



Rijswijk Wonen

Visitatierapport



Utrecht, november 2011

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer drs. M.P. Angenent MPA (voorzitter)
Mevrouw ir. B.J.C.J. van Hoesel-Snel MBA (algemeen commissielid)
De heer P. van Achteren BLL (secretaris)

Voorwoord

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

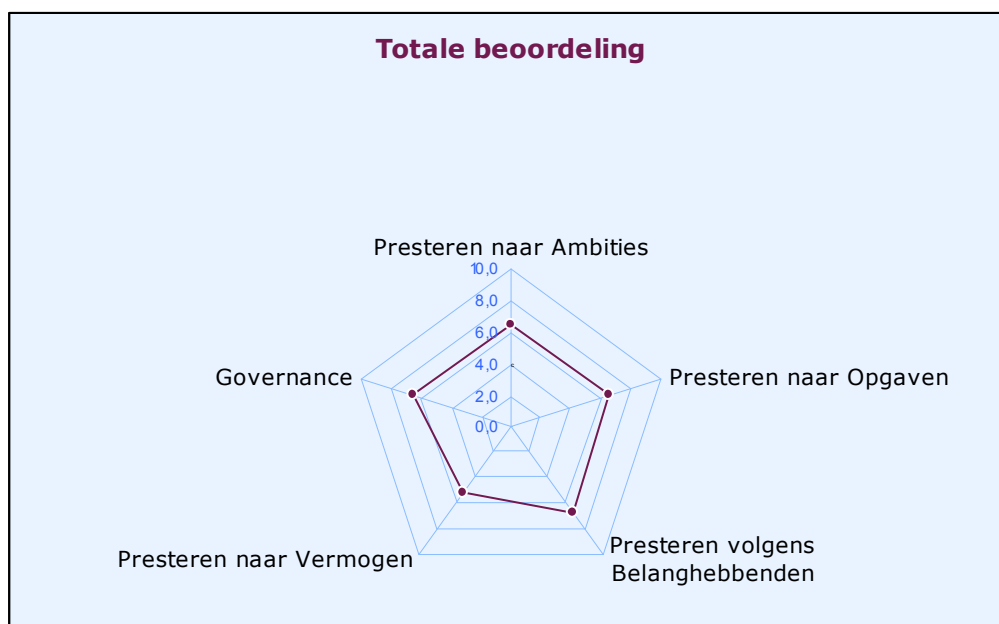
Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, en als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke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

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In oktober 2010 heeft Rijswijk Wonen te Rijswijk opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen januari 2011 en oktober 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 7 en 8 april 2011.

Rijswijk Wonen wordt gewaardeerd met het afgeronde eindcijfer 6.



totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar Ambities	6,4
Presteren naar Opgaven	6,6
Presteren volgens Belanghebbenden	6,8
Presteren naar Vermogen	5,2
Governance	6,4
Gemiddelde score	6,3 (6)

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. Gemiddeld genomen beoordeelt de commissie Rijswijk Wonen met een voldoende. In de visitatieperiode constateert de commissie een duidelijke verandering in de prestaties, mede als gevolg van ingrijpen op bestuurlijk niveau. De verandering komt onder meer tot uitdrukking in de aanpassing van het ondernemingsplan in 2009. Er is een duidelijk verschil zichtbaar in de activiteiten voor 2009 en de activiteiten erna.

In deze samenvatting presenteert de commissie de prestatievelden in samenhang tot elkaar, in de navolgende hoofdstukken wordt dieper ingegaan op de afzonderlijke onderdelen.

Presteren naar Ambities

Gemiddeld genomen presteert Rijswijk Wonen op het onderdeel *Presteren naar Ambities* voldoende (6,4). Voor dit hoofdstuk zijn de ondernemingsplannen en de jaarplannen leidend geweest. In deze documenten zijn ambities en doelen geformuleerd, passend bij de BBSH-prestatievelen. Een bijsturing van de koers, als gevolg van een bestuurlijke crisis, maakt het voor de commissie lastig om een expliciete match te maken tussen voornemens en realisatie. Wel herkent de commissie voldoende activiteiten die bijdragen aan realisatie van de ambities van de corporatie. Voor de onderdelen *Huisvesting van primaire doelgroep*, *Kwaliteit woningen en woningbeheer* en *Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen* scoort Rijswijk Wonen volgens de norm. De *Kwaliteit van wijken en buurten* scoort voldoende en (*Des-*)*investeren in vastgoed* beoordeelt de commissie als onvoldoende.

Presteren naar Opgaven

De opgaven voor het werkgebied van Rijswijk Wonen zijn vastgelegd in de gemeentelijke Woonvisie en in regionale prestatieafspraken. Over de periode die de visitatie bestrijkt zijn geen nieuwe lokale prestatieafspraken beschikbaar. De commissie is van oordeel dat de corporatie op het onderdeel *Presteren naar Opgaven* ruim voldoende (6,6) presteert. Het *huisvesten van de primaire doelgroep* wordt binnen het hoofdstuk als goed gewaardeerd. De omvang van de kernvoorraad en het werken aan beschikbaarheid van die voorraad (bevorderen doorstroming), dragen positief aan dit oordeel bij. De onderdelen *Kwaliteit woningen en woningbeheer*, *Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen* en *Kwaliteit wijken en buurten* beoordeelt de commissie als voldoende. De commissie stelt in algemene zin vast dat de corporatie voldoet aan de geformuleerde opgaven op die terreinen. Ook binnen dit hoofdstuk scoort (*Des-*)*investeren in vastgoed* een onvoldoende. In de pas op de plaats die de corporatie halverwege de visitatieperiode heeft gemaakt, herkent de commissie dat de corporatie vooral activiteiten heeft teruggebracht die aan dit prestatievelde gerelateerd zijn.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de prestaties van Rijswijk Wonen. Zij waarderen de inzet van Rijswijk Wonen in de gemeente en zijn positief over onderdelen als *huisvesting van primaire doelgroep* en *huisvesting doelgroep door middel van specifieke aanpassingen*. De belanghebbenden herkennen de rem op activiteiten gerelateerd aan (*des-*)*investeren in vastgoed* en laten dat in hun oordeel tot uitdrukking komen. De *kwaliteit van wijken en buurten* scoort in ogen van de belanghebbenden voldoende (6,8).

Presteren naar Vermogen

Dit onderdeel beoordeelt de commissie als onvoldoende (5,2). Het oordeel van de commissie is opgebouwd uit de scores voor de onderdelen: financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en vermogensinzet. Ten aanzien van het onderdeel financiële continuïteit constateert de commissie dat de corporatie weliswaar beschikt over voldoende vermogenspositie en middelen, maar dat de sturing op begroting- en kasstromen verbetering behoeft. Het onderdeel financieel beheer scoort als enige een krappe voldoende, waarbij de commissie noodzaak tot verbetering ziet ten aanzien van bijvoorbeeld de financiële planning- en controlcyclus. De commissie beoordeelt de onderdelen doelmatigheid en vermogensinzet met een onvoldoende. De corporatie is nog bezig met het doelmatig inrichten van de organisatie.

Als het gaat om de vermogensinzet merkt de commissie onder meer op dat de corporatie haar vermogen in de eerste twee jaren van de visitatieperiode onvoldoende beargumenteerd en in de periode daarna slechts beperkt heeft ingezet.

Governance

Tot slot het prestatieveld Governance (6,4). De externe legitimatie beoordeelt de commissie als ruim voldoende, de onderdelen besturing en intern toezicht als voldoende. Een aantal opmerkingen van de commissie ligt daaraan ten grondslag. Zo vraagt de commissie aandacht van de corporatie voor het onderdeel *check* in de Plan-Do-Check-Act cyclus (PDCA-cyclus) en merkt zij over het interne toezicht bijvoorbeeld op dat meer gewerkt kan worden vanuit een integraal financieel toetsingskader.

Recensie

Rijswijk Wonen heeft de visitatie in een periode laten uitvoeren waarin de corporatie zelf een belangrijke transitie ondergaat. In de periode voor 2009 was Rijswijk Wonen een corporatie die volop participeerde in het Rijswijkse volkshuisvestelijke en maatschappelijk spectrum. Men realiseerde zich dat deze participerende rol te beperkt onderbouwd en doordacht werd gespeeld. Dit werd onder meer duidelijk in een tweetal bouwprojecten van de corporatie. In een reactie hierop heeft Rijswijk Wonen, na een bestuurswisseling, de afgelopen twee jaren als een versoepelde beherende corporatie invulling gegeven aan haar taak. Die periode, met inmiddels een uitloop naar 2011, gebruikt Rijswijk Wonen om zich te ontwikkelen tot een verantwoord ontwikkelende corporatie.

Om hiertoe te komen legt Rijswijk Wonen de ontwikkelingsfocus op wijken, onder meer door het opstellen van wijkvisies. Daarmee verschuift de top-driven-cultuur (waarbij de koers vanuit de directie- en managementlaag wordt bepaald) van de corporatie naar een cultuur waar de opgaven nadrukkelijk vanuit de primaire laag (de huurders in de wijken) worden opgehaald. Bij het vertalen van de wijkvisies naar een strategische beleidslijn zal moeten blijken dat Rijswijk Wonen zichzelf ditmaal realistische plannen voorneemt, waarbij rekening gehouden wordt met de beheersbaarheid in de uitvoering. Het formuleren van een eigen visie die voortkomt uit de input vanuit de wijken, zal een belangrijke opdracht zijn.

Naast de heroriëntatie op haar activiteiten zal Rijswijk Wonen de komende periode aandacht moeten hebben voor financiële beheersings-, informatie- en verantwoordingsprocessen. De aanpak om deze op orde te krijgen, na de omslag in 2009, is niet eenduidig, maar wel noodzakelijk om beter te kunnen borgen dat het in de toekomst niet opnieuw op dit punt mis kan gaan.

De relaties van Rijswijk Wonen in het werkgebied hebben over het algemeen begrip voor de gevolgen van de transitiefase waarin de corporatie zich momenteel bevindt. Wel lijkt het verstandig om de contacten in het werkgebied intensiever te onderhouden dan de afgelopen periode is gedaan. Belangrijke beslissingen liggen in het verschiet als het gaat om een grote uitbreidingslocatie in de gemeente. Als de corporatie zich teveel blijft richten op interne heroriëntatie, loopt men het risico hier kansen voor de toekomst te laten liggen. Dit geldt niet alleen voor contacten met de gemeente, ook met andere maatschappelijke partners zoals instellingen op het gebied van zorg en welzijn, kan door het meer richten op de buitenwereld ook meer bereikt worden.

Met de (eenzijdige) samenstelling van de woningportefeuille van de corporatie, ligt er een forse opgave op de middenlange termijn. Rijswijk Wonen zal daartoe in de komende periode al vele mogelijkheden hebben om haar capaciteiten als ontwikkelende organisatie te tonen.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	9
1 Rijswijk Wonen en het werkgebied	11
1.1 De visitatie	11
1.2 Rijswijk Wonen	11
1.3 Het werkgebied	12
1.4 Leeswijzer	13
2 Presteren naar Ambities	15
2.1 Missie en ambities	15
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities	17
2.3 Conclusies en motivatie	17
3 Presteren naar Opgaven	21
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	21
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	23
3.3 Conclusies en motivatie	24
4 Presteren volgens Belanghebbenden	27
4.1 De belanghebbenden van Rijswijk Wonen	27
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden	28
4.3 Conclusies en motivatie	28
5 Presteren naar Vermogen	31
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	31
5.2 Conclusies en motivatie	31
6 Governance	35
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	35
6.2 Conclusies en motivatie	35
7 Integrale scorekaart	39
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	41
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	43
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	51
Bijlage 4 Definities	53
Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven	57

1 Rijswijk Wonen en het werkgebied

1.1 De visitatie

In oktober 2010 heeft Rijswijk Wonen te Rijswijk opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen januari 2011 en oktober 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 7 en 8 april 2011. De visitatie-commissie bestond uit de heer drs. M.P. Angenent MPA (voorzitter), mevrouw ir. B.J.C.J. van Hoesel-Snel MBA en de heer P. van Achteren BLL (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie Rijswijk Wonen de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren te kijken wat belanghebbenden in de toekomst van Rijswijk Wonen verwachten. De visitatie betreft de periode 2007 tot en met 2010. Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. De wijze van beoordeling wordt toegelicht in bijlage 3.

1.2 Rijswijk Wonen

Woningcorporatie Rijswijk Wonen beheert ruim 6.000 woningen en werkt in de gemeente Rijswijk. Deze gemeente telt circa 50.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden van de corporatie zijn huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. In dit werkgebied is ook Vidomes (Rijswijk) actief. De verhouding in woningbezit tussen Rijswijk Wonen en Vidomes is in deze gemeente 66 procent om 33 procent, waarbij Rijswijk Wonen de grootste sociale verhuurder is. De corporaties Woonzorg Nederland, Staedion en Vestia Groep hebben in de gemeente een kleine voorraad. Rijswijk Wonen ging voor 2010 voor de inzet van medewerkers uit van ruim 80 fte. De leiding van de corporatie berust bij één directeur-bestuurder, die samen met de managers en de controller het managementteam vormt. De Raad van Commissarissen bestaat uit zes leden (maximaal zeven leden), van wie twee leden voorgedragen zijn door de huurders en één lid door de ondernemingsraad.

In 2009 heeft Rijswijk Wonen als gevolg van een bestuurlijke crisis een bestuurswisseling doorgevoerd. Aanleiding voor deze situatie was de beheersing van een aantal die Rijswijk Wonen op dat moment in uitvoering had, gecombineerd met andere (economische) omstandigheden. Deze situatie heeft ervoor gezorgd dat het realiteits- en haalbaarheidsgehalte van de voorgenomen ambities van 2007 (zie hoofdstuk Presteren naar Ambities) opnieuw zijn onderzocht. Onder leiding van een andere directeur-bestuurder heeft Rijswijk Wonen ervoor gekozen de ambities opnieuw te formuleren. Besloten is om wijkvisies op te stellen waarbij nadrukkelijk input vanuit de huurders wordt gebruikt. Dit proces is momenteel gaande en Rijswijk Wonen is in deze (beleids)ontwikkellende periode terughoudend in haar activiteiten. De heroriëntatie op de activiteiten heeft invloed op de diverse prestatievelden van de visitatiesystematiek en wordt waar nodig in de context van het prestatieveld toegelicht.

1.3 Het werkgebied

Rijswijk Wonen heeft statutair als werkgebied de gemeenten Delft, Den Haag, Leidschendam, Voorburg, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Zoetermeer. Het bezit van Rijswijk Wonen is uitsluitend gesitueerd in de gemeente Rijswijk (ZH).

Rijswijk ligt in een bijzondere regio, zo stelt de Woonvisie 2007+¹:

'Rijswijk is een compacte, stedelijke regio. Met veel bebouwing en wegen, maar ook met bijzondere recreatie en natuur: weidegebieden, het Groene Hart, een brede landgoederenzone en het duingebied en de lange Noordzeekust. Rijswijk heeft een eigen plek in de regio. Het is een groene, stedelijke gemeente tussen Den Haag en Delft met een eigen karakter. Groen is één van de grote kwaliteiten van het wonen in Rijswijk, zo blijkt onder meer uit de cijfers: met 87 vierkante meter recreatief groen per inwoner is Rijswijk de groenste gemeente van Nederland. Rijswijk draagt ook haar steentje bij op het gebied van werkgelegenheid. Rijswijk is aantrekkelijk voor bedrijven en dat blijkt uit het aantal arbeidsplaatsen per inwoner van Nederland. De werkgelegenheid concentreert zich voor een groot deel in de Plaspoelpolder, Hoornwijck, de Broekpolder, rond het winkelcentrum 'In de Bogaard' en nabij het openbaarvervoersknooppunt Generaal Eiserhowerplein. Rijswijk biedt verder goed bereikbare voorzieningen. Rijswijk heeft een uitgebreid en modern winkelapparaat (met name de oude dorpskern en In de Bogaard), scholen, sportvoorzieningen, horeca en cultuur. Kenmerkend voor Rijswijk is niet alleen het groene, stedelijke wonen, maar ook de bereikbaarheid (auto en openbaar vervoer). Rijswijk is een forensengemeente: veel van de mensen die er werken wonen er niet, en vice versa.

Er zijn bijna 50.000 Rijswijkers, in een regio met één miljoen inwoners². In huishoudens uitgedrukt gaat het om circa 23.700 huishoudens in Rijswijk en bijna 460.000 in de regio. Tussen 2000 en 2005 daalde het aantal huishoudens in Rijswijk met circa 900. Rijswijk kent een minder traditionele huishoudensstructuur dan gemiddeld in Nederland: meer alleenstaanden, minder gezinnen met kinderen. Ze heeft daarmee een bevolkingssamenstelling die kenmerkend is voor een stedelijk gebied. Rijswijk heeft een bevolking met een (regionaal gezien) hoog inkomensniveau. Het aandeel huishoudens met een laag inkomen (de aandachtsgroep van beleid) in de Rijswijkse bevolking, is met 24 procent van de huishoudens in 2006 aanzienlijk lager dan in de regio Haaglanden (31 procent). Het gaat om ongeveer 5.500 huishoudens.

