



Wonen Delden

Visitatierapport



Utrecht, april 2012

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer D. van Ginkel CMC (voorzitter)
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris)

Voorwoord

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

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

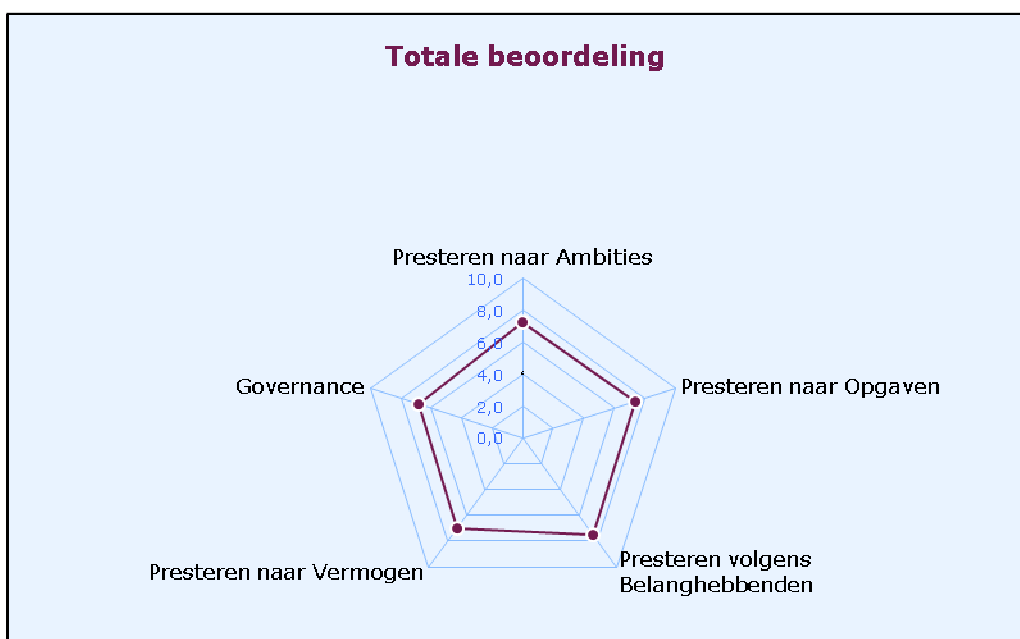
Wilma de Water
directeur

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In januari 2012 heeft Wonen Delden te Delden 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) voor kleine corporaties en vond plaats tussen januari 2012 en april 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 14 februari 2012.

Wonen Delden wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7,2.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar Ambities	7,4
Presteren naar Opgaven	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance	7,0
Gemiddelde score	7,2

De commissie komt tot de conclusie dat Wonen Delden over het algemeen goed presteert op alle prestatieonderdelen en daarmee op een beoordeling conform de norm van de visitatiemethodiek uitkomt of daarboven.

Met name wat betreft het Presteren naar Ambities, Presteren naar Opgaven en Presteren volgens Belanghebbenden behaalt zij aansprekende prestaties.

Samenvattend licht de commissie haar bevindingen hierna per prestatieveld toe.

Presteren naar Ambities

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met gemiddeld een **7,4**; boven de norm van de visitatiemethodiek. Positief is de commissie over de prestaties van het huisvesten van doelgroepen die een bijzondere aanpassing of voorziening behoeven. De commissie heeft dit onderdeel met een 8,0 gewaardeerd. Wonen Delden speelt in op de vergrijzing met nieuwbouw en met het aanpassen van de bestaande voorraad. Daarnaast organiseert de woningcorporatie samen met anderen een woonservicezone. Deze elementen hebben tot de hoge waardering van dit prestatieonderdeel bijgedragen.

De commissie heeft daarnaast het prestatieveld Kwaliteit van Wijken en Buurten met een 8,0 gewaardeerd. Het project Stadshagen, waarin diverse maatschappelijke voorzieningen zijn gerealiseerd, heeft daarbij een belangrijke rol gespeeld. Wonen Delden heeft bij dit project haar nek uitgestoken door onder andere een restaurantvoorziening in samenwerking met een zorginstelling voor mensen met een verstandelijke beperking mogelijk te maken. De overige prestatieonderdelen zijn conform de norm gewaardeerd met een 7,0.

Presteren naar Opgaven

Het onderdeel Presteren naar Opgaven is eveneens met een **7,4** beoordeeld. Wonen Delden heeft tijds ingespeeld op de veranderingen in de woningmarkt en de woonvisie van de gemeente Hof van Twente, waar zij werkzaam is. In lijn met de woonvisie kiest Wonen Delden voor kwaliteit in plaats van kwantiteit. Ze investeert gericht om de tekorten op de woningmarkt voor starters te beperken en om aan de veranderende woonbehoefte van de groeiende groep senioren tegemoet te komen. De corporatie past de bestaande voorraad aan op de nieuwe eisen voor duurzaamheid en levensloopbestendigheid.

Ook bij dit onderdeel heeft de commissie de prestatieonderdelen huisvesten van doelgroepen met specifieke aanpassingen en werken aan de kwaliteiten van wijken en buurten, met een 8,0 gewaardeerd. Wonen Delden speelt proactief in op de komende vergrijzing en de noodzakelijke aanwezigheid van voorzieningen in wijken en buurten, door huiskamergesprekken bij bewoners in de wijken thuis te organiseren. Op deze wijze kan de werkelijke behoefte en vraag van bewoners worden achterhaald. Daarin werkt ze nauw samen met zorginstellingen en huurdervertegenwoordigers. De overige prestatieonderdelen zijn conform de norm van de methodiek beoordeeld met een 7,0.

Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden hebben het presteren van Wonen Delden met een **7,4** gemiddeld gewaardeerd. Tevreden zijn vooral de huurdersvereniging en de zorginstelling. De gemeente waardeert de prestaties van Wonen Delden wat lager, maar wel voldoende tot ruim voldoende. De meeste waardering is er voor de huisvesting van de doelgroepen met een specifieke aanpassing. Belanghebbenden waarderen de prestaties en de inzet van Wonen Delden op dat onderdeel met een 8,5. Daarnaast waardeert de huurdersvereniging de kwaliteit van de woningvoorraad en de dienstverlening op een hoger niveau, dan bijvoorbeeld de gemeente. Alle partijen zijn eveneens lovend over de prestaties die Wonen Delden levert om de kwaliteit van de wijken en buurten op peil te houden en te brengen. Dat geldt voor de beheermaatregelen die Wonen Delden neemt om de wijken schoon, heel en veilig te houden. Ook de activiteiten in Stadshagen worden positief gewaardeerd.

Presteren naar Vermogen

De commissie heeft het Presteren naar Vermogen met een **7,0** gewaardeerd, conform de norm van de visitatiemethodiek. De wijze waarop Wonen Delden invulling geeft aan het prestatieonderdeel 'Doelmatigheid', heeft de commissie met een 8,0 gewaardeerd. De corporatie werkt efficiënt door slim samen te werken met bijvoorbeeld Woonbeheer Borne en weet ondanks de beperkte schaalomvang veel teweeg te brengen in bijvoorbeeld de projectontwikkeling en in wonen en zorgactiviteiten.

Op een aantal onderdelen kan de corporatie zich nog wat verbeteren, ondermeer door haar visie op de inzet van haar vermogen sterker te onderbouwen. Wat betreft de inzet van het vermogen ten behoeve van maatschappelijke doeleinden, is de commissie van mening dat de corporatie naar behoren en naar haar mogelijkheden weet te presteren.

Governance

Het onderdeel Governance heeft de commissie conform de norm van de visitatiemethodiek beoordeeld, met een **7,0**. De interne besturing kan zich nog wat verbeteren door meer de nadruk te leggen op monitoren en bijsturen van strategische doelen, naast het monitoren en bijsturen van projectdoelstellingen, zoals nu gebruikelijk is. Binnenkort voert de corporatie een instrument in, waarmee de risico's beter in beeld komen en bewaakt kunnen worden, dan de afgelopen vier jaar het geval was. Ook zullen er nog wat kleine aanpassingen op de website moeten plaatsvinden, waardoor het in de Governancecode gevraagde inzicht in documenten optimaal is toegepast.

Tegenover deze verbeterpunten constateert de commissie dat de raad van commissarissen naar behoren functioneert. Er is sprake van een deskundige raad, met een voldoende zelfreflecterend vermogen, die zich bewust is van de rol die hij speelt, gelet op de complexiteit van de activiteiten bij Wonen Delden en de beperkte schaalomvang van de organisatie. De externe legitimatie tot slot staat op een hoog niveau naar mening van de commissie. Wonen Delden toont zich buitengewoon transparant in haar doen en laten naar externe belanghebbenden.

Recensie

Wonen Delden is een sterk in haar werkgebied gewortelde, open, proactieve en alerte corporatie. Zich bewust van de rol, die zij als woningcorporatie kan spelen, is Wonen Delden in staat gebleken om doordachte verbindingen aan te gaan met andere partijen. Gezamenlijk met anderen zoekt de corporatie naar kansen en mogelijkheden om de ontwikkelingen in Stad Delden tegemoet te treden. De relatief beperkte schaalomvang van de organisatie is daarbij niet grensbepalend. Het project Stadshagen, met haar grote verscheidenheid in woningen en voorzieningen, is dankzij de volhardendheid van de corporatie tot stand gekomen; een maatschappelijke prestatie waar de corporatie met recht trots op kan en mag zijn.

De commissie heeft Wonen Delden leren kennen als een corporatie, die buitengewoon klantgericht en transparant opereert. Wonen Delden is zich mede gezien haar beperkte organisatiegrootte goed bewust van de meerwaarde van samenwerking. Dat geldt niet alleen voor projecten en activiteiten, maar ook voor de interne bedrijfsvoering. Wonen Delden zoekt en vindt die samenwerking vanuit een onafhankelijke en zelfbewuste positie. De commissie vindt dat een sterk punt van deze organisatie. Mede daardoor is de corporatie in staat gebleken om hoge ambities op een efficiënte wijze vorm te geven. De raad van commissarissen heeft daarbij een belangrijke rol gespeeld, door een balans te zoeken tussen toezicht houden en het vervullen van een klankbordfunctie.

Het project Stadshagen heeft een tijdlang de focus en de energie van Wonen Delden in hoge mate bepaald. In hoge mate, omdat de corporatie ook nog ontwikkelingen heeft weten te initiëren die in de komende jaren tot realisatie komen. Het project Peperkamp is daar een voorbeeld van. Nu treedt een nieuwe fase aan in het bestaan van Wonen Delden; gericht op het vergroten van de kwaliteit van de bestaande voorraad en het inspelen op het vergrijzingvraagstuk dat zich, net als elders, ook in Delden aandient.

De woningmarkt lijkt definitief te veranderen naar een markt waar krimp in bewonersaantal en straks ook in huishoudensaantal de boventoon gaan voeren. Deze ontwikkelingen vragen om strategische visie op de Deldense woningmarkt en de rol die Wonen Delden daarin kan vervullen. Een visie waarin de corporatie mogelijk het voortouw kan nemen, omdat Delden binnen de gemeente Hof van Twente een eigenstandige positie inneemt, gezien haar sociaal-demografische samenstelling en oriëntatie op de regio Hengelo. De vraag is welke rol Wonen Delden daarin kan vervullen. Het vraagt om een ander perspectief dan de projectmatig ingestoken focus, waarmee Wonen Delden de afgelopen periode zo succesvol is geweest. De inbedding van Wonen Delden in de Deldense samenleving en haar sterke contacten met overige belanghebbenden, bieden volop mogelijkheden om deze strategische en verbindende rol te kunnen invullen.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	9
1 Wonen Delden en het werkgebied	11
1.1 De visitatie	11
1.2 Wonen Delden	11
1.3 Het werkgebied	11
1.4 Leeswijzer	12
2 Presteren naar Ambities	13
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities	14
2.3 Conclusies en motivatie	14
3 Presteren naar Opgaven	17
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	17
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	18
3.3 Conclusies en motivatie	19
4 Presteren volgens Belanghebbenden	21
4.1 De belanghebbenden van Wonen Delden	21
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden	22
4.3 Conclusies en motivatie	23
5 Presteren naar Vermogen	25
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	25
5.2 Conclusies en motivatie	25
6 Governance	29
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	29
6.2 Conclusies en motivatie	29
7 Integrale scorekaart	33
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	35
Bijlage 2 Visitatiecommissie	37
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	43
Bijlage 4 Definities	45
Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven	49

1 Wonen Delden en het werkgebied

1.1 De visitatie

In januari 2012 heeft Wonen Delden te Delden 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) voor kleine corporaties en vond plaats tussen januari en april 2012. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 14 februari 2012. De visitatiecommissie bestond uit de heer D. van Ginkel CMC (voorzitter) en mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (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 Wonen Delden de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om een verdere stap in haar ontwikkeling te zetten. De visitatie betreft de periode 2007 – 2011.

