



KWH



**Maak kennis
met kwaliteit**

Visitatierapport

KWH-Visitatie Woningcorporaties

Deel I: Maatschappelijke prestaties

Woningbouwvereniging Langedijk

Rotterdam, juni 2009

Colofon

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

Visitatieteam:

ir. Cor Pijlman, voorzitter
Karin Rosielle MBA, visitator
drs. Elly Adriaansz, secretaris

Inhoudsopgave

Voorwoord

0	Samenvatting	6
0.1	Beoordeling per ratio	6
0.2	Beoordeling per prestatievelld	7
0.3	Samenvattende scorekaart	8
0.4	De prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk: een recensie	9
1	Inleiding	11
1.1	Visitaties in de corporatiesector	11
1.2	De KWH-aanpak van visitaties	12
1.3	Woningbouwvereniging Langedijk en haar werkgebied: een impressie	14
1.4	Leeswijzer	14
2	Presteren naar opgaven (PnO)	16
2.1	De maatschappelijke opgaven in Langedijk	16
2.2	Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties	16
2.3	Presteren naar Opgaven (PnO): II Kennis en Inzicht	21
2.4	Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning	21
2.5	Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring	22
2.6	Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)	22
3	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	23
3.1	Missie en ambities	23
3.2	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): I Prestaties	23
3.3	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): II Kennis en Inzicht	28
3.4	Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): III Planning	28
3.5	Presteren naar Ambities en Doelen (PnA/D): IV Monitoring	29
3.6	Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	29
4	Presteren volgens Belanghouders (PvB)	30
4.1	De belangrijkste belanghouders van Woningbouwvereniging Langedijk	30
4.2	Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties	30
4.3	Presteren volgens Belanghouders (PvB): II Kennis en Inzicht	33
4.4	Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning	33
4.5	Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring	34
4.6	Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)	34
5	Presteren naar Vermogen (PnV)	35
5.1	Enkele kerngegevens	35
5.2	Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties	35
5.3	Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie	37
5.4	Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel	37
5.5	Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering	37
5.6	Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)	38
6	Governance	39
6.1	Goed bestuur	39

6.2	Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding	40
6.3	Beoordeling visitatiecommissie: Governance	41

Bijlagen

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

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de maatschappelijke visitatie van Woningbouwvereniging Langedijk over de periode 2004-2008 die is uitgevoerd op basis van de KWH-Visitatiemethode. KWH is een door de SEV/Auditraad geaccrediteerde organisatie. Met behulp van deze visitatiemethode zijn de prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk, de kwaliteit van het maatschappelijk ondernemen en de borging hiervan beoordeeld.

De visitatie van Woningbouwvereniging Langedijk is in meerdere opzichten bijzonder. Ten eerste omdat zij een corporatie is waar fusies vooralsnog aan voorbij zijn gegaan en zij een van de weinigen is die zich woningbouwvereniging mag noemen. Ten tweede omdat zij - ondanks haar kleine omvang - er voor gekozen heeft zich te laten visiteren op basis van de vernieuwde KWH-visitatiemethodiek. Deze methodiek is gebaseerd op de door de SEV/Auditraad ontwikkelde methodiek (versie 3.0) en aangevuld met onderdelen van de KWH-meetproducten.

Woningbouwvereniging Langedijk heeft zich bijzonder ingespannen om deze visitatie mogelijk te maken. Zij heeft haar 'ramen en deuren opengegooid', de visitatiecommissie toegang gegeven tot haar belanghouders, huurdersvertegenwoordigers, toezichthouder, medewerkers en niet te vergeten een groot aantal beleidsdocumenten. Zij heeft zich hiermee kwetsbaar durven opstellen. Dit getuigt van durf en ondernemerschap en de bereidheid om te leren en verantwoording af te leggen.

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

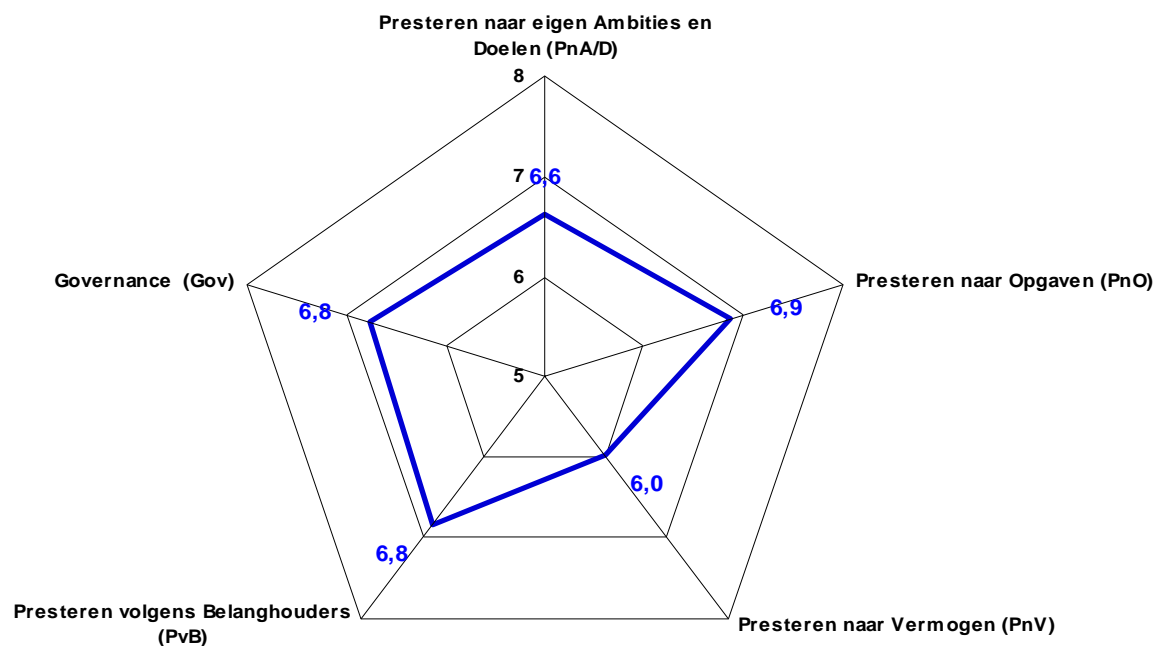
mr. Sjoerd Hooftman
directeur-bestuurder KWH

0 Samenvatting

In deze samenvatting geven wij in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Woningbouwvereniging Langedijk.

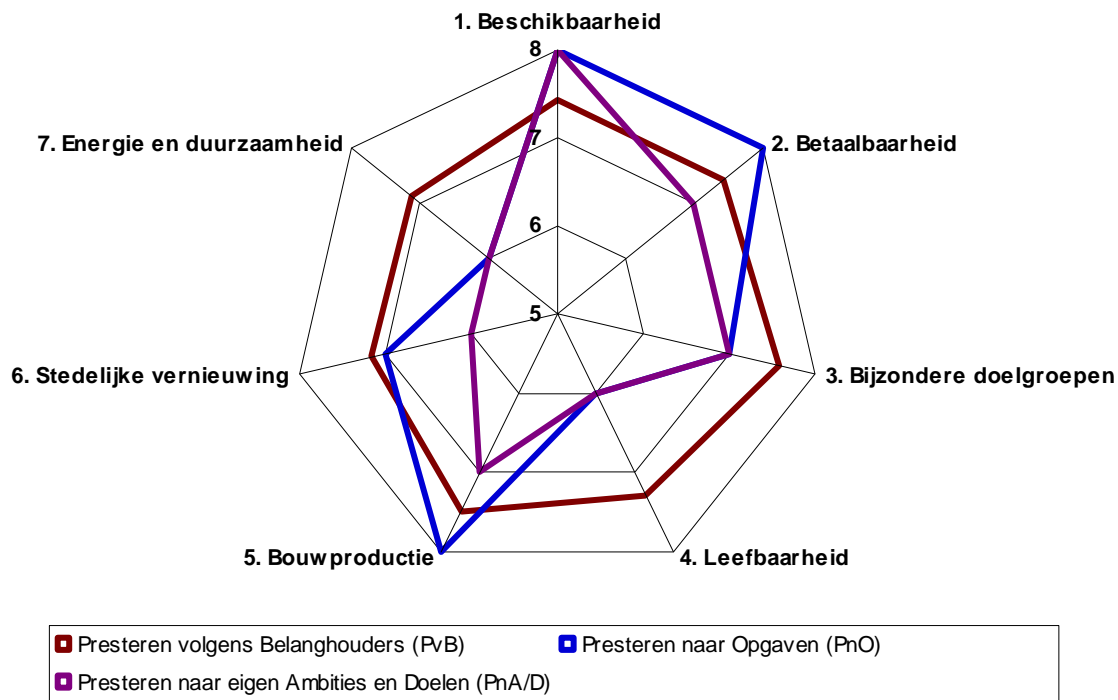
0.1 Beoordeling per ratio

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



De prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk worden gemiddeld met een **6,6** gewaardeerd. De hoogste score 6,9 wordt behaald op de ratio Presteren naar Opgave (PnO), gevolgd door 6,8 op de ratio's Governance en Presteren volgens Belanghouders en 6,6 op de ratio Presteren naar eigen Ambities en Doelen. De laagste score 6,0 wordt behaald op de ratio Presteren naar Vermogen.

0.2 Beoordeling per prestatieveld



Woningbouwvereniging Langedijk presteert op het aspect Presteren naar Opgaven (PnO) uitstekend op de prestatievelden Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Bouwproductie en voldoende tot matig op de prestatievelden Bijzondere Doelgroepen, Stedelijke Vernieuwing en Leefbaarheid en Energie en Duurzaamheid.

Beschikbaarheid scoort eveneens hoog in het aspect Presteren naar Ambities en Doelen (PnA-D); de overige prestatievelden, inclusief Overige Opgaven, kregen een lagere waardering.

De prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk werden door haar belanghouders (PvB) als ruim voldoende gewaardeerd, maar in de door de SEV/Auditraad ontwikkelde methodiek scoorde deze groep lager.

Van de aspecten Governance (Gov) en Presteren naar Vermogen (PnV) is hier geen dwarsdoorsnede gegeven omdat deze niet zijn opgebouwd volgens de bovengenoemde prestatievelden.

0.3 Samenvattende scorekaart

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

	I	II	III	IV	
	Prestaties	Kennis en Inzicht	Planning	Monitoring	Totaal
<i>Wegingsfactor</i>	70%	10%	10%	10%	100%
Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	6,6	7,4	6,8	5,8	6,6
1. Beschikbaarheid	8,0				
2. Betaalbaarheid	7,0				
3. Bijzondere doelgroepen	7,0				
4. Leefbaarheid	6,0				
5. Bouwproductie	7,0				
6. Stedelijke vernieuwing	6,0				
7. Energie en duurzaamheid	6,0				
8. Overige opgaven	6,0				
Presteren naar Opgaven (PnO)	7,1	6,2	6,5	5,8	6,9
1. Beschikbaarheid	8,0				
2. Betaalbaarheid	8,0				
3. Bijzondere doelgroepen	7,0				
4. Leefbaarheid	6,0				
5. Bouwproductie	8,0				
6. Stedelijke vernieuwing	7,0				
7. Energie en duurzaamheid	6,0				
8. Overige opgaven					
Presteren volgens Belanghouders (PvB)	7,4	5,8	6,0	5,0	6,8
1. Beschikbaarheid	7,4				
2. Betaalbaarheid	7,4				
3. Bijzondere doelgroepen	7,6				
4. Leefbaarheid	7,3				
5. Bouwproductie	7,5				
6. Stedelijke vernieuwing	7,2				
7. Energie en duurzaamheid	7,1				
8. Overige opgaven					
Totaal	7,0	6,5	6,4	5,5	6,8

	I	II	III	IV	
	Vermogens prestaties	Visie	Risico profiel	Bedrijfsvoering	Totaal
<i>Wegingsfactor:</i>	70%	10%	10%	10%	100%
Presteren naar Vermogen (PnV)	6,1	5,0	5,8	6,5	6,0

	I	II			
	Goed bestuur	Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding			Totaal
		Ambities en doelen	Opgaven in het werkgebied	Betrokkenheid belanghebbenden	Vermogen
<i>Wegingsfactor:</i>	20%	20%	20%	20%	20%
Governance (Gov)	6,9	7,0	7,0	5,8	7,0
					6,8

De prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk: een recensie

Algemeen

Woningbouwvereniging Langedijk is werkzaam in Langedijk, een gemeente in Noord-Kennemerland met 26.000 inwoners en 10.000 woningen (2008). In een omgeving waarin zij slechts 12 à 13% van het woningbestand bezit, heeft Woningbouwvereniging Langedijk een sterke positie in het gemeentelijke volkshuisvestingsbeleid. Dat is toe te schrijven aan de maatschappelijk gedreven directeur-bestuurder van de corporatie die ook door zijn collega's in het werkgebied als woordvoerder tegenover de gemeente wordt geaccepteerd. Maar ook aan de beperkte aandacht van het gemeentebestuur voor de volkshuisvesting: 'Langedijkers zorgen in principe voor zichzelf'. Het gemeentebestuur heeft een bescheiden ambtelijke beleidsondersteuning en heeft haar *Woonvisie 2005-2015* door adviesbureau Companen laten opstellen.

