

Maatschappelijke visitatie
Woningbouwvereniging Hoek
van Holland

Opdrachtgever: Woningbouwvereniging Hoek van Holland

ECORYS Nederland BV

Bert de Graaf
Ewoud Dekker
Erwin Hazebroek

Rotterdam, 12 november 2010

ECORYS Nederland BV
Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
W www.ecorys.nl
K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Vastgoed
T 010 453 85 19
F 010 453 85 88

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Goed beheer en potentie op verdere ontwikkeling	9
1 Woningbouwvereniging Hoek van Holland	15
1.1 Profiel	15
1.2 Bezit	15
1.3 Organisatie	16
1.4 Beleidscyclus	16
2 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)	19
2.1 Inleiding	19
2.2 Kerndocumenten	19
2.2.1 Ondernemingsplan WVH 2006-2008 ‘Een stap verder’	19
2.2.2 Ondernemingsplan 2010-2012	20
2.3 Meerjarenbegrotingen 2006 t/m 2009	20
2.4 Overig beleid	21
2.4.1 Strategisch voorraadbeleid WVH	21
2.4.2 Kiezen van partners in wonen en zorg	21
2.4.3 Sociaal plan WVH bij sloop en renovatie	21
2.4.4 Huurincassobeleid	21
2.4.5 Drugsbeleid	21
2.5 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen	22
2.6 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: voldoende	22
3 Presteren naar Opgaven (PnO)	25
3.1 Inleiding	25
3.2 Regionale opgaven	25
3.3 Lokale opgaven	25
3.3.1 Prestatieafspraken Volkshuisvesting 2001-2005	26
3.3.2 Woonvisie Hoek van Holland	26
3.3.3 Gebiedsvisie Hoek van Holland 2030	27
3.3.4 Woonafspraken 2009-2013	27
3.3.5 Convenanten	28
3.4 Presteren naar Opgaven	28
3.5 Presteren naar Opgaven: ruim voldoende	29
4 Presteren volgens Stakeholders (PvS)	31
4.1 Inleiding	31
4.2 Samenwerking, overleg en onderzoek	31

4.3	Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie	32
4.3.1	Oordeel van de stakeholders	33
4.4	Presteren volgens Stakeholders: ruim voldoende	35
5	Presteren naar Vermogen (PnV)	37
5.1	Inleiding	37
5.2	Inventarisatie en beoordeling door het CFV	37
5.2.1	Volkshuisvestelijke gegevens	37
5.2.2	Bedrijfsvoering	39
5.2.3	Vastgoedwaarde	40
5.2.4	Financiële positie en perspectief	41
5.3	Financieel beleid	42
5.3.1	Treasury statuut	43
5.3.2	Intern controleplan	43
5.3.3	Meerjarenbegroting 2010-2019	43
5.4	Efficiëntie	46
5.4.1	Netto bedrijfslasten	46
5.5	Presteren naar Vermogen: ruim voldoende	47
6	Governance	51
6.1	Inleiding	51
6.2	Governance structuur	51
6.3	Intern toezicht	53
6.4	Betrokkenheid van stakeholders	53
6.5	Presteren op het gebied van Governance: ruim voldoende	54
	Deel II: Prestatiespinnenwebben	57
	Deel III: Integrale beoordelingstabellen	59
	Bijlagen	61
	Bijlage 1. SEV-Referentiekader (versie 3.0)	61
	Bijlage 2. Geïnterviewde personen WVH	65
	Bijlage 3. Betrokken stakeholders	66
	Bijlage 4. Documentatie	67
	Bijlage 5. Uitwerking beoordeling presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen	68
	Bijlage 6. Uitwerking beoordeling Presteren naar Opgaven	84

Voorwoord

Een nieuw visitatiestelsel

Een aantal corporaties, verenigd in Het Woonnetwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen om te komen tot de ontwikkeling van een nieuw stelsel voor maatschappelijke visitatie. Het initiatief sluit aan op de actuele discussies over toezicht, verantwoording en governance waarover onder meer de commissies Sas en Winter zich hebben uitgesproken. In de AedesCode, die in januari 2007 is vastgesteld, is de verplichting opgenomen voor corporaties die aangesloten zijn bij Aedes om zich eens per vier jaar te onderwerpen aan een audit die een gestructureerd oordeel oplevert over de maatschappelijke prestaties.

Het Woonnetwerk heeft de SEV gevraagd om de ontwikkeling van een nieuw visitatiestelsel te willen ondersteunen, waarbij als accenten werden geformuleerd:

- Een onafhankelijk vormgegeven instrument: geen instrument van de branche of van de overheid;
- Toetsing van buiten naar binnen: welke vragen wil 'de omgeving' beantwoord zien?;
- Primair een horizontale verantwoording, niet zozeer een leerinstrument;
- Meer toetsen op resultaat dan op proces.

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld¹ en is een pilot van start gegaan, waarin maatschappelijke visitaties zijn uitgevoerd en de methodiek is doorontwikkeld. Deze pilot is in de eerste helft van 2008 afgerond. In september 2009 is de methodiek ondergebracht in de Stichting Maatschappelijke Visitatie, die onder meer belast is met de kwaliteitsbewaking van het visitatiestelsel.

Hoofdlijnen van het stelsel voor maatschappelijke visitatie

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de stakeholders daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de stakeholders. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de stakeholders over het presteren van de corporatie².

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

- De eigen ambities en doelstellingen;
- De opgaven in het werkgebied;

¹ Vastgelegd in Deel 1: Contouren van het nieuwe visitatiestelsel: producten van de visitatie. Deel II: Onderleggers van de visitatieonderdelen.

² Idem.

- De normen van de stakeholders;
- De financiële mogelijkheden en de mate van efficiëntie.

De governance vormt hierin een bijzonder veld.

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

Maatschappelijke visitatie WVH – de aanpak van ECORYS

Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft ECORYS opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De visitatie is uitgevoerd in de periode juli tot en met oktober 2010. De aanpak van ECORYS kende de volgende stappen:

1. Deskresearch
2. Startbijeenkomst
3. Interne interviews
4. Stakeholderbijeenkomst
5. Telefonische interviews
6. Interne bijeenkomst visitatieteam ECORYS
7. Rapportage

De maatschappelijke visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0 versie van de SEV-methodiek.

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

- Wij beschouwen terugkijkend de jaren 2006 tot en met 2009 en vooruitkijkend het jaar 2010 inclusief de daaropvolgende meerjarenramingen. ECORYS maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. De *feitelijk geleverde prestaties* en de waargenomen stakeholdersoordelen vormen steeds de basis van de beoordeling.
- Wij bekijken tevens de beleidsstructuur waarbinnen de prestaties zijn (worden) geleverd. De beleidsstructuur geeft een indruk van de borging en de duurzaamheid van de prestaties en is mede van invloed op de beoordeling. De wijze waarop binnen de corporatie de governance is ingevuld, maakt eveneens deel uit van de beoordeling.
- Wij bekijken ook de context waarin de prestaties zijn (worden) gerealiseerd. De context kan bijvoorbeeld verklaringen opleveren voor het achterblijven van prestaties. Deze verklarende context bepaalt niet de beoordeling van de feitelijk gerealiseerde prestaties, maar wordt als tekstuele aanvulling op de beoordeling geformuleerd.
- Wij hebben ervoor gekozen om de prestatiespinnenwebben te voorzien van tekstblokken die het oordeel in de spinnenwebben inkleuren. Op deze wijze ontstaat naar onze mening een evenwichtig beeld tussen kwantitatief oordeel en context/ argumentatie.

De cijfermatige beoordeling voor het Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen en het Presteren naar Opgaven in het werkgebied wordt als volgt toegepast:

Cijfer	Toelichting	Prestatie
10	Prestatie ruimschoots boven hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders + verwerking van voortschrijdend inzicht en extra ambities.	Uitmuntend
9	Prestatie ruimschoots boven hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders.	Zeer goed
8	Prestatie conform hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (100%).	Goed
7	Prestatie iets achterblijvend bij hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (90-100%).	Ruim voldoende
6	Prestatie achterblijvend bij hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (75-90%).	Voldoende
5	Prestatie onvoldoende ten opzichte van wat de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders (50-75%).	Onvoldoende
4	Prestaties minder dan de helft van hetgeen de corporatie zich had voorgenomen, had afgesproken met stakeholders.	Ruim onvoldoende
3-1	Niet of nauwelijks prestaties op de eigen doelstellingen of afspraken met stakeholders. Toekenning 3, 2 of 1 varieert met de geleverde inspanning en de mate waarin die zichtbaar wordt.	Zeer ruim onvoldoende

Wanneer de doelstellingen (zowel ten aanzien van eigen ambities en doelstellingen als de opgaven) kwalitatief geformuleerd zijn, heeft de beoordeling als volgt plaatsgevonden:

Cijfer	Toelichting
8	De hoofddoelstelling en alle subdoelstellingen zijn gerealiseerd.
7	De meerderheid van de subdoelstellingen zijn gerealiseerd.
6	De helft van de subdoelstellingen is gerealiseerd OF er is aangegeven dat de doelstelling en de planning waarschijnlijk zullen worden gehaald.
5	De doelstellingen zijn niet gerealiseerd, maar met uitleg doorgeschoven naar een volgende periode.
4	De doelstellingen zijn niet gerealiseerd en er wordt niet aangegeven wat de reden hiervoor is.

De kwalitatieve schaal heeft, met een beoordeling die van vier tot en met acht loopt, een andere schaal dan de kwantitatieve beoordeling. Voorgaande heeft tot gevolg dat een beoordeling op kwalitatieve gronden nominaal gezien hoger uitkomt dan een beoordeling op kwantitatieve gronden. Immers, het minimum cijfer dat kan worden gegeven is een vier.

Leeswijzer

Deel I bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Woningbouwvereniging Hoek van Holland en bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel Woningbouwvereniging Hoek van Holland
2. Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)
3. Presteren naar Opgaven (PnO)

4. Presteren volgens Stakeholders (PvS)
5. Presteren naar Vermogen en Efficiëntie (PnV/E)
6. Presteren ten aanzien van Governance

Deel II bevat de prestatiespinnenwebben.

Deel III geeft de kwantitatieve scorekaart weer.

Bijlagen:

1. SEV-Referentiekader (versie 3.0)
2. Geïnterviewde personen WVH
3. Betrokken stakeholders
4. Documentatie
5. Uitwerking van beoordeling presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen
6. Uitwerking van beoordeling presteren naar Opgaven

Tot slot

De leden van het visitatieteam van ECORYS hebben de procesgang gedurende de maatschappelijke visitatie van en de samenwerking met Woningbouwvereniging Hoek van Holland ervaren als zeer constructief, open en prettig. Wij danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Goed beheer en potentie op verdere ontwikkeling

WVH beheert circa. 2.000 eenheden in de deelgemeente Hoek van Holland van de gemeente Rotterdam. De deelgemeente heeft door zijn aard en ligging eerder een dorps, dan een stedelijk karakter. Het bezit is verhoudingsgewijs gedateerd; de verander- en onderhoudsopgave is daardoor relatief hoog. Het huurprijsniveau ligt enigszins boven het gemiddelde van Nederland en de (bouw)technische kwaliteit van het bezit is goed op orde.

WVH is een club met veel enthousiasme, nogal brede **doelstellingen** en een hoge **ambitie**. Op het gebied van nieuwe ontwikkelingen is er in zekere zin sprake van te veel en te hoge ambities, wat tegen WVH werkt op het moment dat de prestaties in relatie daarmee worden beoordeeld. Dit klemt eens te meer als WVH bij de realisering van bepaalde ambities afhankelijk is van de medewerking van anderen, waaronder de gemeente. Aldus bezien, is er sprake van ‘versnellen met de handrem er op’. Beperking, focus en een betere communicatie kan de waardering van de prestaties op dit gebied in beginsel verbeteren. Overigens is het oordeel over presteren op het vlak van beheer en onderhoud zondermeer goed te noemen.