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

1.2 Wonen Delden

Wonen Delden is in 1991 ontstaan door een fusie van twee lokale corporaties. Woningcorporatie Wonen Delden beheert 762 woningen en werkt in één gemeente, Hof van Twente. Deze gemeente telt circa 35.500 inwoners en is opgebouwd uit de kernen Bentelo, Stad Delden, Diepenheim, Goor, Hengevelde en Markelo, dertien buurtschappen en een uitgestrekt buitengebied. Wonen Delden is uitsluitend actief in Stad Delden. Deze kern telt circa 7.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente Hof van Twente, diverse zorginstellingen waaronder de Carint-Reggelandgroep, collega-corporaties in de gemeente en in de regio. In de gemeente Hof van Twente zijn ook Viverion, Bouwvereniging Ambt-Delden, Woonzorg Nederland, Vestia en Welbions actief. De belangrijkste marktpartijen in Hof van Twente zijn Viverion en Bouwvereniging Ambt-Delden. Zij beheren 2.275 respectievelijk 235 woningen, overigens buiten de kern Stad Delden. De overige corporaties hebben een woningvoorraad van minder dan 70 woningen ieder. Bij Wonen Delden werken vijf medewerkers; in totaal 3,7 fte. Een deel van de financiële administratie en de ICT zijn ondergebracht bij collega-corporatie Woonbeheer Borne. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden namens de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

1.3 Het werkgebied

Wonen Delden is werkzaam in Twente, provincie Overijssel. Dit werkgebied kenmerkt zich als een plattelandsgebied. De woningmarkt in dit gebied kent vooral eengezinswoningen (94 procent) en verhoudingsgewijs veel koopwoningen (67 procent). Wonen Delden kent eveneens een groot aandeel eengezinswoningen (circa 72 procent). Circa 80 procent is gebouwd in de periode tot de jaren negentig.

Volgens recent woningmarktonderzoek wordt er rekening gehouden met krimp in de jaren na 2030. De eerste effecten van ontgroening en vergrijzing zijn zichtbaar. Hoewel het aantal inwoners afneemt na 2014, blijft het aantal huishoudens nog licht stijgen, onder invloed van gezinsverduunning. Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 6 in, dat wil zeggen corporaties met een gemiddeld profiel en het accent op eengezinswoningen. Wanneer Wonen Delden wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn 101 corporaties in deze categorie.

1.4 Leeswijzer

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

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

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

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht 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 Wonen Delden in relatie tot de ambities.

2.1 Missie en ambities

Wonen Delden heeft in 2009 in haar ondernemingsplan 'Samen wonen, samen werken' de volgende missie en ambities verwoord.

"Wonen Delden is een zelfstandige woningcorporatie met een werkgebied in en rond Delden. Wonen Delden draagt zorg voor goed wonen in een prettige en leefbare omgeving voor een brede groep van woonconsumenten. Onze maatschappelijke verankering is vooral lokaal geworteld. Laagdrempelig, ambitieus en transparant. Dat zijn onze kernwaarden. Het bewust en actief deelnemen aan het maatschappelijk verkeer vormt daarnaast een belangrijke voorwaarde."

Bij het opstellen van het ondernemingsplan heeft Wonen Delden haar belanghebbenden uitgebreid betrokken.

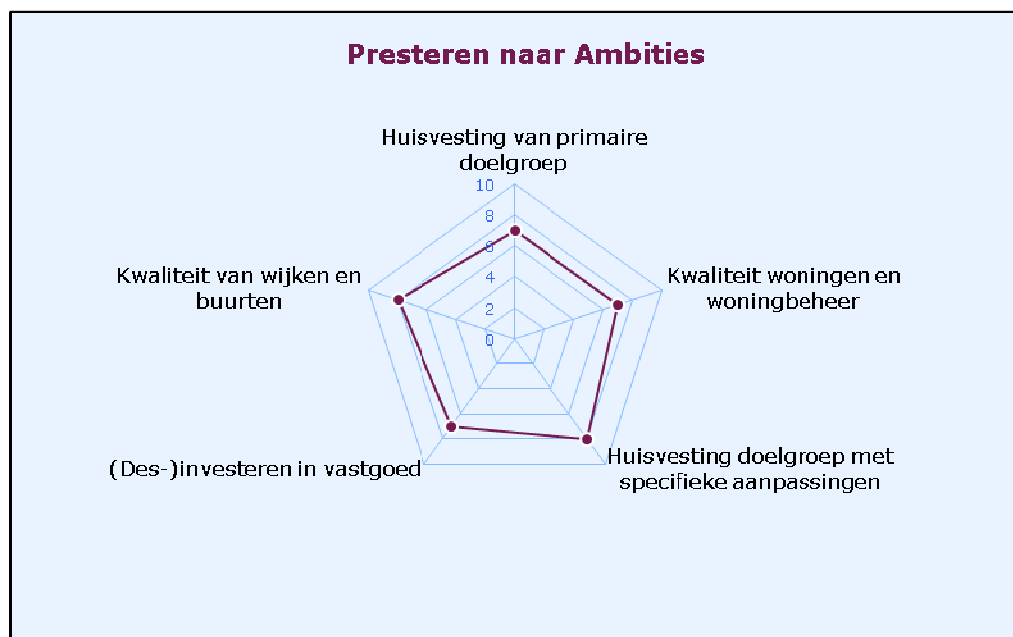
Wonen Delden heeft haar missie uitgewerkt in strategieën verdeeld over drie aandachtsvelden:

- Doelgroep
- Prijs/kwaliteit
- Samenwerking

Wat betreft het aandachtsveld *Doelgroep* richt Wonen Delden zich voornamelijk op het creëren van voldoende huisvesting voor senioren, starters en bijzondere doelgroepen. Het aandachtsveld *Prijs/kwaliteit* krijgt inhoud met het vaststellen van een basiskwaliteit voor alle woningen en het beter tot uitdrukking laten komen van de kwaliteit in de huurprijs. Ook maakt Wonen Delden onderscheid tussen woningen in de sociale huurcategorie en de markthuurcategorie. *Samenwerking* als derde aandachtsveld moet de kwetsbaarheid van de organisatie verminderen en het realiseren van doelen dichterbij brengen. In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden gaat de commissie daar nader op in.

De ambities zoals door Wonen Delden vastgesteld, worden beoordeeld langs de lijn van de zes vastgestelde prestatievelden. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

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	8,0
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0
Gemiddelde score	7,4

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een **7,4**, boven de norm van de visitatiemethodiek. Wonen Delden heeft over het algemeen prestaties geleverd die overeen komen met wat zij zich heeft voorgenomen. Op twee onderdelen vindt de commissie dat de corporatie beter presteert dan haar ambitieniveau: de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen en de kwaliteit van wijken en buurten. Deze onderdelen heeft de commissie met een 8 gewaardeerd. Hieronder licht de commissie haar beoordeling toe.

Huisvesting van primaire doelgroep

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

Wonen Delden had zich in haar ondernemingsplan in 2009 ten doel gesteld om de kernvoorraad in stand te houden, een gedifferentieerd huurprijsbeleid te voeren en mogelijkheden te scheppen voor starters, onder meer door het bouwen van koopwoningen voor deze doelgroep.

In haar missie geeft de corporatie aan een brede groep van woningzoekenden te willen bedienen, dus ook de mensen met een inkomen boven de norm van € 33.614,00, zoals die door de Europese Unie is vastgesteld. Wonen Delden is daar in de ogen van de commissie in geslaagd: het aandeel goedkope en betaalbare woningen is anno 2011 circa 90 procent van de totale voorraad; er is meer differentiatie gekomen in goedkopere en duurdere woningen en Wonen Delden is er in geslaagd om een aantal koopwoningen, ook voor starters, te realiseren dan wel te ontwikkelen. Daarnaast had Wonen Delden zich voorgenomen om meerdere woningzoekenden inzicht te geven in beschikbare woningen, door deze op een regionale website te plaatsen. Ook dit is gerealiseerd.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel eveneens met een **7,0**, conform de norm van de visitatiemethodiek.

Wonen Delden heeft zich onder meer ten doel gesteld om keuzevrijheid te vergroten, de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer te bewaken en op peil te houden. Ook voert de corporatie een actief beleid om de energieprestaties van de woningen te verbeteren. De commissie vindt dat Wonen Delden ook op dit terrein haar ambities weet waar te maken. De kwaliteit van de woningen is op orde, zo blijkt uit de conditiemetingen bij het onderhoudsbeleid. De corporatie hanteert daarnaast een systeem van vraaggestuurd planmatig onderhoud. Bewoners van complexen die bijvoorbeeld in aanmerking komen voor vervanging van keukens en sanitair, worden aangeschreven met de vraag of zij daar in willen participeren. Huurders hebben dan de mogelijkheid om daar van af te zien. In 2010 is het planmatig/groot onderhoud een jaar doorgeschoven in verband met de oplevering van Stadshagen, een complex van 105 woningen en een aantal algemene ruimtes. Die oplevering heeft veel van de organisatorische capaciteit van Wonen Delden gevraagd. Het doorschuiven van het onderhoud heeft niet tot zichtbare vermindering van de kwaliteit van de woningvoorraad geleid. Huurders zijn tevreden over de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer en waarderen deze met een 7,5, zo blijkt uit een onderzoek naar huurderstevredenheid. De corporatie meet de kwaliteit van de dienstverlening door huurders na afloop van planmatig onderhoud te bevragen.

De energieprestaties van de woningen verbeteren zichtbaar. Een aantal woningen heeft nog een label met E, F en G. Voor een belangrijk deel betreft dit woningen die in de toekomst voor herstructurering in aanmerking komen.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**, boven de norm van de visitatiemethodiek.

Bij haar beoordeling heeft de commissie gekeken naar de prestaties die Wonen Delden heeft geleverd in de ontwikkeling van Stadshagen, een bijzonder complex voor ouderen met een groot aantal voorzieningen (zie ook kwaliteit van wijken en buurten). Daarnaast werkt Wonen Delden nauw samen met zorginstelling Carint-Reggeland om een woonservicezone in Delden te realiseren. De woningcorporatie is zich ervan bewust dat de gevolgen van de vergrijzing in Delden opgevangen zal moeten worden in de bestaande voorraad en heeft 'huiskamergesprekken' georganiseerd om de vraag en behoefte van oudere bewoners in kaart te brengen. De huiskamergesprekken werden bijgewoond door bewoners, zorginstelling en huurdersvereniging. Deze wijze van anticiperen op de komende demografische ontwikkelingen vindt de commissie zeer prijzenswaardig.

Wonen Delden past haar bestaande voorraad aan op de wens naar meer nultredenwoningen en realiseert nieuwe woningen voor senioren.

Ook wat betreft de huisvesting van andere doelgroepen met een beperking, voert Wonen Delden een actief beleid. Een voorbeeld daarvan is de samenwerking met een groep ouders van mensen met een verstandelijke beperking, de Stichting Erve Graashuis. Samen met de stichting werkt Wonen Delden aan de ontwikkeling van een nieuw project. Dat daarin enige vertraging is opgetreden, heeft te maken met het zoeken en vinden van een goede locatie in het belang van de doelgroep. Het doorzettingsvermogen waarmee Wonen Delden blijft werken aan het realiseren van haar ambities en het kwaliteitstreven dat de corporatie kenmerkt, hebben mede geleid tot de hoge waardering van dit prestatieonderdeel.

(Des-)investeren in vastgoed

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

Wonen Delden heeft naar mening van de commissie weliswaar minder gerealiseerd dan zij zich had voorgenomen, maar heeft met haar investeringen in vastgoed adequaat ingespeeld op de veranderde omstandigheden en hierover helder gecommuniceerd met haar belanghebbenden, zo blijkt uit navraag bij gemeente en huurders.

Wonen Delden heeft in 2009 een stevige ambitie geformuleerd ten aanzien van het investeren in vastgoed: naast het project in Stadshagen (105 woningen plus voorzieningen), had de corporatie nog een project van 35 woningen in ontwikkeling voor 2011 en 42 woningen in 2012. De veranderende inzichten over de woningmarkt en de crisis hebben tot temporisering van de ambities geleid. Daardoor heeft de corporatie minder gerealiseerd, dan zij zich in 2009 had voorgenomen. De temporisering van de ambities viel samen met de verandering in de woonvisie van de gemeente Hof van Twente (Zie Presteren naar Opgaven). Het project in Stadshagen is opgeleverd, in Braak-West zijn in totaal 20 koopwoningen opgeleverd en verkocht, de plannen voor de volgende negen woningen in Braak-West staan voor 2012 op de rol. Tegelijkertijd heeft Wonen Delden plannen ontwikkeld om een bestaand complex plus een naburige locatie in het centrum van Delden te herontwikkelen, onder meer ten behoeve van de huisvesting van een aantal verstandelijk gehandicapte jongeren. Daarnaast heeft Wonen Delden woningen verkocht, woningen gesloopt en maatschappelijk vastgoed gerealiseerd in lijn met haar ambities.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**, boven de norm van de visitatiemethodiek.

Wonen Delden is zeer actief als het gaat om de verbetering van de kwaliteit van wijken en buurten. De corporatie organiseert jaarlijks buurtschouwen en ontwikkelt op basis daarvan verbeterplannen waar mogelijk. Wonen Delden zorgt ervoor dat tuinen op orde blijven en investeert in de kwaliteit van de woonomgeving. Een voorbeeld daarvan is aanleg van twee bedieningswegen in de wijk Het Lannink. Daarnaast heeft de commissie veel waardering voor de voorzieningen die de corporatie heeft gerealiseerd in Stadshagen. Er is een bibliotheek gevestigd en een restaurant, waarbij de bediening in handen is van cliënten van de J.P. van den Bentstichting, een zorginstelling voor mensen met een verstandelijke beperking. Deze voorzieningen zijn voor alle Deldenaren toegankelijk. Ook de vele activiteiten gericht op het ontwikkelen van een woonservicegebied in Delden, dragen bij aan de hoge waardering voor dit prestatieveld. Wonen Delden weet op een pragmatische en praktische manier een sterke invulling te geven aan de kwaliteit van het wonen in Delden, in afstemming met de wensen en behoeften van haar klanten.