Woningbouwvereniging Langedijk heeft door haar beleidskeuzes en het functioneren van haar directeur-bestuurder een uitgesproken lokaal en sociaal profiel. De corporatie wil alleen in de gemeente Langedijk actief zijn en de directeur-bestuurder kiest in zijn beleid nadrukkelijk voor de primaire doelgroep en voor het vergroten van de slaagkansen voor die doelgroep. De kleine organisatie levert opmerkelijke prestaties en wordt door haar omgeving zeer gewaardeerd. De visitatiecommissie merkt hierbij op dat deze prestaties zonder heldere organisatiestructuur tot stand komen.

Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

Woningbouwvereniging Langedijk heeft een hoog ambitieniveau op het gebied van voorraadbeleid, vooral waar het de omvang en variëteit van het woningaanbod en het duurzaam bouwen betreft. De corporatie wil verder vooral als sociaal ondernemer worden gezien die bereid is in overleg met- en ten behoeve van belanghouders specifieke producten en diensten te leveren. Hierbij bewaakt zij de specifieke doelen per jaar of per beleidsperiode en legt de resultaten vast in complete, leesbare evaluatiedocumenten. Weinig ambities en doelen zijn SMART geformuleerd, maar de commissie is er van overtuigd dat Woningbouwvereniging Langedijk weet wat zij nastreeft en wat zij daadwerkelijk bereikt.

Presteren naar Opgaven (PnO)

In Noord-Kennemerland worden de opgaven op het gebied van de volkshuisvesting in belangrijke mate gebaseerd op woonwensenonderzoek en op vertalingen daarvan in lokale Woonvisies, gevolgd door prestatieafspraken tussen de betrokken gemeenten en corporaties. Woonwensen en prestatieafspraken zijn kwalitatief en kwantitatief beschreven. Woningbouwvereniging Langedijk heeft prestatieafspraken met de gemeente, maar vult de opgaven naar eigen inzicht in. De corporatie streeft naar een hoger percentage sociale woningen en meer woningen voor bijzondere doelgroepen dan volgens het woonwensenonderzoek nodig zouden zijn. De commissie heeft geen analyse aangereikt gekregen waarop de corporatie zich baseert bij haar eigen opvatting over de volkshuisvestelijke opgaven. De commissie heeft overigens begrip voor de urgentie die Woningbouwvereniging Langedijk ziet in het realiseren van meer sociale huur- en koopwoningen dan in het formele gemeentelijke- en regionale beleid is vastgelegd.

Presteren volgens Belanghouders (PvB)

De belanghouders van Woningbouwvereniging Langedijk zijn zonder uitzondering positief over de prestaties van de corporatie. Veel waardering is er voor de inspanningen om in nieuwbouwprojecten binnen de gemeente een zo groot mogelijk aandeel sociale woningbouw te realiseren. Ook het bouwen en verbouwen voor bijzondere doelgroepen en de aanpak van leefbaarheidvraagstukken in de directe woonomgeving worden zeer gewaardeerd. Woningbouwvereniging Langedijk geeft niet zelden richting aan de volkshuisvestelijke beleidskeuzes die binnen de gemeente Langedijk moeten worden gemaakt. Deze rol heeft zij als vanzelfsprekend verworven en wordt door belanghouders geaccepteerd.

Belanghouders geven aan dat de samenwerking op projectniveau of in andere verbanden, zoals Dorpsgericht Samenwerken, in hoge mate voldoet en effectief wordt gevonden.

Het is de commissie opgevallen dat het aspect 'kennis en inzicht' van het prestatieveld 'Belanghouders' in de visitatiemethodiek voor Woningbouwvereniging Langedijk veel minder positief uitvalt dan de beleving door de belanghouders zelf.

Presteren naar Vermogen (PnV)

Woningbouwvereniging Langedijk heeft anno 2008 volgens het Centraal Fonds Volkshuisvesting een behoorlijke vermogensovermaat. Haar financiële vooruitzichten zijn ook goed, mede door de relatief lage bedrijfslasten, het positieve resultaat uit woningverkoop, de gunstige prijs-kwaliteitverhouding van de huurwoningen en de marktpositie van het bezit in het algemeen.

Op het gebied van bouwen voor primaire- en bijzondere doelgroepen is Woningbouwvereniging Langedijk, gezien haar schaalgrootte, opvallend ondernemend. Aan haar huurders en woningzoekenden wordt veel keuze geboden. De bereidheid om onrendabel te investeren in de primaire volkshuisvestingstaken en in de eigen ambities en doelen is groot.

Op het gebied van de leefbaarheid is de financiële inzet van Woningbouwvereniging Langedijk minder overtuigend. Hier blijven de uitgaven duidelijk achter bij die van de referentiegroep en ook sommige belanghouders verwachten meer inspanningen op dit gebied. Daarnaast zou meer geïnvesteerd kunnen worden in het verbeteren van de energetische kwaliteit van de oudere woningvoorraad.

Woningbouwvereniging Langedijk stuurt niet bewust op de inzet van het vrij beschikbare vermogen. Door nadrukkelijk alleen in de gemeente Langedijk actief te willen zijn, is de geografische begrenzing van de inzet van dit vermogen bepaald. De commissie is overigens van mening dat de vermogenspositie scherp bewaakt moet worden, wil de woningbouwvereniging haar ambitieuze bouw- en verbeterdoelen op langere termijn kunnen realiseren.

Governance

De Raad van Toezicht (RvT) van Woningbouwvereniging Langedijk kent een brede samenstelling. Volgens de commissie is er voldoende volkshuisvestelijke-, financiële-, maatschappelijke-, projectontwikkelingstechnische- en juridische kennis aanwezig. Bij vacatures in de RvT worden kandidaten openbaar geworven. De raad volgt de *Governancecode Woningcorporaties* en verklaart in haar verslaglegging waar en waarom zij op enkele onderdelen afwijkt van de bepalingen in deze code. De relatie tussen de RvT en de directeur-bestuurder wordt door beiden 'open en kritisch' genoemd. De RvT houdt sinds enkele jaren een zelfevaluatie aan de hand van een elders ontwikkelde checklist. Uit het verslag van de laatstgehouden zelfevaluatie blijkt dat de raad zichzelf een grotere rol als klankbord van de directeur-bestuurder toewenst.

Met belanghouders bestaat op meerdere niveaus contact, maar de directe beleidsbeïnvloeding door belanghouders is beperkt. Woningbouwvereniging Langedijk kiest haar eigen weg. 'Eigenzinnig en vasthoudend' zijn vaak gehoorde typering van de corporatie. De commissie merkt hierbij op dat deze werkwijze veel te maken heeft met de visie en taakopvatting van de directeur-bestuurder. Het alomtgewaardeerde profiel van de corporatie hangt zeer van diens functioneren af en is volgens de commissie daarom kwetsbaar.

1 Inleiding

1.1 Visitaties in de corporatiesector

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

Werking

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

Normstelling prestatiebeoordeling

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: overschrijding is meer dan 25%.	De corporatie voldoet geheel aan de norm: "Ja"
Rapportcijfer 7	De prestatie komt overeen met de doelstelling, de opgave of de verwachting van belanghouders: afwijking maximaal + of - 25%.	De corporatie voldoet aan de norm, maar verbetering is nog mogelijk: "Ja, maar..."
Rapportcijfer 6	De prestatie is lager dan de doelstelling/ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van belanghouders: afwijking - 25% tot - 50%.	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar de corporatie is bezig met verbeteringen: "Nee, maar ..."
Rapportcijfer 5	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling, de opgave of de verwachting van belanghouders: afwijking meer dan - 50%	De corporatie voldoet niet aan de norm en de corporatie heeft geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren.

1.2 De KWH-aanpak van visitaties

Woningbouwvereniging Langedijk heeft haar prestaties, haar beleids- en bedrijfsproces laten beoordelen op basis van de KWH-Visitatiemethode. Deze methode bestaat uit twee delen. Deel I beoordeelt conform de methodiek van de SEV / Auditraad de kwantitatieve prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk gezien vanuit vijf ratio's. Deze worden hieronder nader toegelicht. Deel II geeft concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren vanuit vijf perspectieven: de klant, bewonersparticipatie, belanghouders, intern toezicht en medewerkers. De scores in beide delen zijn gebaseerd op een beoordeling van de prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk door een visitatiecommissie. Meer informatie over samenstelling van de commissie is opgenomen in de bijlagen.

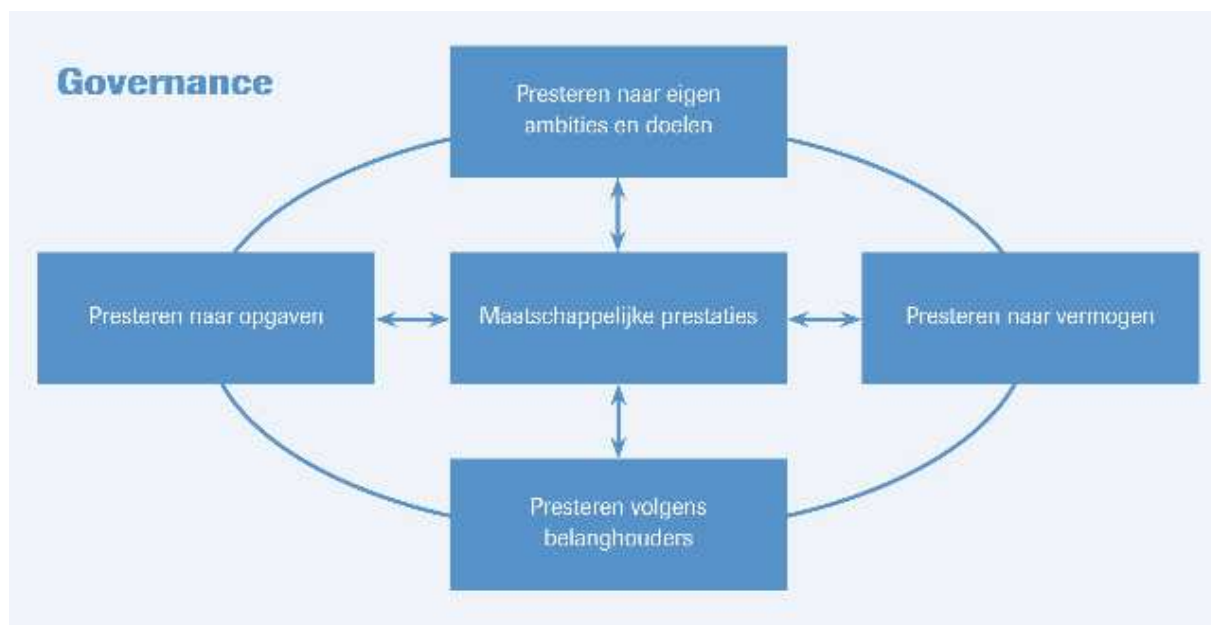
Deel I: beoordeling op basis van SEV / Auditraad methodiek 3.0

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

De beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van documentanalyses, gesprekken met belanghouders, zoals de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen, wijkraden en bewonersvertegenwoordigers. Eveneens is gesproken met interne toezichthouders, directie, medewerkers en met de controller van Woningbouwvereniging Langedijk.

Als onderdeel van de visitatie heeft Woningbouwvereniging Langedijk een zelfevaluatie opgesteld en gegevens verzameld over de opgaven in haar werkgebied, haar doelen en ambities en de door haar geleverde prestaties. Woningbouwvereniging Langedijk diende alle gegevens te onderbouwen met oorspronkelijke documenten, zoals beleidsplannen en jaarverslagen. Een nadere toelichting op de structuur en werkwijze van deze KWH-Visitatie is opgenomen in de onderzoeksverantwoording in de bijlagen.

Figuur 1. Structuur methodiek SEV / Auditraad 3.0

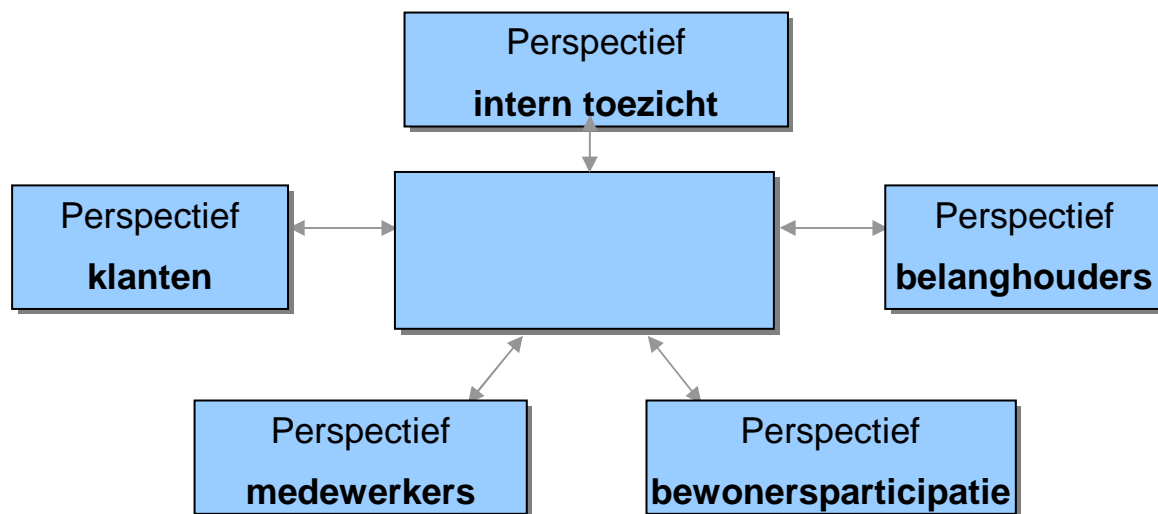


De SEV / Auditraad methodiek gebruikt de uitdrukking *Presteren volgens Stakeholders (PvS)*. KWH is van mening dat het Nederlandse woord *belanghouders* een volwaardig alternatief is en gebruikt daarom de omschrijving *Presteren volgens Belanghouders* en de afkorting *PvB*.

