wij van de gelegenheid gebruik om hier een reactie op te geven.

Naar de mening van bestuur en Raad van Commissarissen geeft het rapport een goede weergave en inzicht in de geleverde prestaties van De Woonschakel in de periode 2010-2013. Wij zijn positief over het verkregen eindcijfer en met name over de hoge waardering die wij van onze belanghouders mochten ontvangen.

De beoordelings- en waarderingsmethodiek van het huidige visitatiestelsel bij woningcorporaties heeft een dempend effect in de spreiding van de cijfermatige scores. Zowel naar de onder- als bovenkant had de visitatie naar ons oordeel tot een grotere spreiding van scores mogen uitvallen waardoor meer prikkels, verbeterpunten en waarderungen voor de corporatie en haar omgeving zichtbaar zouden zijn geworden. In tegenstelling tot voorgaande visitatierapporten biedt het rapport minder 'smart' en concrete aanbevelingspunten voor verbeteringen of ambities voor het nieuwe beleidsplan. Het visitatierapport vormt echter een goede reflectie en zal uiteraard in totaliteit betrokken worden bij het in 2014 op te stellen beleidsplan.

Tot slot hechten wij er aan om een woord van dank uit te brengen aan de leden van de visitatiecommissie. De uitvoeringswijze en het contact met de commissie hebben wij als positief en constructief ervaren.

Met vriendelijke groet,


A.B.M. Gieling
directeur

Randweg 11a 1671 GG Medemblik
Postbus 72 1670 AB Medemblik
Tel. : 0227 54 54 54

www.dewooschakel.nl
info@dewooschakel.nl

Iban : NL96 BNGH 0285 0336 11
BTW : 81 03 03 802 B01
KvK : 36.00.4130