3 Presteren naar Opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Wonen Delden 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

In 2009 heeft de gemeente Hof van Twente een nieuwe woonvisie opgesteld met een duur tot 2013. In deze woonvisie getiteld 'Groeien in Kwaliteit' is sprake van een trendbreuk ten opzichte van de voorgaande woonvisie. De demografische ontwikkelingen en de veranderende marktvrage maken dat niet langer wordt ingezet op groei, maar vooral wordt geanticipeerd op de komende vergrijzing en de krimp die vanaf 2015 naar verwachting zal optreden. De krimp betekent vooralsnog niet een krimp in woningbehoefte, maar vraagt wel om een gebalanceerde aanpak van nieuwbouw.

De gemeente wil de komende jaren inzetten op:

- Het ondersteunen van starters op de woningmarkt;
- Het verhogen van de kwaliteit van de nieuwbouw en de bestaande woningbouw;
- Het vergroten van het aandeel levensloopbestendige woningen in de nieuwbouw;
- Het goed monitoren van ontwikkelingen op de woningmarkt.

Op basis van woningmarktonderzoek verwacht de gemeente Hof van Twente in de periode 2008-2013 nog een groei in woningbehoefte van circa 340 woningen. Onderverdeeld naar woningtype en doelgroep wil de gemeente de groei als volgt gerealiseerd zien:

Woningtype	Aantal	Doelgroep
50 procent goedkoop: <ul style="list-style-type: none">• Huur• Koop	30 procent 20 procent	Ouderen en starters Starters
50 procent middelduur en duur <ul style="list-style-type: none">• Huur• koop	10 procent 40 procent	Ouderen Ouderen, doorstromers
Totaal circa 340 woningen	100 procent	

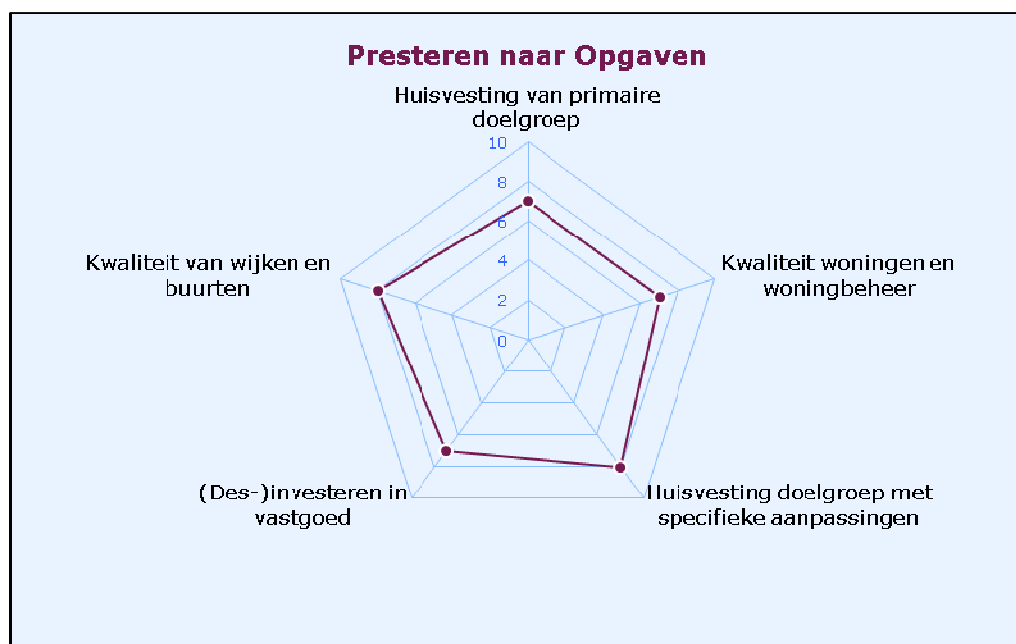
Tabel ontleend aan Woonvisie 'Groeien in Kwaliteit' 2009-2013.

De gemeente constateert een behoefte aan starters en seniorenwoningen, waarbij expliciet de kern Delden wordt genoemd. Daar is de behoefte aan seniorenwoningen het grootst. Voor de kern Delden voorziet de gemeente een woningbehoefte van 25 woningen tot 2013 (40 procent goedkope huur, 15 procent goedkope koopwoningen).

De corporaties uit het Hof van Twente hebben een aantal kritische kanttekeningen bij de woonvisie geformuleerd. De corporaties vinden dat de woonvisie meer aandacht zou moeten besteden aan onderwerpen als leefbaarheid, sociale veiligheid, bedrijvigheid, duurzaam bouwen en energiebesparende maatregelen, om de woonlasten te verlagen en het woonmilieu te ontlasten. Daarnaast vinden de corporaties de berekening van de woonbehoefte onduidelijk zoals deze nu in de woonvisie is verwoord. Ook de verplichting om alle (nieuwbouw)woningen volgens Woonkeur op te leveren, stuit op bezwaren van corporaties, onder meer omdat dit tot ongewenste consequenties in de huurprijsstelling kan leiden. Ook hebben de corporaties nog een aantal kritische opmerkingen geplaatst over de wijze waarop de komende vergrijzing dient te worden opgevangen.

Op basis van de woonvisie en de reacties hebben gemeente en corporaties overleg gevoerd over nieuwe prestatieafspraken. Naar verwachting zullen deze prestatieafspraken in de zomer van 2012 worden vastgelegd, als ook de laatste gegevens over de ontwikkelingen op de woningmarkt beschikbaar zijn. Daarbij wordt net als bij de vorige prestatieafspraken een raamovereenkomst opgesteld tussen gemeente en alle lokaal werkzame corporaties met daarbij meer uitgewerkte bilaterale afspraken tussen gemeente en iedere corporatie afzonderlijk.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	8,0
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0
Gemiddelde score	7,4

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **7,4**, boven de norm van de visitatiemethodiek. Dat betekent dat Wonen Delden over het algemeen prestaties levert die passen bij de opgave in haar werkgebied. Op twee prestatieonderdelen is de commissie van mening dat Wonen Delden meer presteert dan van haar mag worden verwacht: de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen en de kwaliteit van wijken en buurten.

Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**.

De omvang van de kernvoorraad is intact gebleven. De wachttijden van woningzoekenden zijn met 2,4 jaar overbrugbaar; in geval van nood is een urgentieregeling mogelijk. De woningen worden over het algemeen passend toegewezen (86,6 procent in de jaren 2007-2010. CiP 2011); het huurbeleid is gematigd. Wonen Delden ziet zich wel voor het dilemma geplaatst dat met kwaliteitverbetering de huren van een aantal woningen boven de maximale huurgrens van de sociale voorraad uit dreigen te komen en daarmee niet langer bereikbaar zijn voor mensen met een lager inkomen. De corporatie is zich daarop aan het beraden. Tot slot de woningtoewijzing. Uit huurdersonderzoek uit 2009 blijkt dat huurders over het algemeen tevreden zijn over de beschikbaarheid woningen en het woonruimteverdelingsysteem.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

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

De woningen zijn onderhoudstechnisch in orde. Op het gebied van duurzaamheid en energieprestatie is de corporatie al langere tijd bezig om de kwaliteit van de voorraad op niveau te brengen. De huidige stand van zaken rond de energieprestaties (begin 2012) is vergelijkbaar of beter dan de energieprestaties elders in het land gebruikelijk. Wonen Delden beschikt over een goed inzicht in haar woningvoorraad mede dankzij een actueel per woning beschikbare inventarisatie van de kwaliteit en de voorzieningen. De corporatie meet de tevredenheid van huurders op verschillende momenten. Zij ondervraagt huurders over hun ervaringen met de aannemer en corporatie na ingrepen in het onderhoud. Meer in het algemeen meet zij de tevredenheid over de dienstverlening en de kwaliteit van woningen en woonomgeving. Dit onderzoek laat zij periodiek uitvoeren.

De prijs-kwaliteitverhouding is op orde, in vergelijking met wat elders in de regio en het land berekend wordt: 63,4 procent bij Wonen Delden, versus 66,4 procent in Overijssel en 71,7 procent landelijk.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**, boven de norm in de visitatiemethodiek.

De commissie constateert dat Wonen Delden goed presteert in de huisvesting van ouderen en bijzondere doelgroepen. Dit oordeel vloeit niet alleen voort uit de investeringen in nieuwbouw, zoals de realisatie van Stadshagen, maar vooral ook voor de proactieve wijze waarop Wonen Delden zich voorbereidt op de komende vergrijzing.

De corporatie heeft vastgesteld dat veel ouderen de wens uiten om een senioren- of levensloopbestendigewoning te betrekken, maar dat de werkelijke behoefte op het moment dat er woningen beschikbaar zijn minder groot is. De drempel voor ouderen om te gaan verhuizen blijkt in de werkelijkheid behoorlijk hoog te zijn, zo bleek ondermeer uit de verhuring van Stadshagen.

De corporatie springt daar op twee manieren op in: ten eerste door bij het eerstvolgende nieuw te bouwen seniorencomplex mogelijke gegadigden in een vroeg stadium bij het project te betrekken. De ontwikkeling van dit project (Peperkamp) heeft de corporatie vertraagd, vanwege de ervaringen met Stadshagen. Daarnaast brengt Wonen Delden de mogelijkheden om ouderen in hun woning te laten wonen in beeld, door gezamenlijk met de zorginstelling en huurdersvereniging met oudere huurders in gesprek te gaan.

In de afgelopen vier jaar heeft Wonen Delden op verschillende manieren door samenwerking met andere partijen het concept Vitaal Wonen op Stadshagen inhoud gegeven. Hierdoor heeft zij mogelijkheden gecreëerd waardoor oudere mensen langer zelfstandig in hun eigen huis kunnen blijven wonen.

Gelet op de cijfers heeft Wonen Delden relatief meer ouderenwoningen (25,9 procent) dan de referentiecorporatie (19,7 procent) en hetgeen landelijk gebruikelijk is (15,5 procent). Het aantal nultredenwoningen in Delden is in overeenstemming met de opgave.

(Des-)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een **7,0**, conform de norm van de visitatiemethodiek. Wonen Delden heeft een grote prestatie geleverd met de investering in Stadshagen en is verstandig omgegaan met de veranderingen op de woningmarkt, door projecten te temporiseren en haar ambities bij te stellen. Daarin heeft zij in lijn met de verandering in de woonvisie van de gemeente gehandeld, nog voordat de prestatieafspraken zijn opgesteld.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een **8,0**, boven de norm van de visitatiemethodiek. De wijze waarop Wonen Delden de maatschappelijke voorzieningen in Stadshagen heeft ingevuld, gecombineerd met de huiskamergesprekken en de jaarlijkse wijkschouwen, geeft aan hoe alert de corporatie is op de toekomstige leefbaarheidsopgave in een vergrijzende omgeving en hoe actief zij daarin weet te opereren. De commissie heeft daar veel waardering voor.

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 Wonen Delden.

4.1 De belanghebbenden van Wonen Delden

Huurdersorganisatie

De huurders van Wonen Delden hebben zich verenigd in een huurdersvereniging: de huurdersvereniging Delden. Wonen Delden heeft met de huurdersvereniging een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Een keer per kwartaal overlegt de huurdersvereniging met de directeur-bestuurder; eens in de twee jaar is er een gesprek met de raad van commissarissen. De huurdersvereniging houdt een keer per jaar een jaarvergadering en nodigt daarvoor ook de huurders uit, die zich niet bij de vereniging hebben aangesloten.

In 2009 heeft de huurdersvereniging opdracht gegeven voor het uitvoeren van een bewonerstevredenheidsonderzoek.

Naast de huurdersvereniging zijn nog bewonerscommissies actief, die complexgewijs activiteiten ontplooiën. Zo is er een commissie actief in Stadshagen. Ook bij groot onderhoudsprojecten organiseert Wonen Delden samen met de huurdersorganisatie bewonersbijeenkomsten, waarbij bewoners worden aangemoedigd om tijdelijke commissies te vormen.

Gemeente(n)

Wonen Delden onderhoudt regelmatig contacten met de gemeente Hof van Twente. Ter sprake komen de voortgang van de projecten, de invulling van de woonvisie, het strategisch voorraadbeleid en de prestatieafspraken. Ieder kwartaal vindt er ambtelijk overleg plaats, jaarlijks is er een bestuurlijk overleg met de wethouder. In 2012 verwacht de gemeente prestatieafspraken te kunnen maken met de corporaties. De gemeente wil de ontwikkelingen op de woningmarkt in een midterm review opnieuw onderzoeken en mede op basis daarvan de prestatieafspraken formuleren.

Zorg- en Welzijnspartijen

Wonen Delden onderhoudt regelmatig contact met diverse zorg- en welzijnsinstellingen. In het project Stadshagen werken diverse partijen samen, waarbij de afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst onder de titel 'Vitaal Wonen'.