Deel II: de perspectieven van KWH

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

Figuur 2. de perspectieven van KWH in schema



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

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

1.3 Woningbouwvereniging Langedijk en haar werkgebied: een impressie

Langedijk is een verstedelijkte plattelandsgemeente die zich kenmerkt door langgerekte lintbebouwing midden in een agrarisch en waterrijk gebied. De gemeente omvat de dorpskernen Oudkarspel, Noord- en Zuid-Scharwoude en Broek op Langedijk en de afzonderlijke kernen St. Pancras en Koedijk. Langedijk telt circa 26.000 inwoners en 10.000 woningen, waarvan 2.000 sociale huurwoningen. De gemeente is onderdeel van het HAL-gebied (Heerhugowaard-Alkmaar-Langedijk), waar de stedelijke milieus zijn geconcentreerd met Alkmaar als centrum. Vanwege de centrale ligging van woon-, werk- en recreatiegebied is deze concentratie van groot economisch belang. De HAL heeft een Vinextaakstelling.

Woningbouwvereniging Langedijk (opgericht in 1913) is gevestigd in Noord-Scharwoude en is een kleine corporatie, maar binnen Langedijk veruit de grootste: zij bezit ruim 1.200 woningen en beschikt over ongeveer 120 Koopgarant-woningen in de tot Langedijk behorende dorpskernen. De woningbouwvereniging richt zich vooral op het bieden van goede, betaalbare woningen aan degenen die daar zelf niet makkelijk in kunnen voorzien. Behalve als zeer dynamisch, ondernemend en initiatiefvol, typeert zij zichzelf onder andere als '(...) vooruitstrevend en in zekere zin vernieuwend als het gaat om het tot stand brengen van een duurzaam betaalbare koopsector (Koopgarant) als deel van een vitale en gedifferentieerde sociale woningvoorraad'. De gemeente Langedijk is als regievoerder bij projectontwikkeling een belangrijke belanghouder.

In 2003 trad de huidige directeur Kees Kwadijk aan als nieuwe directeur-bestuurder van de corporatie. Twee jaar later vond een bestuurlijke wijziging plaats naar een tweelaagse bestuursvorm bestaande uit de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht die in datzelfde jaar werd vernieuwd.

Bij Woningbouwvereniging Langedijk werken twaalf medewerkers (8,39 fte), waarvan drie technisch. Alle onderhoudswerkzaamheden m.b.t. de buitendienst worden uitbesteed.

Het kantoor van de corporatie bevindt zich vlak achter het centrum in Noord-Scharwoude in een rustige, groene wijk met voldoende parkeerruimte. Ten behoeve van de uitbreiding en kwalitatieve verbetering van het aantal werkplekken werd het kantoor in 2008 grondig verbouwd en opnieuw ingericht. De uitstraling van het kantoor is modern maar sober en gericht op de doelgroepen waarvoor gewerkt wordt.

Behalve Woningbouwvereniging Langedijk zijn nog vijf corporaties in Langedijk en de regio actief: Woningstichting Goed Wonen Koedijk Sint Pancras met woningbezit in Sint Pancras en de gemeente Alkmaar, Stichting Woonwaard Noord-Kennemerland en Kennemer Wonen, beide gevestigd in Alkmaar en ten slotte de landelijk werkende corporaties SGBB en Habion, gespecialiseerd in ouderenhuisvesting met zorgvoorzieningen. Op het gebied van sociale huur- en koopwoningen heeft Woningbouwvereniging Langedijk een samenwerkingsverband met Stichting Woonwaard Noord-Kennemerland en Woningstichting Goed Wonen Koedijk Sint Pancras. Met Habion en zorginstelling Magenta wordt samengewerkt aan woningbouwplannen op het specifieke gebied van bijzondere woonvormen.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit twee delen.

In deel I worden de prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk beoordeeld op basis van de maatschappelijke visitatiemethodiek zoals ontwikkeld door de Auditraad. Dit deel toetst vooral de 'harde' prestaties en hoe deze door belanghouders worden gewaardeerd. In hoofdstuk 2 tot en met 5 bespreken wij de prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk vanuit diverse invalshoeken: de eigen ambities en doelen (PnA/D), de opgaven in het werkgebied van de corporatie (PnO), de verwachtingen van belanghouders (PvB), de

financiële mogelijkheden (PnV). In hoofdstuk 5 worden de kwaliteit van het bestuur en de mogelijkheden tot beïnvloeding van Woningbouwvereniging Langedijk beoordeeld (Gov).

Deel II verdiept dit beeld door een aantal aanvullende perspectieven te belichten, namelijk dat van klanten, belanghouders, bewonersorganisaties, intern toezicht en medewerkers. Dit deel belicht meer de 'zachte' kant van Woningbouwvereniging Langedijk. Er komen vragen aanbod zoals: hoe worden de producten en diensten van de corporatie gewaardeerd door haar klanten, hoe beoordelen belanghouders de samenwerking met Woningbouwvereniging Langedijk, voelen bewonersorganisaties zich voldoende ondersteund en serieus genomen, hoe geeft de Raad van Toezicht invulling aan zijn rol van toezichthouder en adviseur, krijgen medewerkers voldoende ondersteuning en richting om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke prestaties van de organisatie. Deze vragen komen in deel II aan bod in hoofdstuk 7. De visitatiecommissie sluit het visitatierapport af met conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 8.

2 Presteren naar opgaven (PnO)

2.1 De maatschappelijke opgaven in Langedijk

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

Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen - maar dat geldt voor alle opgaven in de publieke sector - zijn moeilijk objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en een aandachtspunt voor het woonbeleid vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen is dit vooral de gemeenteraad. Voor het beoordelen van de prestaties naar opgaven heeft de visitatiecommissie daarom aansluiting gezocht bij beleidsdocumenten die door de gemeenteraad van Langedijk zijn vastgesteld.

2.2 Presteren naar Opgaven (PnO): I Prestaties

In onderstaand overzicht lichten we toe hoe de scores op de Prestaties naar Opgaven tot stand komen. De maatschappelijke opgaven zijn ontleend aan de eigen en gemeentelijke beleidsnota's en de prestatieafspraken die Woningbouwvereniging Langedijk heeft afgesloten met de gemeente Langedijk.

PnO: Oordeel van de visitatiecommissie:

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

Toelichting:

- > De Maatschappelijke opgaven zijn voornamelijk ontleend aan de gemeentelijke documenten *Woonvisie 2005-2015* en *Prestatieafspraken Langedijk 2007-2009*, gecombineerd met de eigen ervaringen met- en inzichten van Woningbouwvereniging Langedijk in de lokale sociaal huisvestelijke bouwopgave. De prestaties op dit gebied heeft de corporatie onder andere genoteerd in haar beleidsplannen over de gevisiteerde periode en nabije toekomst en in jaarverslagen.

Belangrijke doelstellingen van Woningbouwvereniging Langedijk zijn:

- Behoud van voldoende kernvoorraad.
- Bouwen voor verschillende doelgroepen.
- Stedelijke vernieuwing door onder andere woningdifferentiatie.
- Verhoging van een duurzame betaalbare koopsector met Koopgarant-woningen.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
1 Beschikbaarheid	Woningen realiseren voor lokale behoefte, keuzemogelijkheden bieden mbt wonen, speciale aandacht voor starters, lage inkomens en zorgbehoevendenden.	Toegewezen In 2008: 65 sociale huur, 7 koop, 36 Koopgarant en 13 woningen voor cliënten Esdégé Reigersdaal; verhuur door Esdégé Reigersdaal. In 2007: 81 sociale huur, 7 Koopgarant. In 2006: 86 soc.huur, 7 koop, 17 Koopgarant. In 2005: 70 soc.huur, 5 koop, 14 Koopgarant. Huur toegewezen aan mensen met laag inkomen via woonruimteverdeelsysteem. Zorgwoningen gebouwd en toegewezen (zie verder hieronder bij bijzondere doelgroepen).
	Uitvoering geven aan de regionale huisvestingsverordening en de daarin gestelde regels mbt passend toewijzen van sociale huur- en koopwoningen (Koopgarant).	Gedaan via regionaal woonruimteverdeelsysteem.
	Ontwikkeling kernvoorraad (huurwoningen tot 499 euro prijspeil 1-7-08): 150 woningen erbij in de jaren 2008 en 2009 (opgave Langedijk).	Gebouwd in categorie 1 en 2 in totaal nieuwbouw koop en huur: 98 woningen (waarvan 71 huur en 27 Koopgarant) in de jaren 2005 t/m 2008 bouw gestart. Van de sociale nieuwbouwopgave van 205 woningen in Langedijk heeft WbVL bijna 50% gebouwd. Daarnaast 14 nieuwbouwwoningen aangekocht. Bouw van 35 appartementen (Beekpunge, Lisdodde en Kolfbaan) is een jaar vertraagd naar 2009.
	Een duurzaam betaalbare koopsector realiseren. Verkoopopgave 2005 t/m 2008 voor WbVL: 88 in Koopgarant en 23 koop.	Periode 2004 t/m 2008: 74 bestaande en 27 nieuwbouwwoningen verkocht in Koopgarant; 19 in koop.
	Gemeente vindt het van groot belang dat er geschikt aanbod van woonruimte is voor starters. En dat er keuzemogelijkheden worden geboden voor starters. Bouwen voor starters en Koopgarant realiseren.	Koopgarant terecht gekomen bij vnl. jongeren en mensen met laag inkomen (merendeel 28.000 - 37.000 euro). Nieuwbouw jongerenwoningen Prinses Margrietstraat in Broek op Langedijk + verhuurd.
	Score	8

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk reageert vooral proactief en veelal naar eigen inzicht op de sociale woningbouwopgave van de gemeente Langedijk en presteert als zodanig uitstekend op het gebied van beschikbaarheid.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
2 Betaalbaarheid	Ontwikkeling kernvoorraad (huurwoningen tot 499 euro prijspeil 1-7-08): 150 woningen per jaar erbij in de jaren 2008 en 2009 (opgave Langedijk).	In 2008: 65 sociale huur, 7 koop, 9 Koopgarant. In 2007: 81 sociale huur, 7 Koopgarant. In 2006: 86 soc.huur, 7 koop, 17 Koopgarant. In 2005: 70 soc.huur, 5 koop, 14 Koopgarant. Huur toegewezen aan mensen met laag inkomen via woonruimteverdeelsysteem.
	Een duurzaam betaalbare koopsector realiseren. Verkoopopgave 2005 t/m 2008 voor WbVL: 88 in Koopgarant en 23 koop.	In totaal v.a. 2004 119 Koopgarant-woningen verkocht in betaalbaarheidscategorie 1 en 2 op 31-12-2008.
	Opgave: betaalbare nieuwbouw (2005 t/m 2009): categorie 1 (tot 499 euro): 190 huurwoningen; categorie 2 (499 – 631 euro): 67 huurwoningen.	2005 t/m 2008: start bouw 98 nieuwbouw-woningen + 14 aangekocht.
	Score	8

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk presteert en reageert bovengemiddeld op het gebied van betaalbaarheid.
- > De corporatie hanteert een zeer sociaal prijsbeleid voor alle categorieën klanten in de sociale huur- en koopsector en versterkt de kernvoorraad vooral door het Koopgarant-systeem.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
3 Bijzondere doelgroepen	Er is een groeiende groep mensen in Langedijk die te maken heeft met beperkingen. De grootste toename van mensen met een zorgvraag is te verwachten door de vergrijzing in Langedijk: de groep 65+ers neemt in de periode 2005-2015 met 65% toe. Concreet is het te verwachten tekort in 2015: 146 woningen van het type ' beschermd wonen' , 960 levensloopbestendige woningen en 1396 nultredenwoningen. Er is een behoefte aan het ' opplussen' van woningen zodat ouderen langer in hun woning kunnen blijven wonen.	Bouw van appartementen met lift (o.a. Twuyverhoek, Beekpunge, Lisdodde), bouw van de zorgboerderij voor Esdégé Reigersdaal. Beschikbaar stellen huurpand t.b.v Logeerhuis voor cliënten Philadelphia, complex met 13 zorgwoningen voor cliënten Esdégé Reigersdaal, opplussen bestaande huurwoningen. Stimuleren en ondersteunen abonnement op Wonen Plus voor huurders Woningbouwvereniging Langedijk. Toewijzen van huurwoningen waarbij zorgindicatie voorrang geeft. Toewijzing woningen aan statushouders. (Er is echter vervolgens door de gemeente géén bouwopgave of veranderopgave geformuleerd).
	Score	7