Het karakter van Rijswijk wordt grotendeels bepaald door wat er in de naoorlogse uitbreidingen in de jaren 50, 60 en 70 gerealiseerd is: veel meergezinshuurwoningen, in het groen. Sinds de jaren 80 zijn er meer eengezinskoopwoningen gebouwd in Rijswijk. Ten opzichte van de regio Haaglanden kent Rijswijk vooral weinig vooroorlogs, stedelijk woningaanbod, maar ook weinig (recente) eengezinskoopwoningen.'

De sociale verhuurders in Rijswijk (Vidomes en Rijswijk Wonen) verhuren samen circa 8.800 woningen tot de huurprijsgrens, waarvan het grootste deel onder de aftoppingsgrens.

¹ De omschrijving van het werkgebied is ontleend aan de Woonvisie 2007+: Comfortabel Wonen & Samen Leven, Rijswijk, 2007, p. 6/7.

² Te weten de regio Haaglanden.

Het Centraal Fonds deelt Rijswijk Wonen in de referentiegroep 4 in, dat wil zeggen de categorie van middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties. Er zijn 47 corporaties in deze categorie (o.b.v. verslagjaar 2009). Rijswijk Wonen heeft als referentieregio: 's-Gravenhage.

1.4 Leeswijzer

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

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

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

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

2 Presteren naar Ambities

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

2.1 Missie en ambities

De **missie** van Rijswijk Wonen is opgenomen en wordt toegelicht in het ondernemingsplan 'Van Pand naar Klant'. Dit ondernemingsplan heeft een tijdsspanne van 2007 tot 2011.

Missie:

Rijswijk Wonen is een maatschappijgeoriënteerde vastgoedonderneming die zich inzet voor buurten en wijken waar mensen zich kunnen ontwikkelen en op een plezierige manier met elkaar samenleven. Wij zetten ons in het bijzonder in voor mensen die minder kansrijk zijn op de woningmarkt en voor kwetsbare groepen in de Rijswijkse samenleving.

Verder geeft de corporatie aan te staan voor: maatschappelijk ondernemerschap, maatschappelijk rendement, sociale samenhang, extra aandacht voor kwetsbare groepen, de huishoudens met lage inkomens en slagvaardigheid door samenwerking. Het ondernemingsplan is uitgewerkt in **zes strategische doelen**:

1. Lokale en regionale belanghebbenden zijn tevreden over de maatschappelijke prestaties van Rijswijk Wonen.
2. Rijswijk Wonen heeft haar woningen beter afgestemd op de behoefte. Lokale en regionale maatschappelijke instellingen zien Rijswijk Wonen als belangrijkste partner voor de huisvesting van kwetsbare groepen in Rijswijk.
3. Buurten waarin Rijswijk Wonen actief is, kenmerken zich door hoge kwaliteit van woningen, woonomgeving en voorzieningen. Bevolkingsgroepen zijn in staat met elkaar samen te wonen, ondanks verschillen in achtergrond en leefstijl.
4. Onze diensten sluiten beter aan bij de wensen van onze klanten waardoor de keuzevrijheid wordt vergroot.
5. Rijswijk Wonen is een vernieuwende professionele netwerkorganisatie met een omvang die past bij de maat van de gewenste prestaties.
6. Rijswijk Wonen is financieel gezond en zet haar overmaat aan vermogen in voor een maximaal maatschappelijk rendement.

In 2009 is **tussentijds een nieuw ondernemingsplan** vastgesteld met een looptijd van 2010 – 2014. Het ondernemingsplan functioneert onder de titel 'Thuis in de buurt'. Aanleiding voor het nieuwe ondernemingsplan zijn de veranderde economische omstandigheden en de overheidsmaatregelen die direct en indirect invloed hebben op de financiële positie van woningcorporaties. Naast deze externe ontwikkelingen geeft Rijswijk Wonen een wijziging in beleidskeuzes aan als reden voor het opstellen van een nieuw ondernemingsplan. Het gaat om de volgende beleidskeuzes:

- maatschappelijk ondernemerschap;
- de huurder centraal stellen;
- focus op wijk en buurtgericht werken.

Rijswijk Wonen geeft in dit nieuwe plan nadrukkelijk aan dat de economische omstandigheden weliswaar zijn verslechterd maar dat zij niet kiest voor somberen en in haar schulp kruipen, maar voor het onder ogen zien van mogelijkheden en onmogelijkheden. Het ondernemingsplan voorziet naar eigen zeggen in een evenwicht tussen ambities en haalbaarheid, tussen maatschappelijk bijdragen en financiële mogelijkheden, tussen bestaand en nieuw en tussen een leidende en stimulerende rol.

In dit meest recente ondernemingsplan geeft Rijswijk Wonen als haar strategische doelen aan:

- vitalere wijken en buurten door grotere betrokkenheid van bewoners bij buurten, voorraad beter passend voor doelgroepen en betere leefbaarheid;
- professionele dienstverlening door betere servicepakketten voor kleinere huishoudens, meer gemak voor de klant en meer kennis van de klant;
- betere positionering;
- sterkere financiële positie.

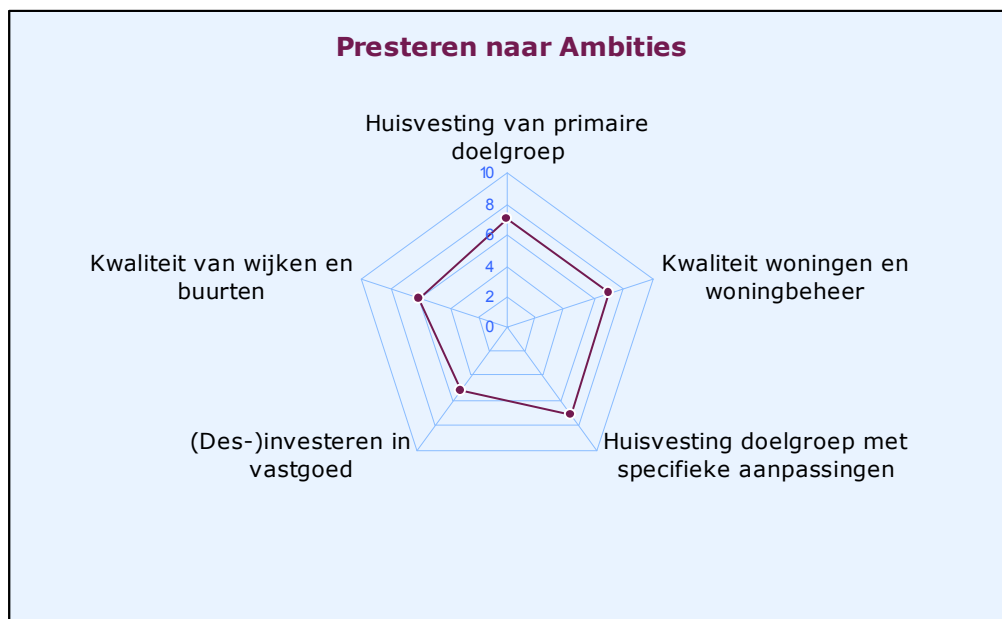
Rijswijk Wonen kiest bij de realisatie van haar (nieuwe) strategische doelen voor een wijkgerichte aanpak met de nodige aandacht voor wijkoverstijgende vraagstukken. Momenteel is Rijswijk Wonen bezig met het afronden van de wijkvisies. Vanuit die visies wil zij vervolgens met activiteiten invulling geven aan haar strategie. De corporatie geeft aan dat in 2009 en 2010 (de laatste twee jaren van de visitatieperiode), de focus ligt op het opstellen van wijkvisies, wijkprogramma's en gebiedsvisies, het realiseren van leefbaarheid- en onderhoudsprojecten en het afronden van een aantal lopende projecten en het voorbereiden van nieuwe projecten.

Het is de commissie duidelijk geworden dat er in de periode waarover de visitatie zich strekt, van een breuk sprake is, waaraan de tussentijdse aanpassing van het ondernemingsplan uitdrukking geeft (zie ook paragraaf 1.2). Deze breuk, die midden in de periode van vier jaar ligt, houdt in dat de corporatie zich is gaan concentreren op de ontwikkeling van nieuw beleid (de wijkvisies), de uitvoering van het tot dan toe bestaande strategische beleid heeft stilgelegd en haar corporatieve activiteiten voor de rest van de periode tot nu toe beleidsarm heeft uitgevoerd. Een van de beleidswijzigingen is dat de corporatie meer aansluiting wil zoeken bij de behoeften en wensen zoals de bewoners deze zelf ervaren. Voorheen vulde de corporatie deze vooral zelf in: zij wist, kort gezegd, wat goed voor haar bewoners was.

De commissie houdt in haar waardering voor de realisatie van de ambities (en de opgaven: hoofdstuk 3) van de corporatie rekening met deze breuk: in de periode vóór de breuk is een kwantitatieve koppeling tussen ambities(/opgaven) en prestaties beter te maken dan daarna. De waardering van de commissie betreft echter de gehele periode.

De ambities zoals door Rijswijk Wonen vastgesteld, worden beoordeeld langs de lijn van de zes vastgestelde prestatievelden. In het schema in bijlage 5 staat de indeling van de verschillende ambities.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities



Presteren naar Ambities	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,0
(Des-)investeren in vastgoed	5,0
Kwaliteit van wijken en buurten	6,0
Gemiddelde score	6,4

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities gemiddeld met een **6,4**, een voldoende beoordeling. Hieronder licht de commissie de verschillende waarderingen voor de prestaties toe.

Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**. Het huisvesten van de primaire doelgroep is de belangrijkste doelstelling van Rijswijk Wonen. Het ondernemingsplan van 2007 – 2011 gaat uit van een vastgoedportefeuille waarin het aandeel van Rijswijk Wonen 70 procent in de sociale woningen in Rijswijk is. Voor de opbouw van de portefeuille werd als doel gesteld: 70 procent voor de doelgroep, 20 procent voor lage inkomens en 10 procent voor de hogere inkomensgroepen (vrije sector). Uit de CiP-gegevens (2009) blijkt dat de woningvoorraad van de corporatie in de periode 2007 – 2009 voor circa 90 procent bestaat uit betaalbare woningen (goedkoop en betaalbaar), minder dan 10 procent van de voorraad valt in de categorie dure woningen.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**. De commissie stelt vast dat de prestaties van de corporatie voldoen aan de norm. De corporatie werkt aan de kwaliteit onder meer door het ontwikkelen van servicepakketten, maar ook door goed onderhoud aan de woningen uit te voeren. Het eerste ondernemingsplan stuurde met zijn strategische uitgangspunten op hoge kwaliteit van woningen en woonomgeving en bij mutatie kon de huurder bepalen wat nodig was om de woning voor die betreffende persoon aantrekkelijk te maken. Die ambitie is later bijgesteld, zodat deze meer past bij de (financiële) mogelijkheden van de corporatie. Rijswijk Wonen reflecteert overigens maar zeer beperkt op uitvoering van gestelde doelen, zodat het voor de commissie lastig is te bepalen of aan de norm wordt voldaan. Daarbij komt dat de corporatie haar doelen veelal beperkt meetbaar heeft geformuleerd. Daarom heeft de commissie gekozen om voor haar oordeel ook gebruik te maken van het klanttevredenheidsoordeel en het aantal woningwaarderingpunten (127 ten opzichte van 126 in de referentiegroep). Op basis daarvan stelt de commissie vast dat de corporatie op het gebied van kwaliteit ruim voldoende presteert.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**. Ook voor dit onderdeel geldt dat het door het ontbreken van meetbaar geformuleerde doelstellingen, voor de commissie lastig is tot een weging te komen van de feitelijke prestaties. Waar de positie van kwetsbare groepen in het eerdere ondernemingsplan nadrukkelijker deel uitmaakt van de strategische uitgangspunten, is deze in het vernieuwde plan minder duidelijk opgenomen. In de uitwerking van het nieuwe ondernemingsplan en in andere documentatie herkent de commissie echter wel de ambities en activiteiten van Rijswijk Wonen op dit terrein, en vanuit die observatie constateert zij dat de corporatie aan de norm voldoet. Eén van de doelen die in het jaarverslag duidelijk naar voren komt op dit prestatie terrein, is de interne ambitie om minimaal 25 procent van de vrijkomende woningen toe te wijzen aan jonge huishoudens (<30 jaar). Met 46 procent in 2008 en 28 procent in 2009 beantwoordt Rijswijk Wonen in belangrijke mate aan de vraag vanuit deze specifieke doelgroep. Verder onderneemt de corporatie vele initiatieven om tegemoet te komen aan de (woon)wensen voor ouderen en zorgbehoevenden. Zo heeft zij in de afgelopen periode vele WMO-aanpassingen doorgevoerd, woningen toegankelijker gemaakt voor ouderen en heeft zij de ontwikkeling mogelijk gemaakt van maatschappelijke voorzieningen, zoals het multifunctioneel centrum in De Sfinx.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een **5,0**. De afgelopen periode heeft Rijswijk Wonen een aantal bouwprojecten afgerond, zoals De Sfinx en Onderwatershof. In deze bouwprojecten hebben zich enkele uitvoerings- en financiële problemen voorgedaan die aantonen dat binnen Rijswijk Wonen de beheersing van projectontwikkeling niet goed op orde was. Als gevolg hiervan en onder invloed van bredere economische ontwikkelingen (economische crisis en overheidsmaatregelen die invloed hebben op de financiële positie van corporaties), heeft de corporatie besloten een rem op de bouwactiviteiten te zetten tot eind 2010. De commissie constateert dat deze situatie inmiddels ook een groot deel van 2011 beslaat en dat medewerking van Rijswijk Wonen aan complexe bouwprojecten in de toekomst uitgesloten lijkt te worden. De corporatie verwacht op termijn de bouwprojecten zoals in de wijk Te Werve en op de Benedictuslocatie opnieuw op te pakken, maar er heeft nog geen concrete besluitvorming op plaats gevonden.

De commissie is van oordeel dat de corporatie zich over de afgelopen periode vooral heeft laten leiden door de risico's en onbeheersbaarheid van genoemde projecten, waarbij het te lang onzeker blijft wat de rol van Rijswijk Wonen bij toekomstige bouwprojecten wordt.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een **6,0**. Tot 2009 stuurde de corporatie de activiteiten, passend bij het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten, voornamelijk van boven af aan: de corporatie had een beeld van wat goed was en gaf daar ook uitvoering aan. Voorbeelden daarvan zijn leefbaarheidsacties, maatregelen omtrent geluidsoverlast, sponsoring en buurtbemiddeling. Daarna wil Rijswijk Wonen zich meer gaan richten op de behoeften en wensen van de bewoners. De inventarisatie van deze behoeften en wensen wordt georganiseerd via de reeds eerder besproken wijkvisies. Resultaten hiervan laten nog op zich wachten en kunnen daardoor niet meegenomen worden door de commissie.

3 Presteren naar Opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

De gemeente beschikt over een **Woonvisie 2007+**. De visie bestaat uit drie onderdelen: de visie, een gebiedsgerichte uitwerking en een deel over organisatie en uitvoering.

Volgens actuele prognoses (WoON 2006) gepresenteerd in de Woonvisie 2007+, groeit het aantal huishoudens van Rijswijk in de toekomst verder door: tussen 2005 en 2015 met circa 2.500 huishoudens. Er is dus in die periode een uitbreiding van de woningvoorraad nodig met 2.500 woningen (circa 250 per jaar). Gelet op de bouwproductie in het verleden, de bouwmogelijkheden in de komende jaren (circa 2.700 nieuwbouw tot 2012 op nu bekende bouwlocaties) en de plannen voor herstructurering (sloop: ruim 550 woningen) betekent dit een verhoging van de (uitbreidings)productie in de komende jaren met circa 500 woningen tot 2012.

Verwachtingen over de samenstelling van de huishoudens in Rijswijk zijn op basis van prognoses helder: met name het aantal kleine huishoudens tussen 55 en 75 jaar neemt sterk toe en in mindere mate het aantal jongere kleine huishoudens. In de prognose van 2005 valt het aantal gezinnen fors lager uit dan eerder verwacht.