Op het vlak van **de opgave** bestaat er enig verschil van inzicht tussen WVH en de gemeente. WVH heeft in 2006 het initiatief genomen om samen met een collega corporatie een visie te ontwikkelen op de (gewenste) toekomst van de (deel)gemeente; deze visie heeft (nog) niet geleid tot een gedeelde visie. Daarnaast zijn de prestatieafspraken tussen WVH en de gemeente niet definitief gemaakt. Tot slot speelt van tijd tot tijd de verhouding tussen de deelgemeente en de centrale stad een zekere rol. Door dit alles is het wat lastig om tot een faire (wederzijdse) beoordeling van het presteren op onderhavig vlak te komen. Constatering kan weliswaar zijn dat WVH soms meer wil dan het kan, maar ook dat de omstandigheden soms minder toelaten dan zij zou kunnen waarmaken.

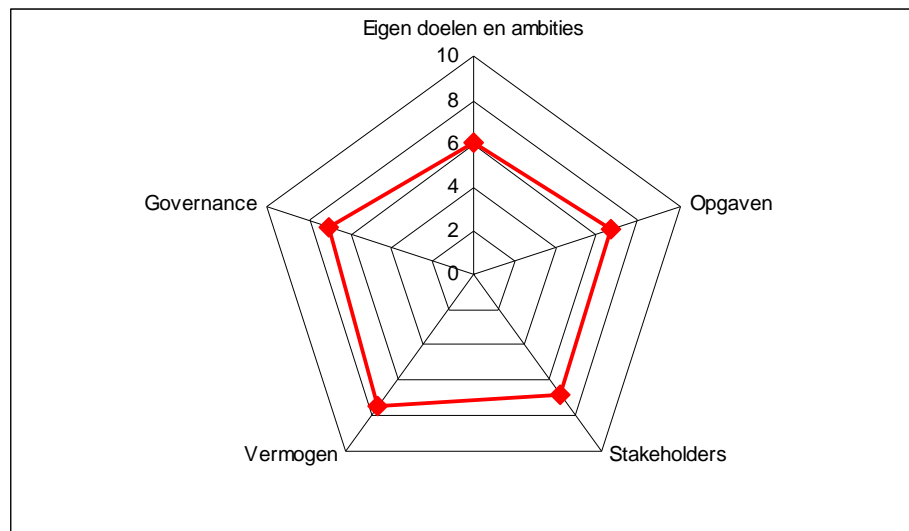
De **stakeholders** van WVH beoordelen de prestaties met een ruime voldoende. Dit geldt sterker voor de partners in business, dan voor de (deel)gemeente en de huurders. Overigens verlangen huurders soms zaken die mede door het beleid van de gemeente moeilijk realiseerbaar zijn, zoals doorstroming binnen de huurwoningenvoorraad. Mede door de hoge ambitie ontstaan bij stakeholders echter ook hoge verwachtingen. Voor WVH geldt dan vervolgens dat een adequaat verwachtingenmanagement een noodzakelijk aandachtspunt is.

Het **vermogen** van WVH maakt veel mogelijk; men benut dit vermogen adequaat en doet dat op efficiënte wijze. De corporatie hanteert een daarmee samenhangend en gebalanceerd risicomanagement. Al met al is WVH financieel gezond en is men in control voor wat betreft de risico's.

De **governance** bij WVH is goed op orde: de beoordeling van het functioneren van het bestuur en het intern toezicht zijn vastgelegd en geborgd via documenten waarbij de relevante codes worden onderschreven. Verder zijn de Raad van Commissarissen en de overige organen van WVH goed op de hoogte van de ontwikkelingen die zich voordoen binnen de corporatie. Feit is ook dat de governance structuur wat onnodig ingewikkeld lijkt; dit is in het verleden mogelijk mede oorzaak van enige bestuurlijke turbulentie geweest. Voorstelbaar is dat de huidige structuur nog eens op zijn wenselijkheid wordt beoordeeld.

WVH scoort (ruim) voldoende op de gebieden die beoordeeld zijn; via haalbare doelstellingen, duidelijke afspraken, structureel inzicht in de aanwezige opgaven en heldere rapportages over de uitvoering van de plannen kan dit oordeel verder positief worden beïnvloed. WVH heeft absoluut de potentie om hoger te scoren gezien het enthousiasme dat we hebben aangetroffen.

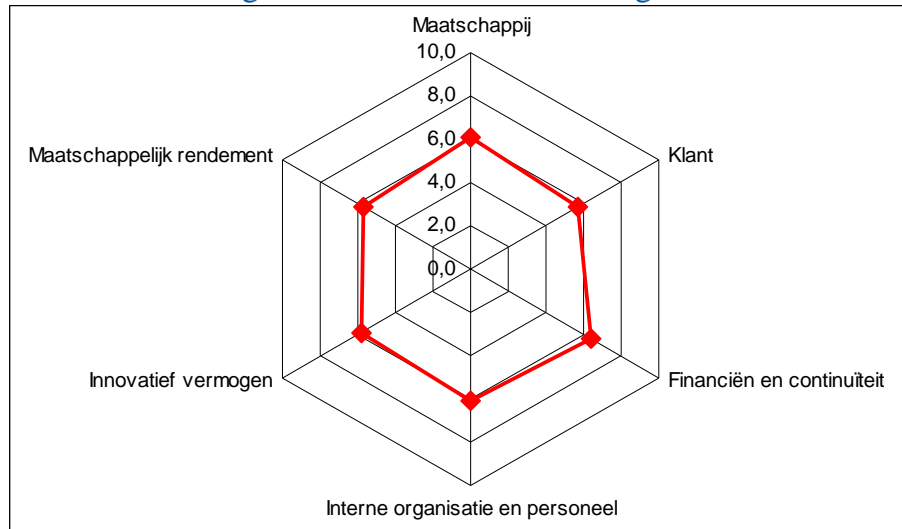
Totaalbeeld



WVH krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke prestaties zijn:

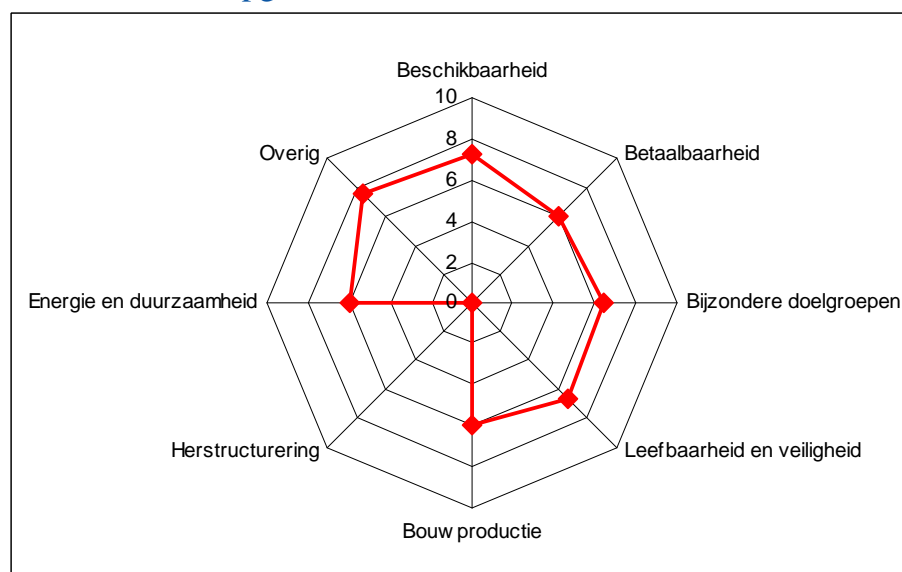
- Voldoende, indien de eigen ambities en doelstellingen het referentiekader zijn (Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen);
- Ruim voldoende, indien de opgaven in het werkgebied het referentiekader zijn (Presteren naar Opgaven);
- Ruim voldoende, waar het de betrokkenheid, de verwachtingen en de beoordeling van de stakeholders betreft (Presteren volgens Stakeholders);
- Ruim voldoende, indien deze worden afgezet tegen de financiële mogelijkheden van WVH en de mate van efficiëntie die daarbij aan de orde is (Presteren naar Vermogen en Efficiëntie);
- Ruim voldoende, wat betreft de invulling van governance (Presteren ten aanzien van Governance).

Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: voldoende



Het eindoordeel van het presteren naar eigen ambities en doelstellingen bedraagt een 6,0. Dit betekent dat de corporatie een voldoende scoort op dit onderdeel, maar dat er ruimte is voor verbeteringen. De verbetering heeft niet zo zeer te maken met de structuur van de beleidscyclus als wel met de aard en de inhoudelijke formulering van de doelstellingen. Enerzijds is het aantal geformuleerde doelstellingen zeer groot waardoor de doelstellingen op de primaire (maatschappelijke) taken ogenschijnlijk dreigen onder te sneeuwen, anderzijds is het gros van de doelstellingen niet SMART geformuleerd. Voorgaande werkt door in het stellen van realistische doelstellingen en het moeten doorschuiven van doelstellingen in de tijd. Ondanks dat de prestaties op de doelstellingen in het jaarverslag worden toegelicht ontbreekt in veel gevallen de directe relatie tussen het beoogde resultaat en de initiële doelstelling. Verder is de relatie tussen de thema's en doelstellingen niet altijd duidelijk. Zo wordt een doelstelling over de eigen medewerkers onder het thema 'Klant' gehangen, terwijl dit beter onder het thema 'Interne organisatie en personeel' zou kunnen worden gezet.

Presteren naar Opgaven: ruim voldoende



Het presteren naar opgaven van Woningbouwvereniging Hoek van Holland wordt met een ruime voldoende beoordeeld. Dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat het ontbreekt aan goede prestatieafspraken met de gemeente. Anderzijds doordat WVH te weinig initiatief toont om de maatschappelijke opgaven in het werkgebied te definiëren, voor zichzelf in een document vast te leggen, prestaties daarop te leveren en deze inzichtelijk te maken. Om tot prestatieafspraken te komen heeft WVH op eigen initiatief en in samenwerking met PWS in 2006 een woonvisie opgesteld. Echter, tot wederzijdse prestatieafspraken tussen de corporatie en de deelgemeente heeft dit niet geleid. In de periode 2006 tot en met 2008 heeft WVH gewerkt volgens de prestatieafspraken van de voorgaande jaren. WVH heeft de geleverde maatschappelijke prestaties in 2006-2008 aan de deelgemeente teruggekoppeld zonder daarbij te refereren aan de voorgaande prestatieafspraken. In 2009 hebben WVH en de deelgemeente nieuwe prestatieafspraken geformuleerd. Ondanks dat deze prestatieafspraken niet zijn ondertekend door de deelgemeente worden deze afspraken wel door WVH gehanteerd.

Presteren volgens Stakeholders: ruim voldoende

De stakeholders van Woningbouwvereniging Hoek van Holland beoordelen de prestaties van de corporatie met gemiddeld een ruime voldoende. Gemiddeld is hierin zeer sterk van toepassing omdat de beoordeling nogal uiteenloopt per type stakeholder. Daarnaast is er in de beoordeling per stakeholder een differentiatie gemaakt ten aanzien van prestaties aangaande de bestaande woningvoorraad en prestaties wat betreft de overige opgaven in het werkgebied, waaronder de (her)ontwikkelopgave. Alle stakeholders zijn van mening dat WVH goed presteert als het gaat om het onderhouden en verbeteren van de bestaande voorraad. In de overige opgaven is een verschil in beoordeling zichtbaar tussen enerzijds de zorgpartijen en anderzijds de overige stakeholders. De zorgpartijen zijn over het algemeen zeer tevreden met de prestaties van de corporatie op het gebied van zorggerelateerde opgaven. Echter, de prestaties op een aantal overige opgaven in het werkgebied worden door de andere stakeholders als onvoldoende bestempeld. Concluderend kan worden aangegeven dat WVH over het algemeen goed presteert volgens de stakeholders. Het verbeteren van de communicatie richting de stakeholders en het goed managen van de verwachtingen van de stakeholders kan het oordeel over de prestatie verder verbeteren.

Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende

Woningbouwvereniging Hoek van Holland is een corporatie met een vrij sterke en stabiele financiële positie. Om het vermogen maatschappelijk in te zetten doet de corporatie met name investeringen in de bestaande woningvoorraad, waaronder het energiezuiniger maken van de huurwoningen. Omdat deze investeringen niet worden doorberekend aan de huurders kunnen deze investeringen als onrendabel worden gezien. Op basis van de ontwikkeling van de solvabiliteit kan worden geconcludeerd dat de corporatie mogelijk ruimte heeft om het vermogen nog beter in te zetten ten bate van de maatschappij; indien echter de niet uit de balans blijvende verplichtingen in ogenschouw worden genomen, dan is deze conclusie niet gerechtvaardigd. Gezien de financiële positie en de toelichting daarop kan worden geconcludeerd dat de corporatie financieel 'in control' is.

Presteren op het gebied van Governance: ruim voldoende

De governance bij Woningbouwvereniging Hoek van Holland is goed op orde: de kwaliteit van het bestuur en intern toezicht zijn vastgelegd en geborgd middels documenten waarbij de relevante codes worden onderschreven. Verder is de Raad van Commissarissen op de hoogte van de ontwikkelingen die zich voordoen binnen de corporatie. In bovenstaande beoordeling worden presteren op ambities en doelstellingen, presteren op opgaven en volgens stakeholders nogmaals beoordeeld. Op het gebied van het onderdeel goed bestuur scoort WVH goed.

1 Woningbouwvereniging Hoek van Holland

1.1 Profiel

In 1947 werd de Woningbouwvereniging 'Rotterdam aan Zee' opgericht. Deze naam is in 1995 gewijzigd in Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH). De corporatie heeft 2.024 woonegelegenheden, alle gelegen in de gemeente Rotterdam, deelgemeente Hoek van Holland. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting typeert Woningbouwvereniging Hoek van Holland als een gemiddelde corporatie met een accent op eengezinswoningen.

1.2 Bezit

Wat betreft het woningbezit van Woningbouwvereniging Hoek van Holland geldt dat er een accent op eengezinswoningen ligt. Ook bezit WVH relatief veel hoogbouw in vergelijking tot het landelijke gemiddelde. De corporatie heeft daarentegen een laag percentage meergezinswoningen, al dan niet met lift.

Tabel 1.1 Woningbezit van Woningbouwvereniging Hoek van Holland

	WVH %	Landelijk %
Eengezinswoningen	60,4	43,6
Meergezinswoningen 4 etages zonder lift	15,5	27,5
Meergezinswoningen met lift	2,5	12,7
Hoogbouw	17,7	10,6
Eenheden verzorging	3,6	2,1
Overig	0,4	3,5
Onbekend	0,0	0,0
Totaal	100,0	100,0

Bron: Corporatie in Perspectief 2009, Woningbouwvereniging Hoek van Holland, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft een relatief oud woningbezit. Meer dan een derde van de woningvoorraad is gebouwd in de periode 1945-1959. Landelijk ligt dit aandeel op 14,5 procent. Ook is een groot deel van de woningen gebouwd in de periode 1970-1979 (30,1%), terwijl dit aandeel landelijk een stuk lager ligt (18,9%). WVH heeft relatief weinig woningen die in de periode na 1980 zijn gebouwd.

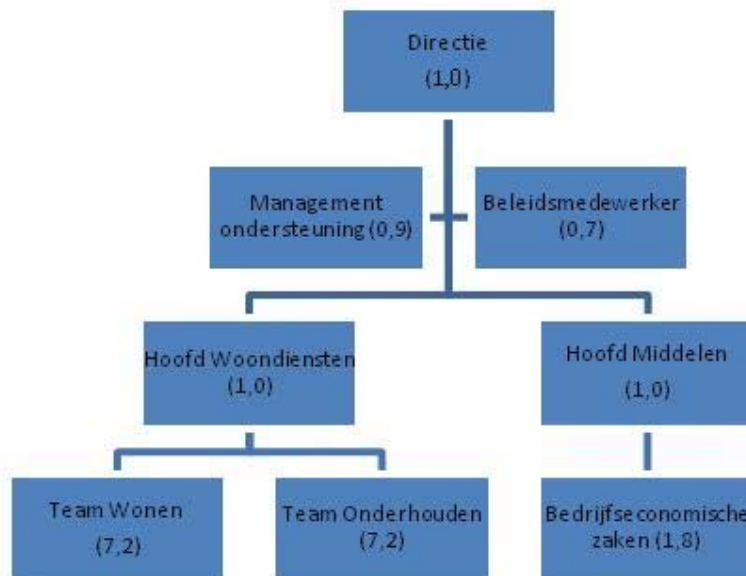
De gemiddelde huurprijs is vergelijkbaar met het landelijke niveau. Deze bedraagt €405, tegenover landelijk €402. De maximaal toegestane huur van 74% is licht hoger dan het landelijke gemiddelde van 71%, wat betekent dat de prijs-kwaliteitverhouding bij Hoek van Holland iets lager is. De huurprijsontwikkeling van de corporatie is vergelijkbaar met de ontwikkelingen in de referentiegroep en landelijk. Wat betreft de huurprijssegmentatie

heeft Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft een relatief hoog aandeel dure woningen: 12,4% ten opzichte van 5,5% landelijk. Het aandeel goedkope en betaalbare woningen is daardoor lager dan gemiddeld.

1.3 Organisatie

Woningbouwvereniging Hoek van Holland is een vereniging waarbij de Raad van afgevaardigden het hoogste orgaan is. De Raad van Commissarissen is de intern toezichhouder en de directeur-bestuurder heeft de dagelijkse leiding over de corporatie. Zoals blijkt uit figuur 1.1 telt Woningbouwvereniging Hoek van Holland ongeveer 20 fte. Voor het merendeel werken deze mensen op de afdeling woondiensten, die is opgesplitst in een team Wonen en een team Onderhouden.

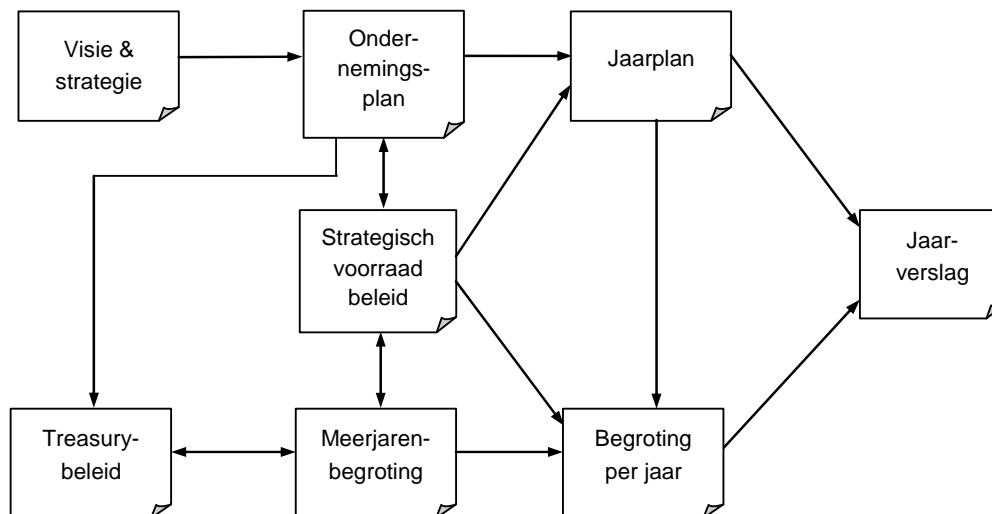
Figuur 1.1 Organogram Woningbouwvereniging Hoek van Holland



1.4 Beleidscyclus

In de periode 2006-2010 zijn er belangrijke stappen gezet met betrekking tot de beleidscyclus. Vanuit een visie is er door WVH een ondernemingsplan opgesteld waarin globale doelstellingen worden geformuleerd. Het ondernemingsplan dient vervolgens als basis voor de jaarplannen waarin de globale doelstellingen concreet worden gemaakt. Het ondernemingsplan wordt verder vertaald naar en gekoppeld aan het strategisch voorraadbeleid, de meerjarenbegroting en de meerjarenplanning voor het onderhoud. Onderstaande figuur geeft aan hoe de beleidscyclus van Woningbouwvereniging Hoek van Holland is opgebouwd:

Figuur 1.2 Beleidscyclus Woningbouwvereniging Hoek van Holland



Sinds 2007 worden de jaarplannen op een overzichtelijke manier opgenomen in de meerjarenbegroting. Punt van aandacht hierbij is het verschil in de relatie tussen de beoogde resultaten en het onderdeel wat. In het jaarverslag wordt door Woningbouwvereniging Hoek van Holland teruggekeken op de prestaties in het betreffende jaar. Vanaf het jaar 2008 wordt er een één op één relatie gelegd tussen de voorgenomen acties in de jaarplannen en de realisatie in het betreffende jaar. Daarin valt op dat de niet gerealiseerde doelstellingen niet terug komen in het volgende jaar maar wegvallen en een aantal prestaties in het geheel niet wordt toegelicht. Verder sluiten de genoemde resultaten niet altijd aan bij de initiële doelstelling. In de kwartaalrapportages wordt bijgehouden welke acties uit het jaarplan nog open staan en hoever deze zijn gevorderd. Voor de indeling van het nieuwe ondernemingsplan in 2010 hanteert WVH de richtlijnen van het INK-kwaliteitsmodel, waardoor de indeling van de documenten in de beleidscyclus gelijk wordt.

2 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)

2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van de corporatie wordt beoordeeld, is naar de eigen ambities en doelstellingen. Gezien het feit dat de maatschappelijke visitatie betrekking heeft op de jaren 2006 tot en met 2010 wordt het ondernemingsplan 2004-2006 'Een stap verder' in deze rapportage meegenomen. Om de borging van het beleid inzichtelijk te maken wordt een korte beschrijving gegeven van het ondernemingsplan 2010-2012. In het vervolg van dit hoofdstuk worden de concrete doelstellingen uit de meerjarenbegrotingen gekoppeld aan de feitelijk gerealiseerde prestaties waarna een beoordeling volgt.

2.2 Kerndocumenten

Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft een tweetal kerndocumenten die van belang zijn voor de maatschappelijke visitatie:

1. Ondernemingsplan WVH 2006-2008 'Een stap verder';
2. Ondernemingsplan 2010-2012.

Deze kerndocumenten worden hieronder besproken.

2.2.1 Ondernemingsplan WVH 2006-2008 'Een stap verder'

Woningbouwvereniging Hoek van Holland werkt aan een toekomst waarin klanten genieten van het wonen en waarin de corporatie de lokale partner voor wonen is. In het ondernemingsplan wordt een zestal thema's onderscheiden waarop de corporatie doelstellingen heeft geformuleerd. Dit zijn achtereenvolgens:

- Maatschappij;
- Klant;
- Financiën en continuïteit;
- Interne organisatie en personeel;
- Innovatief vermogen;
- Maatschappelijk rendement.

De eerste twee thema's (maatschappij en klant) omvatten de meeste doelstellingen. De doelstellingen op het gebied van maatschappij hebben betrekking op het huisvesten van doelgroepen, de kwaliteit van de woningvoorraad, het betrekken van bewoners bij beleid en beheer, leefbaarheid en wonen en zorg. Het thema 'Klant' heeft betrekking op het huurbeleid, verkoopbeleid, de bereikbaarheid van WVH, de dienstverlening en verwachtingen van belanghebbenden.