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk presteert net onder het gemiddelde op het gebied van Bijzondere Doelgroepen en de vraag daarnaar vanuit de zorgsector.
- > Volgens het CFV-rapport *Corporatie in Perspectief 2008*, presteerde Woningbouwvereniging Langedijk in 2007 op het gebied van bijzondere doelgroepen minder in verhouding met regionale- en landelijke gemiddelden. De corporatie is nu met een inhaalprogramma bezig.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
4 Leefbaarheid	Langedijk hecht waarde aan het verbeteren van de leefbaarheid. Het gaat om een leefbare woonomgeving, de aanwezigheid van voorzieningen, maar ook een leefbaar en vitaal platteland. Speerpunten zijn: dorpsgericht samenwerken, ontmoeting en contact (o.a. Wijksteunpunten) en zorgen voor gedifferentieerde wijken.	De reguliere, traditionele functies op dit vlak worden naar behoren vervuld. De activiteiten in het kader van dorpsgericht samenwerken en de eigen wijkschouw zijn daar aan toegevoegd. Met het participatieproject rond de ontwikkeling van het Veilingterrein hadden we meer verwachtingen dan er gerealiseerd is t.a.v. de ontwikkeling. Vanaf 2009 zullen huisbezoeken worden gedaan om sneller en actiever oplossingen te kunnen aandragen in gevallen van overlast.
	Verbeteren kwaliteit woonomgeving; verbeteren sociale samenhang in wijken; bevorderen betrokkenheid bewoners bij leefomgeving.	zie boven + in een aantal stegen is de bestrating, afwatering en verlichting verbeterd. Ondergrondse vuilcontainers komen op veel plekken. Gestart met ontwikkeling Multifunctionele Accommodatie a.d. Kerklaan.
	Score	6

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk kan beter presteren op dit veld, met name met betrekking tot het oplossen van problemen van sociale aard (hangjongeren, omgangsvormen van bewoners), ruimtelijke aard (groen-, speel- en parkeeraanleg en bestrating) en hygiënische aard (rommel, zwerfvuil en uitwerpselen van honden).
- > Volgens het CFV-rapport *Corporatie in Perspectief* 2008, presteerde de corporatie in 2007 tamelijk laag vergeleken met de referentiegroep en het landelijke gemiddelde.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
5 Bouwproductie	Opgave nieuwbouw gemeente Langedijk: 950 woningen. Waarvan: opgave betaalbare nieuwbouw (2005 t/m 2009): 190 huurwoningen categorie 1 (tot 499 euro); 67 huurwoningen categorie 2 (499 – 631 euro); 124 koopwoningen cat.1 (tot 158.850,- euro); 124 koopwoningen cat 2 (tot 206.000,- euro). Relevant voor WbVL: cat. 1 en 2 t/m 2008 i.p.v. 2009 = 152 huur en 53 koop opgave Langedijk.	Gebouwd in categorie 1 en 2 in totaal nieuwbouw koop en huur: 98 woningen (waarvan 71 huur en 27 Koopgarant) in de jaren 2005 t/m 2008 bouw gestart. Van de sociale nieuwbouwoopgave van 205 woningen in Langedijk heeft WbVL bijna 50% gebouwd. Daarnaast 14 nieuwbouwwoningen aangekocht. Bouw van 35 appartementen (Beekpunge, Lisdodde en Kolfbaan) is een jaar vertraagd naar 2009.
	Score	8

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft een uitstekende performance op het prestatieveld Bouwproductie in verschillende sectoren en doelgroepen. De corporatie is op dit terrein ambitieus en daadkrachtig.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
6 Stedelijke Vernieuwing	Herstructurering is alleen in kleine aantallen aan de orde in Langedijk. Door gestage nieuwbouw ontstaat er ruimte voor doorstroming en daardoor ruimte voor een kwaliteitsslag in de bestaande voorraad.	Nieuwbouwprojecten, meest recente: sloop/nieuwbouw 12 app. Margrietstraat; Veilingterrein Noord-Scharwoude; Centrumplan Broek op Langedijk; Kolbaan Oudkarspel; Locatie Buitenzorg-LSVV; ontwikkeling multifunctionele accommodatie en woningen Kerklaan.
	Verbetering beheer bestaande woongebieden om leefbaarheid hiervan te verbeteren. Via inbreiding differentiatie woonbuurten bereiken. Oplossen woningtekort. Op lange termijn herstructurering van de woningvoorraad in oudere wijken.	zie hierboven thema leefbaarheid en nieuwbouwprojecten + nieuwbouwproductie.
	Score	7

Toelichting:

- > Het prestatieveld Stedelijke Vernieuwing is vooral geënt op bouwproductie. Stedelijke Vernieuwing als stedenbouwkundig concept in relatie met de bestaande woningvoorraad en landschappelijke omgeving van Langedijk zou van Woningbouwvereniging Langedijk meer aandacht moeten krijgen en tot een meerwaarde voor de omringende omgeving kunnen leiden.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
7 Energie en Duurzaamheid	Woonvisie 2005: EPC-norm 0,8 (is nu bouwbesluit), beleid is in ontwikkeling. Prestatieafspraken 2007: om het begrip duurzame ontwikkeling bij nieuwbouw te operationaliseren afspraak om te gaan werken met meetinstrument GPR Gebouw.	Bestaande huurwoningvoorraad: vervangen cv-installaties voor Hoog Rendement installaties. Plaatsen HR-glas. Isoleren van vloeren en daken. In 2008 de energetische kwaliteit van de bestaande huurwoningen geïnventariseerd als basis voor nieuw duurzaamheidsbeleid. Voornemen om concept 'GPR-gebouw' in te voeren.
	Milieubeleidsplan 2008: bij nieuwbouw wordt vooral ingezet op a. Energetisch goed casco en b. Duurzame energie toepassen of mogelijk maken in het ontwerp en installatie (dit laatste door toepassing lage temperatuur verwarming).	In project Beekpunge in Oudkarspel warmtepomp toegepast. In ons Programma van Eisen Nieuwbouw: energetische kwaliteit m.n. bereiken door isoleren casco. Lage Temperatuur Verwarming nu standaard.
	Score	6

Toelichting:

- > De genoemde prestaties zijn vooral bedoeld als intenties en ad hoc geformuleerd. Een programmatisch beleidskader op het prestatieveld Energie en Duurzaamheid ontbreekt.
- > Verbeteren van isolatie m.b.t. verbetering van binnenklimaat en geluidsoverdracht is een aandachtspunt dat door de bewoners naar voren is gebracht in de USP-bewonersscan 2006 en waarvan het niet zeker is of Woningbouwvereniging Langedijk daar adequaat op reageert.

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

Onderdelen	Cijfer
II De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en voor zover relevant ook landelijk en regionaal voordoen.	6,2
II.1 De corporatie beschikt op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht in lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet.	6,0
II.2 De corporatie brengt de ontwikkeling van -voor het beleid- relevante en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen (zie II.1) systematisch en periodiek in beeld.	6,4

Toelichting:

- > De gemeentelijke documenten *Woonvisie* en *Prestatieafspraken* zijn richtinggevend voor de sociaal-maatschappelijke opgaven die Woningbouwvereniging Langedijk vervult. In de *Prestatieafspraken* staat een verdeling van concrete actiepunten tussen gemeente en de verschillende corporaties. Woningbouwvereniging Langedijk heeft regelmatig overleg met andere corporaties en werkt met twee nauw samen. Woningbouwvereniging Langedijk heeft zodoende goed zicht op wat er speelt in Langedijk en omgeving. Een overzicht met kwantitatieve gegevens van de prestatievelden gerelateerd aan lokale, regionale en landelijke opgaven is niet aangetroffen.
- > De aangeleverde documenten laten een beperkte systematische beschrijving van het relevante beleid en/of beïnvloedbare omgevingsvariabelen zien. Het beleid van Woningbouwvereniging Langedijk kenmerkt zich door informele- en sterke bilaterale contacten en minder door systematisch genoteerde processen.

2.4 Presteren naar Opgaven (PnO): III Planning

Onderdelen	Cijfer
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelden en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	6,5
III.1 De corporatie heeft voor ieder van de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet.	7,0
III.2 De corporatie heeft meetbare doelen opgesteld en een prioritering aangebracht, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	6,6
III.3 De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen nodig is, zowel voor het hele werkgebied van de corporatie als per prestatieveld.	6,0

Toelichting:

- > De verschillende onderdelen van het prestatieveld Planning van PnO zijn niet systematisch en kwantitatief beschreven.
- > Voor een aantal prestaties is een soort doelstelling aangegeven (b.v. bij de prestatievelden Bouwproductie en Stedelijke Vernieuwing); bij andere ontbreekt deze echter geheel.
- > De commissie heeft geen concrete gegevens aangetroffen over bestaande, dan wel gewenste samenwerking van Woningbouwvereniging Langedijk met andere partijen.

2.5 Presteren naar Opgaven (PnO): IV Monitoring

	Onderdelen	Cijfer
IV	De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.	5,8
IV.1	De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd.	6,6
IV.2	De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.	5,0

Toelichting:

- > Het prestatieveld Bouwproductie wordt goed gemonitord; de velden Beschikbaarheid en Betaalbaarheid voldoende. Van deze twee prestatievelden worden de resultaten in cijfers weergegeven, zij het niet in systematische overzichten. De overige prestatievelden worden op informele - min of meer terloopse - wijze genoteerd.
- > M.u.v. de vertraagde bouw op het Veilingterrein is niet duidelijk wat de acties van de corporatie zijn als de doelen niet worden gehaald. Afwijkingen en daarmee samenhangende aangepaste plannings over voortgang zijn niet aan de commissie beschikbaar gesteld.

2.6 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven (PnO)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	7,1
II Kennis en inzicht	10%	6,0
III Planning	10%	6,5
IV Monitoring	10%	5,8
Totaal		6,8

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk presteert goed op de velden Beschikbaarheid en Betaalbaarheid van PnO. Ook heeft zij een uitstekende bouwproductie. In de bouwopgave neemt zij vaak - voordat de gemeente dit doet - het voortouw. De goede score wordt gedragen door ambitie, vitaliteit en initiatief van de corporatie. De opvatting over het prestatieveld Stedenbouwkundige Vernieuwing lijkt inherent aan het prestatieveld Bouwproductie en zou meer opgevat kunnen worden als vernieuwingsopgave van de openbare ruimte waarbij ook architectonische- en landschappelijke kwaliteiten van Langedijk worden meegenomen (stedenbouw i.r.t. landschap). De prestatieafspraken met de gemeente worden naar eigen inzicht ingevuld.
- > Woningbouwvereniging Langedijk scoort minder goed op het gebied van Bijzondere Doelgroepen, Leefbaarheid en Energie en Duurzaamheid, zowel in haar eigen opgave en resultaten als in de regionale en landelijke *benchmark* van het CFV.
- > Ook scoort de corporatie minder goed op de velden Kennis en Inzicht, Planning en Monitoring. Voor de commissie speelt hier de veelal ontoereikende documentatie m.b.t. prioritering, plannen en monitoren van activiteiten, het structureel in kaart brengen van opgave en resultaten en het plaatsen daarvan in een bredere context.

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

3.1 Missie en ambities

Woningbouwvereniging Langedijk zegt in haar zelfevaluatie dat zij '(...) herkenbaar [wil] zijn als sociaal ondernemer, een actieve club [zijn] waar anderen wat mee kunnen. Ons doen en laten staat in het teken van de te vervullen maatschappelijke opgave. Waar die uit bestaat bepalen we in gesprek met onze maatschappelijke omgeving. We laten zien en verantwoorden wat we doen'.

De missie van Woningbouwvereniging Langedijk is:

- > Het bieden van mogelijkheden, keuzevrijheid en kwaliteit in wonen, met name aan mensen die daar zelfstandig niet goed in kunnen voorzien.
- > Het realiseren van een vitale sociale woningsector bestaande uit duurzaam betaalbare huur- en koopwoningen.
- > Herkenbaar zijn voor bewoners en plaatselijke organisaties, voorop lopen en lokaal kleur geven.

Woningbouwvereniging Langedijk beschouwt zichzelf met een portefeuille van ruim 1.200 huurwoningen en circa 120 Koopgarant-woningen als dé woningbouwvereniging van Langedijk met een hoofdrol in de beïnvloeding van het gemeentebestuur, vaak mede namens collega-corporaties. De corporatie is ambitieus, sociaalvoelend en gaat idealistisch maar pragmatisch met de sociale opgave om. Haar medewerkers zijn loyaal aan de genoemde missie.

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

De ambities en doelen in onderstaande tabel zijn geïnventariseerd door de corporatie en komen vooral uit de beleidsplannen, voorraadbeheerplannen, convenanten Dorpsgericht Samenwerken en de verschillende jaarplannen uit de geïnterviewde periode.

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

PnA/D: Beoordeling prestaties naar eigen doelen en ambities

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

In onderstaande tabellen staan de doelen en prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk per prestatieveld.