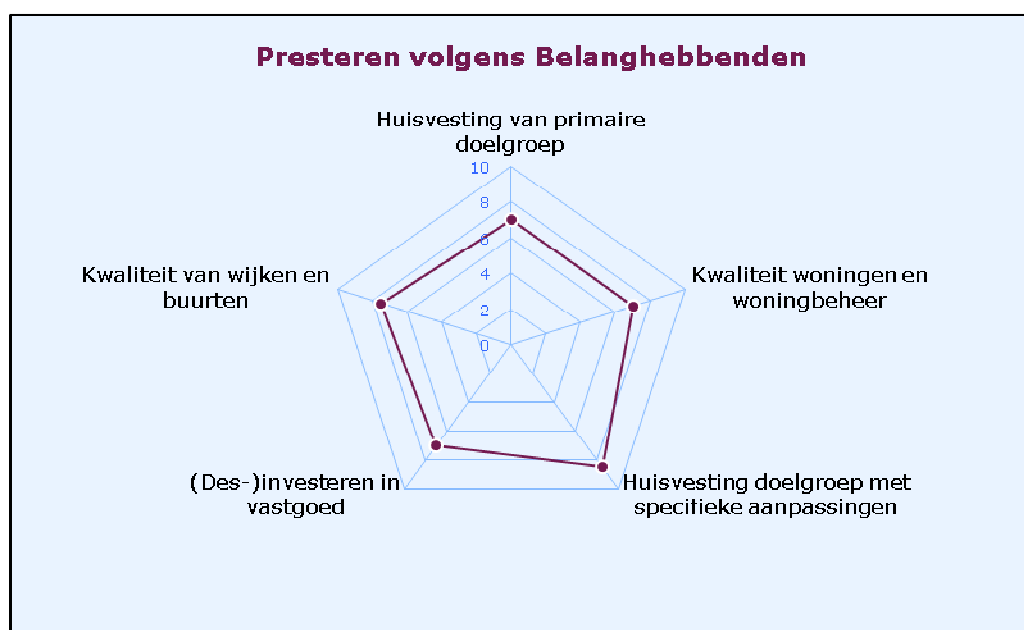
Carint-Reggeland is partner voor de zorgvoorziening en heeft een huurovereenkomst met Wonen Delden voor het restaurant en de zorgpost in Stadshagen; de J.P. van den Bentstichting zorgt voor de bediening in het restaurant en de begeleiding van de daar werkende jongeren met een verstandelijke beperking. De bibliotheek heeft een vestiging in het project. De Unie van Vrijwilligers Delden organiseert ontmoetingsbijeenkomsten in het project. Stichting Welzijn Ouderen heeft een signalerende en adviserende functie.

Wonen Delden werkt daarnaast samen met een aantal zorginstellingen waaronder Carint-Reggeland, SWO en MEE aan een pilotproject voor een woonservicegebied in Delden. Ook de gemeente speelt daarbij een rol.

Overige partijen

Andere samenwerkingspartijen zijn de collega-corporaties uit de gemeente Hof van Twente en de regio. In het samenwerkingsverband WoOn werken de corporaties uit Twente met elkaar samen onder meer op het terrein van duurzaamheid en energiebesparing en het bieden van onderdak aan huishoudens in moeilijke omstandigheden. De directeur-bestuurder van Wonen Delden is voorzitter van de werkgroep die zich bezighoudt met duurzaam bouwen en energiebesparing. Tot slot onderhoudt Wonen Delden een bijzondere relatie met Woonbeheer Borne: Wonen Delden heeft een aantal administratieve werkzaamheden ondergebracht bij deze collega-corporatie.

4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	8,5
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5
Gemiddelde score	7,4

4.3 Conclusies en motivatie

De commissie heeft voor de beoordeling van dit prestatieveld gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersvereniging, de gemeente Hof van Twente en Carint-Reggeland.

Gemiddeld scoort Wonen Delden een 7,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Over het algemeen zijn de belanghebbenden lovend over de prestaties van Wonen Delden. Dat geldt vooral voor de huurdersvereniging en de zorginstelling. Wonen Delden onderhoudt proactief intensieve contacten met deze twee groepen belanghebbenden. De contacten met de gemeente Hof van Twente zijn letterlijk en figuurlijk meer op afstand.

Huisvesting van primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,0**, conform de norm van de visitatiemethodiek.

De gemeente Hof van Twente constateert dat de omvang van de kernvoorraad voldoende is gezien de woningvraag in de kern Delden. De andere partijen hebben geen uitspraak gedaan over de huisvesting van de primaire doelgroep.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,0**, conform de norm van de visitatiemethodiek.

Opvallend is dat de huurders meer tevreden zijn over de kwaliteit dan de gemeente is. De huurders hebben dit onderdeel met een 8,0 beoordeeld en dat is ongeveer in lijn met een eerder huurdersonderzoek uit 2009. Huurders waardeerden de kwaliteit van woningen en dienstverlening toen met een 7,5. De gemeente is lager in de waardering: tussen de 6,0 en de 6,5. Duurzaamheid en de kwaliteit van de voorraad zijn voor de gemeente belangrijke thema's voor alle corporaties in Hof van Twente. De gemeente vraagt zich af hoe Wonen Delden omgaat met het vraagstuk van duurzaamheid, met name bij het oudste deel van de woningvoorraad van Wonen Delden. Desgevraagd geeft de gemeente aan kort na de visitatie met de corporatie rond de tafel te gaan zitten, om het strategisch voorraadbeleid van Wonen Delden te bespreken. De zorginstelling heeft geen uitspraak gedaan over de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer.

Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **8,5**, ruim boven de norm van de visitatiemethodiek.

Alle belanghebbenden hebben veel waardering voor de prestaties van Wonen Delden op dit terrein. Genoemd worden de Stadshagen en de inspanningen die Wonen Delden doet om de woonservicezone gestalte te geven. De huurders zien dat Wonen Delden actief op zoek blijft gaan naar mogelijkheden om bijzondere doelgroepen zo goed mogelijk te huisvesten en doelt daarmee op het project voor de Stichting Erve Graashuis. Ook de huiskamergesprekken zijn een goed middel om de behoefte aan aanvullende maatregelen om wonen en zorg te combineren in kaart te brengen. Uit die huiskamergesprekken is bijvoorbeeld het initiatief van de buurtbus voortgekomen, waardoor de mobiliteit voor ouderen is versterkt.

Ook de gemeente ziet dat Wonen Delden goed schakelt om de toekomstige behoefte aan combinaties van zorg thuis mogelijk te maken.

De zorginstelling vindt Wonen Delden bijzonder coöperatief in het zoeken van mogelijkheden om wonen en zorg mogelijk te maken. De corporatie is daar alert en actief in. De zorginstelling noemt daarbij het aanbrengen van sleutelkluisen bij seniorenwoningen. Ook is Wonen Delden sterk in het zoeken van samenwerking met anderen om mogelijke problemen voor te zijn of op te lossen. Carint-Reggeland noemt daarbij bijvoorbeeld het professionaloverleg, waar een woonconsulent van Wonen Delden actief in participeert.

(Des-)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,0**, conform de norm van de visitatiemethodiek. De gemeente en huurders hebben zich op dit prestatieveld uitgesproken.

De gemeente vindt dat Wonen Delden goed heeft gepresteerd met het realiseren van Stadshagen. Het was een groot project voor een corporatie van deze omvang. Ook de investeringen in Braak-West en de Peperkamp zijn passend. Gemeente en huurdersorganisaties zijn tevreden over de realisatie van starterswoningen. Ook het groot onderhoud pakt de corporatie goed aan, vinden zowel gemeente als huurdersorganisatie.

Wel ziet de gemeente dat de lokale Deldense woningmarkt effecten heeft ondervonden van de oplevering van Stadshagen en de koopwoningen in Braak-West, in de jaren daarna. Bestaande koopwoningen zijn nu lastig te verkopen. Voor de toekomst is het noodzakelijk om strategisch na te denken over welke investeringen het best passen voor deze kern, mede gezien de kwetsbaarheid van de vraag- en aanbodverhoudingen.

Kwaliteit van wijken en buurten

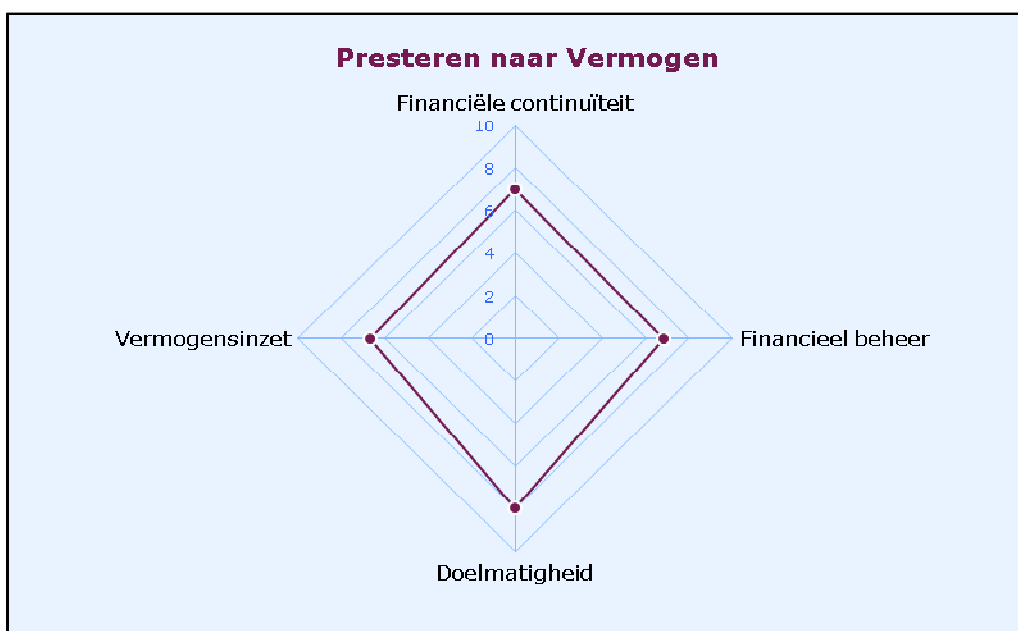
De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**.

Het huurdersonderzoek uit 2009 geeft een hoge mate van tevredenheid aan over de kwaliteit van de woonomgeving en de sociale veiligheid. Deze uitkomst werd bevestigd in de gesprekken met de huurdersvereniging. Deze waardeert de prestaties met een 8,0. Wonen Delden zorgt goed voor de leefbaarheid in haar wijken, door te letten op veiligheid en netheid. Wonen Delden biedt aan schuttingen te verplaatsen en brengt achterpadverlichting aan. De gemeente is van mening dat corporaties kunnen investeren in de leefbaarheid van wijken en vindt dat de inspanningen van Wonen Delden ruim voldoende zijn.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Wonen Delden, 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	7,0	20%
Financieel beheer	6,8	20%
Doelmatigheid	8,0	20%
Vermogensinzet	6,7	40%
Gemiddelde score	7,0	

5.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**, conform de norm van de visitatiemethodiek. Bij het beoordelen van de financiële continuïteit gaat het er om dat de corporatie waarborgen heeft dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. Daarbij heeft de commissie de volgende aspecten betrokken.

- Vermogenspositie

De commissie heeft het presteren van Wonen Delden op dit subonderdeel met een 7,0 gewaardeerd, conform de norm van de visitatiemethodiek.

Wonen Delden heeft in haar ondernemingsplan en treasurystatuut van 2009 een aantal criteria genoemd waaraan haar vermogenspositie moet voldoen. Het ondernemingsplan noemt een norm van 20 procent solvabiliteit gebaseerd op bedrijfswaarde. Als die norm onverhoeds bereikt wordt, zal Wonen Delden haar beleid aanpassen. Het treasurystatuut noemt daarnaast als doelstelling dat het weerstandsvermogen van Wonen Delden dient te voldoen aan de eisen van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

De corporatie heeft aan deze doelstellingen de afgelopen vier jaar voldaan. De solvabiliteit is niet lager dan 37,7 procent geweest. Daarnaast heeft Wonen Delden de afgelopen vier jaar onafgebroken een A-oordeel toegekend gekregen.

- Middelen

Tevens geredeneerd naar de liquiditeit heeft Wonen Delden de afgelopen jaren naar de norm gepresteerd. Het WSW heeft alle jaren de corporatie onveranderd kredietwaardig geacht en borging gegeven voor de door haar aan te trekken financieringen. Daarmee voldoet Wonen Delden aan de norm van de visitatiemethodiek. De commissie waardeert deze prestatie dan ook met een 7,0.

- Kasstromen

Ook op dit prestatieonderdeel scoort Wonen Delden conform de norm van de visitatiemethodiek, met inachtneming van de eisen die de methodiek stelt aan corporaties met een omvang van minder dan 1.000 verhuureenheden. De commissie heeft derhalve deze prestaties met een 7,0 beoordeeld.

Wonen Delden heeft, gelet op de criteria die aan kasstromen worden gesteld, de volgende prestaties geleverd. De afgelopen jaren heeft zij ieder jaar positieve exploitatieresultaten weten te behalen. De rentedekkingsgraad is daarnaast in de periode 2008-2010 boven de norm van 1,4 uitgekomen. Wonen Delden beoordeelt het financieel rendement van projecten door grenzen te stellen aan haar investeringen op projectniveau. Projecten worden doorgerekend en beoordeeld aan de hand van het rendement dat uit de exploitatieberekening naar voren komt. Gemiddeld genomen komen deze neer op een 3 tot 4,5 procent per investering. Het oordeel van de commissie is dat Wonen Delden op deze wijze adequaat haar investeringen toetst aan te behalen rendementen. Ook de verhouding tussen loan to value en de WOZ waarde is ruim op orde met 0,1. Deze gunstige verhouding betekent dat rentelasten en aflossingsbedragen relatief laag zijn ten opzichte van de waarde van het vastgoed.