In gemeenten met een sterk vergrijzende bevolking en een groei van het aantal kleine huishoudens, is meestal grote vraag naar betaalbare meergezinshuurwoningen. Rijswijk kent echter geen grote knelpunten; zowel vraag als aanbod zijn groot en de slaagkans van woningzoekenden naar dit type woningen is redelijk. Maar, past de woningvoorraad wel bij de vraag in de toekomst? Een aantal conclusies:

- er is een ruime voorraad aan bereikbare huurwoningen. Die voorraad bestaat echter voor circa 80 procent uit portiekflats uit de jaren 50 en 60. In kwantitatieve zin is er voldoende aanbod, het type woning is echter steeds minder passend. Dit heeft te maken met de woningen zelf, maar ook met de woonwensen: de aandachtsgroep vergrijst en dat heeft effect op de woonwensen (meer voor ouderen geschikte woningen);
- starters hebben in de huursector in Rijswijk een grotere slaagkans bij het vinden van een woning dan doorstromers, maar ook voor hen zijn er wachtlijsten. Eenpersoonshuishoudens tot 25 jaar vragen vooral om een betaalbare meergezinshuurwoning, maar ook grondgebonden woningen zijn gewenst. Samenwonende huishoudens tot 25 jaar geven massaal de voorkeur aan een koopwoning, waaronder ook een eengezinswoning. Het aanbod van dát type woningen is echter beperkt;
- kleine huishoudens 25-55 jaar. De inkomens en de kwalitatieve eisen liggen doorgaans hoger dan bij de starters. Voor 'kwaliteitszoekers' binnen deze groep is het aanbod (middel)dure kwaliteitsappartementen en grondgebonden woningen beperkt;

- gezinnen: Gezinnen kunnen in Rijswijk moeilijk hun woonwensen vervullen. De meeste gezinnen vragen om een koopwoning en het aanbod daarvan is beperkt. Hierdoor ontstaat trek naar 'suburbia': de grote uitleglocaties in de regio;
- ouderen: De groep ouderen is divers: arm en rijk, mobiel en minder mobiel. Er is een toenemende vraag naar specifieke voorzieningen, in de woning en omgeving, zoals:
 - toegankelijkheid van de woning (nultreden, drempelvrij);
 - mogelijkheden voor zorg aan huis (domotica, zorg op afroep);
 - nabijheid van voorzieningen (dagelijkse behoeften, zorgfuncties);
 - kwaliteit van de woonomgeving;
 - mogelijkheid tot behoud van sociale contacten en vertrouwde omgeving.

De Woonvisie noemt ook de (te nemen) maatregelen voor de aandachtsgroep (mensen met een laag inkomen). Het uitgangspunt daarbij is: om ook op termijn voldoende sociale huurwoningen beschikbaar te houden, zal de voorraad niet te snel moeten afnemen (van de totale voorraad zal 30 procent tot de kernvoorraad moeten behoren). Bovendien is regionale afstemming in het kader van herstructurering op dit punt geboden.

Gemeente Rijswijk wil de kansen voor deze groep vergroten en verbeteren door:

- bij (ver)nieuwbouw minimaal 30 procent in de sociale sector (sociale huur of koop), te realiseren. Daarmee daalt de voorraad langzaam van 1,55 woningen per huishouden uit de doelgroep naar een lager niveau van circa 1,4 woningen in de sociale voorraad per huishouden uit de doelgroep;
- de beschikbaarheid van de sociale huursector te vergroten: strategische nieuwbouw gericht op doorstroming (doelgroep: 'stijgers' binden aan de wijk), in middeldure huur en koop;
- een kwaliteitsslag te maken in de sociale huurvoorraad: minder eenheidsworst, meer voor senioren geschikte woningen, handhaven woningen ten behoeve van starters, sloop/nieuwbouw in geval de bouw- en woontechnische kwaliteit niet meer past bij de woonwensen;
- het maken van afspraken met de corporaties over een dynamisch huurbeleid, teneinde te grote huursprongen bij vernieuwing van de sociale huurvoorraad te voorkomen (goede, ruime woningen in eerste instantie tegen en relatief lage huurprijs aanbieden). Ook zal een flexibeler eigendomsbeleid worden ontwikkeld (Te Woon).

De Woonvisie 2007+ is door de gemeente en de twee sociale verhuurders in Rijswijk uitgewerkt naar, nog niet ondertekende, prestatieafspraken voor de periode 2011 - 2014. De vorige prestatieafspraken beslaan de periode 2001 - 2004. In de tussenliggende periode heeft Rijswijk Wonen diverse input vergaard om zicht te krijgen op de opgave. Deze input komt onder meer vanuit de oude prestatieafspraken en de regionale prestatieafspraken 2005 - 2009, die vervolgens vertaald zijn naar de jaarbegrotingen van de corporatie.

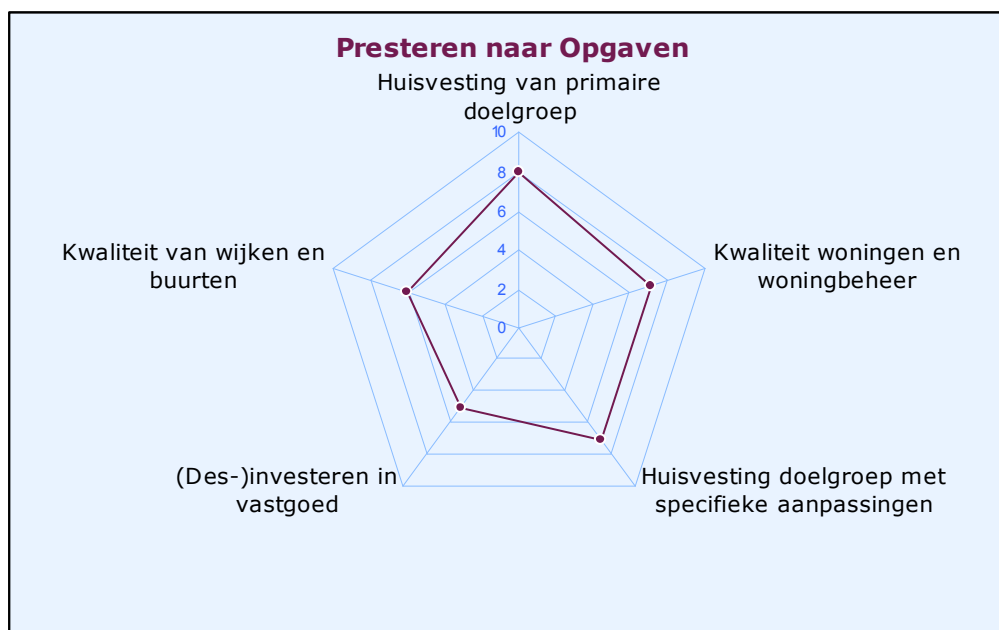
Over de periode die de visitatie betreft, waren er **Regionale Prestatieafspraken** beschikbaar. Deze zijn opgesteld tussen het Stadsgevest Haaglanden en de Sociale Verhuurders Haaglanden, waarvan Rijswijk Wonen lid is.

De afspraken zijn kaderstellend voor lokale prestatieafspraken en richten zich op de volgende aspecten:

- Passend huisvesten BBSH-doelgroep
 - Bodemgarantie voor jaarlijkse huisvesting van BBSH-doelgroep in de bestaande voorraad
 - Slaagkansen
 - Slaagkansgarantie
 - Toewijzing nieuwbouw
- Nieuwbouw
 - Productieafspraken
 - Voorwaarden voor realisatie regionale productie
 - Preferente positie SVH-corporaties
 - Bevordering doorstroming bij nieuwbouw
 - Omvang voorraad doelgroep
 - Exploitatie gerealiseerde nieuwbouwwoningen
- Woonruimteverdeling
 - Regels woonruimteverdeling
 - Lokale beleidsruimte
 - Randvoorwaarden lokale beleidsruimte
 - Kwetsbare groepen
 - Uitvoering taakstelling vergunninghouders
 - Toepassing hardheidsclausule

De commissie heeft relevante onderwerpen uit de regionale afspraken en de Woonvisie gebruikt als referentie bij de beoordeling van de feitelijke prestaties van de corporatie.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



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

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **6,6**. De commissie is gebleken dat Rijswijk Wonen over het algemeen haar taak, als het gaat om de prestatievelden binnen Presteren naar opgaven, ruim voldoende uitvoert. Hieronder licht de commissie de oordelen toe.

Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**. De prestaties van Rijswijk Wonen op dit prestatieveld worden door de commissie beoordeeld als goed. De omvang van de kernvoorraad beantwoordt ruim aan de opgave (zie bijlage 5). In de periode 2007 tot en met 2010 is het bezit van de corporatie in de huurklassen goedkoop en betaalbaar hoog, boven de 90 procent. Op basis van de CiP-gegevens (Analyse CFV 2010) concludeert de commissie dat de corporatie ook goed presteert kijkend naar de huur in percentage van de maximaal toegestane huur: 70 procent in 2009 ten opzichte van 71,6 procent voor de referentiegroep. Vergroting van de beschikbaarheid van de sociale voorraad voor de huishoudens met een laag inkomen, herkent de commissie in activiteiten van de corporatie om doorstroming te bevorderen, bijvoorbeeld via het aanbod van duurdere huurwoningen in recente bouwprojecten.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**. Rijswijk Wonen borgt de gewenste woningkwaliteit door onderhoud, woningverbetering en nieuwbouw. In het jaarverslag van 2009 geeft Rijswijk Wonen aan dat het kwaliteitsbeleid nog volop in ontwikkeling is. De kwaliteitseisen voor woningen bestaande voorraad en nieuwbouw zijn geformuleerd in de vorm van productlijnen: basis, standaard, standaard-plus, ruim en speciaal. De productlijnen worden gebruikt als referentielabels bij het bepalen van ingrepen op complexniveau. De planning van het (meerjarig)onderhoud en beheer is gebaseerd op een combinatie van cyclisch onderhoud en conditie-afhankelijk onderhoud. Met behulp van conditiemeting aan de gebouwschil en de algemene ruimten volgens de NEN 2767, wordt de kwaliteit en staat van onderhoud van de woningvoorraad beoordeeld. Halverwege 2009 heeft Rijswijk Wonen, zoals eerder aangegeven, een pas op de plaats gemaakt in haar onderhoudsagenda. Het verlagen van het budget voor mutatieonderhoud en andere maatregelen moesten voor een daling zorgen in de onderhoudsuitgaven, om de financiële continuïteit op de langere termijn te waarborgen, aldus de corporatie.

Momenteel wordt met de nog vast te stellen wijkvisies ingezet op een nieuwe onderhoudsagenda, waarbij financiële haalbaarheid een belangrijkere rol krijgt in het afwegingsproces.

De commissie heeft vanuit de argumentatie begrip voor het terugschroeven van de activiteiten, maar meent tegelijkertijd dat Rijswijk Wonen aandacht moet blijven houden voor het blijven betrekken en meenemen van haar belanghebbenden in het volledige proces van inrichten en het opstarten van de (onderhouds)activiteiten. Daarbij merkt de commissie op dat het op korte termijn starten van de onderhouds-/kwaliteitsagenda te meer van belang is gezien de opgaven die op kwalitatief vlak beschreven worden, zoals voor de portiekflats.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**. Vanuit de regio zijn diverse afspraken gemaakt over het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Starters en senioren worden daarbij onderscheiden, maar ook mensen die vanuit een fysieke of mentale beperking specifieke aanpassingen en/of voorzieningen behoeven. In haar activiteiten heeft Rijswijk Wonen aandacht voor genoemde doelgroepen. In het jaarverslag reflecteert de corporatie op deze activiteiten, onder doelgroepenbeleid. In lokale prestatieafspraken is vastgelegd dat minimaal 15 procent van de vrijkomende woningen moet worden toegewezen aan jonge huishoudens (<26 jaar). In 2009 behaalt de corporatie 22 procent. Eenzelfde doelstelling is er voor jonge huishoudens onder de 30 jaar. In 2008 werd 46 procent behaald en in 2009 28 procent. Hiermee voldoet Rijswijk ook aan haar interne doelstelling van 25 procent, zie presteren naar ambities. Ook voor ouderen en zorgbehoevenden levert Rijswijk Wonen prestaties. Over de afgelopen vier jaren is bijvoorbeeld uitvoering gegeven aan meer dan 450 WMO-aanpassingen en heeft de corporatie woningen aangepast om de toegankelijkheid en bruikbaarheid voor ouderen te vergroten. Tevens heeft de corporatie diverse inspanningen geleverd voor het realiseren van maatschappelijk vastgoed ten behoeve van maatschappelijk voorzieningen. In 2009 zijn maatschappelijke voorzieningen opgeleverd in De Sfinx, Onderwatershof en De Striip.

Eveneens geeft de corporatie uitvoering aan de taakstelling huisvesting asielzoekers/vluchtelingen. In 2009 zijn, samen met Vidomes, 33 personen gehuisvest. De taakstelling was voor dat jaar 25.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een **5,0**. Op grond van bestudering van jaarverslagen en andere documenten waarin Rijswijk Wonen verslag doet van haar bouwactiviteiten, concludeert de commissie dat de corporatie slechts beperkt tegemoet komt aan de geprognosticeerde aantallen te bouwen woningen en aan hetgeen vanuit de woonvisie als opgave wordt gepresenteerd. Het aantal huurwoningen van de corporatie is in de afgelopen vier jaren gestegen van 6.046 naar 6.164. Ook de verkoopresultaten blijven achter bij het programma, hoewel in 2010 op dat gebied wel aan de verwachting werd voldaan. De commissie constateert dat de bouwprojecten van Rijswijk Wonen in de afgelopen periode niet zonder problemen zijn verlopen. Onder meer bij Onderwatershof en De Sfinx hebben zich problemen voorgedaan. Het is de commissie gebleken dat de aangewezen verantwoordelijken onvoldoende controle hadden op de betreffende projecten en dat de intensiteit van dergelijke projecten op verschillende niveaus in de organisatie is onderschat. Deze projecten zijn mede aanleiding geweest voor de crisis in de bestuurlijke laag van de organisatie, met als gevolg een rem op nog te starten projecten en andere activiteiten.

Zoals eerder aangegeven heeft de commissie begrip voor deze pas op de plaats om de mogelijkheden van de organisatie in financieel en volkshuisvestelijk opzicht duidelijk te krijgen, maar daarmee is de prestatie ten opzichte van de opgave nog geen voldoende.

Kwaliteit wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een **6,0**. De kwaliteit van wijken en buurten valt uiteen in drie deelgebieden: leefbaarheid, vitale buurten en wijken, en sociale stijging en emancipatie. Rijswijk Wonen richt haar leefbaarheidsactiviteiten op fysieke kwaliteit van de woonomgeving, de veiligheid, het woongedrag en goed overleg met bewoners, andere beheerders en welzijnsinstellingen. Het jaarverslag van 2009 noemt de leefbaarheidsproblemen in Rijswijk beheersbaar. Rijswijk Wonen draagt aan de oplossing daarvan bij door verbetering van de kwaliteit van gemeenschappelijke gebieden en door toezicht te houden in de hoogbouwflats en bij de complexen met portiekwoningen. Een team van huismeesters (4,5 fte), woonconsulenten (2,7 fte) opzichter groen en buitenruimte (1 fte) en buurtbeheerders (2,0 fte) is dagelijks actief om de directe woonomgeving op niveau te houden. In de wijken Te Werve, Muziekbuurt en Steenvoorde-Zuid staat leefbaarheid hoog op de agenda van het overleg van bewonersorganisaties. In de Muziekbuurt en in

Oud Rijswijk wordt prioriteit gegeven aan specifieke leefbaarheidsactiviteiten. Rijswijk Wonen onderscheidt op het gebied van leefbaarheid individuele/complexgebonden activiteiten en wijkgebonden activiteiten. De behandeling van overlastmeldingen, aansluitende nazorg, laatste kansbeleid, sociaal pedagogisch overleg Rijswijk en het politiekeurmerk veilig wonen zijn voorbeelden van individuele/complexgebonden activiteiten die plaatsvinden. De burendag, sponsoring buurtinitiatieven, werkgroep hennep en project buurtbemiddeling is een selectie uit de activiteiten die op wijkniveau plaatsvinden. De commissie is hierover positief. Wel merkt zij op dat de corporatie pas recent nadrukkelijker aandacht heeft voor het oppakken van de (sociale) problematiek rond betalingsachterstanden en dergelijke. Hier ziet de commissie nog ruimte voor verbetering.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

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

4.1 De belanghebbenden van Rijswijk Wonen

Rijswijk Wonen voert lokaal en regionaal actief overleg met haar belanghebbenden. De belangrijkste belanghebbenden van de corporatie zijn:

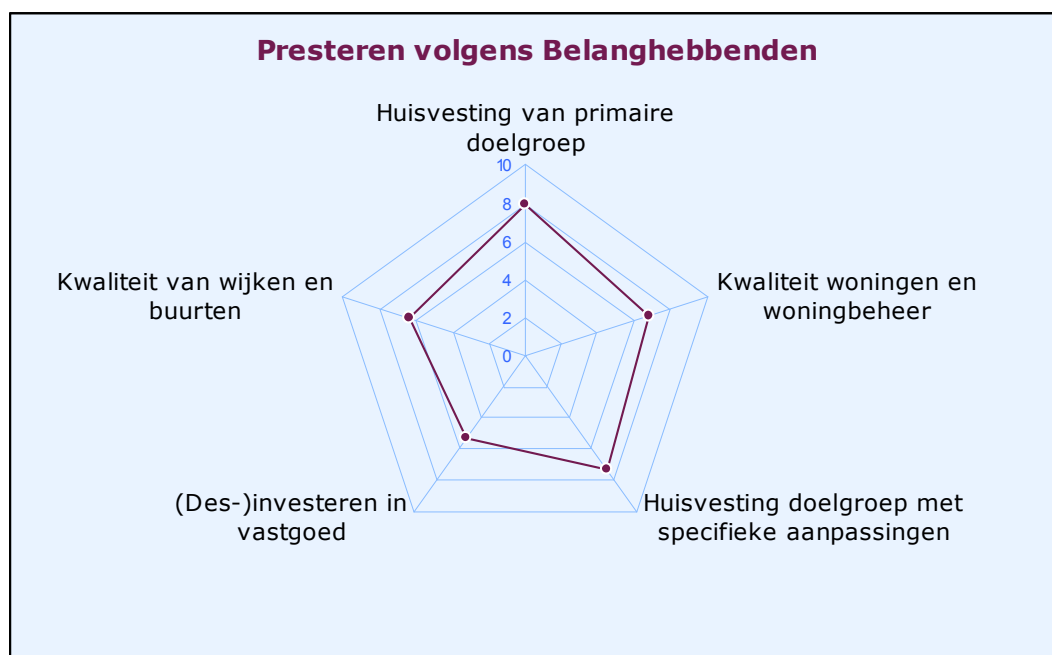
- Gemeente Rijswijk;
- Vidomes Rijswijk (collega-corporatie);
- Bewonersvereniging Rijswijk (BVR);
- Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH);
- Stichting Welzijn Rijswijk (SWR).