Prestatieveld	Opgaven	
1 Beschikbaarheid	Deel van onze missie is: 'het bieden van mogelijkheden, keuzevrijheid en kwaliteit in wonen, met name aan mensen die daar zelfstandig niet goed in kunnen voorzien'.	In 2008: 65 sociale huur, 7 koop, 36 Koopgarant en 13 woningen voor cliënten Esdégé Reigersdaal; verhuur door Esdégé Reigersdaal. In 2007: 81 sociale huur, 7 Koopgarant. In 2006: 86 soc.huur, 7 koop, 17 Koopgarant In 2005: 70 soc.huur, 5 koop, 14 Koopgarant. Huur toegewezen aan mensen met laag inkomen via woonruimteverdeelsysteem.
	Daarbinnen treffen we voor jongeren unieke maatregelen om hun slaagkans op de woningmarkt te verbeteren. Concreet gebeurt dit door betaalbare woningen te bouwen (huur en Koopgarant) enerzijds en anderzijds de huur van woningen die qua maat en marktpositie geschikt zijn voor jongeren te verlagen tot onder de huurtoeslaggrens van jongeren < 23 jaar.	Koopgarant terecht gekomen bij vnl. jongeren en mensen met laag inkomen (merendeel 28.000 - 37.000 euro). Nieuwbouw jongerenwoningen Prinses Margrietstraat in Broek op Langedijk + verhuurd.
	Score	8,0

Toelichting:

- > Verkoop door middel van de Koopgarant-regeling blijkt door de jaren heen een succesvolle formule. In vrijwel alle gevallen worden de prestatieafspraken gehaald. De bouwprognoses van Woningbouwvereniging Langedijk zelf worden door de jaren heen wel te hoog ingeschat.

Prestatieveld	Opgaven	
2 Betaalbaarheid	'Onze doelstelling is om in Langedijk bij te dragen aan het realiseren van een vitale woningsector bestaande uit huur- en koopwoningen in diverse kwaliteiten. Door verbetering en uitbreiding van ons woningbezit willen wij bereiken dat mensen die voor betaalbare woonkwaliteit op de corporatie zijn aangewezen meer mogelijkheden en bewegingsvrijheid krijgen'.	In 2008: 65 sociale huur, 7 koop, 9 Koopgarant In 2007: 81 sociale huur, 7 Koopgarant. In 2006: 86 soc.huur, 7 koop, 17 Koopgarant. In 2005: 70 soc.huur, 5 koop, 14 Koopgarant. Huur toegewezen aan mensen met laag inkomen via woonruimteverdeelsysteem.
		Koopgarant terecht gekomen bij vnl. jongeren en mensen met een laag inkomen (merendeel 28.000 - 37.000 euro). Nieuwbouw jongerenwoningen Prinses Margrietstraat in Broek op Langedijk + verhuurd.
	Streefhuur op 70% tot 77,5% van de maximaal redelijke huur.	Na overleg met huurdersvereniging het huurbeleid in 2003 opnieuw geformuleerd.
	Nieuwbouw: 75% betaalbaar.	
	Score	7,0

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk voert een eigen huurprijsbeleid dat mede is gebaseerd op de WOZ-waarde. De commissie ziet in deze benadering risico's in relatie tot de huidige financiële crisis en een mogelijke waardevermindering van onroerend goed (deflatie).
- > De corporatie toont zich zeer creatief in de wijze om jongeren tot 23 jaar betaalbare woonruimte te bieden.

Prestatieveld	Opgaven	
3 Bijzondere doelgroepen	'Op het terrein van wonen, zorg en welzijn willen wij gelden als een partner die waar mogelijk bijdraagt aan het realiseren van optimale woonkwaliteit voor mensen met een fysieke of verstandelijke beperking en een aangepaste woonvraag'.	Concreet: bouw van de zorgboerderij voor Esdégé Reigersdaal. Beschikbaar stellen huurpand t.b.v Logeerhuis voor cliënten Philadelphia. Complex met 13 zorgwoningen voor cliënten Esdégé Reigersdaal, opplussen bestaande huurwoningen, stimuleren en ondersteunen abonnement op Wonen Plus voor huurders WbVL, toewijzen van huurwoningen waarbij zorgindicatie voorrang geeft. Bijzondere toewijzingen gedaan.
	Score	7,0

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft een ambitieus inhaalprogramma op het gebied van bijzondere woonvormen voor ouderen, geestelijk en lichamelijk gehandicapten en sociaal zwakkeren. De corporatie staat open voor de vraag van ouderen (opplussen van woningen en het comfortabel toegankelijk maken woningen) en van verschillende zorginstellingen.

Prestatieveld	Opgaven	
4 Leefbaarheid	'We willen aanwijsbaar bijdragen aan het vergroten van de betrokkenheid van de bewoners bij de kwaliteit van de woon- en leefomgeving, door de participatie van bewoners te stimuleren, door ontvankelijk te zijn voor wensen en klachten, door maatregelen te treffen in de directe woonomgeving en door zelf herkenbaar te zijn als dé Langedijker woningbouwvereniging'.	De reguliere, traditionele functies op dit vlak worden naar behoren vervuld. De activiteiten in het kader van dorpsgericht samenwerken en de eigen wijkschouw zijn daar aan toegevoegd. Met het participatieproject rond de ontwikkeling van het Veilingterrein zijn we er in geslaagd om meer te doen dan normaal gesproken verwacht mag worden. Vanaf 2009 zullen huisbezoeken worden gedaan om sneller en actiever oplossingen te kunnen aandragen in gevallen van overlast.
	Verbeteren kwaliteit woonomgeving; verbeteren sociale samenhang in wijken; bevorderen betrokkenheid bewoners bij leefomgeving.	zie boven + verbeteren we in een aantal stegen de bestrating, afwatering en verlichting. Ondergrondse vuilcontainers komen op veel plekken.
	Score	6,0

Toelichting:

- > Hier is de ambitie niet concreet genoemd en omgezet in een verifieerbaar programma. Tevens is het prestatieveld Leefbaarheid niet opgenomen in de begroting.
- > De betegeling van de achterpaden en verbetering achtergebieden en tuinen wordt door de jaren heen als prestatie genoemd ter verhoging van de leefbaarheid.
- > Zie ook het CiP-rapport van het CFV en het USP-onderzoek waarin de corporatie tamelijk laag scoort op dit prestatieveld in vergelijking met regionale en landelijke gemiddelden.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
5 Bouwproductie	Het verbeteren van de woningkwaliteit heeft hoge prioriteit. We doelen daarmee met name op het aanpassen van de voorraad op de veranderende vraag, op het woongerief en de energetische kwaliteit. Omdat nieuwbouw de beste mogelijkheid biedt om de beoogde kwaliteit te halen willen we gelegenheden om nieuw te kunnen bouwen optimaal benutten. Daarnaast plegen we hernieuwde inzet op verbetering van de energetische kwaliteit van bestaande woningen.	
	Concreet: periode 2005-2007: 30 nieuwe betaalbare huurwoningen per jaar plus de nieuwbouw van 20 Koopgarant-woningen per jaar. Periode 2008-2011: nieuwbouw 25 huur + 25 Koopgarant per jaar.	Van de voorgenomen 150 woningen voor de jaren 2005, 2006 en 2007 zijn uiteindelijk in 2008 112 gehaald, waarvan 14 aankopen nieuwbouwwoningen. Voor nog eens 35 appartementen wordt in 2009 de eerste paal geslagen (Beekpunge, Lisdodde en Kolfbaan).
	Score	7,0

Toelichting:

- > Prestaties m.b.t. de verbetering van woningkwaliteit zijn niet genoemd. Beide genoemde prestaties blijven achter bij de ambities.
- > Aan de commissie is geen concreet verbeterprogramma en daaraan gerelateerde budgettering ter beschikking gesteld.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
6 Stedelijke Vernieuwing	Ons beleid is sterk gericht op transformatie van de woningvoorraad. Daarbij gaat het om de bouw van nieuwe woningen die kwalitatief beter aansluiten bij de toekomstige vraag met daartegenover verkoop van woningen uit het bestaande bezit. Stedelijke Vernieuwing is niet letterlijk als doelstelling geformuleerd, maar met de hierboven genoemde doelstelling leidt deze wel automatisch tot betrokkenheid van WbVL bij stedelijke vernieuwing. Soms vindt er sloop/nieuwbouw plaats.	Nieuwbouwprojecten, meest recente: sloop/nieuwbouw 12 app. Margrietstraat; Veilingterrein Noord-Scharwoude; Centrumplan Broek op Langedijk; Kolfbaan Oudkarspel; Locatie Buitenzorg-LSVV; ontwikkeling multifunctionele accommodatie en woningen Kerklaan.
	Score	6,0

Toelichting:

- > De eigen doelstelling is te vaag geformuleerd. Het prestatieveld wordt door de corporatie expliciet met de bouwproductie verbonden. Het begrip Stedelijke Vernieuwing kan worden versterkt als dit wordt verbonden met de stedenbouwkundige- en architectonische opgave in relatie tot de ruimtelijke omgeving van Langedijk.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
7 Energie en Duurzaamheid	Het verbeteren van de woningkwaliteit heeft hoge prioriteit. We doelen daarmee met name op het aanpassen van de voorraad op de veranderende vraag, op het woongerief en de energetische kwaliteit. Omdat nieuwbouw de beste mogelijkheid biedt om de beoogde kwaliteit te halen willen we gelegenheden om nieuw te kunnen bouwen optimaal benutten. Daarnaast plagen we hernieuwde inzet op verbetering van de energetische kwaliteit van bestaande woningen.	Bestaande huurwoningvoorraad: vervangen cv-installaties voor Hoog Rendement installaties. Plaatsen HR-glas. Isoleren van vloeren en daken. In 2008 de energetische kwaliteit van de bestaande huurwoningen geïnventariseerd als basis voor nieuw duurzaamheidsbeleid. Wel al het voornemen om concept 'GPR-gebouw' in te voeren.
	Score	6,0

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft in 2008 energetische kwaliteit in beeld gebracht: alle woningen hebben een energielabel. Programmering en budgettering zijn op dit prestatieveld echter afwezig. De hier opgegeven prestaties zijn vooral intenties voor de komende periode.

Prestatieveld	Opgaven	Prestaties
8 Overige opgaven	Dienstverlening op maat: De kwaliteit van de dienstverlening willen we verder verbeteren door ons specifiek te richten op aan de woningen gerelateerde dienstverlening en door systematische controle van de geleverde kwaliteit.	Invoering KWH in 2009. Cursus brieven schrijven + brieven geoptimaliseerd.
	Vergroten keuzemogelijkheden en- vrijheid.	ZAV-beleid. keukenopties en kleurkeuzes bewoners, Verzilverd Wonen.
	Vanaf 2004 ligt veel nadruk op het vernieuwen van de woningvoorraad en het vergroten van het aanbod aan betaalbare woningen. De belangrijkste instrumenten daarvoor zijn het realiseren van nieuwbouw en de ontwikkeling van een segment blijvend betaalbare koopwoningen in de vorm van Koopgarant.	In totaal v.a. 2004 119 Koopgarantwoningen verkocht in betaalbaarheidscategorie 1 en 2 op 31-12-2008.
	Score	6,0

Toelichting:

- > De hier genoemde doelstellingen hadden meer gespecificeerd kunnen worden en hun beslag kunnen krijgen in een solide programmering met navenante budgettering.
- > Met het vergroten van de keuzevrijheid komt Woningbouwvereniging Langedijk tegemoet aan de individuele wensen van de bewoners. Dit kan mogelijk tot een beheersrisico leiden, gezien de beperkte personeelscapaciteit van de corporatie.

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

Normen en meetpunten		Cijfer
II	De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is.	7,4
II.1	De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is.	7,4

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft in de Beleidsplannen 2004-2007 en 2008-2011 haar beleidsvoornemens en doelen benoemd, gericht op omvang en kwaliteit van de woningvoorraad, woondiensten, maatschappelijke taken, bedrijf en bestuur. Uit beide documenten spreekt een daadkrachtig en zeer sociaal betrokken, maar sterk autonoom handelende corporatie, waardoor belanghouders op de achtergrond dreigen te raken.
- > In de ogen van de commissie zouden samenwerking en contacten met verschillende partijen prominenter kunnen worden aangegeven om meer recht te doen aan de samenwerking en het gezamenlijk belang.
- > Door de kleine organisatie zijn inhoud en doelen bekend bij de medewerkers en zijn deze voor hen beschikbaar via een digitaal archief.

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

Onderdelen		Cijfer
III	De corporatie heeft de doelen die zij wil bereiken geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing. De doelen zijn in meetbare eenheden opgesteld op de prestatievelden.	6,8
III.1	De corporatie heeft de geplande doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) uitgewerkt in meetbare eenheden, zodat het doelbereik ook als zodanig kan worden gemeten.	7,0
III.2	De corporatie heeft bij haar doelstellingen een kostenoverzicht met bijbehorende dekking opgenomen.	6,5

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft haar doelen in begrotingen, jaarplannen en beleidsplannen expliciet genoemd, doch deze zijn niet systematisch (in tabellen) uitgewerkt waardoor een inzichtelijke koppeling met bijbehorend cijfermateriaal en een totaaloverzicht niet voor handen is.
- > Verschillende onderdelen, zoals Bouwproductie en Stedelijke Vernieuwing zijn expliciet onderdeel van de begroting. Posten als bijzondere doelgroepen en energie en leefbaarheid zijn daar niet als aparte onderdelen opgenomen en ontberen eigen budgetten.