Financieel beheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,8**.

Bij het beoordelen van het financieel beheer gaat het er om dat de corporatie haar plannen financieel goed heeft doorgerekend en dat de corporatie die financiële planning regelmatig checkt en eventueel bijstelt.

- Financiële planning en controlecyclus

De commissie waardeert de planning- en controlecyclus met een 7,0, conform de norm van de visitatiemethodiek. De commissie is van mening dat Wonen Delden een heldere planning- en controlecyclus heeft ingericht. De effecten van het strategisch voorraadbeleid zijn doorgerekend in de meerjarenprognose. De accountant heeft een positief oordeel over het financieel beheer en vindt deze passend bij de schaal van de organisatie.

- Treasury.

Bij treasury gaat het om het vermogensbeheer van de corporatie. De commissie heeft de prestaties op dit onderdeel met een 6,5 beoordeeld, iets onder de norm van de visitatiemethodiek. De iets lagere waardering heeft te maken met de termijnen waarop de kasstromen zijn doorgerekend. Wonen Delden hanteert vijfjaarstermijnen, waar de visitatiemethodiek spreekt over een prognose van tien jaar. De overige onderdelen zijn wel conform de norm van de methodiek geoperationaliseerd.

Wonen Delden heeft een treasurystatuut dat dateert uit 2009. Ieder jaar wordt dit statuut geactualiseerd in een treasuryjaarplan.

In de meerjarenbegrotingen rekende de corporatie de kasstromen tot voor kort voor vijf jaar door. De visitatiemethodiek stelt tien jaar als norm. Met ingang van 2012 hanteert Wonen Delden een termijn van tien jaar en werkt zij volgens deze norm. Het effect van projecten wordt direct doorgerekend in de kasstroomprognoses. De liquiditeitenbegrotingen worden periodiek geactualiseerd. Het WSW acht de investeringsplannen van Wonen Delden borgbaar.

Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1.094	1.304	1.355
Toename netto bedrijfslasten	38,1 procent	14,7 procent	8,4 procent
Aantal vhe per fte	210	99	87
Personeelskosten per fte	75.405 euro	65.870 euro	63.134 euro

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2011*

- Visie op en criteria voor de doelmatigheid

De commissie heeft dit onderdeel met een 8,0 beoordeeld. Wonen Delden stuurt goed op de verbinding tussen inzet van mensen en middelen en de prestaties die daaruit voortvloeien.

Gelet op de cijfers uit het overzicht van het Centraal Fonds Volkshuisvesting weet Wonen Delden zeer efficiënt te presteren. De netto bedrijfslasten zijn laag en het aantal vhe per fte is hoog. De bedrijfslasten zijn de laatste jaren sterker gestegen dan bij andere corporaties. Deze stijging heeft te maken met de extra inhuur van een beheerder in het Stadshagen project, die in dienst is getreden voordat het project bewoond werd. Nu zijn de kosten van de beheerder voor een belangrijk deel gedekt door de bijdrage van bewoners in de servicekosten.

Ook de personeelskosten per fte zijn relatief hoog, maar dat heeft te maken met de schaalomvang van de organisatie. Wonen Delden telt in totaal vier medewerkers en 3,72 fte, waarvan 1 fte door de directeur-bestuurder wordt bezet.

Wonen Delden streeft naar efficiency en doelmatigheid onder meer door samenwerking met andere corporaties. Zo heeft zij haar ICT en financiële administratie ondergebracht bij collega-corporatie Woonbeheer Borne.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,7**, nagenoeg op de norm van de visitatiemethodiek. De commissie komt tot dit oordeel op basis van de hierna volgende toetsstenen.

- De corporatie zet haar vermogen beargumenteerd in.

De commissie heeft dit onderdeel met een 6,0 beoordeeld. Uit de gesprekken met de directeur-bestuurder en de raad van commissarissen blijkt dat Wonen Delden op een verstandige en maatschappelijk betrokken manier haar vermogen inzet. Tot nu toe hebben vooral concrete projecten de discussie over het al dan niet inzetten van het vermogen op een overwogen wijze bepaald. Een integrale visie waarin vermogensinzet voor nieuwbouw, aanpassingen in de bestaande voorraad en maatschappelijk vastgoed in balans zijn gebracht, is echter niet vastgelegd. Dat is de reden waarom de commissie dit onderdeel weliswaar voldoende, maar niet conform de norm heeft beoordeeld.

- De corporatie heeft de mogelijkheden onderzocht om het vermogen te verruimen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0, conform de norm van de visitatiemethodiek. In het ondernemingsplan heeft Wonen Delden zich voorgenomen om haar financieel rendement te verhogen door projectontwikkeling en verkoop van bestaand bezit. Daarnaast ziet de commissie dat de corporatie haar renterisico's heeft beperkt, om zo meer investeringsvermogen vrij te maken.

- De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties.

De commissie beoordeelt dit prestatieonderdeel met een 7,0, conform de norm van de visitatiemethodiek. Daarbij heeft zij de volgende argumenten.

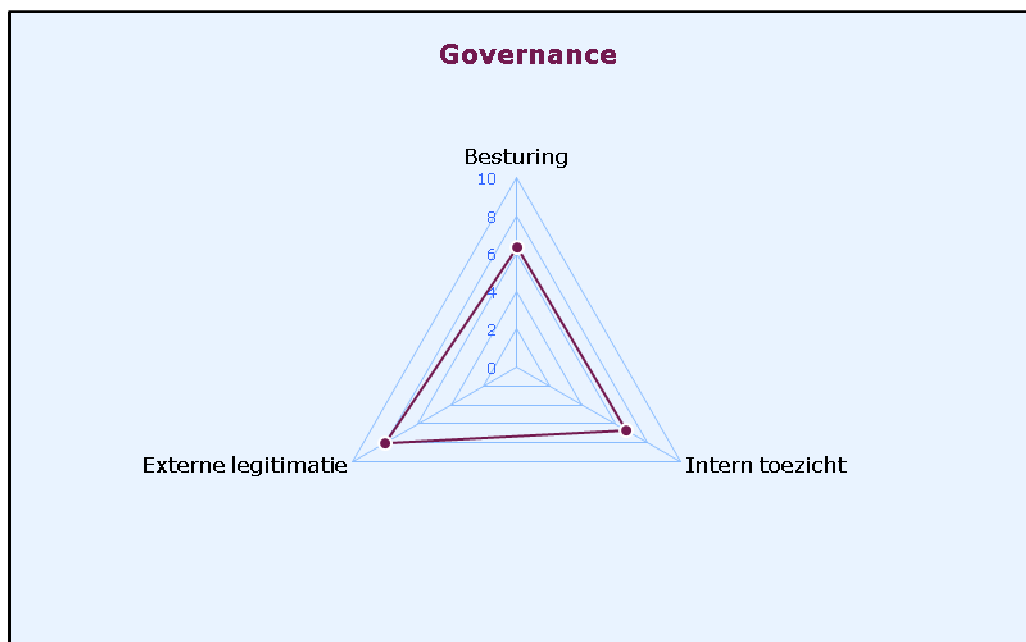
Volgens de gegevens van het Centraal Fonds uit 2011 beschikt Wonen Delden over een hoger volkshuisvestelijk vermogen als percentage van het balanstotaal dan de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Dat percentage bedraagt bij Wonen Delden 56,2 procent (2010), bij de referentiecorporatie 38,0 procent en landelijk gemiddeld 27,2 procent. Ook het volkshuisvestelijk vermogen per vhe (30.991 euro) is beduidend hoger dan bij de referentiecorporatie (17.041 euro) en het landelijk gemiddelde (13.046 euro).

Voor 2015 verwacht het Centraal Fonds op basis van de gegevens van Wonen Delden een afname in het volkshuisvestelijk vermogen van 30.991 euro per vhe naar 17.175 euro per vhe in 2015. Deze afname is het gevolg van de investeringen in ondermeer het project de Peperkamp, dat gepaard gaat met onrendabele investeringen. In 2015 is het vermogen per vhe dan vergelijkbaar met de referentiecorporatie (17.014 euro per vhe) en meer in lijn met het landelijk gemiddelde (13.046 euro per vhe).

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	6,3
Intern toezicht	6,7
Externe legitimatie	8,0
Gemiddelde score	7,0

6.2 Conclusies en motivatie

Besturing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,3**, voldoende maar iets onder de norm van de visitatiemethodiek.

Wonen Delden kent een planningscyclus bestaande uit een ondernemingsplan, een strategisch voorraadbeleidsplan, een jaarbegroting en een meerjarenbegroting, drie keer per jaar een periodieke rapportage en iedere maand een directieverslag. In 2011 is de rapportage over risico's opnieuw vormgegeven. Met ingang van 2012 wordt dit integrale risicomanagementsrapportage geïmplementeerd.

Gelet op de verschillende onderdelen van dit prestatieonderdeel komt de commissie op de volgende beoordelingen:

- Plan

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0, conform de norm van de visitatiemethodiek. Het ondernemingsplan wordt jaarlijks uitgewerkt in de begroting, waarbij naast aandacht voor de financiële doorrekening ook de voorgenomen activiteiten worden benoemd.

- Check

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0; voldoende, maar net niet conform de norm van de visitatiemethodiek.

De kwartaalrapportages hebben een vooral financiële insteek. De commissie heeft echter geen monitoring op de voortgang doelstellingen uit het strategisch plan aangetroffen. Daarentegen ziet de commissie wel dat de voortgang van de nieuwbouwprojecten goed bewaakt wordt.

- Act

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0; voldoende, maar net niet conform de norm van de visitatiemethodiek. Ook hierbij geldt dat de planning- en controlecyclus mogelijkheden biedt om bij te sturen op financiële doelstellingen. De bijsturing vindt daarnaast plaats op projectniveau. Zoals hierboven is geconstateerd is er geen monitoring op strategisch niveau bij Wonen Delden. De bijsturing op dit niveau is eveneens niet zichtbaar.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,7** gemiddeld. Daarbij heeft de commissie de volgende drie onderdelen in ogenschouw genomen:

- Functioneren raad van commissarissen

De commissie waardeert het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,0, conform de norm van de visitatiemethodiek.

De raad is sterk vernieuwd in de afgelopen vier jaar tijd. Binnenkort vertrekken de langstzittende leden. Nieuwe leden zijn gekozen op basis van een profielschets. De huurdersvereniging is bij de selectieprocedure betrokken.

De raad kent een open cultuur, zo blijkt uit de verslaglegging en het gesprek dat de commissie met de raad voerde. Verschillen van mening krijgen de ruimte, de raad is evenwichtig opgebouwd naar deskundigheid.

In 2008 en 2010 heeft de raad een zelfevaluatie gehouden en in het jaarverslag vermeld welke verbeteracties zij zich heeft voorgenomen.

De commissie constateert dat de raad frequent bij elkaar komt (circa tien keer per jaar). Uit de notulen en de gesprekken met de directeur-bestuurder en de raad blijkt dat de verhoudingen en de rolopvattingen van toezichthouder en bestuurder naar beider tevredenheid zijn uitgewerkt. De raad is soms meer klankbord dan toezichthouder, passend bij de complexiteit van de activiteiten en de beperkte omvang van de corporatie. De raad is zich bewust van de verschillende rollen die hij bekleedt. De commissie ziet dat de toezichthoudende rol voldoende tot uiting komt. Leden van de raad zijn lid van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties en volgen trainingen om hun deskundigheid te vergroten

- De RvC hanteert een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomanagement)

De commissie beoordeelt het toetsingskader als voldoende, maar nog niet conform de norm van de visitatiemethodiek. Dit onderdeel is derhalve met een 6,5 gewaardeerd. In het jaarverslag geeft de raad van commissarissen aan welk toetsingskader hij hanteert. Dit toetsingskader bestaat uit de Governancecode, het BBSH, het ondernemingsplan, statuten en reglementen, meerjarenbegrotingen, de prestatieafspraken en het treasurystatuut. Het risicomanagement was in de jaren 2007-2011 niet uitgewerkt in een toetsingsdocument. Met ingang van 2012 is daar verandering in gekomen. Ten tijde van de visitatiegesprekken was een concept risicomanagementsdocument ter bespreking met de raad van commissarissen opgesteld.

- De corporatie past de Governancecode toe en legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt

De commissie beoordeelt het toepassen van de Governancecode als voldoende, maar nog net niet conform de norm van de visitatiemethodiek. Dit onderdeel is derhalve met een 6,5 gewaardeerd.

Over het algemeen is de Governancecode goed toegepast. De zittingstermijnen van een aantal commissarissen zijn over het maximum heen. In 2012 eindigen de zittingstermijnen van deze commissarissen en zoekt de raad nieuwe commissarissen. Dan is de gehele raad vanaf 2007 vernieuwd en wordt volledig aan de eisen ten aanzien van zittingstermijnen in de Governancecode voldaan.

Wonen Delden wijkt in een aantal punten af van de code en heeft deze punten in het jaarverslag toegelicht. Het betreft de benoemingsperiode van de directeur-bestuurder en de verantwoording van de accountant. De commissie constateert dat een aantal reglementen niet op de website van Wonen Delden zijn gepubliceerd en heeft om die reden geen 7 kunnen toekennen.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**, boven de norm van de visitatiemethodiek.