De concrete doelstellingen zijn geformuleerd in de jaarplannen, die onderdeel uitmaken van de jaarlijkse meerjarenbegroting. De resultaten op de doelstellingen worden in het jaarverslag toegelicht. In het ondernemingsplan 2006-2008 is opgenomen dat vanaf dat jaar met een interval van maximaal drie jaar een nieuw ondernemingsplan uitkomt. De beoordeling of er een nieuw ondernemingsplan moet verschijnen, wordt op dat moment onderdeel gemaakt van de vaste jaarlijkse plancyclus.

2.2.2 Ondernemingsplan 2010-2012

In het ondernemingsplan van 2010 is de missie opgenomen om als maatschappelijk ondernemer een woning en alle daaraan gerelateerde diensten te leveren aan mensen die willen wonen in Hoek van Holland en die op grond van hun maatschappelijke positie moeilijk op andere wijze zelf in hun huisvesting kunnen voorzien. Extra aandacht gaat uit naar mensen uit Hoek van Holland. Het ultieme doel is de lokale partner voor wonen te zijn. In het nieuwe ondernemingsplan is een zestal nieuwe thema's benoemd waarop de corporatie zichzelf doelstellingen stelt. De thema's die zijn benoemd hebben een andere indeling dan in het vorige ondernemingsplan, namelijk:

- Leiderschap en organisatie;
- Beleid en strategie;
- Medewerkers;
- Middelen;
- Hoofdproces;
- Resultaten.

De concrete doelstellingen worden wederom uitgewerkt in het jaarplan, welke is opgenomen in de meerjarenbegroting.

2.3 Meerjarenbegrotingen 2006 t/m 2009

Zoals vermeld worden de algemene doelstellingen uit het ondernemingsplan in de meerjarenbegroting verwoord in concrete jaarplannen. De meerjarenbegroting 2006 heeft dezelfde structuur als het ondernemingsplan 'Een stap verder'. Vanaf 2007 zijn de meerjarenbegrotingen opgedeeld in: jaarplan, de kwaliteit van de woningvoorraad en financiën en continuïteit. De jaarplannen in de meerjarenbegroting worden vanaf 2007 ingedeeld in:

- Doel;
- Wat;
- Beoogde resultaten;
- Wanneer;
- Middelen.

WVH heeft de doelstellingen op deze manier redelijk SMART geformuleerd. Bijlage 5 geeft een overzicht van de doelstellingen naar thema, waarbij de beoogde resultaten zijn opgesomd. De verslaglegging van de doelstellingen over de betreffende jaren wordt gedaan in de jaarverslagen. Daarin is vanaf 2007 een koppeling tussen de voorgenomen doelstellingen en gerealiseerde prestaties in tabelvorm opgenomen.

2.4 Overig beleid

2.4.1 Strategisch voorraadbeleid WVH

In 2009 is het strategisch voorraadbeleid door WVH opgesteld. Deze is in lijn met het ondernemingsplan van 2006, waarin de doelstellingen voor de vastgoedportefeuille zijn geformuleerd rondom de volgende onderwerpen:

1. Huisvesten doelgroepen;
2. Keuzevrijheid voor de klant;
3. Kwaliteit van de voorraad;
4. Differentiatie naar ligging / gebied;
5. Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
6. Omvang van de voorraad;
7. (Financiële) randvoorwaarden.

Aan de hand van vier beleidsvarianten is getoetst hoe deze scoren op doelstellingen en financiële randvoorwaarden. Op basis van deze score wordt een keuze gemaakt voor de beleidsvariant 'plus' te kiezen. Dit houdt in dat WVH naast een kwaliteitsslag in de bestaande voorraad extra nieuwbouw en extra maatschappelijke verkoop doorvoert.

2.4.2 Kiezen van partners in wonen en zorg

Woningbouwvereniging Hoek van Holland wordt regelmatig benaderd door zorginstellingen met het verzoek woonruimte voor hun cliënten te ontwikkelen. Uit oogpunt van eerlijkheid en transparantie heeft WVH dit document in 2008 opgesteld, waarin criteria staan die WVH hanteert bij het kiezen van samenwerkingspartners. Hiermee beoogt WVH te voldoen aan de regels van 'good governance'. WVH streeft in principe naar een gelijkmatige spreiding over de doelgroepen van tot stand te brengen woonruimte en voorzieningen, naar rato van het aantal personen dat tot de doelgroep behoort.

2.4.3 Sociaal plan WVH bij sloop en renovatie

Het sociaal plan is bedoeld om de onzekerheid onder bewoners over sloop en renovatie zo veel mogelijk weg te nemen, in kosten tegemoet te komen en de rechtspositie van bewoners te definiëren. Het is een aanvulling op het huurcontract. Het sociaal plan is opgesteld in 2002 in samenwerking met de huurdersvereniging.

2.4.4 Huurincassobeleid

Deze notitie is bedoeld om helderheid te bieden over wat Woningbouwvereniging Hoek van Holland doet om achterstanden te voorkomen en, als ze onverhoopt toch ontstaan, achterstanden in te lopen.

2.4.5 Drugsbeleid

In dit document wordt beleid geformuleerd inzake het kweken van hennep en andere soorten drugs in woningen van Woningbouwvereniging Hoek van Holland.

2.5 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Woningbouwvereniging Hoek van Holland ten aanzien van de eigen ambities en doelstellingen is gebaseerd op de volgende informatie:

- Jaarverslagen 2006-2009;
- Statusrapportage kwartaal 2008-2009.

In bijlage 5 is de uitwerking van de beoordeling van het presteren naar eigen ambities en doelstellingen opgenomen. Bij de beoordeling zijn de concrete doelstellingen uit de jaarplannen leidend en is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve elementen. Indien dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve onderdelen uit de documentatie. Onderstaande tabel bevat de cijfermatige beoordeling van het presteren op de eigen ambities en doelstellingen. Voor 2006 zijn slechts een beperkt aantal prestaties inzichtelijk, waardoor de onderstaande cijfers voor deze jaren zijn gebaseerd op een relatief klein aantal prestaties en niet alle thema's een cijfer hebben.

Tabel 2.2 Beoordeling Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

	2006	2007	2008	2009
Maatschappij	6,5	6,2	5,9	6,0
Klant	5,0	5,7	6,8	5,4
Financiën en continuïteit	-	5,7	7,5	6,0
Interne organisatie en personeel	-	6,5	5,8	6,0
Innovatief vermogen	-	5,0	-	6,6
Maatschappelijk rendement	7,0	5,0	4,3	6,7
Gemiddeld	6,2	5,7	6,1	6,1

In de tabel is te zien dat WVH voldoende presteert op de eigen ambities en doelstellingen. De beoordeling ligt tussen 5,7 en 6,2. Wat opvalt in de beoordeling is dat de prestaties in 2006 niet goed volgbaar en meetbaar zijn. Verder komt een groot aantal prestaties niet meer terug in de verslaglegging waardoor de prestatie in het geheel niet inzichtelijk is. De cijfermatige consequenties van het voorgaande komen terug in het beoordelen van de beleidscyclus. Voor elk jaar geldt dat er relatief veel doelstellingen worden gesteld en een aantal doelstellingen doorschuiven in de tijd. Daarnaast zijn de doelstellingen niet allemaal SMART geformuleerd en sluiten de genoemde prestaties niet altijd aan bij de initiële doelstellingen.

2.6 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: voldoende

Het beoordelingsschema betreffende Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek is bijgevoegd als bijlage. Ingevuld voor Woningbouwvereniging Hoek van Holland resulteert het volgende beeld.

Tabel 2.3 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
I. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de eigen ambities en doelen.	Dit betreft het gemiddelde cijfer over de prestaties in de periode 2006-2009.	6,0	70%	4,2
II. De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is.	De ambities en doelstellingen van WVH worden weergegeven in het ondernemingsplan en jaarplannen. Geconcludeerd kan worden dat de structuur van de beleidscyclus op orde is, echter dat de inhoudelijke invulling (waaronder SMART formuleren) van de doelstellingen voor verbetering vatbaar is. Het algemene beeld is dat WVH een groot aantal doelstellingen formuleert, waardoor de doelstellingen die ingaan op de primaire taken ondersneeuwen.	6	10%	0,6
III. De corporatie heeft de doelen die zij wil bereiken geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing. De doelen zijn in meetbare eenheden opgesteld op de prestatievelden.	De doelen zijn geconcretiseerd in een jaarplan, maar niet altijd SMART geformuleerd. Evengoed dat het verschil in beoogde resultaten en het onderdeel 'wat' niet altijd duidelijk is. Daarnaast zijn de doelstellingen qua planning en mogelijke prestatie niet altijd realistisch opgesteld, onder meer omdat de corporatie afhankelijk is van derden. In 2007, 2008 en 2009 is een ontwikkeling zichtbaar in de inzichtelijkheid van de prestaties ten opzichte van 2006.	6	10%	0,6
IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.	Ondanks dat de prestaties op de doelstellingen in het jaarverslag worden toegelicht, is het meten van de prestaties lastig. Dit wordt veroorzaakt doordat de prestatieomschrijving in veel gevallen niet aansluit bij de doelstellingen. Daarnaast worden niet zichtbaar conclusies getrokken en komen niet gerealiseerde doelstellingen niet altijd terug in het daaropvolgende jaar.	6	10%	0,6
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: 6,0				

Het eindoordeel van het presteren naar eigen ambities en doelstellingen bedraagt een 6,0. Dit betekent dat de corporatie een voldoende scoort op dit onderdeel, maar dat er ruimte is voor verbeteringen. De verbetering heeft niet zo zeer te maken met de structuur van de beleidscyclus als wel met de aard en de inhoudelijke formulering van de doelstellingen. Enerzijds is het aantal geformuleerde doelstellingen zeer groot waardoor de doelstellingen op de primaire (maatschappelijke) taken ondersneeuwen, anderzijds is het gros van

de doelstellingen niet SMART geformuleerd. Voorgaande werkt door in het stellen van realistische doelstellingen en het moeten doorschuiven van doelstellingen in de tijd. Ondanks dat de prestaties op de doelstellingen in het jaarverslag worden toegelicht ontbreekt in veel gevallen de directe relatie tussen het beoogde resultaat en de initiële doelstelling. Verder is de relatie tussen de thema's en doelstellingen niet altijd duidelijk. Zo wordt een doelstelling over de eigen medewerkers onder het thema 'Klant' gehangen, terwijl dit beter onder het thema 'Interne organisatie en personeel' zou kunnen worden gezet.

3 Presteren naar Opgaven (PnO)

3.1 Inleiding

Het tweede onderdeel waaraan de prestaties van Woningbouwvereniging Hoek van Holland worden gemeten is naar Opgaven. Het gaat hierbij om zowel regionale als lokale opgaven, waarbij de regionale opgaven betrekking hebben op de regio Rotterdam. De lokale opgaven hebben betrekking op de gemeente Hoek van Holland, het werkgebied van de corporatie. Na de beschrijving van de opgaven worden de prestatieafspraken gekoppeld aan de feitelijk geleverde prestaties, waarna een beoordeling volgt.

3.2 Regionale opgaven

Er is een viertal regionale documenten die voor Woningbouwvereniging Hoek van Holland in meer of mindere mate relevant zijn:

- Het Ruimtelijk Plan Regio Rotterdam 2020;
- De Visie op Zuid-Holland;
- Wonen in Rotterdam, een geactualiseerde woonvisie 2007-2010;
- Stadsvisie Rotterdam, ruimtelijke ontwikkelingsstrategie 2030;

In het Ruimtelijk Plan Regio Rotterdam, de Visie op Zuid-Holland en de stadsvisie Rotterdam is een algemene ontwikkeling is geschetst maar zijn geen concrete afspraken voor corporaties geformuleerd. In de geactualiseerde woonvisie is daarentegen gesteld dat de gemeente en de corporaties gedurende de periode 2006-2010 4.500 eigen woningen en 5.000 particuliere woningen opknappen. Dit is bedoeld om een kwaliteitsimpuls aan de bestaande voorraad te geven. Een verdere onderverdeling tussen de partijen is niet gemaakt, waardoor het aandeel van de individuele corporaties niet bekend is. Verder wordt in de documenten gesproken over voornemens om afspraken tussen de gemeente en corporatie te maken.