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

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.	5,8
IV.1 De corporatie evalueert jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities op de prestatievelden.	6,5
IV.2 Bij onderpresteren formuleert de corporatie verbeteracties.	5,0

Toelichting:

- > Uit *Evaluatie Beleidsplan 2004-2007* en *Jaarverslagen 2005 t/m 2007* blijkt dat Woningbouwvereniging Langedijk het eigen presteren naar doelen ambities op de verschillende prestatievelden onvoldoende evalueert. Wel vindt verslaglegging op bepaalde onderdelen plaats, bijvoorbeeld op Bouwproductie en het daaraan gelieerde prestatieveld Stedelijke Vernieuwing. Woningbouwvereniging Langedijk zou meer concreet de voortgang van de verschillende activiteiten in beeld kunnen brengen, waarmee de koers van het proces beter gevolgd en bewaakt kan worden.
- > Bovengenoemde documenten presenteren activiteiten, prestaties en cijfers, maar spreken niet van bijstellingen of verbeteracties.

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

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,6
II Kennis en inzicht	10%	7,4
III Planning	10%	6,8
IV Monitoring	10%	5,8
Totaal		6,6

Toelichting

- > Woningbouwvereniging Langedijk is ambitieus in haar doelstellingen op de prestatievelden. Door de jaren heen worden de prestatieprognoses echter te hoog ingeschat. Een zwak punt betreft het kwantificeren van de verschillende onderdelen en het systematisch documenteren van de voortgangsprocessen (monitoren).

4 Presteren volgens Belanghouders (PvB)

4.1 De belangrijkste belanghouders van Woningbouwvereniging Langedijk

In de zelfevaluatie die Woningbouwvereniging Langedijk als onderdeel van de visitatie heeft opgesteld, noemt zij de volgende partijen als meest relevante belanghouders:

- > Gemeente Langedijk
- > De Huurdersvereniging
- > Zorginstellingen

Woningbouwvereniging Langedijk zegt geen volgorde van belangrijkheid te hebben aangebracht in het rijtje van belanghouders omdat hun relevantie afhangt van het moment van samenwerken. 'Hun belangrijkheid hangt af van de gelegenheid c.q. het onderwerp dat aan de orde is'. Woningbouwvereniging Langedijk bedoelt hiermee te zeggen dat haar omgang met de kleinschalige maatschappelijke omgeving informeel en een hoge mate van vertrouwelijkheid kent: 'Eigenlijk hebben we geen vast rijtje belanghouders, maar zetten we ze per gelegenheid opnieuw onder elkaar. Dat kunnen we uit ons hoofd in drie minuten'.

4.2 Presteren volgens Belanghouders (PvB): I Prestaties

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

	I.1	I.2	I.3	
	De ambities en doelen van de corporatie verhouden zich volgens Belanghouders tot de opgaven in het werkgebied.	De ambities en doelen verhouden zich tot de financiële mogelijkheden van de corporatie.	De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van de Belanghouders.	Totaal
Prestatieveld				
Beschikbaarheid	7,6 (7)	7,4 (5)	7,3 (8)	7,4
Betaalbaarheid	7,4 (7)	7,4 (5)	7,5 (8)	7,4
Bijzondere doelgroepen	7,6 (10)	7,7 (6)	7,5 (11)	7,6
Leefbaarheid	7,4 (9)	7,2 (5)	7,3 (12)	7,3
Bouwproductie	7,4 (7)	7,4 (5)	7,7 (12)	7,5
Stedelijke vernieuwing	7,2 (7)	7,2 (5)	7,1 (10)	7,2
Energie en duurzaamheid	7,2 (6)	7,2 (5)	7,0 (8)	7,1
Totaal	7,4	7,4	7,3	7,4

Noot: een aantal belanghouders kon op een aantal punten geen uitspraak doen over de prestaties van de corporatie. In de tabel staat tussen haakjes het aantal ontvangen reacties.

Toelichting:**Algemeen**

- > Woningbouwvereniging Langedijk wordt door belanghouders getypeerd als een zeer actieve corporatie, die open staat voor de sociale problematiek in Langedijk en daar constructief, flexibel en pragmatisch op reageert. Men vindt de samenwerking prettig en vruchtbaar vanwege bovenstaande eigenschappen, de resultaten en het feit dat de corporatie steeds op zoek is naar *win-win* mogelijkheden.
- > Woningbouwvereniging Langedijk is sterk maatschappelijk betrokken en heeft voor Langedijk het hart op de goede plaats. Behalve aantrekkelijke koop- en huurmogelijkheden voor alle leeftijdsgroepen (ook voor jongeren onder de 23 jaar), biedt zij huisvesting aan bijzondere doelgroepen (ouderen, geestelijk- en lichamelijk gehandicapten en sociaal zwakken).
- > Door alle belanghouders wordt Woningbouwvereniging Langedijk gezien als een betrouwbare partner die bereid is om de handen uit de mouwen te steken voor het oplossen van vraagstukken van sociaal-maatschappelijke aard.
- > De directeur-bestuurder wordt omschreven als een echte 'volkshuisvester' die in Langedijk met zijn corporatie duidelijk aanwezig is en voor zichzelf een voortrekkersrol ziet weggelegd.

Typering Woningbouwvereniging Langedijk per belanghoudergroep

- > De gemeente typeert de corporatie als sociaal-maatschappelijk betrokken, publicitair gevoelig, zorgzaam voor haar huurders, ambitieus en actief en een goede partner. De gemeente ziet in algemene zin de corporatie vernieuwender dan zich zelf. Volgens de wethouder Volkshuisvesting & Zorg leidt dit niet tot problemen als men zaken van elkaar overneemt en elkaar de ruimte gunt. In die zin heeft de directeur-bestuurder wel eens een rol bij afwezigheid van de wethouder.
- > Andere corporaties, evenals vertegenwoordigers van zorginstellingen, maatschappelijke organisaties en de huurdersvereniging zijn tamelijk lovend over de woningbouwvereniging en met name over Kees Kwadijk, de ondernemende, daadkrachtige directeur-bestuurder die sinds 2003 deze positie bekleedt. Een 'no nonsens' man. Enkelen ervaren zijn initiatiefvolle houding te dominant en te eigenzinnig, wat tot spanningen en irritaties kan leiden, met soms een patstelling in de contacten tot gevolg.

Beschikbaarheid

- > Belanghouders reageren - voor zover zij dat kunnen beoordelen - positief op de inspanningen van Woningbouwvereniging Langedijk rond de woningverhuur aan lage inkomensgroepen en bijzondere doelgroepen. In het verlengde hiervan wordt de inzet van de corporatie op het gebied van woningverbetering (zowel in- als exterieur) geprezen, evenals de goede overleghouding met de bewoners.

Betaalbaarheid

- > Belanghouders complimenteren Woningbouwvereniging Langedijk met de relatief lage huurprijs, de huurmogelijkheden voor jongeren jonger dan 23 jaar en de betaalbare koop(garant)woningen. Toch is men kritisch over de vraag of bij woningmutaties de lagere inkomens echt voorrang hebben.

Bijzondere doelgroepen

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft verschillende contacten met belanghouders van zorginstellingen. Volgens hen neemt de corporatie haar verantwoordelijkheid, soms tegen de stroom in. Er is interesse in de problematiek van de ander en de contacten verlopen oplossingsgericht. Woningbouwvereniging Langedijk spant zich in om samen met de zorginstellingen geschikte locaties te vinden en eventueel te verhuren of samen te bouwen voor een speciale doelgroep. Hier scoort de corporatie naar tevredenheid.

Bouwproductie en Stedelijke Vernieuwing

- > De bouwproductie van Woningbouwvereniging Langedijk is gevarieerd en sluit aan bij de gemeentelijke opgaven in het werkgebied (verhogen bouwproductie, stedelijke vernieuwing, herstructurering en bouwen voor bijzonder doelgroepen). De gemeente waardeert dit met een 'ruim voldoende'. Wel wordt aangetekend dat het thema Stedelijke Vernieuwing en architectonische kwaliteit niet als één grote gedachte/visie worden opgepakt, door zowel de gemeente als Woningbouwvereniging Langedijk. De bouwproductie gaat te veel ad hoc, evenals de invulling van de ruimte. Mogelijk ligt hier voor de corporatie een taak, in ieder geval een dialoog over dit onderwerp.

Leefbaarheid

- > Belanghouders zijn zeer positief over de prestaties aangaande leefbaarheid in buurten en wijken waar Woningbouwvereniging Langedijk woningen bezit of beheert. Men wordt direct betrokken bij ideevorming van en uitvoering door Woningbouwvereniging Langedijk, hetgeen leidt tot het verfraaien van woonwijken en straten (door het inrichten van de laatste met bloembakken, bomen en speelobjecten, het opruimen van rommelige tuinen, bouwvallige schuurtjes en schuttingen en het plaatsen van lampen in donkere achtergebieden) tot en met het oplossen van burenc conflicten o.a. door middel van mediation. Op door belanghouders zelf aangedragen ideeën wordt serieus gereageerd. Bewoners zijn enthousiast over de leefbaarheidprojecten, waarvan sommige jaarlijks worden herhaald. Van Woningbouwvereniging Langedijk wordt ook gezegd dat zij creatief is zonder regels.

Energie en duurzaamheid

- > Dit thema wordt door belanghouders met een ruim voldoende gewaardeerd. Toch wordt opgemerkt dat Woningbouwvereniging Langedijk op beide thema's meer actie zou kunnen ondernemen, gezien de landelijke aandacht en ontwikkelingen op beide gebieden maar ook de anciënniteit van het vastgoedbezit van de corporatie.

Presteren naar vermogen

- > Veel belanghouders zeggen geen zicht te hebben op de mate waarin Woningbouwvereniging Langedijk naar vermogen presteert. Een enkeling zegt dat 'dat wel goed zit, de directeur kennende'.
- > Het Centraal Fonds Volkshuisvesting gaf Woningbouwvereniging Langedijk over 2007 een C-waardering, dat wil zeggen dat de corporatie haar volkshuisvestelijke vermogen onvoldoende benut.

Tips belanghouders

- > Blijf vooral bijdragen aan leefbaarheidsprojecten in de buurten.
- > Doorgaan op deze weg!
- > In pr afstemming met gemeente (vergt wederzijdse inspanning) zoeken en architectuurdiscussie starten.
- > Zoek in deze moeilijke bouwmarkt de grenzen op van wat je als corporatie kunt bijdragen aan het in standhouden van de bouwactiviteiten / planvorming.
- > Zorg daarbij dat de relatie op bestuurlijk niveau met de gemeente goed blijft en bundel de krachten!
- > Blijf op deze wijze doorgaan en blijf zoeken naar externe partners om draagvlak bij bewoners e.d. te creëren.

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

	Onderdelen	Cijfer
II	De corporatie kent alle relevante belanghouders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	5,8
II.1	De corporatie benoemt de voor haar relevante belanghouders op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden).	6,0
II.2	De corporatie communiceert het benoemen van haar belanghouders met haar maatschappelijke omgeving.	5,0
II.3	De corporatie voert met haar belanghouders een dialoog over de uitvoering van het beleid.	7,0
II.4	De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belanghouders en maakt deze openbaar.	5,0

Toelichting:

- > In de zelfevaluatie heeft Woningbouwvereniging Langedijk haar meest relevante belanghouders genoemd, maar niet gekoppeld aan specifieke prestatievelden.
- > De corporatie beschikt niet over een register van relevante belanghouders en noemt geen prioriteitsstelling. De commissie heeft zich gebaseerd op de in de zelfevaluatie genoemde belanghouders en de door Woningbouwvereniging Langedijk aangereikte interviewlijst met belanghouders.
- > In deze lijst komt een scala aan actoren voor: B&W en ambtenaren, representanten van bewoners- en maatschappelijke organisaties, zorginstellingen en collega-corporaties.
- > In 2007 en 2008 vonden rondetafelgesprekken plaats met belanghouders om terug te blikken op het presteren van de corporatie en de wensen en opvattingen van beide partijen te inventariseren. Regulier overleg heeft een bilateraal en informeel karakter. Verslagen van rondetafelgesprekken en regulier overleg met wederzijdse wensen, ambities, conclusies of actiepunten zijn niet in de stukken aangetroffen, noch beschikbaar op de website van de corporatie.

4.4 Presteren volgens Belanghouders (PvB): III Planning

	Onderdelen	Cijfer
III	De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van belanghouders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	6,0
III.1	De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste belanghouders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) en licht eventuele verschillen tussen verwachtingen en doelen toe.	6,0

Toelichting:

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft regelmatig contact met belanghouders, maar in de beleidsstukken van de corporatie lijkt deze groep geen input van belang te hebben. Een meer zichtbare status voor belanghouders in beleidsstukken, jaarverslagen en andere belangrijke documenten lijkt de commissie daarom gewenst, evenals vermelding van gemeenschappelijke doelen, acties en knelpunten in de gezamenlijke opgave.
- > Belanghouders gaven in de interviews aan geen behoefte te hebben betrokken te worden bij de beleidsvorming van Woningbouwvereniging Langedijk. Men is tevreden over hoe de contacten en daaruit voortvloeiende activiteiten verlopen. Woningbouwvereniging Langedijk zegt open te staan voor suggesties en beleidsvoorstellen van de andere kant en gaat daarin mee voor zover dat mogelijk is.