Wonen Delden is buitengewoon transparant in haar manier van werken. Belanghebbenden zijn betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan. De huurdersvereniging wordt in een vroegtijdig stadium, voor er van besluitvorming sprake is, betrokken bij de ontwikkeling van plannen en projecten. Wonen Delden geeft op deze wijze een sterke invulling van het begrip huurdersparticipatie. Ook in de samenwerking met de zorginstellingen is Wonen Delden transparant; gesprekken vinden plaats op een open manier, waarbij Wonen Delden duidelijk maakt waar zij mogelijkheden ziet en waar zij op grenzen stuit. Dat blijkt ondermeer uit de samenwerking met de Stichting Erve Graashuis. Na een aanvankelijk 'nee' van de corporatie tegen een project in Braak-West, ontstaan nu nieuwe kansen in het centrum van Delden, tot tevredenheid van de stichting.

Ook formeel gezien is de jaarverslaglegging van een hoog niveau. Het jaarverslag geeft niet alleen de prestaties van het afgelopen jaar weer, maar schetst ook de ontwikkeling waarin Wonen Delden zich bevindt.

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	8,0	7,0	8,0		7,4	1,0	7,4
Presteren naar Opgaven									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	8,0	7,0	8,0		7,4	nvt	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	7,0	7,0	8,5	7,0	7,5		7,4	nvt	7,4
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie					7,0	7,0	20%	7,0
	Liquiditeit					7,0			
	Integrale kasstroomsturing					7,0			
Financieel beheer	Planning en controlcyclus					7,0	6,8	20%	
	Treasurymanagement					6,5			
Doelmatigheid						8,0	8,0	20%	
Vermogensinzet	Visie					6,0	6,7	40%	
	Mogelijkheden					7,0			
	Maximalisatie					7,0			
Governance									
Besturing	Plan					7,0	6,3	33%	
	Check					6,0			
	Act					6,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	6,7	33%	
	Toetsingskader					6,5			
	Toepassing Governancecode					6,5			
Externe legitimatie						8,0	8,0	33%	
Geïntegreerd eindoordeel									7,2
* 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">• Ondernemingsplan 2009-2013• Jaarverslagen 2007 2008, 2009 en 2010• Strategisch voorraadbeleidsplan 2012
Presteren naar Opgaven	<ul style="list-style-type: none">• Woonvisie Hof van Twente 2009• Reactie op Woonvisie van corporaties uit Hof van Twente• Prestatie afspraken Wonen Delden Hof van Twente, 2006• Duurzaam woningbouwprogramma 2009-2015
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none">• Stakeholdersoverzicht• Tevredenheidonderzoek huurders 2009• Enquêteformulier huurderstevredenheid bij planmatig onderzoek• Startnotitie Vitaal Wonen• Samenwerkingsovereenkomst Wonen Delden, bibliotheek
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none">• Publicaties CFV: Corporatie in Perspectief, de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief 2008, 2009, 2010 en 2011• De oordeelsbrief van de minister van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief 2008, 2009 en 2010• Jaarrekeningen en jaarverslag 2008, 2009, 2010• (Meerjaren)begroting en financiële meerjarenraming 2009, 2010, 2011 en 2012• Kwartaalrapportages 2011• Voorstel risicomangement 2012• Managementletters van de accountant 2010 en 2011• Verslagen en brieven van de accountant 2010, 2011• Treasurystatuut
Governance	<ul style="list-style-type: none">• Visitatierapport 2007• Directiestatuut• Reglement en profielschets raad van commissarissen• Notulen raad van commissarissen 2011

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- De heer D. van Ittersum, voorzitter
- De heer L. Wielens
- Mevrouw M. Krabbenborg
- De heer R. Kroon
- De heer R. Zwiers

Directeur/bestuurder

- De heer H. Manhro

Gemeente

- De heer B.J. Sijbom, wethouder Ruimtelijke Ontwikkeling en Wonen
- Mevrouw B. Michel, beleidsmedewerker Wonen

Huurdersvereniging

- De heer H. Hokke
- Mevrouw J. Borsboom
- Mevrouw M. Stege

Zorginstelling

- Mevrouw A. Asbreuk, regiodirecteur Carint Reggeland

Bijlage 2 Visitatiecommissie

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:
Van Ginkel, CMC, D.H.

Geboorteplaats en -datum:
Amersfoort, 26 november 1953

Woonplaats:
Huis ter Heide



Huidige functie:

- Partner organisatieadviesbureau Consort, Adviseren bij Organiseren

Onderwijs:

- HBS-A (Amersfoort)
- HEAO (Utrecht)
- SIOO (Utrecht), postdoctoraal beroepsopleiding organisatie- en veranderkunde
- NPI (Zeist), organisatieontwikkeling

Loopbaan:

- 2003 - heden: Visitator Raeflex
- GITP OrganisatieAdvies 1989 – 2005: partner en organisatieadviseur
- 1996 - 2000: manager adviesgroep
- Nederlands Christelijk instituut voor Volkshuisvesting (NCIV) 1977 – 1985: organisatieadviseur
- 1985 - 1989: hoofd algemene dienstverlening

Relevante nevenfuncties

- 7/2011 - heden Lid RvT Spectrum Gelderland (Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling) Velp
- 2009 - heden: Vice Voorzitter RvT Stichting Thuiszorg Midden Gelderland
- 2005 - heden: Voorzitter RvC de Kombinatie Zeist
- 2004 - 6/2011: bestuurslid Orde van Organisatieadviseurs (OOA)
- 1995 - 2005: Voorzitter RvC SSHW Wageningen
- 8/2002 - 12/2002: Lid RvC a.i. St. Joseph Woningbeheer Hengelo
- 1992 - 1999: Lid RvC Achtgoed Wonen en Bouwen

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Wonen Delden te Delden

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

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

Naam : de heer D.H. van Ginkel CMC

Geboortedatum : 26-11-1953

Handtekening : 12-01-2012

Datum : 12-01-2012

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Bomhof, MOC, C.M.F.

Geboorteplaats en -datum:
's-Gravenhage 2 juli 1958

Woonplaats:
Amsterdam



Huidige functie:

- Coachconsultant, eigenaar Bureau-Samenspel

Onderwijs:

- 2009 - 2010: Masteropleiding Organisatiecoaching, Haagse Hogeschool
- 2007 - 2008: Post-HBO leergang coaching. Pro-Education Amsterdam, opgeleid tot erkend coach!
- 2002 - 2003: Post-HBO opleiding VO management, Pro-Education Amsterdam
- 1976 - 1984: Franse Taal en Letterkunde (Kandidaats behaald aan de VU), gevolgd door Algemene Taalwetenschap aan de UVA
- 1970 - 1976: VWO SnelliusLyceum, Amstelveen

Loopbaan:

- 2010 - heden: visitator Raeflex
- 2003 - heden: secretaris Raeflex
- 1995 - heden: zelfstandig adviseur gericht op de ondersteuning en begeleiding van veranderingsprocessen bij maatschappelijke ondernemingen in het algemeen en woningcorporaties in het bijzonder
- 1985 - 1995: stafmedewerkers woningbouwvereniging Goede Stede te Almere, bewonersparticipatie, beleidsontwikkeling en communicatie
- 1982 - 1985: Secretaris Bewonersvereniging Uilenstede
- 1980 - 1984: Algemeen Bestuurslid SSH-VU

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Wonen Delden te Delden

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

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

Naam : mevrouw C.M.F. Bomhof MOC

Geboortedatum : 2 juli 1950

Handtekening : 

Datum : 12-1-2012



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

ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Wonen Delden

Jaar visitatie : 2012

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 Wonen Delden op beleidsterreinen die de visitatie raken.

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 30 maart 2012

Handtekening

Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

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

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

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

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

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

Bijlage 4 Definities

Aftoppingsgrenzen

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

Balanced Scorecard

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

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

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

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

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

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

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

Netto bedrijfslasten

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

Netto kasstroom

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

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

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

Rentelasten op leningenportefeuille

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

Schuldverdienratio

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

Solvabiliteit

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

Vermogensovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

WMO

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

WOZ-waarde

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

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)

Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011		Opgaven 2007 – 2010/2011																					
<p>Huisvesten van primaire doelgroep</p>	<p>Ondernemingsplan is opgesteld voor de periode 2009-2013. Daaraan voorafgaand is in 2008 een concept ondernemingsplan vastgesteld.</p>	<p>7,0</p>	<p>Prestatieafspraken dateren uit 2006. Nieuwe afspraken zijn in ontwikkeling: naar verwachting worden deze in de zomer van 2012 vastgesteld, op basis van de nieuwe woonvisie uit 2009.</p> <p>Er is een woonvisie vastgesteld voor de gemeente 'Het Hof van Twente' in 2009-2013. Algemene trend: bevolking vergrijsst en ontgroent, tussen 2010 en 2045 is de maximale omvang van de bevolking bereikt, daarna neemt deze af.</p>	<p>7,0</p>																				
<p><u>Beschikbaarheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kernvoorraad(beleid) • Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau • Passend toewijzen en tegengaan woonfraude • Keuzevrijheid voor de doelgroep <p><u>Jaarverslagen 2007-2010</u></p> <table border="1" data-bbox="165 1129 792 1267"> <thead> <tr> <th>Aantal woningen per huurklasse</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>laag</td> <td>184</td> <td>180</td> <td>168</td> <td>145</td> </tr> <tr> <td>betaalbaar</td> <td>517</td> <td>516</td> <td>557</td> <td>536</td> </tr> <tr> <td>duur</td> <td>6</td> <td>9</td> <td>41</td> <td>79</td> </tr> </tbody> </table>	Aantal woningen per huurklasse	2007	2008	2009	2010	laag	184	180	168	145	betaalbaar	517	516	557	536	duur	6	9	41	79	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> Wonen Delden heeft in haar missie verwoord een brede groep woonconsumenten te willen bedienen. Nadruk op huisvesting van mensen met een laag inkomen. In standhouden kernvoorraad met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toevoegen 35 sociale huurwoningen ouderen in 2009; • Toevoegen 35 sociale huurwoningen in 2011; • Verkoop bestaande huurwoningen. <p>Andere ambities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderscheid in sociale huurcategorie en markthuurcategorie, met huurprijs boven aftoppingsgrens; 		<p><u>Prestatieafspraken 2006</u> gaan uit van een gewenste groei van de kern Delden tot 7.500 inwoners. Toevoeging voorzien van 33 betaalbare woningen voor een en twee persoons huishoudens</p> <p>Ondergrens kernvoorraad: 750 woningen</p> <p>Wonen Delden wijst woningen die vrijkomen ten gevolge van een verhuizing naar een Stadshagen en Peperkampweg toe aan starters.</p> <p><u>Woonvisie 2009-2013</u> Woningbouwbehoefte in Delden (2008-2013); 25 woningen.</p>	
Aantal woningen per huurklasse	2007	2008	2009	2010																				
laag	184	180	168	145																				
betaalbaar	517	516	557	536																				
duur	6	9	41	79																				