De corporatie organiseert en participeert met haar belanghebbenden in diverse vormen van overleg. Met de gemeente is op bestuurlijk en ambtelijk niveau overleg. Dit heeft als doel om op een efficiënte en effectieve manier projecten te realiseren en onderwerpen zonedig bestuurlijk of ambtelijk vlot te trekken. De commissie constateert dat het directe overleg met de gemeente in de afgelopen periode van 2 jaar, voornamelijk op ambtelijk niveau heeft plaatsgevonden.

Rijswijk Wonen overlegt naar behoefte met de collega-corporatie in de gemeente, Vidomes Rijswijk. De omvang van het woningbezit van Vidomes in de gemeente Rijswijk is circa de helft van het woningbezit van Rijswijk Wonen. Daarnaast heeft Vidomes bezit in andere omliggende gemeenten. De corporaties stemmen in hun overleg activiteiten op elkaar af. Tevens vindt er overleg plaats over de wens om tot nauwere samenwerking te komen op het gebied van projectontwikkeling. Andere onderwerpen van gesprek zijn bijvoorbeeld de prestatieafspraken en samenwerken in buurten. De corporatie heeft op diverse niveaus overleg met de huurders. Met de Bewonersvereniging Rijswijk (BVR) is er een samenwerkingsovereenkomst. Deze overeenkomst biedt de BVR de mogelijkheid om de belangen van alle bewoners - waarvan 32 procent lid is van de BVR (2009) - te vertegenwoordigen in relevante onderwerpen als huurbeleid, onderhoud of omvangrijke projecten die de buurt/wijk raken. Voor Rijswijk Wonen biedt het de gelegenheid om bewoners meer en eerder te betrekken bij zaken die hen aangaan. Overleg met huurders vindt ook plaats binnen de bewoners(wijk)commissies, waar de bredere wijk situatie centraal staat.

In de vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) werken de woningcorporaties in de regio Haaglanden beleidsmatig samen met het doel de keuzevrijheid van woningzoekenden te vergroten. In regionaal verband worden prestatieafspraken gemaakt over de verhuur van vrijkomende woningen aan de BBSH-doelgroep. Op het terrein van wonen, welzijn, zorg en leefbaarheid in de wijken vindt overleg plaats met de daarbij betrokken instellingen. Zo overlegt Rijswijk Wonen met de Stichting Welzijn Rijswijk op directieniveau over maatschappelijke opgaven vanuit wonen-leren-werken en over de samenwerking op het gebied van wijkgericht werken en leefbaarheid.

4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,9
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,8
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,4
(Des-)investeren in vastgoed	5,3
Kwaliteit van wijken en buurten	6,4
Gemiddelde score	6,8

4.3 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort Rijswijk Wonen een **6,8** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Deze score steunt vooral op de oordelen die de belanghebbenden zelf hebben aangegeven over de prestaties van de corporatie op de verschillende velden. De commissie heeft geen aanleiding gezien om deze oordelen anders te wegen.

Huisvesting van primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,9**. De belanghebbenden zijn unaniem positief over de prestaties van Rijswijk wonen op dit prestatieveld. Het bezit van Rijswijk Wonen beantwoordt in belangrijke mate aan de wensen van de belanghebbenden, zowel in beschikbaarheid als betaalbaarheid. De commissie beluistert in de argumenten van de belanghebbenden positieve waardering voor de omvang van de kernvoorraad en het systeem van toewijzing dat wordt gehanteerd.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **6,8**. Een van de belangrijkste belanghebbenden op dit onderdeel, de huurders, beoordeelt Rijswijk Wonen op dit onderdeel op het randje van een onvoldoende. Overige belanghebbenden beoordelen dit onderdeel echter als ruim voldoende óf goed. In het gesprek met de commissie bracht een vertegenwoordiging van de BVR naar voren dat de afgelopen twee jaren zeer minimaal aan onderhoud is gedaan. Enkel de schil, de buitenkant van de woning heeft in die periode aandacht gekregen. Voor de rest is uitsluitend het noodzakelijke gedaan, met in achtneming van de veiligheid. De huurders betreuren het dat mutatieonderhoud de afgelopen periode enkel vanuit de budgettaire norm is uitgevoerd en te weinig vanuit een kwaliteitsnorm. De commissie heeft ook kennisgenomen van het klanttevredenheidsonderzoek, waarin de huurders tevreden zijn over de kwaliteit van de woningen, hoewel het laatste onderzoek een daling in de tevredenheid toont.

Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,4**. Over het algemeen zijn belanghebbenden positief over de activiteiten van Rijswijk Wonen op dit terrein. De aandacht voor de toegankelijkheid van woningen en aanpassingen op het gebied van zorg, worden positief meegewogen in het oordeel. Ook zien de belanghebbenden dat de corporatie over de afgelopen periode geprobeerd heeft een rol op te nemen op dit gebied, onder meer met de ontwikkelactiviteiten voor Onderwatershof en De Sfinx. Aan de uitvoering kan echter verbetering worden gerealiseerd. De commissie constateert op dit onderdeel echter ook dat belanghebbenden graag willen dat de corporatie weer aan de slag gaat en tot realisatie komt.

(Des-)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **5,3**. Ook hier krijgt de commissie een consistent beeld vanuit de belanghebbenden terug, waarbij zij de afgelopen periode met een krappe voldoende of net onvoldoende beoordelen. De belanghebbenden merken op dat de corporatie de afgelopen (ruim) twee jaren geen bouwactiviteiten heeft uitgezet. Vanuit de gemeente wordt opgemerkt dat belanghebbenden tot op zekere hoogte zijn betrokken bij de afweging om de productie *on hold* te zetten, maar dat dit op de reeds lopende projecten nauwelijks is toe te passen. Zo waren in 2008 de plannen gereed voor de aanpak van de woonwagenaanpak (De Molenhof). De noodzaak hiervan is niet uit zicht geraakt, maar door onduidelijkheid in te maken afspraken over financiële bijdragen en wijzigingen in de koers van Rijswijk Wonen, is de realisatie nog niet gestart.

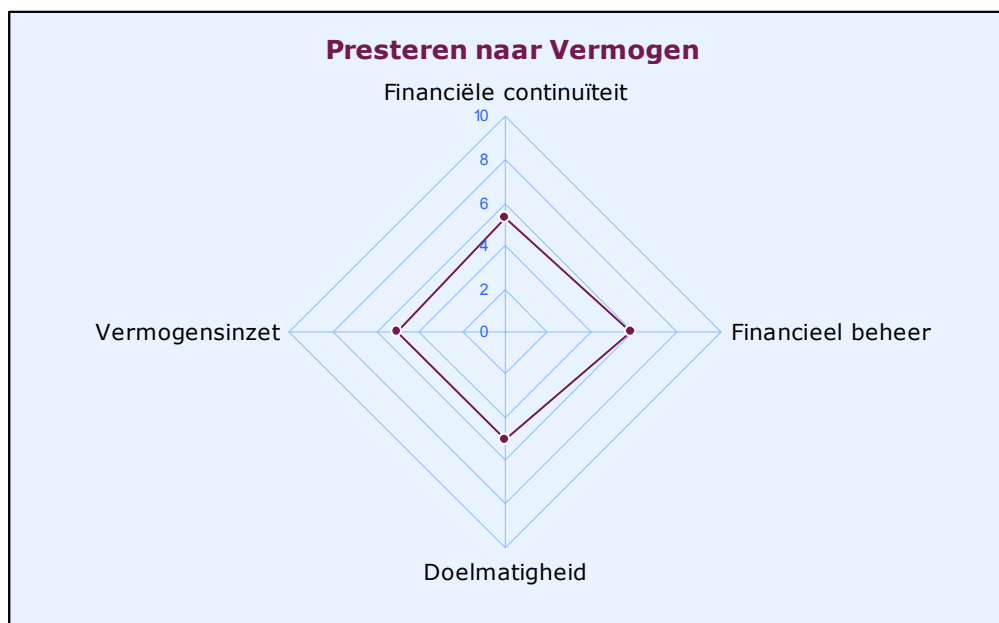
Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **6,4**. In dit oordeel brengen zij tot uitdrukking dat Rijswijk Wonen de afgelopen periode de benodigde activiteiten op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten heeft ondernomen. De keuze om nu expliciet vanuit de wijken de strategie te ontwikkelen, legt voor de komende periode wel een druk op dit prestatieveld.

5 Presteren naar Vermogen

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	5,3	20%
Financieel beheer	5,5	20%
Doelmatigheid	5,0	20%
Vermogensinzet	5,0	40%
Gemiddelde score	5,2	

5.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,3. Over de visitatieperiode genomen is de financiële positie van Rijswijk Wonen altijd met minimaal het oordeel A gewaardeerd (CFV), hetgeen inhoudt dat de voorgenomen activiteiten van de corporatie passend zijn bij de vermogenspositie. Als gevolg van projectoverschrijdingen voor diverse bouwprojecten, is Rijswijk Wonen gaan twijfelen aan de stabiliteit in haar financiële positie. Deze twijfel heeft na een crisis op bestuurlijk niveau, geresulteerd in een herbezinning op de door Rijswijk Wonen te leveren prestaties in de toekomst. Die herbezinning uit zich in het opstellen van wijkvisies en deze vervolgens tot een gezamenlijke strategie te abstraheren.

Zoals eerder in het rapport is gemeld, gaat deze heroriëntatie gepaard met een rem op de activiteitenkalender. Vandaar dat de corporatie in de oordeelsbrief van november 2010 een C-oordeel heeft gekregen, hetgeen betekent dat uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leidt tot onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting. De verwachting is dat, met het vaststellen van de nieuwe strategie en daarmee het heractiveren van de activiteitenkalender, de corporatie op termijn weer op een A-oordeel zal uitkomen. De commissie beoordeelt de vermogenspositie van de corporatie als voldoende. De commissie beoordeelt het onderdeel de corporatie heeft voldoende middelen net voldoende. De corporatie heeft weliswaar een positief kredietwaardigheidsoordeel ontvangen van het WSW, maar heeft op dit moment onvoldoende zicht op de vraag of de beschikbare middelen voldoende zijn om de bij de opgave passende uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen. Het laatste onderdeel binnen financiële continuïteit betreft: de corporatie stuurt op alle kasstromen. Hierover is de commissie kritisch en zij waardeert dit met een onvoldoende. Hoewel de commissie constateert dat de corporatie beschikt over (kosten)overzichten van waaruit zij over een langere periode inzicht kan krijgen in financiële ontwikkelingen, treft de commissie onvoldoende scenariodoorrekeningen aan en is de toets aan de randvoorwaarden voor continuïteit en financierbaarheid niet expliciet. Gezien de recente ervaringen van Rijswijk Wonen in bouwprojecten hecht de commissie hier te meer aan. Het in kaart brengen van risico's en financiële effecten (door middel van scenario's) kunnen het afwegingskader voor de corporatie verscherpen. De commissie is positief over voornemens die hierover zijn uitgesproken door de RvC, maar heeft nog niet gezien dat hieraan gevolg is gegeven.

Financieel beheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel (gemiddeld) met een **5,5**.

Het prestatieveld financieel beheer is opgebouwd uit twee elementen: de financiële planning- en controlcyclus, en treasury.

Financiële planning- en controlcyclus

Het op orde hebben van de financiële planning- en controlcyclus is opgebouwd uit verschillende aspecten. De commissie oordeelt gevarieerd op de diverse onderdelen en baseert haar uiteindelijke oordeel op een gemiddelde van deze scores. De commissie stelt vast dat er op dit moment geen transparante vertaling is van de ambities en de opgaven naar realisatie; de vertaling ervan in meerjarenramingen (voor minimaal vijf jaar) moet nog haar beslag krijgen volgens de nieuwe strategische uitgangspunten die voort komen uit de wijkvisies. Tevens is de commissie van oordeel dat de aansluiting tussen de eerstejaarscijfers bedrijfswaarde en de begroting niet optimaal is, evenals de aansluiting tussen de begroting en de realisatie. Bovendien laat, de pas op de plaats in de activiteiten in relatie tot de periode die noodzakelijk is voor het ontwikkelen van een vernieuwde strategie, de commissie concluderen dat de planning ook op dit moment nog niet realistisch is.

Het aspect bijsturing door de RvC wordt door de commissie als voldoende gewaardeerd. Tevens is er een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van het interne financiële beheer. Daarin worden overigens wel structureel aanbevelingen gedaan over het verbeteren ervan. De commissie waardeert binnen financieel beheer het volgende aspect ruim voldoende: het monitoring- en rapportagesysteem is zodanig dat de rapportages binnen 1 maand na afloop van het kwartaal beschikbaar zijn en binnen twee maanden door de RvC zijn besproken. Dit onderdeel scoort een ruim voldoende. De RvC merkt in het gesprek met de commissie op dat zij de informatiestroom in haar richting graag wil inperken, om op een hoger aggregatieniveau haar functie te kunnen vervullen. De facetten die betrekking hebben op de financiële planning- en controlcyclus wegend, beoordeelt de commissie het geheel met een **5,0**.

Treasury

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**, als voldoende. Ieder kwartaal vindt een bijeenkomst plaats van de treasurycommissie. Besluiten worden genomen op basis van het treasurybeleid en cashmanagement, gerelateerd aan het treasurystatuut om in de liquiditeit te voorzien. De treasurycommissie bestaat uit de directeur-bestuurder, de manager back-office, de senior medewerker financiële zaken en een externe treasury-deskundige. In het treasurystatuut worden voor de onderdelen financieren, beleggen, rentemanagement, liquiditeitenbeheer, en financiële logistiek definities gegeven, doelstellingen geformuleerd en zijn randvoorwaarden geschept. Het treasurystatuut is goedgekeurd door de RvC. De commissie heeft geconstateerd dat kasstroomoverzichten deel uit maken van de jaarbegrotingen en de meerjarenbegrotingen. In de meerjarenbegrotingen zijn deze voor iedere vijf jaar opgenomen. De commissie constateert dat de uitvoering van treasury niet pro-actief ter hand wordt genomen.

Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **5,0**. De corporatie werkt aan de doelmatige inzet van haar middelen. Recent heeft de corporatie diverse aanpassingen gedaan in de formatie en werkwijze om personeelslasten, onderhoudslasten en de algemene bedrijfslasten terug te dringen. Daarin is Rijswijk Wonen geslaagd (zie onderstaande tabel). De netto bedrijfslasten bereikten in 2008 een hoogtepunt (2.033 per VHE x €1), maar daalden in 2009 tot ver onder het landelijke gemiddelde. Uit gesprekken en documentatie is de commissie gebleken dat het terugdringen van de personeelslasten voor een belangrijk deel zijn gerealiseerd door het inperken van externe inhuur. In de accountantsrapportage 2008 werd de mate van externe inhuur en de posities die door externen werden bekleed als risico aangeduid. Het terugdringen van de onderhoudslasten hangt samen met de eerder genoemde pas op de plaats die de corporatie heeft gemaakt. Met oog voor noodzakelijke (onder meer veiligheids)aspecten wordt momenteel uitvoering gegeven aan onderhoud. Op enig moment zal de nieuwe strategie moeten worden geïmplementeerd en zal de onderhoudsagenda weer geïntensiveerd worden. De commissie constateert dat daarbij aandacht moet worden gegeven aan het creëren van evenwicht tussen kwaliteit en de benodigde investeringen.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten	1.013	1.462	1.396
Toename netto bedrijfslasten	-20,2%	23,3%	19,5%
Aantal vhe per fte	61.398	60.407	61.818
Personeelskosten per fte	88	85	88

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2010*³

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel (gemiddeld) met een **5,0**. Het prestatieveld is opgebouwd uit drie onderdelen. De bijbehorende oordelen die leiden tot het zojuist genoemde totaaloordeel, zullen hieronder worden toegelicht.