3.3 Lokale opgaven

In het grootste deel van de looptijd van deze maatschappelijke visitatie, 2006 tot en met 2008, heeft Woningbouwvereniging Hoek van Holland geen prestatieafspraken met de deelgemeente Hoek van Holland gehad. In deze periode zijn de prestatieafspraken 2001 tot en met 2005 van toepassing geweest. Verder heeft de corporatie in deze periode zelf opgaven geformuleerd en in 2008 geëvalueerd. Vanaf 2009 heeft de corporatie nieuwe prestatieafspraken gemaakt die een looptijd hebben tot 2013. Naast de prestatieafspraken heeft de corporatie verschillende convenanten afgesloten.

3.3.1 Prestatieafspraken Volkshuisvesting 2001-2005

Het opstellen van nieuwe afspraken na het verlopen van de prestatieafspraken 2001-2005 heeft op zich laten wachten, doordat de gemeente en WVH van mening waren dat prestatieafspraken volgend zouden moeten zijn op een woonvisie. Echter, een gezamenlijke woonvisie is nooit opgesteld. Door het ontbreken van prestatieafspraken hebben de prestatieafspraken 2001-2005 als uitgangspunt gediend voor de jaren 2006 tot en met 2008. Gezien de tijdsspanne van de maatschappelijke visitatie betekent dit dat de prestaties op deze prestatieafspraken worden meegenomen in de beoordeling. In deze prestatieafspraken komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Productie;
- Voorraad;
- Woonruimteverdeling;
- Verantwoordelijkheid buitenruimte en leefbaarheid;
- Zorg;
- Communicatie.

De afspraken zijn globaal en niet SMART geformuleerd. Dat wil zeggen dat er bijvoorbeeld geen aantallen zijn opgenomen betreffende de productie en dat er vaak volstaan wordt met een bepaalde ambitie. Ondanks dat in de initiële prestatieafspraken is opgenomen dat de afspraken jaarlijks worden geëvalueerd, zijn de afspraken in de jaren 2006 tot en met 2008 niet besproken omdat beiden hun energie zouden richten op de totstandkoming van nieuwe prestatieafspraken. Bijlage 6 bevat zowel een overzicht van de gemaakte prestatieafspraken als van de geleverde prestaties.

3.3.2 Woonvisie Hoek van Holland

Deze woonvisie uit 2006 is opgesteld door Woningbouwvereniging Hoek van Holland en PWS Rotterdam. In de woonvisie worden ontwikkelingsrichtingen vastgelegd die minder globaal zijn dan de uitspraken in de regionale woonvisie en de woonvisie van Rotterdam. Met de woonvisie wordt aansluiting gezocht bij bestaande woonvisies en plannen. De doelstellingen zijn als volgt:

- Bevordering van groene woonmilieus, eigen woningbezit en op peil houden van voorraad sociale woningen;
- Vasthouden en aantrekken midden en hoge inkomens;
- Verhoging bouwtempo, meer woningkwaliteit en meer particulier initiatief;
- Goede en gevarieerde woningbouw voor alle doelgroepen, waaronder starters en senioren;
- Handhaving van het dorpse karakter van Hoek van Holland;
- Bevordering van het toerisme;
- Economische impuls waarvan wonen een onderdeel is.

De woonvisie bevat verder een analyse van de huidige situatie in de bevolkingssamenstelling, woningvoorraad en knelpunten. Vervolgens worden ontwikkelingen in vraag en aanbod tot 2020 beschreven. Uit deze analyse volgt een beschrijving van hoe ambities gerealiseerd worden. Dat is in eerste plaats via het strategisch voorraadbeleid van WVH om de bestaande voorraad te verbeteren. Daarnaast wordt ingezet op nieuwbouw. Tot slot volgt een aantal acties voor de korte termijn en (middel)lange termijn, welke de woonvisie concretiseren. Deze woonvisie is één van de onderleggers voor de Gebiedsvi-

sie Hoek van Holland 2030 en is destijds door de corporaties opgesteld om richting te geven aan de op te stellen prestatieafspraken met de (deel)gemeente.

3.3.3 Gebiedsvisie Hoek van Holland 2030

In de gebiedsvisie is opgenomen dat Hoek van Holland: de beste evenementenbadplaats wil worden, een aantrekkelijke woonkern wil zijn en blijven en de bedrijvigheid wil versterken. Deze ambities zijn vastgelegd in het Gebiedsidee Hoek van Holland 2020/2030, welke in het voorjaar 2008 is vastgesteld. De ambities zijn verankerd in de twee pijlers van de Stadsvisie Rotterdam 2030. Na vaststelling van het Gebiedsidee is gestart met de Gebiedsvisie. Om van idee tot visie te komen is daarbij vanuit diverse invalshoeken nader onderzoek gedaan:

- Het woningbouwprogramma is nader verkend.
- De ontwikkeling van sociale en maatschappelijke voorzieningen is in beeld gebracht.
- De ontwikkeling vrijetijdseconomie, van de bedrijventerreinen en de mogelijkheden voor een distributiecentrum of themapark zijn bekeken.
- De randvoorwaarden vanuit duurzaamheid en milieu zijn gedefinieerd.
- De opgave ten aanzien van bereikbaarheid is onderzocht.

De gebiedsvisie Hoek van Holland 2030 bundelt de studies en vertaalt deze in een concreet uitvoeringsprogramma. Het programma moet er voor zorgen dat de gestelde ambities in 2030 gerealiseerd zijn. Voor deze gebiedsvisie geldt, evengoed als voor de regionale opgaven, dat er geen concrete prestatieafspraken in worden geformuleerd maar het een algemeen richtinggevend document is om te komen tot prestatieafspraken tussen de corporatie en de gemeente.

3.3.4 Woonafspraken 2009-2013

De Woonafspraken vormen de prestatieafspraken tussen de gemeente en Woningbouwvereniging Hoek van Holland en zijn een vervolg op de gebiedsvisie. Deze afspraken bestaan uit een raamovereenkomst en drie deellovereenkomsten, waarvan de deellovereenkomst 'Productie nieuwbouwwoningen' de belangrijkste is. Over deze deellovereenkomst is tot op heden geen overeenstemming bereikt tussen beide partijen. Omdat zowel de gemeente als de corporatie de overeenkomsten als één geheel zien, is geen van de overeenkomsten officieel bekrachtigd. Ondanks het ontbreken daarvan handelt Woningbouwvereniging Hoek van Holland naar de prestatieafspraken die zijn geformuleerd. De corporatie en de gemeente hebben deze woonafspraken geëvalueerd tijdens overleggen, waarvan verslagen zijn gemaakt.

In de raamovereenkomst spreken de gemeente en Woningbouwvereniging af deellovereenkomsten te sluiten over de productie van nieuwbouwwoningen, de bestaande voorraad en de huisvesting van bijzondere doelgroepen. De raamovereenkomst heeft tot doel een aantal proces- en procedureafspraken vast te leggen. Binnen de deellovereenkomsten worden de afspraken concreet gemaakt. Over het algemeen zijn de gemaakte afspraken weinig concreet en in de meeste gevallen niet SMART geformuleerd. Binnen de deelaafspraken wordt bijvoorbeeld met een inspanningsverplichting volstaan. In bijlage 6 is een overzicht gegeven van de gemaakte prestatieafspraken, waarbij tevens de prestaties zijn weergegeven.

3.3.5 Convenanten

In aanvulling op regionale en lokale opgaven heeft Woningbouwvereniging Hoek van Holland een aantal convenanten gesloten.

Actieplan woonoverlast

Het actieplan woonoverlast is opgesteld in 2009. De doelstelling is dat het aantal mensen dat vaak overlast ondervindt in 2014 met een kwart afgenomen is. Verder wordt er naar gestreefd dat elke overlastsituatie binnen drie maanden wordt beëindigd. De gemeente, politie en woningcorporaties hebben daarom een gezamenlijk actieplan opgesteld.

Convenant Preventie Huisuitzetting Rotterdam

Dit convenant verbindt de gemeente Rotterdam, de Kredietbank, GGD Rotterdam Rijnmond en de Rotterdamse woningcorporaties in het vormgeven en realiseren van een aanpak om huisuitzettingen van huurders te voorkomen. De corporaties hebben hierin een signalerende en doorverwijzende rol. Er worden concrete werkafspraken gemaakt die periodiek herzien worden. Het convenant is afgesloten voor de periode 2008 tot en met 2010.

Samenwerkingsovereenkomst Wonen, Zorg, Veiligheid en Welzijn

De gemeente Rotterdam, de deelgemeente Hoek van Holland, zorginstellingen en betrokken stichtingen komen met WVH wensen hiermee tot samenwerking te komen op de vier taakvelden wonen, zorg, veiligheid en welzijn ten behoeve van senioren en gehandicapten in Hoek van Holland. De diensten op de vier taakvelden worden zo goed mogelijk afgestemd op de behoeften en wensen van belanghebbenden. Het doel is een samenhangend aanbod van diensten te ontwikkelen waarmee ouderen en gehandicapten zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen. De samenwerking is gestart op 1 januari 2006 en geldt voor onbepaalde tijd. Tenminste één maal per twee jaar wordt de samenwerking geëvalueerd.

3.4 Presteren naar Opgaven

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Woningbouwvereniging Hoek van Holland ten aanzien van de opgaven in het werkgebied is gebaseerd op de volgende documentatie:

- Jaarverslagen 2006-2009;
- Overzicht prestaties en inspanning WVH (2006-2008).

De uitwerking van de beoordeling van het presteren naar opgaven in het werkgebied is weergegeven in bijlage 6. Voor de jaren 2006, 2007 en 2008 zijn de prestaties beoordeeld op basis van de prestatieafspraken van 2001-2005, omdat de corporatie hier voor deze jaren naar is blijven handelen. Ondanks het niet ondertekenen van de prestatieafspraken voor 2009-2013 handelt de corporatie sinds 2009 naar deze nieuwe afspraken. Voor de beoordeling van de prestaties van 2009 zijn de woonafspraken voor 2009-2013 daarom gehanteerd. Noch de jaarverslagen, noch het overzicht prestaties leggen een relatie met de gemaakte afspraken. Het overzicht prestaties gaat daarnaast vooral in op de prestaties die de corporatie eventueel in de toekomst zou kunnen realiseren. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve elementen, waar dit niet mogelijk was is de beoordeling meer kwalitatief van aard. De resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 3.1 Beoordeling Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling 2006-2008	Beoordeling 2009
Beschikbaarheid	7,5	6,5
Betaalbaarheid	6,0	-
Bijzondere doelgroepen	-	6,4
Leefbaarheid en veiligheid	6,5	7,0
Bouwproductie	-	6,0
Herstructurering	-	-
Duurzaamheid en energie	-	6,0
Overig	7,5	7,7
	6,9	6,6

In de tabel is te zien dat WVH ruim voldoende presteert op de prestatieafspraken die met de gemeente zijn gemaakt. De beoordeling voor de jaren 2006-2008 is gebaseerd op de prestatieafspraken die in eerste instantie zijn gemaakt voor de jaren 2001-2005. Echter, door het ontbreken van nieuwe prestatieafspraken zijn deze doorgeschoven naar de drie daaropvolgende jaren. De prestaties die WVH levert op deze generieke, niet SMART, geformuleerde afspraken zijn precies voldoende. In 2009 zijn de niet ondertekende prestatieafspraken 2009-2013 het uitgangspunt geweest. Ondanks dat deze niet zijn ondertekend houdt de corporatie zich hier wel aan. De prestaties op deze, wederom generieke afspraken zijn slechts iets beter dan de prestaties op de voorgaande prestatieafspraken. Niet alle thema's bevatten een cijfermatige beoordeling, dit is het geval wanneer er geen prestatieafspraken zijn gemaakt op dit specifieke thema of de afspraken refereren aan een specifiek jaartal in het verleden. Het gewogen gemiddelde van het presteren naar opgaven bedraagt een 6,8.