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011	Opgaven 2007 – 2010/2011																				
<p><u>Aandeel goedkope woningen in vergelijking met referentiecorporatie en landelijk gemiddelde (CiP 2011)</u></p> <table border="1" data-bbox="168 406 853 726"> <thead> <tr> <th>prijsegmenten</th> <th>corporatie</th> <th>Referentie-corporatie</th> <th>landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>goedkoop</td> <td>19,1 procent</td> <td>23,5 procent</td> <td>23,2 procent</td> </tr> <tr> <td>betaalbaar</td> <td>70,5 procent</td> <td>71,3 procent</td> <td>67,2 procent</td> </tr> <tr> <td>Duur tot huurtoeslaggrens</td> <td>6,2 procent</td> <td>4,2 procent</td> <td>7,2 procent</td> </tr> <tr> <td>Duur boven huurtoeslaggrens</td> <td>4,2 procent</td> <td>1,0 procent</td> <td>2,4 procent</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Mutatiegraad:</u> 2007: 6,9 2008: 6,4 2009: 12,2 2010: 8,4</p> <p>Aantal woningzoekenden: 2007: 722 (101 woningzoekenden woning gevonden of uitgeschreven) 2008: 753 (123 woningzoekenden zijn verhuisd of hebben zich uitgeschreven) 2009: 851 woningzoekenden, 143 woningzoekenden hebben woning gevonden of hebben zich uitgeschreven 2010: 927 woningzoekenden (110 woningzoekenden hebben zich uitgeschreven) maart 2011: woningzoekendenbestand opgeschoond, nog 871 woningzoekenden</p> <p>Woningen staan op website met regionaal aanbod vermeld (www.woneninregiotwente.nl).</p>	prijsegmenten	corporatie	Referentie-corporatie	landelijk	goedkoop	19,1 procent	23,5 procent	23,2 procent	betaalbaar	70,5 procent	71,3 procent	67,2 procent	Duur tot huurtoeslaggrens	6,2 procent	4,2 procent	7,2 procent	Duur boven huurtoeslaggrens	4,2 procent	1,0 procent	2,4 procent	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in beschikbare woningen Delden vergroten door regionale website met beschikbare woningen te lanceren in 2009; Woningen bouwen die aansluiten bij marktvraag, doorstroming bevorderen. 	<p>Gewenste woningbouwprogramma: 65 procent goedkoop, waarvan:</p> <ul style="list-style-type: none"> 40 procent huurwoningen voor ouderen (tot 499 euro); 15 procent koopwoningen voor starters (koopprijs tot 200.000 euro). <p>35 procent middelduur en duur, waarvan:</p> <ul style="list-style-type: none"> 10 procent huurwoningen voor ouderen (huur meer dan 491 euro); 35 procent koopwoningen voor ouderen (grondgebonden) en doorstromers (koopprijs meer dan 200.000 euro). <p>Grote behoefte aan seniorenwoningen, kwantitatief voldoende aanbod voor starters, hoge prijsniveau zorgt voor tekort aan starterswoningen.</p>
prijsegmenten	corporatie	Referentie-corporatie	landelijk																			
goedkoop	19,1 procent	23,5 procent	23,2 procent																			
betaalbaar	70,5 procent	71,3 procent	67,2 procent																			
Duur tot huurtoeslaggrens	6,2 procent	4,2 procent	7,2 procent																			
Duur boven huurtoeslaggrens	4,2 procent	1,0 procent	2,4 procent																			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011	Opgaven 2007 – 2010/2011											
<p><u>Wachttijd:</u> 2007: 5,5 jaar 2008: 2,5 jaar 2009: 2,2 jaar 2010: 2,4 jaar</p> <p><u>Toewijzing 2007-2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Passend 86,6 procent (referentiecorporatie 87,1 procent; landelijk 89,0 procent) • Te duur 9,3 procent (referentiecorporatie 7,5 procent; landelijk 7,5 procent) • Te goedkoop 4,2 procent (referentiecorporatie 5,4 procent; landelijk 3,6 procent) <p>(Bron: CiP 2011)</p>													
<p><u>Betaalbaarheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Huurprijsbeleid • Huur-inkomenverhouding • Overige woonlasten <p><u>Jaarverslagen</u></p> <table border="1" data-bbox="165 963 824 1078"> <thead> <tr> <th>Huurverhoging</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>1,1 procent</td> <td>1,1 procent</td> <td>2,5 procent</td> <td>1,2 procent</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Jaarverslag 2009</u> Wonen Delden kijkt niet alleen naar huurprijs, maar naar totale woonlasten.</p> <p><u>Huurniveau per 1-1-2011</u> (gegevens Wonen Delden) Wonen Delden 63,4 procent mrh Overijssel 66,4 procent mrh Landelijk 71,7 procent mrh</p>	Huurverhoging	2007	2008	2009	2010		1,1 procent	1,1 procent	2,5 procent	1,2 procent	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> Huurprijsbeleid: eengezinswoningen en grondgebonden seniorenwoningen hebben streefhuur tot 65 procent maximale huurprijs. Gestapelde woningen hebben streefhuur tot 75 procent maximale huurprijs.</p>		
Huurverhoging	2007	2008	2009	2010									
	1,1 procent	1,1 procent	2,5 procent	1,2 procent									

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011		Opgaven 2007 – 2010/2011	
<p><u>Bevorderen eigen woningbezit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkoop woningen • Tussenvormen (niet nodig gebleken, wonen Delden) <p><u>Jaarverslagen: verkoop uit bestaande voorraad</u> 2007: 4 2008: 2 2009: 2 2010: 6</p> <p>In 2008 41 woningen van verkooplabel voorzien.</p> <p>In 2010 9 nieuwboukoopwoningen verkocht (Braak-West), 30 koopwoningen Stadshagen verkocht; nog twee koopwoningen en penthouses in de verkoop.</p> <p><u>Realisatie-index verkoop:</u> 0,77 versus 0,66 landelijk</p> <p><u>Rapportage 2011</u> Aantal woningverkopen blijft achter bij de prognose: 1 woning verkocht, ten opzichte van de 5 te verkopen woningen. In kader herijking SVB gewacht met verkoop, in 2012 3 woningen verkocht</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> Wonen Delden wil zorgen voor starters en koopwoningen voor starters, extra aandacht voor starters door bieden van startersleningen, standaardconceptwoningen en Koopgarant.</p> <p>Planning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 starterskoopwoningen in 2009 • 9 starterskoopwoningen in 2012 • 38 koopseniorenwoningen in 2009 • 15 vrije sector koopwoningen in 2009 		<p><u>Prestatieafspraken 2006</u> Wonen Delden realiseert in totaal 199 woningen, waarvan 54 koopwoningen tot 2010.</p> <p>Wonen Delden mag tot 2010 tien woningen per jaar verkopen.</p> <p><u>Woonvisie 2009-2013</u> Activiteiten genoemd ter bevordering eigen woningbezit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Startersleningen verschaffen • Kansrijk starten door goedkoop bouwen concepten • Collectief Particulier Opdrachtgeverschap • Verkoop huurwoningen onder voorwaarden 	
<p>Kwaliteit woningen en woningbeheer</p> <p><u>Woningkwaliteit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prijs-kwaliteitsverhouding • Conditie en onderhoudstoestand • Tevredenheid over de woning <p><u>Ondernemingsplan 2009</u> Noemt technische staat van onderhoud woningen goed.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Vraaggestuurd planmatig onderhoud ingevoerd.</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> Standaard Basiskwaliteit vastleggen in strategisch voorraadbeleid. Voorzieningen boven standaard doorberekenen aan bewoners. Keuzevrijheid vergroten bij (nieuwbouw) projecten.</p>	7,0	<p><u>Woonvisie 2009-2013</u> Eisen aan woonomgeving en woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rolstoel- en rollatorvriendelijk; • alle nieuwbouw woningen van senioren moeten voldoen aan Woonkeur; • alle nieuwbouwwoningen zijn nultredenwoningen of starterswoningen; • gewenste beukmaat is min. 5m70; 	7,0

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011	Opgaven 2007 – 2010/2011																															
<p><u>Jaarverslagen</u></p> <table border="1" data-bbox="168 376 884 619"> <thead> <tr> <th>kwaliteit (per vhe)</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>aantal reparatieverzoeken</td> <td>1,24</td> <td>1,22</td> <td>0,84</td> <td>1,06</td> </tr> <tr> <td>aantal gevallen mutatieonderhoud</td> <td>0,12</td> <td>0,06</td> <td>0,11</td> <td>0,07</td> </tr> <tr> <td>kosten niet planmatig onderhoud</td> <td>589</td> <td>403</td> <td>762</td> <td>512</td> </tr> <tr> <td>kosten planmatig onderhoud</td> <td>1.110</td> <td>762</td> <td>762</td> <td>215</td> </tr> <tr> <td>totaal kosten onderhoud</td> <td>1.699</td> <td>1.165</td> <td>1.523</td> <td>727</td> </tr> </tbody> </table>	kwaliteit (per vhe)	2007	2008	2009	2010	aantal reparatieverzoeken	1,24	1,22	0,84	1,06	aantal gevallen mutatieonderhoud	0,12	0,06	0,11	0,07	kosten niet planmatig onderhoud	589	403	762	512	kosten planmatig onderhoud	1.110	762	762	215	totaal kosten onderhoud	1.699	1.165	1.523	727		<ul style="list-style-type: none"> • minimaal oppervlakte voor appartement 75m²; • appartement heeft buitenruimte van 10-12 m²; • egzwoningen hebben minimaal tuin van 10 meter diep. <p>(Kwaliteit staat nog ter discussie en zal nader worden ingevuld bij de prestatieafspraken.)</p>	
kwaliteit (per vhe)	2007	2008	2009	2010																													
aantal reparatieverzoeken	1,24	1,22	0,84	1,06																													
aantal gevallen mutatieonderhoud	0,12	0,06	0,11	0,07																													
kosten niet planmatig onderhoud	589	403	762	512																													
kosten planmatig onderhoud	1.110	762	762	215																													
totaal kosten onderhoud	1.699	1.165	1.523	727																													
<p><u>Kwaliteit dienstverlening</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tevredenheid over dienstverlening. <p><u>Jaarverslag 2009</u> Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, response 40 procent, waardering nu: 7,5 gemiddeld.</p> <p>Eigen gegevens Wonen Delden: Alle bewoners worden geënquêteerd na planmatig onderhoud.</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> Jaarlijks klanttevredenheid meten, enquêteren van huurders waar planmatig en groot onderhoud hebben plaatsgevonden. Begin 2009 algemeen klanttevredenheidsonderzoek organiseren.</p>																																
<p><u>Energie en duurzaamheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan energienormen/label • Beleid en uitvoering duurzaamheid <p><u>Jaarverslag 2007</u> Bij diverse projecten isolerende beglazing aangebracht.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Bij 77 woningen energiebesparende maatregelen aangebracht.</p> <p>Energielabels 2008 -2011: A: 2 procent - 11 procent B: 11 procent - 12 procent C: 23 procent - 29 procent D: 34 procent - 28 procent</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> Basiskwaliteit moet energielabel A t/m C bevatten.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Na labeling consequenties energemaatregelen doorgerekend; na afloop meerjarenbegroting onderhoud (wanneer?) is 25 procent besparing en reductie van 667 ton CO² per jaar zijn bereikt.</p> <p>Alle woningen asbestvrij in 2014.</p>	<p>Akkoord ministerie VROM-Aedes: terugdringen gasverbruik met 20 procent.</p>																															