De commissie constateert dat inzet van het vermogen onvoldoende beargumenteerd plaatsvindt. De commissie herkent, zoals reeds eerder aangegeven, twee duidelijke fasen in de visitatieperiode. In de eerste fase (tot de bestuurswisseling) zette de corporatie het vermogen weliswaar in, maar veelal op een te beperkt gecontroleerde, beargumenteerde manier. In de managementletters die accountants in die periode bij de corporatie hebben neergelegd, wordt dit aspect beschreven. Zo wordt geadviseerd het systeem van risicomanagement, vooral gericht op projectmanagement, verder te professionaliseren. De vertaling naar (mogelijke) financiële gevolgen is daarbij als aandachtspunt benoemd. In de tweede fase heeft Rijswijk Wonen haar vermogensinzet tot het noodzakelijke beperkt. De ambities en opgaven die Rijswijk Wonen zich had voorgenomen hadden te weinig realiteitsgehalte, aldus de huidige directeur-bestuurder. Er heerste een te (financieel) optimistische sfeer, waarbij maatschappelijk presteren onvoldoende beargumenteerd plaatsvond. De rem op de activiteiten en het ontwikkelen van een nieuwe strategie resulteerden in het laatste continuïteitsoordeel in een C-oordeel⁴. De beargumenteerde inzet van het vermogen beoordeelt de commissie als onvoldoende.

Als het gaat om het onderzoeken van mogelijkheden om het vermogen te verruimen, is de commissie positief. Zij beoordeelt deze activiteit als voldoende. De inzet op efficiency van het werkapparaat en het in kaart brengen van verkooppotenties dragen daar bijvoorbeeld positief aan bij.

Het laatste onderdeel binnen het prestatieveld vermogensinzet is *de corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties*. De commissie beoordeelt dit facet net onvoldoende. Zoals gezegd was maatschappelijk presteren in het verleden een belangrijke drijfveer voor de activiteiten, maar gebeurde dat te ongecontroleerd.

Maximalisering van het in te zetten vermogen zal in de toekomst plaatsvinden op basis van conclusies uit de nog af te ronden wijkplannen. Er is een rekenmodel ontwikkeld waarmee deze maximalisering vanaf het begin kan worden bepaald en jaarlijks door middel van een update kan worden bijgesteld.

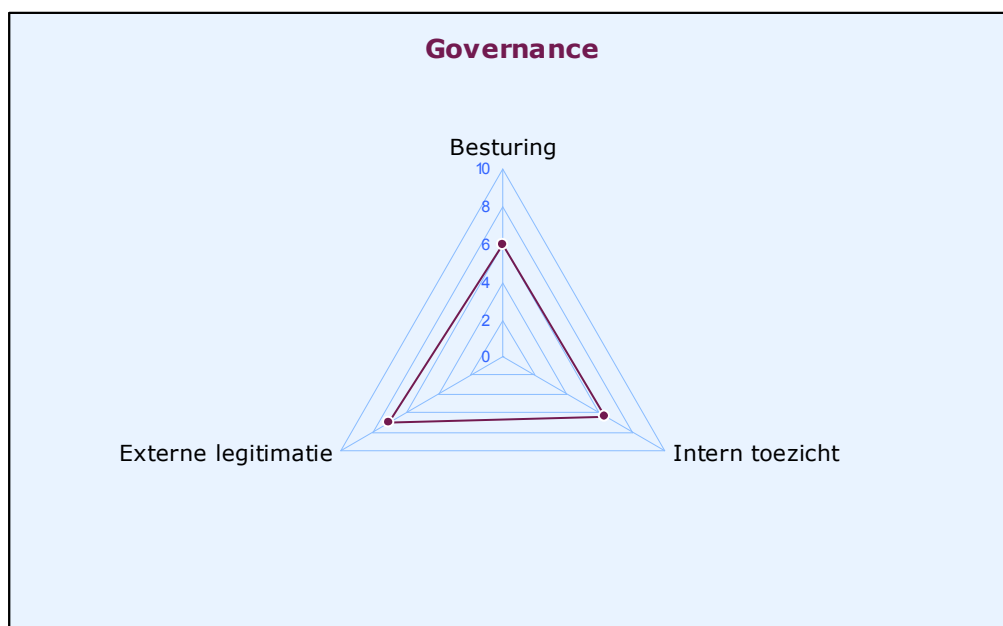
³ In de periode na de oordeelsvorming heeft er een correctie op de gegevens in de tabel plaatsgevonden. De corporatie heeft de commissie laten weten dat het CFV de gecorrigeerde cijfers bevestigd heeft.

⁴ In 2011 heeft de corporatie een A1-oordeel gekregen.

6 Governance

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

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Besturing	6,0
Intern toezicht	6,3
Externe legitimatie	7,0
Gemiddelde score	6,4

6.2 Conclusies en motivatie

Besturing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**. Dit oordeel is opgebouwd uit de oordelen voor de subonderdelen: plan, check en act van de PDCA-cyclus.

Plan

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**, een ruime voldoende. De commissie is positief en waardeert als goed de regelmatige klanttevredenheidsonderzoeken die de corporatie laat uitvoeren en het verwerken van de resultaten hiervan in haar beleid. Over de visitatieperiode zijn geen nieuwe lokale prestatieafspraken beschikbaar, wel regionale. Daarnaast zijn diverse convenanten en andere afspraken gemaakt.

Hoewel de corporatie wel overzicht lijkt te hebben over de verschillende afspraken, heeft de commissie geen (management)document aangetroffen waarin deze structureel integraal zijn opgenomen. Voor de jaren 2007 en 2010 heeft de commissie wel een bedrijfskalender aangetroffen, waarin activiteiten (ook vanuit afspraken met derden) zijn opgesomd. De commissie ziet hier mogelijkheden voor verbetering. De commissie stelt voorts vast dat de corporatie belanghebbenden voldoende actief betreft bij het opstellen van plannen. Zo vindt bijvoorbeeld overleg plaats met de Bewoners Vereniging Rijswijk (BVR) en met de bewoners(wijk)commissies. Het opstellen van de wijkvisies is een expliciet voorbeeld van het ophalen van de opgaven bij de bewoners in de wijken. De BVR wordt op een abstracter niveau betrokken bij het opstellen van en reflecteren op de ambities, opgaven en realisatie. Ook de RvC is voldoende betrokken bij de visie en planvorming, zo blijkt uit verslagen en de visitatiegesprekken.

Check

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **5,0**. De commissie is kritisch over het onderdeel check. Zoals bij plan geschreven, heeft de commissie wel de indruk dat de corporatie overzicht heeft over te ondernemen activiteiten op basis van afspraken, maar zij constateert dat de corporatie in de afgelopen vier jaren de check maar weinig in de praktijk heeft gebracht. Als voorbeeld noemt de commissie de reflectie op het vorige ondernemingsplan. Hoewel de activiteiten zijn benoemd, heeft de corporatie bij de tussentijdse verandering van het ondernemingsplan, en ook daarvoor, niet jaarlijks gemonitord welke activiteiten wel of niet zijn uitgevoerd. De commissie merkt op dat mede door het ontbreken van een structurele check de RvC ad hoc heeft moeten ingrijpen in projecten die verkeerd liepen. Over het nieuwe ondernemingsplan merkt de commissie op dat de ambitie slechts beperkt meetbaar is ingevuld, hetgeen het adequaat volgen/meten van de prestaties bemoeilijkt. De commissie heeft de indruk gekregen dat de check nu voornamelijk financieel wordt ingevuld. In de jaarverslagen weet de corporatie de gerealiseerde prestaties wel in samenhang te presenteren.

Act

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **6,0**. De afgelopen twee jaren staan in het teken van een belangrijke *act*, namelijk het aanpassen van het ondernemingsplan en het opzetten van een nieuwe strategie vanuit de wijkvisies. De commissie heeft er begrip voor dat de corporatie de koers zo ingrijpend wil bijsturen. Dit betreft sturing op de meerjarenstrategie. De commissie constateert echter dat de corporatie de afgelopen twee jaren zeer beperkt heeft bijgestuurd op jaarlijkse plannen. Deze jaarlijkse bijsturing is ondergeschikt geweest aan de strategische koerswijziging. Belanghebbenden zijn over het algemeen adequaat geïnformeerd over de huidige situatie van ontwikkeling, maar de commissie beluistert in het brede veld ook de boodschap dat een tijd van prestaties weer aan moet gaan breken.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt dit onderdeel gemiddeld met een **6,3**. De verslagen en activiteiten van de Raad van Commissarissen tonen dat er sprake is van een open cultuur. De problemen die zich voordeden op bestuurlijk niveau van de organisatie illustreren dat er een sfeer en cultuur in de Raad is, waarbij moeilijke en kritische onderwerpen besproken kunnen worden. Wel uit de commissie twijfels over het moment van ingrijpen door de RvC. De commissie vraagt zich af of het vertrouwen van de RvC in het voormalige bestuur niet te groot is geweest, waardoor de situatie te lang heeft bestaan.

De Raad voert jaarlijks een Zelfevaluatie uit, zo blijkt uit de verslagen die commissie daarvan heeft mogen zien en uit de gesprekken met diverse betrokkenen. De commissie stelt vast dat de Raad invulling geeft aan zowel haar toezichts- als werkgeversrol. Periodiek beoordeelt de Raad of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgaven van de corporatie. De Raad gebruikt daartoe prestatie-indicatoren afgeleid van ondermeer het ondernemingsplan. Daarnaast is er gezorgd voor een effectieve toezichtrelatie tussen RvC en de bestuurder. In de wisseling van directeur-bestuurder en de moeilijkheden die daaraan vooraf gingen, heeft de RvC zich intensiever met de organisatie gemoeid, toen uitvoering gegeven moest worden aan taken van de voormalige directeur-bestuurder. De commissie stelt vast dat de Raad zich bewust is van deze geïntensiverde betrokkenheid in die periode en daarna tot ontvlechting hiervan is overgegaan om weer op de juiste afstand de rol van toezichthouder te kunnen vervullen. De commissie is positief over de samenstelling van de Raad van Commissarissen, de benodigde expertise is daarin vertegenwoordigd. De Raad zou zelf graag nog de expertise op het fiscale terrein aangevuld willen zien. De commissie constateert voorts dat er sprake is van een impliciet financieel toetsingskader. In de praktijk is dit toetsingskader voor de commissie het meest zichtbaar bij de beoordeling van projecten. De commissie vraagt de aandacht van de corporatie voor het opstellen van een expliciet toetsingskader. Tot slot merkt de commissie op dat de Raad er al enige tijd over doet om op het juiste niveau van informatie te worden voorzien. De informatievoorziening is soms dermate intensief en gedetailleerd dat het soms eerder een belemmerende dan een ondersteunende werking kan hebben op de toezichthoudende rol van de Raad.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De corporatie heeft een duidelijk overzicht van haar belanghebbenden in de brede regio. De betrokkenheid van de huurders is intensief georganiseerd zowel op bestuurlijk als op operationeel niveau. In het jaarverslag van Rijswijk Wonen wordt aangegeven welke onderwerpen aan de orde zijn geweest en hoe vaak overleg heeft plaatsgevonden. Tevens wordt geschetst welke onderwerpen met de bewoners(wijk)commissies zijn besproken. Bij het opstellen van de wijkvisies is de corporatie de afgelopen periode zeer intensief in gesprek gegaan met de bewoners en bij het opstellen van het recente ondernemingsplan is de BVR betrokken geweest. Andere belanghebbenden, bijvoorbeeld Cardia, hebben dit proces meer op afstand meegemaakt, de corporatie kan die banden nog intensiveren.

7 Integrale scorekaart

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

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief / ratio	Documenten
Presteren naar Ambities	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens
Presteren naar Opgaven	<ul style="list-style-type: none"> • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante convenanten, contracten
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> • Belanghebbendenregister • Documenten met opvattingen van belanghebbenden (huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, et cetera) • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken tevredenheid • Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties CFV: Corporatie in Perspectief, de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De oordeelsbrief van de minister van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming • Kwartaalrapportages • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's • Managementletters van de accountant • Verslagen en brieven van de accountant • Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency • Documenten over na te streven maatschappelijk rendement of dividend • Documenten over het functioneren van de interne organisatie en efficiency
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Relevante correspondentie met minister VROM/WWI (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen vergaderingen RvC • Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode (VTW-checklist)

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- De heer L.W. Bartelse (voorzitter)
- De heer J.J. Reijnders

Directeur/bestuurder

- De heer J.L. van Deemter

Managementteam

- De heer R. Koster (manager Vastgoed)
- De heer A. Heidenrijk (manager Klant)
- Mevrouw A. Nguyen (bedrijfscontroller)
- De heer J.L. van Deemter (plv. manager Wijken en Buurten)

Ondernemingsraad

- Mevrouw L. Verberne (voorzitter)
- Mevrouw C. van Velden (lid)
- De heer W. Rose (lid)

Bewonersvereniging Rijswijk

- Mevrouw E. Meurs (bestuurslid)
- De heer B. Godschalk (secretaris)

Wethouders

- De heer R. van Hemert (wethouder Economie, Stadsontwikkeling en Wonen)

Amtenaren

- De heer W. van der Giessen (directeur)
- De heer P. van Straalen (sr. beleidsmedewerker Wonen)

Telefonische interviews

Zorginstelling:

- De heer P. Kavelaar (bestuurder Cardia)

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

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

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
Angenent, drs. MPA, M.P.

Geboorteplaats en –datum:
Brunssum, 7 mei 1953

Woonplaats:
Utrecht



Huidige functie:

- Consultant

Onderwijs:

- Master of Public Administration
- Doctoraal Wijsbegeerte
- Doctoraal Nederlandse Taal- en Letterkunde

Loopbaan:

- Sinds 2008 - Visitator Raeflex; consultant
- Sinds 2005 - Directeur Faculteit Geesteswetenschappen Universiteit Utrecht
- Sinds 1995 - Directeur Faculteit Wiskunde en Informatica Universiteit Utrecht
- Sinds 1988 - Beleidsmedewerker/ Senior medewerker / Hoofd Afdeling Begroting Bedrijfseconomische analyse en Verslaglegging, Universiteit Utrecht
- Sinds 1986 - Vakgroepbeheerder Faculteit Letteren, Universiteit Utrecht

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rijswijk Wonen te Rijswijk

visitatieweek: 14 - 2011

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : De heer drs. M.P. Angenent MPA

Geboortedatum : 7 mei 1953

Handtekening : 

Datum : 8 nov-ber 2011

Commissielid

Naam, titel, voorletters:
Van Hoesel-Snel, ir. MBA, B.J.C.J.



Geboorteplaats en –datum:
Utrecht, 30 september 1959

Woonplaats:
Woerden

Huidige functie:

- Adviseur

Onderwijs:

- Leiderschap Avicenna (2008-2009)
- IMD Lausanne (2001)
- Diverse opleidingen waaronder: Silicon Valley (2000)
- Executive Master of Business Administration University of Rochester USA / Erasmus Universiteit (1989-1990)
- Technisch Bedrijfskunde - TU Eindhoven (diploma 30-08-1982)
- Atheneum B (diploma 1977)

Loopbaan:

- Sinds 2010 -Visitator Raeflex
- 1 jan 2006 - 1 juli 2010: Raad van Bestuur Portaal (woningcorporatie met 57.000 woningen, 7 geografisch gespreide bedrijfsonderdelen/deelnemingen, een eigen onderhoudsbedrijf en diverse stafafdelingen, 750 medewerkers, marktwaarde € 6,2 miljard, leningportefeuille € 1,6 miljard)
- 1 juni 2003 - 1 jan 2006: directeur Financiën & Control Portaal
- 2002 - 2003: CFO Proclare BV/NIC BV (inkoopdienstverlener)
- 1998 - 2002: KPN Telecom BU Corporate Networks, (Data/IP) Manager Business Analyse, Controller Business Unit
- 1993 - 1998: KPN International Business Development, Senior Consultant Mergers & Acquisitions
- 1987 - 1993: PTT Telecom district Den Haag, districtscontroller
- 1985 - 1987: Nationaal Ziekenhuis Instituut, adviseur Financiering- en verdeelsystemen
- 1982 - 1985: Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg (COTG), Controller Ziekenhuizen

Nevenfuncties:

- Coördinator (bestuurlijk) fusie meerdere RK parochies Bisdome Rotterdam
- Lid van Raad van Toezicht Zuwe Aveant (zorginstelling, tot 1 juli 2010)
- Lid Raad van Toezicht Zuwe Hofpoort ziekenhuis (vanaf 1 juli 2010)

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rijswijk Wonen te Rijswijk

visitatieweek: 14 - 2011

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : mevrouw ir. B.J.C.J. van Hoesel-Snel MBA

Geboortedatum : 30.03.1959

Handtekening : 

Datum : 0 nov 2010

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Van Achteren, P., BLL

Geboortedatum:
8 september 1983

Woonplaats:
Amsterdam



Huidige functie:

- NQA Auditor/Adviseur (Sr.)