4.5 Presteren volgens Belanghouders (PvB): IV Monitoring

Onderdelen	Cijfer
IV De corporatie betreft de oordelen van de belanghouders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	5,0
IV.1 Bij het opstellen van de doelen voert de corporatie overleg met de belanghouders over het presteren van de corporatie in voorgaande jaren.	5,0

Toelichting:

- > De commissie heeft in de ter beschikking gestelde stukken geen aanwijzingen aangetroffen over de rol of beïnvloeding van belanghouders op de verschillende prestaties van de corporatie.
- > De corporatie gaat op een losse, informele wijze om met de ervaringen of waardeoordelen van de belanghouders en past deze zonder verwijzing naar herkomst in haar beleid in.

4.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties volgens Belanghouders (PvB)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	7,4
II Kennis en inzicht	10%	5,8
III Planning	10%	6,0
IV Monitoring	10%	5,0
Totaal		6,8

Toelichting

- > Woningbouwvereniging Langedijk wordt door belanghouders ervaren als een betrouwbare, dynamische corporatie die haar afspraken nakomt. De corporatie wordt gezien als een gedegen partner, al lijkt de bedrijfsvoering vooral geënt op ideële motieven. Het systematisch administreren van doelen, ambities, voortgang, resultaat en een terugblik daarop is geen sterke kant van de corporatie. Vanuit de belanghouder gezien is er waardering voor de activiteiten van de corporatie op het gebied van bijzondere doelgroepen, leefbaarheid en bouwproductie. Als aandachtspunten zijn genoemd: een soms te indringende opstelling van de corporatie die spanningen kan veroorzaken met negatieve bijeffecten.
- > Woningbouwvereniging Langedijk zou meer aandacht kunnen besteden aan verslaglegging over de aard en voortgang van haar samenwerking met belanghouders, de daaruit voortvloeiende resultaten en evaluatie daarvan, evenals documentatie van nieuw te ontwikkelen beleid als spin off van behaalde samenwerkingsresultaten.
- > Woningbouwvereniging Langedijk zou meer gestructureerd de dialoog met belanghouders kunnen aangaan en de samenwerking met hen meer prominent tonen in beleidsstukken en andere documenten.

5 Presteren naar Vermogen (PnV)

5.1 Enkele kernegegevens

Kengetallen financiële positie

Deze kengetallen zijn ontleend aan de Corporatie in Perspectief rapportage 2007 van het CFV

	Wbv Langedijk	Referentie	Landelijk
Huur per woning per maand 2007	394	403	396
Huur in percentage van de maximale huur in 2007	64,4	67,3	70,6
Gemiddeld aantal punten woningwaardering in 2007	138	136	128
Onderhoud per woning in 2007 (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud)	947	1.501	1.310
WOZ-waarde per woning in 2007 in €	161.180	159.783	147.312
Huur/WOZ-woningen 2007 in %	2,9	3,0	3,3
Bedrijfswaarde per woning in 2007 in €	42.976	-	40.998
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde in € per VHE	32.040	-	33.980
Solvabiliteitsoordeel 2007	Volgende	100 %	97 %
Risicobeoordeling 2007-2012 in % van het balanstotaal	12,0-15,7	11,1-13,1	10,8-12,0
Volkshuisvestelijk vermogen 2007 in % van het balanstotaal	41,5	35,3	31,6
Volkshuisvestelijk vermogen 2007 in € per VHE	15.568	14.349	13.217
Volkshuisvestelijk vermogen 2012 in € per VHE	19.706	15.168	14.605

5.2 Presteren naar Vermogen (PnV): I Prestaties

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

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

Toelichting:

- > Het onderdeel omtrent de maximale inzet van het eigen vermogen voor het leveren van maatschappelijke prestaties wordt beoordeeld met een **6,1**. De diverse deelonderdelen worden hieronder verder toegelicht

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

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft geen actuele vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde (= contante waarde toekomstige inkomsten minus contante waarde toekomstige uitgaven van de portefeuille). De corporatie beschikt ook niet over een berekening (met een tijdshorizon van minimaal 20 jaar) van het

bestemd vermogen waarin rekening wordt gehouden met de strategie voor de maatregelen met betrekking tot het eigen woningbezit en het daaraan gekoppelde investeringsprogramma.

Extra potenties (Specificatie onderdeel I.2)

a. *Verkoop*

Woningbouwvereniging Langedijk heeft een verkoopprogramma om extra financiële middelen te genereren. Dit programma wordt voornamelijk geconcretiseerd onder de constructie van Koopgarant. Er is geen heldere relatie met de opgave in het werkgebied.

b. *Leenpotentie*

Woningbouwvereniging Langedijk maakt niet maximaal gebruik van haar borgingsruimte bij het WSW om vreemd vermogen aan te trekken en in te zetten.

c. *Risicobuffers*

Woningbouwvereniging Langedijk heeft geen risicobuffers berekend en omgezet in eisen van haar eigen vermogen of reserveringen voor voorzieningen

Ontwikkeling en aanwending vermogen 2007 tot en met 2012 (x € 1.000) (Specificatie onderdeel I.3)

Het CFV concludeert in zijn Continuïteitsoordeel 2008 dat Woningbouwvereniging Langedijk mogelijk onvoldoende vermogen inzet en een C-oordeel krijgt. De geprognostiseerde vermogensmutatie 2007 t/m 2012 is als volgt:

Prognose beschikbaar komende middelen				Prognose beslag op vermogen	
1	Rendement op materiële vaste activa in exploitatie	14.732	6	Nieuwbouw woongelegenheden en overig vastgoed	5.967
2	Af: Rendement op leningen	-/-8.254	7	Aankoop woongelegenheden en overig vastgoed	117
3	Verkoop bestaand bezit	14.051	8	Sloop woongelegenheden en overig vastgoed	0
4	Productie nieuwbouw voor verkoop	-/-814	9	Verbetering woongelegenheden en overig vastgoed	3.006
5	Vermogenseffect nieuwe leningen en renteconversie	1.047	10	Vennootschapsbelasting	987
TOTAAL		20.763		TOTAAL	10.077

Bron: Continuïteitsoordeel 2008 CFV voor Woningbouwvereniging Langedijk

Toelichting:

- > Ad 3: Woningbouwvereniging Langedijk heeft voor de periode 2007 t/m 2012 een verkoopprogramma van 145 woningen uit bestaand bezit.
- > Ad 4: De corporatie realiseert de bouw van 27 woningen onder Koopgarant.
- > Ad 6: Dit betreft de cijfermatige onrendabele top bij de bouw van 133 huurwoningen.
- > Ad 9: Woningbouwvereniging Langedijk verbetert in de beoordelingsperiode vooralsnog 80 woningen, waarvan de geraamde onrendabele top ruim € 3 miljoen is.
- > Ad 10: Dit is de door het CFV geraamde Vpb-verplichting van Woningbouwvereniging Langedijk over de periode 2007 t/m 2012.

5.3 Presteren naar Vermogen (PnV): II Visie

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

Toelichting:

- > De commissie heeft geen duidelijke visie en doelstelling van de corporatie aangetroffen die betrekking heeft op het beoogde rendement en de omvang van het eigen vermogen. Gevolg hiervan is dat een koppeling tussen visie, bestedingsruimte van het vrije vermogen in relatie met kennis van de maatschappelijke opgaven in het werkgebied ontbreekt.

5.4 Presteren naar Vermogen (PnV): III Risicoprofiel

	Onderdelen	Cijfer
III.	De corporatie beschikt over een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma.	5,8
III.1	De corporatie beschikt over een concrete solvabiliteitsdoelstelling die is toegelicht in interne (b.v. Begroting, jaarrekening) en/of externe (b.v. Jaarverslag) documenten.	5,8

Toelichting:

- > Uit documenten wordt niet duidelijk of Woningbouwvereniging Langedijk een solvabiliteitsdoelstelling heeft die gekoppeld is aan het investeringsprogramma. Bij doorrekening van investeringsbeslissingen wordt naar het effect op de solvabiliteit gekeken.
- > De huidige vermogensovermaat ligt volgens het CFV ruim boven die van de referentiegroep.
- > De geprognosticeerde vermogensovermaat ligt volgens het CFV ook ruim boven die van de referentiegroep.

5.5 Presteren naar Vermogen (PnV): IV Bedrijfsvoering

	Onderdelen	Cijfer
IV	De corporatie presteert efficiënt.	6,5
IV.1	De corporatie onderneemt aantoonbare maatregelen om haar efficiëntie te vergroten.	6,5

Toelichting:

- > De netto bedrijfslasten van Woningbouwvereniging Langedijk liggen volgens het CFV ruim onder die van de referentiegroep en stijgen minder snel dan die van de referentiegroep.
- > De corporatie beschikt niet over documenten die inzicht bieden in efficiëntie bevorderende maatregelen.

5.6 Beoordeling visitatiecommissie: Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Prestaties	70%	6,1
II Visie	10%	5,0
III Risicoprofiel	10%	5,8
IV Bedrijfsvoering	10%	6,5
Totaal		6,0

Toelichting

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft anno 2008 volgens het Centraal Fonds Volkshuisvesting een behoorlijke vermogensovermaat. De financiële vooruitzichten zijn ook goed, mede door de relatief lage bedrijfslasten, het positieve resultaat uit woningverkoop, de gunstige prijs-kwaliteitverhouding van de huurwoningen en de marktpositie van het bezit in het algemeen.
- > Bouwen voor primaire en bijzondere doelgroepen is prioriteit nummer één voor Woningbouwvereniging Langedijk. De bereidheid om onrendabel te investeren in de primaire volkshuisvestingstaken en in de eigen ambities en doelen is groot, maar de prestaties blijven op meerdere velden achter.
- > Op het gebied van de leefbaarheid is de financiële inzet van Woningbouwvereniging Langedijk minder overtuigend. Hier blijven de uitgaven duidelijk achter bij die van de referentiegroep en ook sommige belanghouders verwachten meer inspanningen op dit gebied. Daarnaast zou meer geïnvesteerd kunnen worden in het verbeteren van de energetische kwaliteit van de oudere woningvoorraad.
- > Woningbouwvereniging Langedijk stuurt niet bewust op de inzet van het vrij beschikbare vermogen. Door nadrukkelijk alleen in de gemeente Langedijk actief te willen zijn, is de geografische begrenzing van de inzet van dit vermogen bepaald. De commissie stelt vast dat er voor Woningbouwvereniging Langedijk nog belangrijke opgaven liggen en dat de corporatie hoge ambities heeft, maar dat de corporatie deze opgaven en ambities nog onvoldoende in investeringsscenario's weet te bewaken.

6 Governance

6.1 Goed bestuur

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

	Normen en meetpunten	Cijfer
I	De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd (zie hoofdstuk III Aedes Governance Code).	6,9
I.1	De interne toezichthouder (RvT) heeft een eigen visie op de invulling van haar functie. Deze visie is getoetst aan de Aedes Governance Code.	8,0
I.2	De interne toezichthouder (RvT) heeft vastgesteld wat de gewenste output van het toezicht is en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten.	6,3
I.3	De interne toezichthouder (RvT) heeft een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichthouders.	6,5

Toelichting:

- > Uitgangspunt voor de Raad van Toezicht (RvT) is dat hij uit generalisten bestaat die gezamenlijk een multidisciplinair team vormen. Voor de integrale besluitvorming zijn leden nodig die zowel een specifiek aandachtsgebied vertegenwoordigen, maar vooral over een helikopterview beschikken. Gewenst is dat binnen de RvT de volgende disciplines/deskundigheden aanwezig zijn: volkshuisvesting / ruimtelijke ordening, financieel-economisch, juridisch, politiek/bestuurlijk en betrokkenheid bij lokale gemeenschap. De taakomschrijving van de RvT is impliciet in de profielschets en het reglement aanwezig.
- > De directeur-bestuurder wordt jaarlijks kritisch beoordeeld op onderbouwing van opvattingen en keuzen, prestaties, financiële continuïteit en inzet van middelen, zijn dialoog met belanghouders en vormgeving van de organisatie. Er worden geen expliciet omschreven criteria gehanteerd. De RvT hanteert de doelstellingen in het jaarplan en de begroting als belangrijkste criteria voor beoordeling. Deze zijn niet vastgelegd in een prestatiecontract met het bestuur.
- > Het jaarlijkse beoordelingsgesprek wordt van beide zijden open en kritisch wordt gevoerd. De commissie heeft van deze gesprekken geen verslagen aangetroffen.
- > In de zelfevaluatie van de RvT wordt onder leiding van de voorzitter van de RvT een introspectieve vragenlijst doorgenomen. Externe leiding wordt niet nodig geacht gezien de gelijkwaardigheid van de RvT, de goede onderlinge communicatie en feed back. Van de zelfevaluatie wordt een verslag gemaakt; de voorzitter bewaakt dat de gewenste veranderingen ook gebeuren.