3.5 Presteren naar Opgaven: ruim voldoende

Het beoordelingsschema betreffende Presteren naar Opgaven uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningbouwvereniging Hoek van Holland resulteert het volgende beeld.

Tabel 3.2 Presteren naar Opgaven in het werkgebied

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
I De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.	Het gemiddelde cijfer van de prestaties over de periode 2006-2008 bedraagt een 6,9. Voor 2009 zijn de prestaties beoordeeld met een 6,6. In de berekening van het gemiddelde zijn alle jaren meegenomen, dus drie maal 6,9 en een maal 6,6.	6,8	70%	4,8
II De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant ook landelijk en	De corporatie heeft prestatieafspraken met de deelgemeente opgesteld die in eerste instantie van kracht waren voor de periode 2001-2005. Vanaf 2006 zijn deze afspraken leidend geweest, omdat nieuwe afspraken uitbleven. In 2006 heeft WVH in samen-	6,0	10%	0,6

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
regionaal, voordoen.	werking met PWS een woonvisie opgesteld als opmaat naar nieuwe prestatieafspraken. In 2009 zijn er opnieuw afspraken opgesteld, maar deze zijn niet ondertekend. Wel zegt de corporatie zich aan deze afspraken te houden.			
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.	De corporatie vertaalt de (zeer globale) prestatieafspraken niet naar concrete en meetbare doelen. De aanwezige maatschappelijke opgaven worden niet expliciet en onderbouwd beschreven. Wel worden maatschappelijke prestaties extern verantwoord in de jaarverslagen en heeft de corporatie met de gemeente gecommuniceerd over de prestaties 2006-2008. De corporatie heeft aangegeven welke samenwerking is benodigd.	6,0	10%	0,6
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelen en trekt daaruit conclusies.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft geen ondertekende prestatieafspraken met de (deel)gemeente. Echter, er is periodiek overleg over de opgaven in het werkgebied. Het overleg dat de corporatie heeft met de zorgpartijen gaat in op de voortgang en de realisatie van de aan zorg gerelateerde opgaven. De corporatie en de (deel)gemeente hebben een verschil van inzicht in de opgaven, waardoor de aanwezige opgaven en de realisatie niet altijd overeenkomen.	6,0	10%	0,6
Presteren naar Opgaven: 6,6				

Het presteren naar opgaven van Woningbouwvereniging Hoek van Holland wordt met een ruime voldoende beoordeeld. Dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat het ontbreekt aan goede prestatieafspraken met de gemeente. Anderzijds doordat WVH te weinig initiatief toont om de maatschappelijke opgaven in het werkgebied te definiëren, voor zichzelf in een document vast te leggen, prestaties daarop te leveren en deze inzichtelijk te maken. Om tot prestatieafspraken te komen heeft WVH op eigen initiatief en in samenwerking met PWS in 2006 een woonvisie opgesteld. Echter, tot wederzijdse prestatieafspraken tussen de corporatie en de deelgemeente heeft dit niet geleid. In de periode 2006 tot en met 2008 heeft WVH gewerkt volgens de prestatieafspraken van de voorgaande jaren. WVH heeft de geleverde maatschappelijke prestaties in 2006-2008 aan de deelgemeente teruggekoppeld zonder daarbij te refereren aan de voorgaande prestatieafspraken. In 2009 hebben WVH en de deelgemeente nieuwe prestatieafspraken geformuleerd. Ondanks dat deze prestatieafspraken niet zijn ondertekend door de deelgemeente worden deze afspraken wel door WVH gehanteerd.

4 Presteren volgens Stakeholders (PvS)

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van het overleg en de samenwerking dat de corporatie heeft met de stakeholders. Verder worden de uitkomsten van de stakeholdersbijeenkomst toegelicht. Het laatste onderdeel van dit hoofdstuk bevat de beoordeling op het gebied van presteren volgens stakeholders.

4.2 Samenwerking, overleg en onderzoek

Woningbouwvereniging Hoek van Holland kent de stakeholders in het werkgebied, de deelgemeente Hoek van Holland. De corporatie biedt de stakeholders via verschillende wegen de mogelijkheid invloed uit te oefenen op het beleid. Onderstaande paragrafen geven een opsomming van de verschillende vormen van betrokkenheid van de stakeholders bij WVH. Daarnaast wordt kort ingegaan op de dienstverlening van de corporatie met het oog op het KWH-Huurlabel.

Raad van Afgevaardigden

De Raad van Afgevaardigden heeft namens de vergadering van leden een aantal bevoegdheden. Deze bevoegdheden zijn in de statuten vastgelegd. Eén van de belangrijkste bevoegdheden van de Raad van Afgevaardigden is het benoemen en ontslaan van commissarissen. De werkzaamheden van de Raad van Afgevaardigden zijn gericht op de vereniging en alle leden, en niet op het individuele lid. De raad van afgevaardigden is een belangrijk klankbord voor WVH. Statutair is vastgelegd dat de raad van afgevaardigden bestaat uit zeven afgevaardigden. Feitelijk kent de raad van afgevaardigden per 31 december 2009 nog acht leden. Volgens het rooster van aftreden wordt in 2010 het aantal afgevaardigden teruggebracht naar zeven.

Huurdersoverleg

WVH heeft het overleg met haar huurders geregeld in een participatieovereenkomst. Dit heeft tot doel WVH beter in staat te stellen in te spelen op de wensen van de huurders. Ook wordt op deze manier het draagvlak bij huurders voor beslissingen vergroot. Overleg met de huurders vindt plaats op twee niveaus. Over beleidszaken die alle huurders aangaan, praat WVH met Huurdersvereniging Houdt Zicht, en over zaken op wijk- of complexniveau, met bewonerscommissies.

Met ingang van 1 januari 2009 is de nieuwe Overlegwet van kracht. Veel van de in de wet opgenomen onderwerpen zijn al in de participatieovereenkomst tussen Houdt Zicht en WVH opgenomen. Eind 2009 hebben Houdt Zicht en WVH opnieuw bekeken. WVH heeft daarop een voorstel aan Houdt Zicht gedaan om de overeenkomst conform de Overlegwet aan te passen.

Huurdersvereniging 'Houdt Zicht'

Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft in 1999 een participatieovereenkomst getekend met de huurdersvereniging 'Houdt Zicht'. Daarin hebben de corporatie en de huurdersvereniging afspraken gemaakt omtrent een negental onderwerpen, te weten:

- overleg;
- onderwerpen;
- advies;
- gekwalificeerd adviesrecht;
- instemmingsrecht;
- informatieverstrekking;
- representativiteit;
- bijdrage;
- duur.

Bovenstaande overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd en wordt na een jaar geëvalueerd, om zonodig bijgesteld te worden. Begin 2010 hebben beide partijen een nieuwe overeenkomst gesloten.

Contact met stakeholders

De contacten met stakeholders verlopen enerzijds via het jaarlijkse belanghebbendenoverleg waarin thematisch een onderwerp wordt behandeld. Anderzijds vindt afstemming en overleg voornamelijk bilateraal plaats op projectniveau. In het zorgplatform W2ZV, dat WVH faciliteert en waarin WVH tevens participeert, komen de betrokken zorgpartners veel bijeen met als bindend thema woonservicegebied.

Belanghebbenoverleg

Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft eenmaal per jaar overleg met de belanghebbenden. Middels dit overleg worden de belanghebbenden in eerste plaats geïnformeerd over de prestaties van de corporatie over het afgelopen jaar. Ook wil WVH de voorkeuren van belanghebbende partijen op het gebied van volkshuisvesting leren kennen, ideeën opdoen en de maatschappelijke inbedding van de corporatie versterken. Met het belanghebbendenoverleg beoogt WVH verder de contacten met belanghebbenden en tussen belanghebbenden te intensiveren. Belanghebbendenbijeenkomsten van verschillende partijen zijn platforms voor informatie-uitwisseling, ideeontwikkeling en onderlinge beïnvloeding. In 2009 is via het jaarlijks belanghebbendenoverleg ruimte geboden om de beleidsvoornemens van WVH te beïnvloeden.

KWH-label

De corporatie heeft een jaarlijks KWH onderzoek en rapport. De dienstverlening van de corporatie wordt beoordeeld op een tiental gebieden. Dit zijn onder andere Corporatie bellen, Woning veranderen, Woning onderhouden, Klachten afhandelen en Woning verlaten. Over het algemeen zijn de klanten tevreden over de dienstverlening van WVH. Omdat alle eindcijfers minimaal een 7,0 zijn, komt WVH in aanmerking voor een label.

4.3 Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie

In overleg met Woningbouwvereniging Hoek van Holland is er voor gekozen de stakeholders door middel van een stakeholderbijeenkomst te betrekken bij de maatschappelijke

visitatie. Vanwege de geringe omvang van het werkgebied van WVH is besloten een enkele stakeholderbijeenkomst te houden. Het programma van de bijeenkomst bestond uit een korte toelichting op de maatschappelijke visitatie en het doel van de stakeholderbijeenkomst, waarna een profielschets van WVH werd gegeven. Deze laatste werd onderschreven door de aanwezigen. Vervolgens is de stakeholders via drie rondes gevraagd de prestaties van de corporatie te beoordelen op het gebied van:

1. Ambities en doelstellingen;
2. Opgaven in het werkgebied;
3. Boodschap aan WVH.

De eerste twee rondes werden ingeleid met een kort overzicht van de relevante informatie over WVH met betrekking tot het onderwerp. Middels een enquêteformulier is de stakeholders gevraagd om aan te geven welk belang zij de genoemde doelstelling of opgave toedichten om vervolgens een cijfermatig oordeel te geven over de prestaties van WVH op het betreffende onderdeel. In de derde ronde is de stakeholders ruimte gegeven voor een aanvullende beoordeling en een 'boodschap' aan de corporatie. Aansluitend aan ieder van de rondes vond een discussie plaats waarin de aanwezigen de mogelijkheid kregen hun beoordeling toe te lichten.

Naast de stakeholderbijeenkomst is een tweetal stakeholders bij de maatschappelijke visitatie betrokken door middel van telefonische interviews en heeft een persoonlijk interview plaatsgevonden met twee vertegenwoordigers van de (deel)gemeente.

Bijlage 3 geeft een overzicht van de betrokken stakeholders.

In onderstaande subparagrafen worden de meningen en oordelen van de stakeholders weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de stakeholders en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

4.3.1 Oordeel van de stakeholders

De stakeholders die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie van Woningbouwvereniging Hoek van Holland, en daarmee een mening hebben gegeven over de corporatie en een cijfer hebben toegekend over het presteren van de corporatie, hadden de volgende achtergrond:

- (deel)gemeente (2 stakeholders);
- Raad van Afgevaardigden (1 stakeholder);
- Huurdersvereniging (1 stakeholders);
- Zorgorganisaties (3 stakeholders).

Ambities van WVH

Wat betreft de ambities en doelstellingen van de corporaties geven een tweetal zorgpartijen aan niet de gehele breedte van de ambities te kunnen beoordelen. De overige stakeholders zijn van mening dat de corporatie zichzelf te veel doelstellingen stelt, waaronder een aantal voor een corporatie vanzelfsprekende doelstellingen. De ambitie is volgens een deel van de stakeholders (exclusief twee zorgorganisaties, omdat deze het gehele werkveld niet kunnen overzien) niet alleen te groot, maar heeft tevens een aantal doelstellingen dat dit deel van de stakeholders als niet reëel bestempelen. Voorgaande heeft niet

alleen betrekking op de ambities an sich, maar ook op het totaal van ambities. Verder geven dezelfde stakeholders aan dat de corporatie een slag zou kunnen maken in het vertalen van de aanwezige ambities in concrete plannen en de daadwerkelijke uitvoering daarvan.