Onderwijs:

- Politicologie Universiteit van Amsterdam
- Sociaal Juridische Dienstverlening Hogeschool Utrecht

Loopbaan:

- 2008 Secretaris Raeflex
- 2008 NQA Auditor/Adviseur (Jr.)
- 2007 Docentauditor ISBW opleidingen

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rijswijk Wonen te Rijswijk

visitatieweek: 14 - 2011

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : de heer P. van Achteren BLL

Geboortedatum : 8 september 1983

Handtekening : 

Datum : 4 november 2010



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

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Rijswijk Wonen

Jaar visitatie : 2011

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

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

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

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 27 april 2011

Handtekening

Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

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

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

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

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

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

Bijlage 4 Definities

Aftoppingsgrenzen

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

Balanced Scorecard

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

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

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

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

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

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

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

Netto bedrijfslasten

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

Netto kasstroom

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

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

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

Rentelasten op leningenportefeuille

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

Schuldverdienratio

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

Solvabiliteit

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

Vermogensovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

WMO

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

WOZ-waarde

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

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)

Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep		7		8
<p>Beschikbaarheid Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kernvoorraad 5.384 woningen - Toewijzing 72% vrijkomende woningen aan BBSH-doelgroep - Toewijzing nieuwbouw onder aftoppingsgrens niet van toepassing - Toewijzing nieuwbouw boven aftoppingsgrens niet van toepassing - Slaagkans toewijzing niet bekend <p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kernvoorraad 5.364 woningen - Toewijzing 68% vrijkomende woningen aan BBSH-doelgroep - Toewijzing 100% nieuwbouw onder aftoppingsgrens aan BBSH-doelgroep - Toewijzing nieuwbouw boven aftoppingsgrens niet van toepassing - Slaagkans toewijzing niet bekend <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kernvoorraad 5.351 woningen - Vaststelling geactualiseerd strategisch voorraadbeleid en instandhoudingsniveau voor onderhoud - Toewijzing 76% vrijkomende woningen aan BBSH-doelgroep - Toewijzing nieuwbouw onder aftoppingsgrens niet van toepassing 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vastgoedontwikkeling: groeien met kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> • lage middengroepen hebben prioriteit • focus op bijzondere groepen • uitgangspunten vastgoedportefeuille dat Rijswijk Wonen 70% van woningen in Rijswijk in portefeuille heeft en dat opbouw van portefeuille 70% voor doelgroep, 20% voor (lage) middeninkomens en 10% voor hogere inkomensgroepen (vrije sector) • kiezen voor groei en kwaliteit • woonkwaliteit en energiebesparing, duurzame energie en binnenklimaat • verkoop huurwoningen • stedenbouw en architectuur • flankerend beleid <p>Ondernemingsplan 2010-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorraad beter passend voor doelgroep - Servicepakketten voor kleine huishoudens - Meer gemak voor de klant - Meer kennis van de klant 		<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gewenste omvang kernvoorraad (laagste aftoppingsgrens) minimaal 2.212 woningen - Jaarlijkse ijking en actualisering voorraadbeleid - Toewijzing 70% vrijkomende woningen aan BBSH-doelgroep - Toewijzing 90% nieuwbouw onder aftoppingsgrens aan BBSH-doelgroep - Toewijzing 80% nieuwbouw boven aftoppingsgrens aan huishoudens met inkomen tot loongrens (Zorgverzekeringswet) - Slaagkans toewijzing minimuminkomens minstens gelijk aan primaire doelgroep - Slaagkans toewijzing primaire doelgroep minstens gelijk secundaire doelgroep <p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gewenste omvang kernvoorraad (laagste aftoppingsgrens) minimaal 2.800 woningen - Vervanging portiekwoningen door eengezinswoningen - Jaarlijkse ijking voorraadbeleid en actualisering complexbeheerplannen - Toewijzing 70% vrijkomende woningen aan BBSH-doelgroep - Toewijzing 90% nieuwbouw onder aftoppingsgrens aan BBSH-doelgroep 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 13% nieuwbouw boven aftoppingsgrens aan huishoudens met inkomen tot loongrens (Zorgverzekeringswet) - Slaagkans toewijzing niet bekend <p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sociale voorraad 5.813 woningen en betaalbare voorraad 5.315 woningen - Toewijzing 84% vrijkomende woningen aan BBSH-doelgroep - Toewijzing nieuwbouw onder aftoppingsgrens niet van toepassing - Toewijzing nieuwbouw boven aftoppingsgrens niet van toepassing - Slaagkans toewijzing minima 2,5% (norm \geq doelgroep) - Slaagkans toewijzing doelgroep 2,6% (norm \geq niet-doelgroep) - Slaagkans niet-doelgroep 2,1% 			<ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 80% nieuwbouw boven aftoppingsgrens aan huishoudens met inkomen tot loongrens (Zorgverzekeringswet) - Slaagkans toewijzing minimuminkomens minstens gelijk aan primaire doelgroep - Slaagkans toewijzing primaire doelgroep minstens gelijk secundaire doelgroep <p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gewenste omvang kernvoorraad (laagste aftoppingsgrens) minimaal 2.800 woningen - Jaarlijkse ijking voorraadbeleid en actualisering complexbeheerplannen - Toewijzing 70% vrijkomende woningen aan BBSH-doelgroep - Toewijzing 90% nieuwbouw onder aftoppingsgrens aan BBSH-doelgroep - Toewijzing 80% nieuwbouw boven aftoppingsgrens aan huishoudens met inkomen tot loongrens (Zorgverzekeringswet) - Slaagkans toewijzing minimuminkomens minstens gelijk aan primaire doelgroep - Slaagkans toewijzing primaire doelgroep minstens gelijk secundaire doelgroep <p>Begroting 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gewenste omvang sociale voorraad minimaal 5.100 woningen en betaalbare voorraad minimaal 4.300 woningen - Herijking voorraadbeleid en complexbeheerplannen <ul style="list-style-type: none"> - Woningwaardering in 2010 o.b.v. energieprestaties 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
			<ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 70% vrijkomende woningen aan BBSH-doelgroep - Toewijzing 90% nieuwbouw onder aftoppingsgrens aan BBSH-doelgroep - Toewijzing 85% nieuwbouw onder aftoppingsgrens aan lage middeninkomens - Slaagkans toewijzing minimuminkomens minstens gelijk aan primaire doelgroep - Slaagkans toewijzing primaire doelgroep minstens gelijk secundaire doelgroep 	
<p>Betaalbaarheid Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bespreking discussienotitie 'vernieuwingsagenda huurbeleid' met BVR - Doorvoering huuraanpassing per 1 juli 2007 <p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doorvoering huuraanpassing per 1 juli 2008 - Vroegtijdige signalering en aanpak huurachterstanden <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vaststelling meerjarenhuurbeleid 2009-2012 - Vroegtijdige signalering huurachterstanden en inschakeling hulpverlenende instanties <p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doorvoering huuraanpassing per 1 juli 2010 - Vroegtijdige signalering en aanpak huurachterstanden 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vastgoedontwikkeling: groeien met kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> • lage middengroepen hebben prioriteit • focus op bijzonder groepen • uitgangspunten vastgoedportefeuille dat Rijswijk Wonen 70% van woningen in Rijswijk in portefeuille heeft en dat opbouw van portefeuille 70% voor doelgroep, 20% voor (lage) middeninkomens en 10% voor hogere inkomensgroepen (vrije sector) • kiezen voor groei en kwaliteit • woonkwaliteit en energiebesparing, duurzame energie en binnenklimaat • verkoop huurwoningen • stedenbouw en architectuur • flankerend beleid <p>Ondernemingsplan 2010-2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betere positionering 		<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implementatie nieuw meerjarenhuurbeleid per 1 juli 2007 <p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling nieuw (inflatievolgend) meerjarenhuurprijsbeleid - Actieprogramma verlagen huurachterstanden <p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herformulering nieuw meerjarenhuurbeleid - Vroegtijdige signalering huurachterstanden en inschakeling hulpverlenende instanties <p>Begroting 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inflatievolgend huurbeleid - Vroegtijdige signalering en aanpak huurachterstanden 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<p>Bevorderen eigen woningbezit Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actief verkoopprogramma 301 woningen inclusief woningen Steenvoorde-Zuid (143) en Centrum (12) - Verkoop 15 woningen - Gecumuleerde verkoopopbrengsten € 3,6 miljoen ten gunste van stedelijke vernieuwing <p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoop 12 woningen - Gecumuleerde verkoopopbrengsten € 4,9 miljoen (dekking onrendabele top van € 12 miljoen) <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoop 14 woningen - Gecumuleerde verkoopopbrengsten € 6,4 miljoen (dekking onrendabele top van € 12,1 miljoen) <p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoop 22 woningen - Gecumuleerde verkoopopbrengsten € 8,4 miljoen (dekking onrendabele top van € 15,2 miljoen) 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiën: transparant en maatschappelijk effectief <ul style="list-style-type: none"> • Hanteren normen voor minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen van CFV en WSW • Streven naar positieve exploitatieresultaten uit reguliere verhuuractiviteiten • Stevig inzetten op treasurymanagement en fiscaal rendement • Genereren opbrengsten uit verkoop huurwoningen en nieuwbouwwoningen ten behoeve van onrendabele investeringen in het kader van stedelijke vernieuwing <p>Ondernemingsplan 2010-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sterkere financiële positie 	7	<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoop van 143 appartementen in Steenvoorde-Zuid op de rol - Labeling verkoopopbrengst voor stedelijke vernieuwing <p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoop 26 woningen - Uitbreiding verschillende eigendomsverhoudingen (huur, koop, mengvormen) - Labeling verkoopopbrengst voor stedelijke vernieuwing <p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoop 20 woningen - Inzet verkoopopbrengst voor stedelijke vernieuwing <p>Begroting 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoop 24 woningen - Actualisering verkoopbeleid 	7
Kwaliteit woningen en woningbeheer				
<p>Woningkwaliteit Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderwerping 90% gebouwschil aan genormaliseerde conditiemeting (NEN 2767) en aanpassing meerjarenplanning en begroting - PKVW in 328 woningen 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vastgoedontwikkeling: groeien met kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> • lage middengroepen hebben prioriteit • focus op bijzonder groepen • uitgangspunten vastgoedportefeuille dat Rijswijk Wonen 70% van woningen 		<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jaarlijkse actualisering en afstemming (meerjaren) onderhoudsprogramma met strategisch voorraadbeleid (marktgericht onderhoudsbeleid) - Politie Keurmerk Veilig Wonen 500-600 woningen 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualisering complexbeheerplannen - Ontwikkeling productlijnen in combinatie met servicepakketten (in 2011) - PKVW 687 woningen <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualisering complexbeheerplannen - PKVW 33% (2.016) woningen eind 2009 - Afsluiting prestatiecontract voor CV-onderhoud m.i.v. 2010 - Terugdringing mutatiekosten tot € 3.767 per mutatie (norm CFV € 1.000) door strakke sturing en correcte registratie - Reductie onderhoudskosten tot € 1.251 per woning (norm CFV € 1.425) door uitstel werkzaamheden - Uitbesteding beheer hard- en software - Upgrading en doorlichting eWorX en training en instructie medewerkers - Digitalisering facturen - Inventarisatie softwarepakketten en trainingsbehoefte applicatiebeheerders <p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering merendeel planmatig onderhoud vanaf 2012 als onderdeel van wijkprogramma's en nieuw SVB - Oplevering groot onderhoud en upgrading Titus Bosch blok D - Uitstel besluitvorming en/of uitvoering renovatie Bomenbuurt, revitalisatie Doelenterrein en vervanging warmtevoorziening Planetenflats tot 2011 - PKVW 213 woningen (cumulatief 2.229 woningen ofwel 36%) 	<p>in Rijswijk in portefeuille heeft en dat opbouw van portefeuille 70% voor doelgroep, 20% voor (lage) middeninkomens en 10% voor hogere inkomensgroepen (vrije sector)</p> <ul style="list-style-type: none"> • kiezen voor groei en kwaliteit • woonkwaliteit en energiebesparing, duurzame energie en binnenklimaat • verkoop huurwoningen • stedenbouw en architectuur • flankerend beleid <p>- Stedelijke vernieuwing: perspectief op sociale stijging en binding</p> <ul style="list-style-type: none"> • samenleven in wijken en buurten • stijging en binding • leefbaarheid en participatie • maatschappelijk vastgoed • regierol Rijswijk Wonen <p>Ondernemingsplan 2010-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorraad beter passend voor de doelgroep - Servicepakketten voor kleine huishoudens - Meer gemak voor de klant - Meer kennis van de klant 		<p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jaarlijkse actualisering en afstemming (meerjaren) onderhoudsprogramma met strategisch voorraadbeleid (marktgericht onderhoudsbeleid) - Ontwikkeling en implementatie beleid woonkwaliteit (productlijnen) - Politie Keurmerk Veilig Wonen 522 woningen - Prestatiecontracten met onderhoudsaannemers over kwaliteit dienstverlening <p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jaarlijkse actualisering en afstemming (meerjaren) onderhoudsprogramma met strategisch voorraadbeleid (marktgericht onderhoudsbeleid) - Politie Keurmerk Veilig Wonen bij 50% woningen per eind 2009 - Prestatiecontracten met onderhoudsaannemers over kwaliteit dienstverlening - Terugdringen mutatiekosten tot Aedesnorm - Reductie onderhoudskosten tot niveau Aedes-bedrijfstakinformatie - Uitbesteding beheer hard- en software volgens Application Service Provider (ASP) concept - Professionaliseren digitale postverwerkingssysteem (eWorX) - Heroverweging digitalisering facturen - Training applicatiebeheerders voor diverse softwareapplicaties 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
			Begroting 2010 <ul style="list-style-type: none"> - Planning meerjarig planmatig onderhoud en beheer gebaseerd op combinatie van cyclisch onderhoud en conditieafhankelijk onderhoud - Onderhoudsprojecten Bomenbuurt, aanpak vochtproblematiek complex 010 (5-6 woningen per jaar), revitalisatie Doelenterrein (221 woningen), groot onderhoud en upgrading Titus Bosch (305 woningen) en vervanging warmtevoorziening Planetenflats (384 woningen) - Politie Keurmerk Veilig Wonen 25 woningen 	