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011		Opgaven 2007 – 2010/2011	
<p>E: 25 procent - 16 procent F: 5 procent - 2 procent</p> <p><u>Begroting 2012</u> Er zijn nog 144 woningen met E-, F- en G-label (stand van zaken 1 december 2011): woningen die op de nominatie staan om gesloopt of gemoderniseerd te worden (circa 19 procent totaal bezit).</p>	<p><u>Begroting 2012</u> In 2018 geen E-, F- en G-label meer.</p>			
<p>Huisvesten doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften <i>Dit prestatieveld omvat prestaties op het gebied van wonen en zorg (combi huisvesting- dienstverlening) ten behoeve van o.a. de volgende doelgroepen.</i></p>		8,0		8,0
<p>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte.</p> <p><u>Jaarverslag 2007 en 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gewerkt aan pilot voor woonservicezone; • Kantoorruimte voor SWO tegen gereduceerd tarief beschikbaar gesteld; • Vervoer geregeld voor voormalig bewoners Jan Lucashuis, om gezamenlijke welzijnsactiviteiten te kunnen ondernemen, waaronder de maaltijdvoorziening. Regeling blijft van kracht totdat nieuw complex Stadshagen is opgeleverd. <p><u>Jaarverslag 2009</u> Oplevering project Stadshagen met 105 woningen en bibliotheek en grand restaurant; Concept Vitaal wonen voor Stadshagen ontwikkeld met diverse partijen om mensen zo lang mogelijk in eigen woning te laten wonen;</p>	<p><u>Jaarverslag 2010</u> 43 procent van de hoofdhuurders is 65 jaar of ouder.</p> <p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuwbouwplannen bevatten 88 seniorenwoningen (koop, sociale huur, vrije sector huur); • Anno 2008 te weinig aangepaste en passende woningen aanwezig, woningen moeten voldoen aan Woonkeur; • Masterplan opzetten met gemeente om woningen van bewoners van • 70 jaar en ouder op te plussen; • Wonen Delden zet woonservicegebied op met gemeente, zorginstellingen en andere maatschappelijke instellingen; 		<p><u>Prestatieafspraken 2006</u> Wonen Delden vraagt Woonkeurcertificaat aan voor te bouwen seniorenwoningen. Wonen Delden bouwt in totaal 103 seniorenwoningen in de jaren 2006 en 2007.</p> <p>Gemeente en corporatie onderzoeken mogelijkheid om woonservicezone te ontwikkelen.</p> <p><u>Woonvisie 2009-2013</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 500 meer nultreden woningen in gemeente tot 2013; • 225 verzorgd wonen woningen realiseren; • 100 nieuwe intramurale woningen. 	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011	Opgaven 2007 – 2010/2011	
<p>Kantoorruimte nog steeds tegen gereduceerd tarief verhuurd aan SWO; Carint huurt ruimte van Wonen Delden voor dagopvang.</p> <p><u>Jaarverslag 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Concept Vitaal vormgegeven door combinatie van functies in Stadshagen: SWO, restaurant voorziening met hulp van jongeren met beperking, bibliotheekactiviteiten (24 uur per dag beschikbaar voor bewoners Stadshagen), gecoördineerd door beheerder in dienst van Wonen Delden; bewoners tevreden over concept. Allen hebben ruimte in nieuwe complex Stadshagen; • Themagroepen opgericht ten behoeve van woonservicezone Delden; • Nu 171 nultredenwoningen; 67 woningen volgens Woonkeur; • Huiskamergeprekken gevoerd met bewoners in diverse wijken in samenwerking met huurdersvereniging en zorginstelling. <p><u>Vergelijking met referentiecorporatie en landelijk gemiddelde</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aandeel ouderen woningen: 25,9 procent (referentiecorporatie 19,7 procent; landelijk 15,5 procent); • Aandeel nultreden woningen: 25,9 procent (referentiecorporatie 25,2 procent, landelijk 29,0 procent); • Toewijzingen woongelegenheden aan ouderen in 2010 als % van geheel; 36,4 procent (referentiecorporatie 20,5 procent; landelijk 15,1 procent). 	<ul style="list-style-type: none"> • Zorg op maat leveren in samenwerking met Carint aan bewoners in appartementen; • Aanstellen beheerder bij project Stadshagen met welzijnstaken zoals coördinatie maaltijdvoorziening enzovoorts. 	<p>Behoeftte in Delden is relatief grootst. Gewenste toename is 120 nultredenwoningen en 40 woningen verzorgd wonen.</p> <p>Eisen aan woonomgeving en woningen: Rolstoel- en rollatorvriendelijk; Alle nieuwbouw woningen van senioren moeten voldoen aan Woonkeur.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011		Opgaven 2007 – 2010/2011	
<p>Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65).</p> <p><u>Jaarverslag 2007 en 2008</u> Na inventarisatie vragen voor specifieke woonvormen, met stichting van ouders van jongeren met beperking, voorbereidingen getroffen voor bouwplan in Braak-West (stichting Erve Graashuis).</p> <p><u>Jaarverslag 2010</u> Plan voor huisvesting verstandelijk gehandicapten gaat niet door in Braak-West, maar mogelijk wel in plan Peperkamp. Voorbereidingen worden getroffen.</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> Onderzoek naar woonvoorziening voor jongeren met beperking op verzoek ouders in stichting Erve Graashuis.</p>			
<p>Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> In samenwerkingsverband met Twentse corporaties (WOON) gewerkt aan opvangplan voor 700 dak- en thuislozen en 150 zwerfjongeren in de regio.</p> <p><u>Jaarverslag 2009</u> Project voor opvang dak en thuislozen, verder in ontwikkeling genomen.</p> <p><u>Jaarverslag 2010</u> Meldpunt probleemsituaties opvang dak- en thuislozen opgericht.</p>				
<p>(Des-)investeren in vastgoed</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> projectontwikkeling uitbreiden, nieuwbouwwoningen en bedrijfshuisvesting voor welzijnsinstellingen, in uitbreiding en inbreidingslocaties om:</p>	<p>7,0</p>		<p>7,0</p>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011	Opgaven 2007 – 2010/2011	
	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel rendement te genereren • Meer keuzevrijheid te bieden • Doorstroming te bevorderen 		
<p>Nieuwbouw</p> <p><u>Jaarverslag 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestart met bouw Stadshagen: 105 seniorenappartementen (67 huurwoningen en 38 koopappartementen); • In voorbereiding 40 huurappartementen Peperkamp; • In voorbereiding Braak-West: 7 goedkope (concept)koopwoningen en 13 normale koopwoningen; verder plannen ten behoeve van jongeren met een beperking plus 33 huurappartementen voor senioren. <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oplevering project Stadshagen met 105 woningen (67 huur, 38 koopwoningen) en bibliotheek en grand restaurant plus 7 (koop)woningen Braak-West; • 20 kavels aangekocht in Braak-West voor bouw 20 koopwoningen, waaronder 7 starterswoningen, eerste fase elf woningen opgeleverd. <p><u>Jaarverslag 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 9 koopwoningen Braak-West opgeleverd; • Plannen Peperkamp voorbereid, start bouw 2012; • Verdere ontwikkeling plannen 9 koopwoningen Braak-West: 2012; • Bouwplannen huurwoningen ten behoeve van huisvesting doelgroep met beperking in eerder ontwikkelde vorm begin 2011 gestaakt. 	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> 2009: 125 woningen opleveren 2011: 35 woningen opleveren 2012: 42 woningen opleveren</p>	<p><u>Prestatieafspraken 2006</u> Wonen Delden realiseert in totaal 199 woningen, waarvan 54 koopwoningen tot 2010.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> vat prestatieafspraken samen. Woningbouwprogramma Wonen Delden in Braak-West bestaat uit: 33 huurappartementen voor kleine starters; 5 eengezinshuurwoningen; 20 koopwoningen; 11 starterskoopwoningen.</p> <p><u>Woonvisie gemeente Hof van Twente betreffende kern Delden:</u> Uitbreiding woningaantal met 380 woningen, waarvan 202 woningen door Wonen Delden.</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011	Opgaven 2007 – 2010/2011	
<u>Realisatie-index nieuwbouw:</u> 0,56 in 2010, landelijk 0,60 (CiP 2011)			
Sloop, samenvoeging <u>Jaarverslagen:</u> Aantal woningen gesloopt: <ul style="list-style-type: none"> • 2007: 24 aanleunwoningen bij Jan Lucaskamp, plus 67 verzorgingseenheden in verzorgingshuis, ten behoeve van nieuwbouwplan de Stadshagen; • 2009: 4 woningen (samenvoeging Jan Lucaskamp). <u>Jaarverslag 2009</u> Bij project Peperkamp wordt nu ook complex Pluimershof betrokken. Met bewoners sloop besproken, sloop is voorzien in 2014. <u>Realisatie-index sloop</u> 0,40 versus 0,45 landelijk.			
Verkoop <u>Jaarverslagen: verkoop uit bestaande voorraad</u> 2007: 4 2008: 2 2009: 2 2010: 6 2011: 2 In 2008 41 woningen van verkooplabel voorzien. In 2009: 11 nieuwbouwwoningen Braak-West verkocht. In 2010 9 nieuwbouwkooptoningen verkocht (Braak-West), 30 koopwoningen Stadshagen verkocht; nog acht koopwoningen en penthouses in de verkoop Stadshagen, waarvan in 2010 en 2011 5 verkocht. In 2012 nog drie penthouses te koop.		<u>Prestatieafspraken 2006</u> Wonen Delden verkoopt maximaal tien woningen per jaar.	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011	Opgaven 2007 – 2010/2011	
<u>Realisatie-index verkoop:</u> 0,77 versus 0,66 landelijk.			
Verbetering bestaand woningbezit: <u>Jaarverslag 2007</u> Groot onderhoud bij 52 huurwoningen. <u>Jaarverslag 2008</u> Groot onderhoud (vervangen en isolerend daken, dubbele beglazing en kozijnen bij 32 woningen). <u>Jaarverslag 2009</u> Complex 45 woningen het Lannink groot onderhoudsbeurt. <u>Jaarverslag 2010</u> Geen groot onderhoud. <u>Jaarverslag 2011</u> 53 woningen groot onderhoud.			
Maatschappelijk vastgoed <u>Jaarverslag 2008</u> <ul style="list-style-type: none"> • Geen afspraken mogelijk gebleken om HOED (huisartsenpraktijk) te realiseren; wel besloten om ontwikkeling voort te zetten en dubbele bestemming (wonen en maatschappelijke functie) mogelijk te maken; • initiatief genomen om in Stadshagen (nieuwbouwproject) bibliotheek en restaurant voor ouderen te realiseren. 	<u>Ondernemingsplan 2009-2013</u> Ontwikkeling vastgoed voor huisartsenpraktijk en ontwikkeling ruimte voor welzijnsactiviteiten in project Stadshagen.		

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011		Opgaven 2007 – 2010/2011	
<p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling HOED nog onduidelijk; • Ruimte in Stadshagen ontwikkeld en opgeleverd (zie hierboven). <p><u>Jaarverslag 2010</u></p> <p>In nieuwbouwcomplex Stadshagen zijn nu vijf ruimtes met maatschappelijke functie verhuurd, waarvan vier gericht op ondersteuning en welzijn ouderen.</p> <p>Het gaat om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grand-café ten behoeve van concept Vitaal Wonen; • Bibliotheek Hof van Twente; • Kantoor Stichting Welzijn Ouderen; • Kantoor beheerder Stadshagen en kantoor J.P. van der Bentstichting (zorginstelling); • Kantoor/zorgpost Carint-Reggeland (zorginstelling). <p>In 2011: fysiotherapieruimte verhuurd.</p>				
Kwaliteit van wijken en buurten		8,0		8,0
<p><u>Leefbaarheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Schoon, heel en veilig</i> • <i>Aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving</i> • <i>Tevredenheid over leefbaarheid buurt</i> <p><u>Jaarverslag 2007</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inbraakwerend hang- en sluitwerk aangebracht 65 woningen; • 5 overlastklachten in behandeling; • achterpadverlichting aangebracht. <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 overlastklachten in behandeling genomen; • Woningbestand bij mutatie of bij dagelijks onderhoud inbraakwerend maken; 	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u></p> <p>Ieder jaar een wijkschouw organiseren plus verbeterplan in samenwerking met bewoners en in overleg met de gemeente.</p>			

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011	Opgaven 2007 – 2010/2011	
<ul style="list-style-type: none"> • Samen met bewonerscommissie voorstel naar gemeente gestuurd om pad te verbreden; • Ondergrondse afvalcontainer geplaatst; • Achterpadverlichting aangebracht; • 75.000 euro aan leefbaarheid besteed. <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 overlast klachten in behandeling ; • 34 woningen inbraakwerende maatregelen getroffen; • Bedieningsweg het Lannink aangelegd, kosten onder meer voor herziening bestemmingsplan voor rekening Wonen Delden. <p><u>Jaarverslag 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 9 overlastklachten in behandeling genomen; • Financiële bijdrage geleverd (30.000 euro aan aanleg bedieningswegen Het Lannink, aanleg ondergrondse containers, opstarten activiteiten commissie Stadshagen. <p>Gegevens Wonen Delden: wijkschouwen en huiskamergesprekken worden in relatie met de oriëntatie op een woonservicegebied uitgevoerd: 2007: 't Lannink 2009: Peppelaar en Vogelbuurt 2010: Koninginnebuurt 2011: Rupertserf plus andere wijk</p>			
<p><i>Vitale buurten en wijken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Versterken voorzieningen in de buurt</i> • <i>Versterken sociale infrastructuur</i> • <i>Versterken economische infrastructuur</i> 	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2013</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bieden van huisvesting aan SWO Delden, om voorziening welzijnsactiviteiten voor ouderen in Delden te behouden; 		

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2007 – 2010/2011	Geformuleerde ambities 2007 – 2010/2011		Opgaven 2007 – 2010/2011	
<p>Eind 2011 wijkserVICETEAM opgericht waarin professionals van verschillende instellingen samenwerken aan tot standkoming woonservicegebied.</p> <p>In restaurant Stadshagen werkervaringsplaatsen georganiseerd voor mensen met een verstandelijke beperking in samenwerking met zorginstelling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Streven naar evenwichtige wijken onder meer door woonruimteverdeling en strategisch voorraadbeleid. 			
<p><i>Sociale stijging en emancipatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeugd • Langdurige werklozen • Immigranten/statushouders <p><u>Diverse jaarverslagen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wonen Delden voldoet aan de eisen om immigranten en statushouders te huisvesten. 				
<p>Overige/andere prestaties</p> <p><i>Prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden maar wel relevant voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.</i></p>	niet van toepassing		niet van toepassing	

Raeflex
t.a.v. mevrouw W. de Water
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht

Delden, 11 april 2012

Onze ref: HM/2012/105
Onderwerp: reactie Wonen Delden op visitatierapport

Sichting Wonen Delden

Postbus 105
1240 AC Delden

Langestraat 61b
3991 AB Delden

Tel: 074 - 376 64 64
Fax: 074 - 376 46 17

ReboBank nr. 31.11.03.878
ING 3895360

K.v.K. 06012843
BTW nr. NL 002631522 B01

info@wonedelden.nl
www.wonedelden.nl

Geachte mevrouw de Water,

Het besluit om voor de tweede keer een visitatie te laten uitvoeren is niet alleen ingegeven door de afspraken op het gebied van de Governance. Het bestuur van Wonen Delden wil ook graag weten hoe het oordeel van de belanghebbenden over de prestaties van Wonen Delden in de afgelopen 4 jaar is. Wonen Delden heeft als woningcorporatie haar uiterste best gedaan om maatschappelijk te presteren. Het is dan goed om ook anderen te laten beoordelen of dat beeld ook bij de belanghouders in de Deldense samenleving leeft. Dat is in het voorjaar van 2012 beoordeeld door uw visitatiecommissie.

Het traject van de visitatie is de afgelopen maanden zorgvuldig en gedegen doorlopen. Wij hebben het gehele traject als zeer plezierig ervaren. Natuurlijk is het spannend, hoe de commissie tegen het presteren aankijkt. Hoewel we vertrouwen hadden in de goede afloop, is het eindresultaat toch verrassend. Een beoordeling boven het gemiddelde met een 7,2 is een oordeel waar we zeer tevreden mee zijn. U noemt in uw rapport dat Wonen Delden over het algemeen goed presteert op alle prestatieonderdelen. Met name wat betreft het presteren naar ambities, presteren naar opgave en presteren volgens belanghebbenden behaalt aansprekende beoordelingen. Dat belanghebbenden ons presteren zo hoog waarderen, stemt ons tot extra tevredenheid.

De constatering en aanbevelingen nemen we mee in het vervolgtraject. Onze belangrijkste uitdaging is het opstellen van een ondernemingsplan voor de jaren 2013-2016. Hierin beschrijven we onze ambities voor de komende vier jaar. Hoewel we beseffen, dat er de komende jaren de nodige veranderingen zullen plaatsvinden in de sector, zullen we energie blijven steken in een leefbaar Delden.

Ik bedank de visitatiecommissie en alle geïnterviewde belanghebbenden voor hun inbreng en tijd, die ze in de totstandkoming van het visitatierapport hebben gestoken. Tot slot wil ik mijn collega-medewerkers van Wonen Delden bedanken voor hun inzet. Zonder hen was dit mooie resultaat niet bereikt.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Henny Manrho'.

Henny Manrho
directeur-bestuurder