Opgaven in het werkgebied

Woningbouwvereniging Hoek van Holland scoort goed waar het gaat om de bestaande voorraad. De tevredenheid van de stakeholders over de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad is breed gedragen. Verder zijn de stakeholders te spreken over de wijze waarop de corporatie de woningen in de bestaande voorraad opwaardeert, zonder daarvoor een huurprijsverhoging door te voeren. Dit betekent echter niet dat er geen investeringen meer hoeven te worden gedaan in de bestaande woningvoorraad.

Tegenover de tevredenheid over de bestaande voorraad staat het oordeel van een deel van de stakeholders (exclusief twee zorgorganisaties) ten aanzien van de andere, met name (her)ontwikkelopgaven, in het werkgebied. De stakeholders die werkzaam zijn op het gebied van de zorg zijn overwegend positief over de manier waarop de corporatie een coördinerende en initiatiefnemende rol inneemt in dit werkveld. Zo is WVH trekker in het WZZV overleg en neemt de corporatie initiatieven van de zorgpartijen over om hier actief mee aan de slag te gaan. Samenvattend zijn de zorgpartijen tevreden over de manier waarop de corporatie zorggerelateerde opgaven oppakt en uitvoert.

Waar de zorgpartijen in hun oordeel positief zijn, zijn de overige stakeholders een andere mening toegedaan. Ondanks dat de corporatie in gevallen afhankelijk kan zijn van de gemeente bij het verwerven van grondposities en daarmee het bouwen van woningen, geven deze stakeholders aan dat de corporatie te weinig initiatief toont in het vinden van alternatieven en het nemen van eigen verantwoordelijkheid in het creëren van mogelijkheden. Zo ligt er in de deelgemeente Hoek van Holland een grote opgave in de bestaande woningvoorraad, zoals de herontwikkeling van het Bertus Bliekhuis dat reeds jaren onderweg is. Een ander belangrijk onderwerp dat de stakeholders te weinig terug zien bij de corporatie is beleid dat is gericht op doorstroming. Doordat WVH streeft naar marktconforme huren en bij mutatie de huurprijs wordt verhoogd, verruilen ouderen hun eenzinswoning niet tegen een seniorenwoning met een relatief hoge huurprijs. Hierdoor stagneert de doorstroming en zijn de kansen voor jongeren en starters beperkt. Mogelijkheden die WVH heeft ten aanzien van het aanbieden van woningen met Koopgarant worden niet genoeg door de corporatie opgepakt. De huurprijsverhoging heeft verder tot gevolg dat de betaalbaarheid onder druk komt te staan en de kansen van huishoudens met een laag inkomen worden beperkt. Deze stakeholders zijn van mening dat de corporatie zich meer zou kunnen richten op haar sociale taak; het huisvesten van de doelgroep.

Organisatie en klant

Woningbouwvereniging Hoek van Holland is organisatorisch goed op orde en de corporatie wordt ervaren als een open organisatie die makkelijk te benaderen is. Echter, een aantal stakeholders geeft aan dat de corporatie bureaucratisch is in termen van de hoeveelheid regels die zijn opgesteld en de strikte manier waarop deze regels worden nageleefd. De corporatie verschuilt zich bij vragen van stakeholders achter deze regels door antwoorden te geven die technisch correct zijn; empathie richting de stakeholders ontbreekt.

Boodschap

De stakeholders hebben als belangrijkste boodschap aan WVH:

- Focus aanbrengen in de ambities;
- Overgaan van het formuleren van ambities naar de uitvoering;
- Klantgerichter te werk gaan;
- Meer investeren in de maatschappelijke opgaven.

Rapportcijfer

Het overkoepelende rapportcijfer dat de stakeholders geven is een 7,2 gemiddeld, waarbij de cijfers uiteenlopen van een 5,8 tot een 9,0. In enkele cijfers van de stakeholders is een tweedeling zichtbaar tussen de prestaties op het gebied van de bestaande voorraad en prestaties op het gebied van de overige opgaven, waaronder (her)ontwikkeling.

4.4 Presteren volgens Stakeholders: ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek aangaande stakeholders is als bijlage toegevoegd. Onderstaande tabel geeft de beoordeling van het presteren volgens stakeholders weer voor Woningbouwvereniging Hoek van Holland.

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings-factor	Gewogen oordeel
Ia. De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie (vermogen). Ib. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders.	In het oordeel van de stakeholders is een tweedeling zichtbaar tussen de stakeholders die deel uitmaken van het WZZV overleg en de overige stakeholders. De cijfers hebben een grote bandbreedte, variërend van een 5,8 tot een 9,0.	7,2	70%	5,0
II. De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland kent alle relevante stakeholders in het werkgebied en heeft overleg. In het kennen van de verwachtingen, wensen en verlangens is geen verschil zichtbaar tussen de verschillende stakeholders. In het beschrijven van deze verwachtingen, wensen en verlangens en het aangaan van de dialoog is een verschil zichtbaar in enerzijds de zorgpartijen en anderzijds de overige stakeholders.	6	10%	0,6
III. De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of	In opvolging van bovenstaande is ook een tweedeling zichtbaar in het aangeven aan welke verwachtingen kan worden voldaan	6	10%	0,6

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.	en de manier waarop dit in het eigen beleid wordt verwerkt. Terwijl de zorgpartijen aangeven dat de corporatie de trekker is van het overleg en de ingebrachte onderwerpen actief oppakt, geeft de corporatie bij de overige stakeholders niet in voldoende mate inzicht in de mate waarin de corporatie kan voldoen aan de verwachtingen, wensen en verlangens.			
IV. De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland informeert de stakeholders over het algemeen goed. De corporatie pakt onderwerpen van de zorgpartijen actief op en gaat hier mee aan de slag. De overige stakeholders worden voornamelijk gehoord.	6	10%	0,6
Presteren volgens Stakeholders: 6,8				

De stakeholders van Woningbouwvereniging Hoek van Holland beoordelen de prestaties van de corporatie met gemiddeld een ruime voldoende. Gemiddeld is hierin zeer sterk van toepassing omdat de beoordeling nogal uiteenloopt per type stakeholder. Daarnaast is er in de beoordeling per stakeholder een differentiatie gemaakt ten aanzien van prestaties aangaande de bestaande woningvoorraad en prestaties wat betreft de overige opgaven in het werkgebied, waaronder de (her)ontwikkelopgave. Alle stakeholders zijn van mening dat WVH goed presteert als het gaat om het onderhouden en verbeteren van de bestaande voorraad. In de overige opgaven is een verschil in beoordeling zichtbaar tussen enerzijds de zorgpartijen en anderzijds de overige stakeholders. De zorgpartijen zijn over het algemeen zeer tevreden met de prestaties van de corporatie op het gebied van zorggerelateerde opgaven. Echter, de prestaties op een aantal overige opgaven in het werkgebied worden door de andere stakeholders als onvoldoende bestempeld. Concluderend kan worden aangegeven dat WVH over het algemeen goed presteert volgens de stakeholders. Het verbeteren van de communicatie richting de stakeholders en het goed managen van de verwachtingen van de stakeholders kan het oordeel over de prestatie verder verbeteren.

5 Presteren naar Vermogen (PnV)

5.1 Inleiding

Het SEV-referentiekader betreffende de vraag of de corporatie presteert naar vermogen is nog in ontwikkeling. In de eerder uitgevoerde visitaties heeft ECORYS een aanpak ontwikkeld die via twee invalshoeken de prestaties meet:

- De gegevens van het CFV betreffende investeringen, bedrijfsvoering en de financiële positie, en de gegevens van het WSW betreffende kasstromen en kredietwaardigheid;
- De eigen filosofie en het financieel beleid van WVH inzake het vraagstuk presteren naar vermogen.

Om de prestaties van WVH op het gebied van vermogen te beoordelen is zowel gebruik gemaakt van de gegevens van het Centraal Fonds Volkshuisvesting als het eigen financieel beleid.

5.2 Inventarisatie en beoordeling door het CFV

In onderstaande subparagrafen worden de gegevens inzake volkshuisvestelijke gegevens, bedrijfsvoering, vastgoedwaarde en de financiële positie in de jaren 2006 tot en met 2008 toegelicht. Waar realisaties/prognoses voor de jaren 2009 tot en met 2012 beschikbaar zijn worden deze tevens toegelicht. Woningbouwvereniging Hoek van Holland wordt in deze inventarisatie vergeleken met zowel de referentiegroep (CFV Rf06 Gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen) als met het gemiddelde in Nederland.

5.2.1 Volkshuisvestelijke gegevens

De volkshuisvestelijke gegevens zijn onderverdeeld naar uitgaven aan onderhoud en woningverbetering, uitgaven aan leefbaarheid, mutaties in het bezit en de realisatie-index.

Uitgaven aan onderhoud en woningverbetering

De kosten voor het klachtenonderhoud verricht door WVH zijn lager dan dat van de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. Het mutatieonderhoud en planmatig onderhoud zijn daarentegen hoger dan de referentiegroep, waarbij de corporatie een lagere mutatiegraad heeft.

Tabel 5.1 Onderhoudskosten, 2006-2008

	Totalen x €1.000			In € per vhe 2008		
	2006	2007	2008	Corporatie	Referentie	Landelijk
Klachtenonderhoud	472	496	455	225	281	300
Mutatieonderhoud	156	69	475	235	175	186
Planmatig onderhoud	2.006	3.341	3.031	1.498	1.094	978

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft relatief hoge kosten aan het onderhoud doordat de corporatie een deel van de woningvoorraad, dat is gebouwd voor 1960, onder handen neemt om de levensduur te verlengen.

Volgens de gegevens van het Centraal Fonds Volkshuisvesting heeft W VH 56 woningverbeteringen gedaan voor €431.000,-. Per verhuureenheid komt dit neer op €7.696,-, wat lager is dan het landelijke gemiddelde en de referentiegroep.

Tabel 5.2 Investerings in kwaliteit van de woonegelegenheden, 2006-2008

	Totalen x €1.000			In € per vhe 2008		
	2006	2007	2008	Corporatie	Referentie	Landelijk
Verbetering (x € 1.000)	249	345	431	7.696	10.016	13.928
Verbetering (aantal)	22	50	56			

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Uitgaven aan leefbaarheid

De uitgaven aan leefbaarheid liggen fors lager dan bij de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. Opvallend is echter, dat het aantal gerealiseerde activiteiten bijna het dubbele van de geprognosticeerde activiteiten bedraagt.

Tabel 5.3 Uitgaven leefbaarheid, 2008

	Totalen x €1.000		Realisatie in € per woonelegenheden 2008		
	Realisatie	Prognose	Corporatie	Referentie	Landelijk
Sociale activiteiten	58	34	29	21	58
Fysieke activiteiten	5	0	2	35	54
Totaal	63	34	31	57	112

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

W VH schaaft veel onder de noemer ‘onderhoud’, terwijl daar uitgaven aan leefbaarheid onder vallen (groen onderhoud, verlichting achterpaden). Verder zijn de uitgaven aan leefbaarheid lager dan gemiddeld, omdat dit thema in Hoek van Holland minder relevant is dan in andere plaatsen.

Nieuwbouw en mutaties in het bezit

Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft in de periode 2006 tot en met 2008 fors minder huurwoningen gerealiseerd dan landelijk en in de referentiegroep is gerealiseerd. Dit geldt tevens voor de prognose tot en met 2013. In de periode 2006-2008 is er meer

gesloopt dan er nieuwbouw heeft plaatsgevonden wat betreft de huurwoningen. Eveneens werden er iets meer huurwoningen verkocht als aangekocht. In de periode 2009-2013 is er geen sloop of aankoop van woningen geprognosticeerd.