Kwaliteit dienstverlening Formeel jaarverslag 2007 <ul style="list-style-type: none"> - Geen uitbreiding van modules serviceabonnement - Start verbouwing informatiecentrum - Interne meting klanttevredenheid vaklieden - Opschoning historisch archief Jaarverslag 2008 <ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiding modules serviceabonnement in combinatie met servicepakketten (in 2011) - Oplevering nieuw informatiecentrum - Training omgaan met allochtone klanten, lastige klanten en agressie aan de balie - Meting klanttevredenheid via KWH-onderzoek (waardering 7,6) - Opschoning historisch archief 	Ondernemingsplan 2007-2011 <ul style="list-style-type: none"> - Van Pand naar Klant <ul style="list-style-type: none"> • aanpassen woonproducten, diensten en dienstverlening aan behoeften van (potentiële) klanten • versterken keuzemogelijkheden van klanten • prioriteit geven aan klantgerichte invulling van frontofficediensten aan balie, in informatiecentrum en via internet • meten kwaliteit dienstverlening middels INK en KWH Ondernemingsplan 2010-2014 <ul style="list-style-type: none"> - Servicepakketten voor kleine huishoudens - Meer gemak voor de klant - Meer kennis van de klant 		Begroting 2007 <ul style="list-style-type: none"> - Introductie 2 (aanvullende) modules serviceabonnement - Verbouwing ontvangstruimte (informatiecentrum) - Training klantgerichte houding - Regelmatige en systematische meting klanttevredenheid - Onderzoek mogelijkheden historisch archief Begroting 2008 <ul style="list-style-type: none"> - Introductie 2 aanvullende modules serviceabonnement - Opening nieuw informatiecentrum - Training klantgerichte houding - Onderzoek mogelijkheden historisch archief 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doorontwikkeling serviceabonnement in combinatie met servicepakketten (in 2011) - Incidentele begeleiding huurders tijdens het voorbereiden en uitvoeren van zelfaangebrachte veranderingen - Aanbod keuzepakketten (deur, keukenuitvoering, indeling woning) bij groot onderhoud in informatiecentrum - Training omgaan met allochtone klanten, lastige klanten en agressie aan de balie - Meting klanttevredenheid via KWH-onderzoek (waardering 7,8) <p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beschrijving dienstverleningsconcept - Kennisbank in ontwikkeling 			<p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Doorontwikkeling serviceabonnement - Begeleiding huurders tijdens het voorbereiden en uitvoeren van zelfaangebrachte veranderingen - Aanbod keuzepakketten (deur, keukenuitvoering, indeling woning) bij groot onderhoud - Ontwikkeling nieuw dienstverleningsconcept - Training klantgerichte houding - Regelmatige en systematische meting klanttevredenheid <p>Begroting 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling nieuw dienstverleningsconcept - Invoering minimaal één voorstel 	
<p>Energie en duurzaamheid Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Start voorzien bezit van energielabel in 4^e kwartaal <p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afgifte energielabels voor alle woningen - Energiebesparende maatregelen bij herstructurering, renovatie en groot onderhoud (dubbelglas, dak-, vloer- en gevelisolatie, HR-combiketels) en informatievoorziening aan huurders - Aansluiting gesloten verbrandingstoestellen - Warmteterugwinning bij ventilatie en energiezuinige verlichting in kantoorgebouw 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vastgoedontwikkeling: groeien met kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> • lage middengroepen hebben prioriteit • focus op bijzonder groepen • uitgangspunten vastgoedportefeuille dat Rijswijk Wonen 70% van woningen in Rijswijk in portefeuille heeft en dat opbouw van portefeuille 70% voor doelgroep, 20% voor (lage) middeninkomens en 10% voor hogere inkomensgroepen (vrije sector) 		<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Start voorbereiding energielabeling <p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling en implementatie beleid verbetering woonkwaliteit en energieprestatie - Opstelling en implementatie beleid duurzaam materiaalgebruik en energiebesparende maatregelen 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoek haalbaarheid alternatieve energiebronnen als fotonvoltaïsche cellen, zonnecollectoren, aardwarmte en warmteterugwinning <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beleid verbetering woonkwaliteit en energieprestatie in afwachting wijkvisies <p>Jaarstukken 2010</p> <p>Herziening woningwaardering in afwachting wijkvisies</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kiezen voor groei en kwaliteit • woonkwaliteit en energiebesparing, duurzame energie en binnenklimaat • verkoop huurwoningen • stedenbouw en architectuur • flankerend beleid <p>Ondernemingsplan 2010-2014</p> <p>Voorraad beter passend voor de doelgroep</p>		<p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling en implementatie beleid verbetering woonkwaliteit (gesloten verbrandingstoestellen en woningventilatie) en energieprestatie (reductie CO₂) - Bewustwording (interne) organisatie van duurzaam bouwen en beheren <p>Begroting 2010</p> <p>Herziening woningwaardering op basis van energieprestaties</p>	
<p>Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften</p>		7		7
<p>Prestaties op het gebied van wonen en zorg (combinatie huisvesting-dienstverlening) ten behoeve van o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte - Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65) - Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen <p>Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Samenwerking op gebied van zorg- en dienstverlening niet goed op gang - Vaststelling 'masterplan wonen, zorg en welzijn Rijswijk' n.a.v. inventarisatie woonwensen bij zorginstellingen voor maatschappelijke opvang - Convenant samenwerkingsverband met Parnassia, GGZ en RIBW t.b.v. wonen en begeleiden - Inzicht in geschiktheid (toegankelijkheid) woningen d.m.v. sterrenkwalificatie 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vastgoedontwikkeling: groeien met kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> • lage middengroepen hebben prioriteit • focus op bijzonder groepen • uitgangspunten vastgoedportefeuille dat Rijswijk Wonen 70% van woningen in Rijswijk in portefeuille heeft en dat opbouw van portefeuille 70% voor doelgroep, 20% voor (lage) middeninkomens en 10% voor hogere inkomensgroepen (vrije sector) 		<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overeenstemming met zorgpartijen en gemeente Rijswijk over gewenste zorgdifferentiatie en zorgpakket in woonservicezone Steenvoorde-Zuid - Afronding onderzoek naar zorg- en woonbehoeften van kwetsbare groepen (input beleidskader wonen, zorg en welzijn) - Per 1 juli 2007 inzicht in geschiktheid woningen voor ouderen en/of zorgbehoevenden 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw Onderwatershof en De Sfinx in realisatiefase - In kader van wijkontwikkeling start herontwikkeling Braakenstieklaan, uitvoering en voorbereiding opplusmaatregelen voor complex 670 (32 woningen per eind 2007) respectievelijk complex 680 - Uitvoering 6 woningaanpassingen - Uitvoering 143 WMO-aanpassingen <p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen concrete samenwerkingsverbanden met partijen in zorg en welzijn maar contacten op project- en activiteitenniveau (zoals actief aanbod van vastgoed in plinten van gebouwen (Titus Bosch en De Sfinx) aan zorg- en welzijnsinstanties) - Beleidskader wonen, zorg en welzijn van gemeente Rijswijk (afgeleid van masterplan wonen, zorg en welzijn) verwacht in 2009 - Uitvoering 10 woningaanpassingen - Uitvoering 119 WMO-aanpassingen <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling multifunctioneel centrum in De Sfinx in kader van inspanningsverplichting voor realiseren woonservicezone in het Stationskwartier (omgeving Braakensieklaan) - Uitvoering 11 woningaanpassingen - Uitvoering 145 WMO-aanpassingen 	<ul style="list-style-type: none"> • kiezen voor groei en kwaliteit • woonkwaliteit en energiebesparing, duurzame energie en binnenklimaat • verkoop huurwoningen • stedenbouw en architectuur • flankerend beleid <p>Ondernemingsplan 2010-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorraad beter passend voor de doelgroep - Meer gemak voor de klant - Meer kennis van de klant 		<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling nieuwbouw Onderwatershof (60 zorgeenheden en 13 verpleegplaatsen) - In kader van wijkontwikkeling betrokken bij 4 wijken (Te Werve, Kleuren & Artiestenbuurt, Muziekbuilt en Steenvoorde-Zuid) - Uitvoering 41 woningaanpassingen - WMO-aanpassingen (100) op verzoek individuele huurder in samenspraak met de gemeente Rijswijk <p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling beleid voor toepassing domotica in (ouderen)woningen - Overeenstemming met zorgpartijen en gemeente Rijswijk over gewenste zorgdifferentiatie en zorgpakket in woonservicezone Steenvoorde-Zuid - Beleidskader wonen, zorg en welzijn - Uitvoering 13 woningaanpassingen - WMO-aanpassingen (150) op verzoek individuele huurder in samenspraak met de gemeente Rijswijk <p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspanningsverplichting voor realiseren woonservicezone in het Stationskwartier (omgeving Braakensieklaan) en Stervoorde (Steenvoorde-Zuid) - Uitvoering 13 woningaanpassingen - WMO-aanpassingen (100) op verzoek individuele huurder in samenspraak met de gemeente Rijswijk 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Upgrading Titus Bosch in kader van inspanningsverplichting voor realiseren woonservicezone in Stervoorde (Steenvoorde-Zuid) - Oplevering 26 opgepluste woningen voor ouderen in complex 670 en 680 - Uitvoering 152 WMO-aanpassingen 			<p>Begroting 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inspanningsverplichting voor realiseren woonservicezone in het Stationskwartier (omgeving Braakensieklaan) en Stervoorde (Steenvoorde-Zuid) - Opplussen woningen voor ouderen in projectvorm of bij mutatie (complex 670 en 680) - WMO-aanpassingen (100) op verzoek individuele huurder in samenspraak met de gemeente Rijswijk 	
<p>(Des-)investeren in vastgoed</p>		5		5
<p>Nieuwbouw, sloop, samenvoeging, verkoop, verbetering bestaand woningbezit en maatschappelijk vastgoed</p> <p>Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regionale prestatieafspraken 2005-2012 voor gemeente Rijswijk 1.300 woningen, waarvan 390 sociale huursector (767 in planning) - Wijkontwikkelingsplan Te Werve (Van Vollenhoven en De Koepel) in definitiefase met 35% sociale huursector en 23% dure huursector - Periodiek overleg PSO - Regelmatig overleg tussen Rijswijk Wonen en Vidomes over projectontwikkeling - Nieuwbouw Onderwatershof en De Sfinx in realisatiefase - Verbouw Frederik Hendrikstraat/ Stadhoudersstraat in definitiefase - Oplevering gezondheidscentrum De Strijp - Nieuwbouw Eikelenburg in definitiefase, HBG-locatie in beleidsfase en Benedictuslocatie in ontwerpfase 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vastgoedontwikkeling: groeien met kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> • lage middengroepen hebben prioriteit • focus op bijzonder groepen • uitgangspunten vastgoedportefeuille dat Rijswijk Wonen 70% van woningen in Rijswijk in portefeuille heeft en dat opbouw van portefeuille 70% voor doelgroep, 20% voor (lage) middeninkomens en 10% voor hogere inkomensgroepen (vrije sector) • kiezen voor groei en kwaliteit • woonkwaliteit en energiebesparing, duurzame energie en binnenklimaat • verkoop huurwoningen • stedenbouw en architectuur • flankerend beleid 		<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 30% regionaal nieuwbouwprogramma in sociale sector, waarvan: <ul style="list-style-type: none"> • minimaal 50% onder aftoppingsgrens (regionaal) • maximaal 10% sociale koop (per gemeente) • minimaal 20% in middensegment (corporatie) - In wijkontwikkelingsplan Te Werve tenminste 30% nieuwbouw in sociale huursector - Ontwikkeling 20% van nieuwbouw in dure huurwoningen voor middengroepen - Deelnemer aan Platform Stedelijke Ontwikkeling - Uitwerking samenwerkingsconvenant projectontwikkeling Rijswijk Wonen en Vidomes 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw Havenkwartier en Sir Winston Churchillaan/Abeel/Plataanstraat in initiatiefase - Herontwikkeling Sion/'t Haantje en IMC-locaties in beleidsfase <p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oplevering 20 sociale huurwoningen en 21 vrije sector huurwoningen (Onderwatershof) - Realisatieovereenkomst met gemeente Rijswijk voor ontwikkeling Te Werve - Periodiek overleg PSO (in 2009 omgevormd tot Directeurenoverleg) - Herontwikkeling Steenvoorde-Zuid in voorbereiding (grootonderhoud, bestrating, riolering, straatverlichting, upgrading woningen Titus Bosch) - Nota uitgangspunten structuurvisie Stationskwartier - Oplevering De Sfinx in 2009 - Plan de campagne voor Abeel/Plataan in Bomenbuurt (Havenkwartier) - Voorbereidingen tweede lift in gebouw De Cirkel in De Strijp - Start realisatie Vredenburgweg 71/73 - Onderzoek mogelijkheid appartementengebouwen in Eikelenburg - Ontwikkeling voormalige Benedictuskerk in onderzoek - Verhuur gebouw aan Godfried Bomansstraat aan school voor hoogbegaafde leerlingen voor 4 jaar - Huisvesting huisartsenpraktijk, multifunctionele wijkcentra, verblijfsruimten voor dagopvang 	<p>Ondernemingsplan 2010-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorraad beter passend voor de doelgroep • Betere positionering 		<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering nieuwbouw Onderwatershof (20 woningen sociale sector en 23 woningen vrije sector) - Uitvoering verbouw Frederik Hendrikstraat/Stadhoudersstraat (8 appartementen begeleid wonen) - Uitvoering gezondheidscentrum De Strijp - Voorbereiding nieuwbouw Eikelenburg (piramidebouw), HBG-locatie, Benedictus inclusief piramideschool Laurentiusstichting - Planstudie nieuwbouw Havenkwartier en Sir Winston Churchillaan/Abeel/Plataanstraat - Planonderzoek herontwikkeling Sion/'t Haantje en IMC colleges Burg. Eisenlaan en H.R. Holstlaan <p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 30% regionaal nieuwbouwprogramma in sociale sector, waarvan: <ul style="list-style-type: none"> • minimaal 50% onder aftoppingsgrens (regionaal) • maximaal 10% sociale koop (per gemeente) • minimaal 20% in middensegment (corporatie) - In wijkontwikkelingsplan Te Werve tenminste 30% nieuwbouw in sociale huursector - Ontwikkeling 20% van nieuwbouw in dure huurwoningen voor middengroepen - Deelnemer aan Platform Stedelijke Ontwikkeling - Oplevering nieuwbouw Onderwatershof (20 woningen sociale sector en 23 woningen vrije sector) 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<p>verstandelijk gehandicapten, begeleid wonen etc.</p> <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oplevering 38 sociale huurwoningen, 30 dure huurwoningen en 60 koopwoningen (De Sfinx) - Vertraging wijkontwikkeling Te Werve - Ontwikkelstrategie vastgoed uiteindelijk teniet in ondernemingsplan 2010-2014 - Nieuwbouwontwikkeling niet van toepassing - Samenwerkingsconvenant Rijswijk Wonen en Vidomes bij ontwikkeling Molenhof - Vertraging in verwachte projecten nieuwbouw (45) en sloop (68) - Realisatie 2 HOED (Onderwatershof en De Cirkel) <p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geen oplevering nieuwbouw - Nieuwbouwprojecten Van Vollenhovenlaan, G. Swartlaan en Idenburglaan in voorbereidingsfase en Molenhof in initiatieffase - Vertraging geplande projecten sloop (80), start nieuwbouw (63), realisatie HOED (1) en (verhuurbare) bedrijfsruimte (1) 			<ul style="list-style-type: none"> - Versnelling herontwikkeling en nieuwbouw: nieuwbouw (135), ontwikkeling (60), sloop (48), verkoop (26), upgrading (143), maatschappelijk vastgoed (3), vastgoed zorginstellingen (1) (inclusief 60 zorgwoningen) en upgrading bedrijfslocatie (2) - Verwerving locaties voor ontwikkeling maatschappelijk vastgoed - Nieuwe aanpak herontwikkeling op basis van 'stijging' en 'binding' - Uitvoering verbouw Frederik Hendrikstraat/Stadhouderstraat (8 appartementen begeleid wonen) - Voorbereiding nieuwbouw Eikelenburg (piramidebouw), HBG-locatie, Benedictus en piramideschool Laurentiusstichting i.c.m. Benedictuslocatie - Planstudie nieuwbouw Havenkwartier en Sir Winston Churchillaan/Abeel/Plataanstraat - Positionering uitbreidingslocatie Sion/'t Haantje - Planonderzoek herontwikkeling IMC colleges Burg. Eisenlaan en H.R. Holstlaan - Strategische alliantie met (commerciële) vastgoedontwikkelaars <p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 30% regionaal nieuwbouwprogramma in sociale sector, waarvan: <ul style="list-style-type: none"> • minimaal 50% onder aftoppingsgrens (regionaal) • maximaal 10% sociale koop (per gemeente) 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
			<ul style="list-style-type: none"> • minimaal 20% in middensegment (corporatie) - In wijkontwikkelingsplan Te Werve tenminste 30% nieuwbouw in sociale huursector - Uitwerking ontwikkelstrategie vastgoed - Ontwikkeling 50% van nieuwbouw in sociale huursector en 20% van nieuwbouw in dure huurwoningen voor middengroepen - Uitwerking samenwerkingsconvenant projectontwikkeling Rijswijk Wonen en Vidomes - Verwachte projecten: nieuwbouw (45), sloop (68), oplevering nieuwe woningen (131), upgrading (48), realisatie HOED (2) <p>Begroting 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 30% regionaal nieuwbouwprogramma in sociale sector, waarvan: <ul style="list-style-type: none"> • minimaal 25% sociale huur (regionaal) • maximaal 10% sociale koop (per gemeente) - Nieuwbouwprojecten: <ul style="list-style-type: none"> • Van Vollenhovenlaan • G. Swartlaan • Idenburglaan • Molenhof <p>Geplande projecten: sloop (80), start nieuwbouw (63), upgrading (8), realisatie HOED (1) en (verhuurbare) bedrijfsruimte (1)</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
Kwaliteit van wijken en buurten		6		7