6.2 Onderdeel II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

Onderdelen	Cijfer
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.	6,7
II.1 Eigen ambities en doelen De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit is af te leiden welke rol de corporatie inneemt in haar werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners.	7,0
II.2 Opgaven in het werkgebied De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met haar belanghebbenden.	7,0
II.3 Belanghouders De corporatie houdt ten minste een keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsdoelstellingen en resultaten.	5,8
II.4 Vermogen De accountant maakt een verslag van analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie.	7,0

Toelichting :

- > Woningbouwvereniging Langedijk heeft haar ambities en doelen vastgelegd in de Beleidsplannen 2004-2007 en 2008-2011. Dit laatste is op 6 november 2007 door RvT goedgekeurd, ondanks het feit dat een percentageoverzicht van de bouwproductie en doelgroepen (ouderen, jongeren of algemeen) werd gemist. Voortgangsrapportages geven inzicht in de voortgang van de ambities en doelen, zij het niet systematisch en gekwantificeerd.
- > De Beleidsplannen 2004-2007 en 2008-2011 zijn naar de Huurdersvereniging gestuurd die positieve input leverde. Dat van 2008-2011 is ook naar de gemeente gestuurd. In het voortraject van dit plan vond een rondetafelgesprek plaats met twaalf belanghouders die eerder een bijdrage leverden aan de uitgave *Werk dat gezien wil worden*. Een samenvatting van de beleidsvoornemens staat op de website van de corporatie.
- > In 2007 en 2008 vonden rondetafelgesprekken plaats met belanghouders, bestuur en RvT. Een reglement of procesbeschrijving waarin de werkwijze van de bijeenkomst van belanghouders met goedkeuring van de RvT is vastgelegd, ontving de commissie niet, evenals verslagen van deze bijeenkomsten.
- > De corporatie beschikt over jaarrapporten en resultaten van de controle (analyses) van de externe accountant mbt vermogensontwikkeling en de behaalde resultaten die de positie en resultaten van de corporatie inzichtelijk maken.

6.3 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

Onderdeel	Wegingsfactor	Beoordeling
I Goed Bestuur	20%	6,9
II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden t.a.v.:		
- ambities en doelen	20%	7,0
- opgaven in het werkgebied	20%	7,0
- betrokkenheid van belanghebbenden	20%	5,8
- vermogen	20%	7,0
Totaal		6,8

Toelichting

- > Profielschets en diversiteit van de *know how* van de RvT zijn goed geregeld.
- > Woningbouwvereniging Langedijk geeft belanghouders geen inhoudelijk zichtbare rol in de beleidsdocumenten van de corporatie. Een reglement van de vergaderingen met belanghouders, alsmede verslaglegging van de reguliere vergaderingen en rondetafelgesprekken en een overzicht van belanghouders ontbreken in de aangeleverde stukken.
- > De commissie constateert dat de corporatie zich niet schriftelijk en openbaar verantwoordt hoe zij met de beleidsbeïnvloeding door belanghouders omgaat.

Bijlage I. Onderzoeksverantwoording

Deel I

De visitatie bestaat uit vijf ratio's:

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

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

- > I Prestaties (*wegingspercentage 70%*);
- > II Kennis en Inzicht (*wegingspercentage 10%*);
- > III Planning (*wegingspercentage 10%*);
- > IV Monitoring (*wegingspercentage 10%*)

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

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

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

Een beoordeling gegeven in cijfers die kunnen variëren van 5 tot en met 8. In de onderstaande tabel is weergegeven wanneer welk cijfer wordt toegekend.

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 8	De prestatie overtreft de doelstelling, de ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van Belanghouders: overschrijding is meer dan 25%.	De corporatie voldoet geheel aan de norm: "Ja"
Rapportcijfer 7	De prestatie komt overeen met de doelstelling, de opgave of de verwachting van Belanghouders: afwijking maximaal + of - 25%.	De corporatie voldoet aan de norm, maar verbetering is nog mogelijk: "Ja, maar..."

Beoordeling in rapportcijfers	Kwantitatieve meetpunten	Kwalitatieve meetpunten
Rapportcijfer 6	De prestatie is lager dan de doelstelling/ambitie, de opgave in het werkgebied of de verwachting van Belanghouders: afwijking – 25% tot – 50%.	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar de corporatie is bezig met verbeteringen: <i>“Nee, maar ...”</i>
Rapportcijfer 5	De prestatie is aanzienlijk lager dan de doelstelling de opgave of de verwachting van Belanghouders: afwijking meer dan - 50%	De corporatie voldoet niet aan de norm en de corporatie heeft geen maatregelen genomen om haar prestaties te verbeteren.

Bijlage II. Samenstelling visitatiecommissie

Cor Pijlman

Cor Pijlman is bijna veertig jaar professioneel actief in de volkshuisvesting en stadsvernieuwing. In het begin van zijn loopbaan was hij externe bewonersondersteuner in Groningen. Vervolgens gemeentelijk projectleider en projectgroepvoorzitter in Amsterdam. Begin jaren tachtig stapte hij over naar de corporatiesector en was achtereenvolgens managementlid, directeur en bestuurder van een middelgrote corporatie in Rotterdam,. Daar was hij ook initiatiefnemer van een proces van schaalvergroting, waarin drie corporaties in 2004 fuseerden tot een grote regionaal actieve corporatie. Pijlman vervulde en vervult bestuurlijke nevenfuncties in de volkshuisvesting. Anno 2009 is hij bij twee woningcorporaties voorzitter van de raad van commissarissen en is hij bestuurslid van twee stichtingen met een ander maatschappelijk doel.

Karin Rosielle

Karin Rosielle is dertig jaar werkzaam in de volkshuisvesting zowel in Nederland, de Nederlandse Antillen als in andere EU-landen. Bij woningbouwcorporatie Nieuw Amsterdam - opgericht om de enorme problemen in de Bijlmer het hoofd te bieden - was zij betrokken bij de oprichting en de ontwikkeling van de organisatie. In de beheerfase was zij werkzaam als districtsmanager en lid van het directieteam. Vanaf halverwege de jaren tachtig was Rosielle actief als directielid (HBB) en bekleedde zij de functie van directeur-bestuurder bij de corporaties WBV Steenwijk/Woonstichting de Kop en Westhoek Wonen. Sinds 2007 is Rosielle zelfstandig adviseur en interim manager met als kerntaken het herstructureren van corporaties en het implementeren van strategische doelen in organisaties met een volkshuisvestelijke opgave. Rosielle bekleedde en bekleedt verschillende commissariaten en bestuursfuncties.

Elly Adriaansz

Elly Adriaansz was sinds de jaren zeventig werkzaam aan de faculteit Bouwkunde TU Delft, eerst als kunsthistoricus op het gebied van design en architectuur en later als hoofd bureau onderzoek. In die laatste hoedanigheid was zij als secretaris verbonden aan de Vast Commissie voor Wetenschapsbeoefening (VCW) en organiseerde zij voor de faculteit de onderzoeksvisitatie als onderdeel van een internationale onderzoeksvisitatie voor het Nederlandse universitaire bouwkunde onderzoek aan twee universiteiten. Als freelance kunsthistoricus verricht zij onderzoek op het gebied van architectuur en design t.b.v. tentoonstellingen in diverse Nederlandse musea en publicaties en is medeorganisator van betreffende exposities. Tevens was zij als freelance medewerker kunst en cultuur verbonden aan Het Financiële Dagblad.

Bijlage III. Overzicht geïnterviewde personen

Gesprek met de directeur-bestuurder van Woningbouwvereniging Langedijk op 11 maart 2009:

Dhr. Kees Kwadijk

Gesprek met een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen Toezicht van Woningbouwvereniging Langedijk op 11 maart 2009:

Dhr. Richard Bot, voorzitter

Mw. Inge Vosse-Roest, vice voorzitter

Gesprek met medewerkers van Woningbouwvereniging Langedijk op 11 maart 2009:

Mw. Henriette Doppenberg, woonbeleid / projecten

Dhr. Nils van der Laan, opzichter

Mw. Jenny Reek - de Lange, controller

Mw. Jolanda van Rossum, woonconsulent

Face-to-face gesprekken en/of enquête met belanghouders:

Dhr. Hans Cornelisse, burgemeester gemeente Langedijk

Dhr. Frank Bonsel, wethouder Volkshuisvesting en Zorg gemeente Langedijk

Dhr. Dik van Bruggen, directielid Esdégé Reigersdaal, Broek op Langedijk

Dhr. Hans de Visser, directeur woningcorporatie Goed Wonen, St. Pancras

Dhr. Kester Wagevoort, projectleider afdeling gebiedsontwikkeling, gemeente Langedijk

Telefonische interviews en/of enquête met belanghouders:

Dhr. Wim van Bemmelen, voorzitter VVE De Kloet, Noord-Scharwoude

Dhr. Jasper de Boer, beleidsmedewerker gemeente Langedijk

Dhr. Bas Brandwijk, wijkagent politie gemeente Langedijk

Dhr. Ad Mansoer, voorzitter Huurdersvereniging Woningbouwvereniging Langedijk, Noord-Scharwoude

Mw. Linda Meerbeek, coördinator Dorpsgericht Samenwerken, gemeente Langedijk

Dhr. Peter Neven, dir. Magenta (Buiten)zorg, Heerhugowaard

Dhr. Pierre Sponselee, dir. Woonstichting Woonwaard Noord Kennemerland, Alkmaar

Mw. Marjan Totté, dir. Stichting Welzijn Ouderen, Noord Scharwoude

Dhr. Henk Westerink, dir. Stichting Horizon, Broek op Langedijk

Bijlage IV. Overzicht geraadpleegde documenten

Tenzij anders vermeld, zijn de onderstaande documenten door Woningbouwvereniging Langedijk aangeleverd op 5 februari 2009 aan de leden van de visitatiecommissie.

Nr	Documentnaam
Deel I	Beleid en plannen Wbv Langedijk
1.1	Visie Woningbouwvereniging Langedijk n.a.v. Woonwensenonderzoek 2009 Companen - ,memo aug. 2008
1.2	Beleidsplan 2008-2011
1.3	Producten- en Strategieënboek 2008-2011
1.4	Programma van Eisen nieuwbouw, maart 2008
1.5	Nota huurbeleid, sept. 2008
1.6	Beleidsplan 2004-2007
1.7	Voorraadbeheerplan 2004-2007
1.8	Producten- en Strategieënboek 2005-2008
1.9	Programma van Eisen nieuwbouw 2006

Deel 2	Jaarverslagen / kwartaalrapportages / evaluaties
2.1	Publiek jaarverslag 2007 (in lokaal krantje gepubliceerd)
2.2	Evaluatie beleidsplan 2004-2007
2.3	Evaluatie woningverkoop 2006
2.4	Evaluatie opplussen (memo 2008)
2.5	Voortgangrapportage 4 ^e kartaal 2008 (met overzicht alle kwartalen 2008)
2.6	Jaarverslag 2007
2.7	Voortgangsrapportage 4e kwartaal 2007 (met overzicht alle kwartalen 2007)
2.8	Jaarverslag 2006
2.9	Voortgangsrapportage 4 ^e kartaal 2006 (met overzicht alle kwartalen 2006)
2.10	Jaarverslag 2005
2.11	Voortgangsrapportage 4 ^e kwartaal 2005 (met overzicht alle kwartalen 2005)

Deel 3	De maatschappelijk opgave - stakeholders
3.1	Regionaal woonwensen - woonbelevingsonderzoek 2008
3.2	USP-bewonersscan (tevredenheid huurders Woningbouwvereniging Langedijk)
3.3	Woonvisie 2005-2015 gemeente Langedijk
3.4	Prestatieafspraken Langedijk 2007-2009
3.5	Milieubeleidsplan Gemeente Langedijk
3.6	De WMO groei als kool – meerjarenbeleidspan WMO (essentie opgenomen in Woonvisie)
3.7	ISV II notitie Langedijk 2005-2009 (gemeente Langedijk)
3.8	Jaarverslag 2007 Wonen Plus Langedijk
3.9	Convenant Dorpsgericht Samenwerken - gebied 1 (2005)
3.10	Convenant Dorpsgericht Samenwerken - gebied 1 (2005)
3.11	Convenant Dorpsgericht Samenwerken - gebied 1 (2005)
3.12	Convenant Dorpsgericht Samenwerken - gebied 1 (2005)
3.13	Correspondentie met VROM – prestatieoordelen 2005 t/m 2008
3.14	Samenwerkingsovereenkomst met Huurdervereniging 18-11-2003

Nr	Documentnaam
Deel 4	Vermogen
4.1	Publicatie CFV – Corporatie in perspectief + corpodata
4.2.	Jaarplannen 2006 t/m 2009 + meerjarenbegroting
4.3	Verslagen en brieven aan accountant
4.4.	Managementletters
4.5	Beoordelingen WSW en CFV
4.6	Treasury jaarplan
4.7	Financiële projectplanning: stand van zaken en (financiële) planning projecten dd. 1-01-2009
4.8	Borgingsverklaring

Deel 5	Governance
5.1	Notulen Algemene Ledenvergadering 2005 t /m 2008
5.2	Notulen Raad van Toezicht 2005 t /m 2008
5.3	Beschouwing Beleidsplan en Voorraadbeheerplan 2004 -2007 door RvT, oktober 2005
5.4	Procedure werving en selectie lid RvT, maart 2007
5.5	Profielchetsen RvT
5.6	Zelfevaluatie RvT
5.7	Reglement RvT
5.8	Rooster van aftreden RvT
5.9	Zelfevaluatie RvT 26 januari 2009-04-08