<p>Leefbaarheid Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiding fysiek beheer woonomgeving in één hand naar alle wijken - Leefbaarheidsoverleg één keer per kwartaal bijeen; werkplan opgesteld - Leefbaarheidsuitgaven 0,2% van huuropbrengsten - Fysieke ingrepen in woonomgeving: inrichting Playground in Steenvoorde-Zuid en verwijdering graffiti - Stuurgroep Veiligheid 4 maal bijeen voor o.a. cameratoezicht, omgaan met agressie en schakelstructuur - SPOR-overleg voor individuele cliëntbespreking iedere 6 weken - Huisbezoek aan 19 nieuwe huurders complex 680 - Startsubsidie van € 10.000 aan project buurtbemiddeling; 5 overlastsituaties op ons verzoek in behandeling genomen - Aanpak overlastmeldingen (498), met name geluidsoverlast (132) en goederenopslag (107) - Sponsoring ad € 14.000 aan diverse projecten en initiatieven <p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leefbaarheidsoverleg gemiddeld één keer per kwartaal bijeen - Ondertekening leefbaarheidsconvenant door 10 partijen 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stedelijke vernieuwing: perspectief op sociale stijging en binding <ul style="list-style-type: none"> • samenleven in wijken en buurten • stijging en binding • leefbaarheid en participatie • maatschappelijk vastgoed • regierol Rijswijk Wonen <p>Ondernemingsplan 2010-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Betere leefbaarheid 		<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betrokken bij 4 wijken (Te Werve, Kleuren & Artiestenbuurt, Muziekbuurten en Steenvoorde-Zuid) in kader van wijkontwikkeling - Deelnemer Leefbaarheidsoverleg t.b.v. een schoon, heel, veilig en leefbaar Rijswijk - Leefbaarheidsbudget 0,5% van huursom - Geplande projecten: aanleg speelplek Terracottastraat, uitvoering schoon en heel programma, uitbreiding project Huisbezoek nieuwe huurders, extra initiatieven voor jongeren in Kleurenbuurt en Steenvoorde-Zuid, aanpak duivenoverlast Kleuren & Artiestenbuurt, verbetering ontmoetingsplekken rond hoogbouw en eengezinswoningen in Steenvoorde-Zuid en verbreding project Leefregels in de buurt - Deelnemer Stuurgroep Veiligheid - Continuering huisbezoek nieuwe bewoners complex 680 - Deelnemer en co-financier project buurtbemiddeling - Continuering uitvoering aangepast overlastprotocol - Prioriteit aan leefbaarheidsactiviteiten door wijkteams <p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Betrokken bij 4 wijken (Te Werve, Kleuren & Artiestenbuurt, Muziekbuurten en Steenvoorde-Zuid) in kader van wijkontwikkeling 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Leefbaarheidsacties herinrichting gemeenschappelijke tuin aan Storklaan, Cruijfcourt in Muziekbuur, stageplaatsen voor Praktijkschool, speelplein basisschool De Akker en toegankelijkheid Planetenflats - Deelname aan Dag van de Dialoog met meer dan 50 huurders en medewerkers - Leefbaarheidsuitgaven 0,5% van huuropbrengsten - Budget sponsoring in samenhang met leefbaarheid - Sponsoring ad € 12.000 aan diverse projecten en initiatieven - Deelname Stuurgroep Veiligheid - SPOR-overleg voor individuele cliëntbespreking iedere 6 weken - Huisbezoek 1 nieuwe huurder complex 680 - Uitbreiding activiteiten buurtbemiddeling van gesprekken tussen 2 burens naar groepsgesprekken - Klantenonderzoek 2007 niet uitgevoerd - Aanpak overlastmeldingen (450), met name geluidsoverlast (93) en goederenopslag (243) <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluatie functioneren Leefbaarheidsoverleg (conclusie: efficiëntie te behalen) - Budget sponsoring in samenhang met leefbaarheid - Huisbezoek nieuwe bewoners complex 680 opgeheven - Deelname Stuurgroep Veiligheid - Inbreng 6 probleemsituaties in project buurtbemiddeling 			<ul style="list-style-type: none"> - Deelnemer Leefbaarheidsoverleg t.b.v. een schoon, heel, veilig en leefbaar Rijswijk - Leefbaarheidsbudget 0,5% van huursom - Nader onderzoek samenhang of bundeling sponsoring en leefbaarheid - Vaststellen verantwoordelijkheden bij leefbaarheidsvraagstukken i.s.m. gemeente Rijswijk, Vidomes en welzijnsinstellingen - Deelnemer Stuurgroep Veiligheid - Continuering huisbezoek nieuwe bewoners complex 680 - Deelnemer en co-financier project buurtbemiddeling - Verwerking uitkomst onderdeel leefbaarheid in klantenonderzoek 2007 in wijkactiviteitenplannen <p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deelnemer Leefbaarheidsoverleg t.b.v. een schoon, heel, veilig en leefbaar Rijswijk - Heroverweging bundeling budget leefbaarheid en sponsoring - Continuering huisbezoek nieuwe bewoners complex 680 - Deelnemer Stuurgroep Veiligheid - Deelnemer en co-financier project buurtbemiddeling - Geplande activiteiten en projecten: schoonmaakacties, ongediertebestrijding, vernieuwing bestrating, politie keurmerk veilig woning, videobewaking, buurtbemiddeling, vitalisering bestaande participatievormen, experiment nieuwe vormen van participatie en juridisch advies, laatste kans beleid, aansluitende nazorg, schuldhulpverlening, buurtplatforms, 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Wijkgebonden activiteiten en projecten: burendag, sponsoring buurtinitiatieven, Dag van de Dialoog, Strandwalfestival, werkgroep Hennep, project buurtbemiddeling, werkgroep radicalisering, jongeren koken voor ouderen, grofvuilactie Muziekbuurt, voetbaltoernooi voor jongeren in kerstvakantie, aanpak klachtenoverlast hangjeugd, balkon- en voortuinwedstrijd, Cruijfcourt, herziening beleid aanpak schotelantennes - SPOR 7 keer bijeen; 7 probleemsituaties ingebracht - Gemêleerde bewonerssamenstelling in Te Werve onderdeel van wijkontwikkelingsplan - Uitwerking bevordering sociale betrokkenheid en voorbereiding onderzoek integrale gebiedsvisie in Kleuren & Artiestenbuurt in afwachting wijkvisies - Aansluiting Muziekbuurt bij pilot wijkgericht werken - Upgrading Titus Bosch blok D (Steenvoorde-Zuid) - Ontwikkeling integrale gebiedsvisie in Steenvoorde-Zuid in afwachting wijkvisies <p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiding formatie buurtbeheerders voor intensief toezicht in hoogbouwflats en complexen met portiekwoningen - Deelname aan Leefbaarheidsoverleg - Deelnemer Stuurgroep Veiligheid - Uitbreiding deelname aan SPOR (operationeel) met deelname aan OGGZ (beleidsmatig) 			<ul style="list-style-type: none"> onderzoek woonwensen, klantenpanels, Dag van de Buren, Dag van de Dialoog, sponsoring voetbaltoernooi, Herfstpop en buurtfeesten, uitbreiding belonen trouwe huurders, financiering initiatieven bewoners, uitbreiding huisbezoeken aan nieuwe huurders naar alle wijken, onderzoek Werkhof en Brede Scholen - Leefbaarheidsactiviteiten afgestemd op buurten in Oud Rijswijk/Centrum: verbetering uitstraling en aanpak kwetsbaarheid Doelenterrein, behoud dorps sfeer Rembrandkade e.o., stimulering betrokkenheid, schoonmaak portieken, aandacht voortuinen, oprichting bewonerscommissie Havenkwartier en Bomenbuurt, handhaving huidig klimaat Van Dijklaan en Lindenlaan - Streven naar gemêleerde bewonerssamenstelling (naar leeftijd, huishoudgrootte en inkomen) in Te Werve - Bevordering sociale betrokkenheid (groen, portiek, leefregels, buurtbinding) en voorbereiding onderzoek integrale gebiedsvisie in Kleuren & Artiestenbuurt - Handhaving Steenvoorde-Noord - Aansluiting Muziekbuurt bij pilotinitiatief van gemeente Rijswijk en samenwerking met Stichting Welzijn Rijswijk - Prioriteit aan fysieke aanpak complex 680 en ontwikkeling integrale gebiedsvisie in Steenvoorde-Zuid <p>Begroting 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intensief toezicht in hoogbouwflats en complexen met portiekwoningen 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Deelname buurtbemiddeling - Deelname stedelijke leefbaarheidsprojecten als Dag van de Dialoog en Balkon- en tuinwedstrijden - Uitvoering aanpak klachtenoverlast hangjongeren Steenvoorde-Zuid, aanpak vandalisme binnentuinen Kleuren & Artiestenbuurt en sponsoring diverse buurtactiviteiten - Opschorting projecten revitalisering en aanpak hangjeugd Doelenterrein, leefregel Muziekbuurt en duivenoverlast Te Werve - Aanpak overlastmeldingen (210), met name goederenopslag (88) en tuinonderhoud (23) 			<ul style="list-style-type: none"> - Deelnemer Leefbaarheidsoverleg t.b.v. een schoon, heel, veilig en leefbaar Rijswijk - Deelnemer Stuurgroep Veiligheid - Deelnemer Sociaal Pedagogisch Overleg Rijswijk (SPOR) - Deelnemer en medefinancier project buurtbemiddeling - Deelnemer stedelijke leefbaarheidsprojecten - Geplande projecten: revitalisering en aanpak hangjeugd Doelenterrein, leefregel Muziekbuurt, duivenoverlast Te Werve, aanpak klachtenoverlast hangjongeren Steenvoorde-Zuid, aanpak vandalisme binnentuinen Kleuren & Artiestenbuurt en sponsoring diverse buurtactiviteiten - Adequate afhandeling (170) overlastklachten 	
<p>Vitale buurten en wijken Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bijeenkomsten met BVR in kader van regulier overleg (2), samenwerkings-overeenkomst (2), beleidsdocument 'visie op participatie van BVR' (1) en belanghebbenden - Overleg met bewonerscommissie variërend van 0 (Havenkwartier) tot 4 keer (Parkzicht en Titus Bosch) - Overleg vaste Commissie Omvangrijke Projecten (Participatiereglement) over De Sfinx, Onderwatershof, Benedictuslocatie, Titus Bosch en Havenkwartier - Buurtschouw met 3 bewonerscommissies - Klantmagazine Kijk op Wonen 4 keer 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stedelijke vernieuwing: perspectief op sociale stijging en binding <ul style="list-style-type: none"> • samenleven in wijken en buurten • stijging en binding • leefbaarheid en participatie • maatschappelijk vastgoed • regierol Rijswijk Wonen <p>Ondernemingsplan 2010-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grotere betrokkenheid van bewoners bij buurten - Betere leefbaarheid - Meer gemak voor de klant 		<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 3 keer per jaar overleg met Bewonersvereniging Rijswijk (BVR) - Minimaal 2 keer per jaar overleg met bewonerscommissies - Frequent overleg vaste Commissie Omvangrijke Projecten bij nieuwbouw in herstructurering en nieuwe bouwlocatie - Wijkoverleg buurtbeheer met vertegenwoordigers van bewoners(commissies) - Jaarlijkse buurtschouw met bewonerscommissies - Klantmagazine Kijk op Wonen 4 per jaar - Start eerste pilots (proefwijken) bewonersplatform en georganiseerde overlegvormen 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bijeenkomsten met BVR in kader van regulier overleg (2), samenwerkings-overeenkomst (diverse keren) en thema vernieuwing meerjarenhuurbeleid (1) - Overleg met bewonerscommissie variërend van 0 (BoBraKo, Havenkwartier, H.R. Holstlaan en De Mare) tot 10 keer (Muziekbuurt) - Overleg vaste Commissie Omvangrijke Projecten over De Sfinx, Onderwatershof, Te Werve en Titus Bosch - Presentatie beleidsvisie van BVR over o.a. rol en positie van (huidige en nieuwe) bewoners - Regelmatig wijkoverleg buurtbeheer met vertegenwoordigers van bewoners(commissies) - Buurtschouw met 3 bewonerscommissies - Klantmagazine Kijk op Wonen 4 keer - Onderzoek potentiële deelnemers buurtsite in Steenvoorde-Zuid - Verdiepingsonderzoek niet van toepassing (klanttevredenheidsonderzoek 2007 niet plaatsgevonden) <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toepassing nieuwe samenwerkings-overeenkomst (gebaseerd op nieuwe Overlegwet) - Bijeenkomsten met BVR in kader van regulier overleg (3) en thema wonen, zorg en welzijn (1) - Overleg met bewonerscommissie variërend van 0 (Havengebied en Rietbergpad e.o.) tot 5 keer (Onderwatershof) 			<p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 3 keer per jaar overleg met Bewonersvereniging Rijswijk (BVR) - Minimaal 2 keer per jaar overleg met bewonerscommissies - Frequent overleg vaste Commissie Omvangrijke Projecten bij nieuwbouw in herstructurering en nieuwe bouwlocatie - Herinrichting bewonersparticipatie i.o.m. BVR - Wijkoverleg buurtbeheer met vertegenwoordigers van bewoners(commissies) - Jaarlijkse buurtschouw met bewonerscommissies - Klantmagazine Kijk op Wonen 4 per jaar - Start eerste pilots (proefwijken) bewonersplatform en georganiseerde overlegvormen - Introductie klantenpanels t.b.v. verdiepingsonderzoek (vervolg klanttevredenheids-onderzoek 2007) <p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toepassing nieuwe samenwerkingsovereenkomst (gebaseerd op nieuwe Overlegwet) - Minimaal 3 keer per jaar overleg met Bewonersvereniging Rijswijk (BVR) - Minimaal 2 keer per jaar overleg met bewonerscommissies - Frequent overleg vaste Commissie Omvangrijke Projecten bij nieuwbouw in herstructurering en nieuwe bouwlocatie - Herinrichting bewonersparticipatie i.o.m. BVR (gemengd VvE-beheer) 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Lopend overleg over herinrichting bewonersparticipatie i.o.m. BVR (gemengd VvE-beheer) - Regelmatig wijkoverleg buurtbeheer met vertegenwoordigers van bewoners(commissies) - Wijkschouw (1) in aanwezigheid van architect, projectleider, programmasecretaris en programmamanager - Klantmagazine Kijk op Wonen 4 keer - Negatief advies over introductie buurtsites <p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verwachting wijkvisies (6) in 2011 - Bijeenkomsten met BVR in kader van regulier overleg (3), voortgang projecten en wijkvisies (6) en voorstel nieuwe vorm bewonersparticipatie - Overleg met bewonerscommissie variërend van 0 (De Mare en Rietbergpad e.o.) tot 4 keer (Onderwatershof) - Hervatting overleg vaste Commissie Omvangrijke Projecten - Klantmagazine Kijk op Wonen 4 keer per jaar 			<ul style="list-style-type: none"> - Wijkoverleg buurtbeheer met vertegenwoordigers van bewoners(commissies) - Jaarlijkse buurtschouw met bewonerscommissies - Klantmagazine Kijk op Wonen 4 per jaar - Start eerste pilot buurtsites <p>Begroting 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afronding 6 wijkvisies - Minimaal 3 keer per jaar overleg met Bewonersvereniging Rijswijk (BVR) - Minimaal 2 keer per jaar overleg met bewonerscommissies - Frequent overleg vaste Commissie Omvangrijke Projecten bij nieuwbouw in herstructurering en nieuwe bouwlocatie - Klantmagazine Kijk op Wonen 4 keer per jaar 	
<p>Sociale stijging en emancipatie Formeel jaarverslag 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 46% vrijkomende woningen aan jongeren < 30 jaar - Huisvesting 15 vergunninghouders - Convenanttekst laatste kans beleid 2007 nog niet beschikbaar 	<p>Ondernemingsplan 2007-2011</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vastgoedontwikkeling: groeien met kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> • lage middengroepen hebben prioriteit • focus op bijzonder groepen • uitgangspunten vastgoedportefeuille dat Rijswijk Wonen 70% van woningen in Rijswijk in portefeuille heeft en dat opbouw van portefeuille 70% voor 		<p>Begroting 2007</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 15% vrijkomende woningen aan jongeren < 30 jaar (interne norm 25%) - Bevordering opvang en integratie vergunninghouders binnen lokale en regionale afspraken (taakstelling 18 personen) - Lokaal laatste kansbeleid vastgesteld vóór 1 januari 2007 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 - 2010	Geformuleerde ambities 2007 - 2010	Cijfer	Opgaven 2007 - 2010	Cijfer
<p>Jaarverslag 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 36% vrijkomende woningen aan jongeren < 27 jaar - Huisvesting 12 vergunninghouders - Ondertekening convenant laatste kans beleid - Traject laatste kans beleid met 1 huishouden - Eén verzoek voor aansluitende nazorg (huisvesting ex-gedetineerde) - Verkenning werkhof i.s.m. onderwijsinstellingen en Vidomes <p>Jaarstukken 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 22% vrijkomende woningen aan jongeren < 27 jaar - Huisvesting 15 vergunninghouders - Aanmelding 4 personen voor laatste kans beleid, 3 trajecten lopend en 1 traject voortijdig afgebroken - Ondertekening convenant aansluitende nazorg <p>Jaarstukken 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 32% vrijkomende woningen aan jongeren < 27 jaar - Huisvesting 20 vergunninghouders - Huisvesting 0 ex-gedetineerden (niet voldaan aan criteria) 	<p>doelgroep, 20% voor (lage) middeninkomens en 10% voor hogere inkomensgroepen (vrije sector)</p> <ul style="list-style-type: none"> • kiezen voor groei en kwaliteit • woonkwaliteit en energiebesparing, duurzame energie en binnenklimaat • verkoop huurwoningen • stedenbouw en architectuur • flankerend beleid <p>Ondernemingsplan 2010-2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorraad beter passend voor de doelgroep • Grotere betrokkenheid van bewoners bij buurten 		<p>Begroting 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 15% vrijkomende woningen aan jongeren < 27 jaar (interne norm 25% < 30 jaar) - Bevordering opvang en integratie vergunninghouders binnen lokale en regionale afspraken (taakstelling 31 personen) - Lokaal laatste kansbeleid vastgesteld vóór 1 januari 2008 <p>Begroting 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 15% vrijkomende woningen aan jongeren < 27 jaar (interne norm 25% < 30 jaar) - Bevordering opvang en integratie vergunninghouders binnen lokale en regionale afspraken (taakstelling 18 personen) - Uitvoering lokaal laatste kansbeleid <p>Begroting 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toewijzing 15% vrijkomende woningen aan jongeren < 27 jaar (interne norm 25% onder 30 jaar) - Huisvesting asielzoekers/vluchtelingen (18 personen) - Huisvesting ex-gedetineerden (4-7 personen) 	