Tabel 5.4 Nieuwbouw en mutaties in het bezit, 2006-2008 en 2009-2013 (jaargemiddelde in % voorraad 2008)

	Realisatie 2006-2008			Prognose 2009-2013		
	Corporatie	Referentie	Landelijk	Corporatie	Referentie	Landelijk
Nieuwbouw huur	0,3	1,3	1,0	0,6	1,8	1,6
Sloop huur	0,8	0,5	0,7	0,0	0,5	0,9
Aankoop huur	0,1	0,2	0,9	0,0	0,2	0,5
Verkoop huur	0,3	0,6	1,3	0,2	0,7	0,8
Nieuwbouw koop	0,3	0,3	0,4	0,0	0,5	0,9

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

De mogelijkheden voor bouw op nieuwe locaties zijn beperkt. Daarom investeert WVH in de bestaande voorraad, met uitzondering van woningen die woontechnisch niet goed zijn en op termijn verkocht of gesloopt worden. Gespreid over de komende 15 jaren vindt er op meerdere locaties sloop-nieuwbouw plaats. Het gaat in totaal om 158 portiekwoningen, 150 eengezinswoningen en nog eens 37 wooneenheden in het Bertus Bliekhuis. Deze acties zijn conform het gekozen scenario voor het strategisch voorraadbeleid. Mocht dit scenario niet volstaan, dan is het zaak om over de grenzen van Hoek van Holland heen te kijken. Eventueel kan geïnvesteerd worden in maatschappelijk vastgoed, maar hiervoor moeten dan duidelijke criteria worden opgesteld. Ook moet dan eerst in kaart worden gebracht wat de vraag is naar maatschappelijk vastgoed en wat het opbrengt voor het huidige bezit.

Realisatie-index

De nieuwbouwprognose van Woningbouwvereniging Hoek van Holland is slechts voor een derde gehaald. Dit is aanzienlijk minder dan het landelijke gemiddelde. De sloopdoelstellingen zijn echter volledig gehaald.

Tabel 5.5 Realisatie-index 2006-2008 (als % van voornemens)

	Corporatie	Landelijk
Nieuwbouw	0,30	0,56
Sloop	1,00	0,45
Verkoop	0,68	0,61

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

5.2.2 Bedrijfsvoering

In deze paragraaf wordt een toelichting gegeven op de kosten en opbrengsten van de productie van woningen en de rentedekkingsgraad.

Kosten en opbrengsten productie

In 2008 zijn geen huurwoningen gerealiseerd. Hierdoor kunnen de stichtingskosten niet worden vergeleken. Er is echter wel bezit verkocht. De bruto verkoopprijs is bijna €90.000,- hoger dan de referentiegroep.

Tabel 5.6 Kosten en opbrengsten, 2008 (kosten en opbrengsten x € 1)

	Corporatie	Referentie	Landelijk
Nieuwbouw huur			
Bruto stichtingskosten	0	167.128	155.528
- grondkosten	0	22.565	20.681
- bouwkosten	0	139.401	128.809
- bijkomende kosten	0	5.161	6.038
Verkoop bestaand bezit			
Bruto verkoopprijs	230.750	143.280	146.104
Verkoopkosten	1.750	4.591	7.757

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Rentedekkingsgraad

De mate waarin Woningbouwvereniging Hoek van Holland uit de bedrijfsvoering de rente kan betalen wordt afgeleid uit de rentedekkingsgraad. Deze is in 2006 2,4 en neemt in 2007 af naar 1,8. Waar de rentedekkingsgraad in 2006 nog hoger was dan de referentiegroep ligt dit de jaren erna op eenzelfde niveau. De rentedekkingsgraad is wel hoger dan het landelijke gemiddelde.

Tabel 5.7 Rentedekkingsgraad, 2006-2008

	2006	2007	2008
Corporatie	2,4	1,8	1,8
Referentie	2,0	1,9	1,7
Landelijk	1,6	1,6	1,4

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

5.2.3 Vastgoedwaarde

De bedrijfswaarde en de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde van WVH zijn aanzienlijk lager dan het landelijke gemiddelde. De gemiddelde maandhuur van de corporatie ligt op €405,- tegenover €402,- landelijk. Hoewel de woningen dus gemiddeld meer waard zijn wanneer naar de WOZ waarde gekeken wordt, is de huur lager. Dit verklaart de lagere bedrijfswaarde.

Tabel 5.8 Vastgoedwaarde, 2008 (in € per verhuureenheid)

	Corporatie	Landelijk
Bedrijfswaarde	27.734	42.253
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde	21.992	35.518
WOZ-waarde	183.879	155.105
Waarde grondposities	494	719

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

De bedrijfswaarde is laag ten opzichte van de huur. Dit was nog lager, maar de bedrijfs-waarde is toegenomen als gevolg van levensduurverlenging en andere investeringen. De oorzaak van de lage bedrijfswaarde is onder andere de hoge onderhoudskosten in de eerstkomende jaren) Een verdere stijging van de bedrijfswaarde kan meer inzet van maatschappelijke middelen tot gevolg hebben.

5.2.4 Financiële positie en perspectief

Het onderdeel financiële positie en perspectief geeft een overzicht van het volkshuisvestelijk vermogen en het risicoprofiel. Het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2008 wordt afgezet tegen de berekende waarde van het risico ultimo 2008 waarna een solvabiliteitsoordeel wordt gegeven.

Volkshuisvestelijk vermogen

Het volkshuisvestelijk vermogen is gebaseerd op de door de corporatie opgegeven bedrijfs-waarde van het bezit en wordt door het Centraal Fonds Volkshuisvesting gebruikt bij het opstellen van een solvabiliteitsoordeel. Het volkshuisvestelijk vermogen per verhuureenheid is zowel in 2008 als in de raming van 2013 lager dan de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. Dit houdt verband met de relatief lage huur ten opzichte van dat landelijk gemiddelde.

Tabel 5.9 Volkshuisvestelijk vermogen per verhuureenheid

	2008	2013
Corporatie	10.144	13.257
Referentie	15.583	14.718
Landelijk	13.322	14.434

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Risicoprofiel

Het risico van Woningbouwvereniging Hoek van Holland over 2008 is aanzienlijk hoger dan de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. Ook in de periode tot en met 2013 is het risico hoger, al neemt het verschil af. Het marktrisico en het operationele risico worden echter lager ingeschat dan bij de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. De hoogte van het risico van de corporatie wordt dan ook voornamelijk veroorzaakt door het macro-economisch risico.

Tabel 5.10 Risicobeoordeling als % van het balanstotaal

	2008			2013		
	Corporatie	Referentie	Landelijk	Corporatie	Referentie	Landelijk
Marktrisico	2,2	3,4	3,9	3,2	4,9	6,1
Macro-economisch risico	16,8	7,9	7,0	17,6	14,7	13,6
Operationeel risico	0,7	1,9	2,4	2,3	5,3	5,5
Totaal risico	17,0	9,0	8,7	18,0	16,5	16,2

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Solvabiliteitsoordeel

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2008 en de berekende waarde van het risico ultimo 2008 krijgt WVH een positief solvabiliteitsoordeel. Dit betekent dat de corporatie financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop.

Continuïteitsoordeel

Het continuïteitsoordeel is een aanvulling op bovenstaande solvabiliteitsoordeel en geeft de financiële positie van de corporatie aan in relatie tot de voorgenomen activiteiten.

2008 – C-oordeel

Het volkshuisvestelijke vermogen ultimo 2012 ligt boven de voor de corporatie vastgestelde bovengrens. Dit heeft geleid tot een C oordeel en betekent dat de corporatie haar vermogen onvoldoende inzet. Als reactie hierop is aangegeven dat er enkele projecten onderhanden zijn waarvan de besluitvorming nog niet is geformaliseerd. Om deze reden zijn de financiële gevolgen niet ingecalculeerd in de prognosegegevens. Het gaat hier om de sloop- en nieuwbouw van verzorgingshuis Bertus Blik en de gebiedsontwikkeling polder Nieuwland en Krimslot. Indien deze projecten doorgang vinden wordt in plaats van de bovengrens van de solvabiliteit de minimumgrens benaderd.

2009 – C-oordeel

Voor 2009 is eveneens een C-oordeel gegeven. De reden hiervan is evenals in 2008 de onzekerheid van de doorgang van projecten. Eveneens wordt aangegeven dat de gehanteerde parameters in projecten door de crisis achterhaald zijn wat het resultaat negatief beïnvloed. Ook heeft de crisis invloed op het geprognoseerde aantal woningverkoppen.

2010 – A1-oordeel

In het continuïteitsoordeel van 4 juni 2010 wordt een A1-oordeel gegeven. Hierbij wordt niet ingegaan op de in voorgaande jaren gegeven C-oordelen. Het is aannemelijk dat de in voorgaande jaren gegeven verklaringen inderdaad van toepassing zijn waardoor het oordeel is verbeterd.

5.3 Financieel beleid

In de paragraaf financieel beleid wordt ingegaan op welke wijze het financiële beleid wordt vormgegeven. De aangeleverde documenten zullen worden behandeld.

5.3.1 Treasury statuut

De primaire doelstelling van de corporatie is het werkzaam zijn op het gebied van de sociale volkshuisvesting. Alle activiteiten van treasury zijn hieraan ondergeschikt en dienend. De hoofddoelstelling van het treasury beleid is het helpen waarborgen van de financiële continuïteit in brede zin. De belangrijkste daarvan afgeleide doelstellingen zijn:

- Bewaken en zekerstellen van de financierbaarheid door tijdige en voldoende toegang tot de geld- en kapitaalmarkt op zowel korte als lange termijn;
- Realiseren van passende financieringslasten door het minimaliseren van rentekosten en maximaliseren van renteopbrengsten binnen de daarvoor vastgestelde kaders;
- Signaleren, spreiden en reduceren van renterisico's;
- Signaleren, spreiden en reduceren van beleggingsrisico's;
- Zorgdragen voor kosteneffectief en efficiënt betalingsverkeer;
- Onderhouden van goede relatiebeheer met bestaande en potentiële banken en financiers.

De realisatie van bovenstaande doelstellingen kan een bijdrage leveren aan de realisatie van de financiële doelstellingen van Woningbouwvereniging Hoek van Holland door het verbeteren van het resultaat, het versterken van het (weerstands)vermogen en de solvabiliteit. De corporatie ziet de solvabiliteit als een belangrijke graadmeter voor de financiële continuïteit van de corporatie. Via deze weg levert het treasury beleid een bijdrage aan het realiseren van de volkshuisvestelijke doelstellingen.

5.3.2 Intern controleplan

Het interne controleplan heeft als doel de risico's die de organisatie loopt bij het realiseren van haar doelstellingen in beeld te brengen en beheersen. Het betreft een procesdocument over de interne controle welke ingaat op zowel financiële als operationele audits. Door middel van het interne controleplan wil de corporatie toetsen of de uitvoering in overeenstemming is (en blijft) met het vastgestelde beleid en of zondig maatregelen moeten worden getroffen voor bijsturing. Dit bezien vanuit het financiële perspectief, het operationele perspectief en wet- en regelgeving.

Daartoe hanteert Woningbouwvereniging Hoek van Holland het volgende controleproces:

- Voorbereiden;
- Uitvoeren;
- Evalueren;
- Bijsturen.

WVH hanteert geen samenhangende procedure voor risicomanagement, echter de corporatie heeft het idee dat dit met de wel getroffen maatregelen in de praktijk goed is georganiseerd. De marktrisico's worden afgedekt met onderzoeken en informatie van makelaars.

5.3.3 Meerjarenbegroting 2010-2019

Bij het opstellen van de begroting hanteert WVH de doelstelling dat de normale bedrijfsvoering, geschoond voor verkopen en onrendabele toppen, niet op verlies mag uitkomen. Bij het opstellen van de meerjarenbegroting hanteert WVH de volgende uitgangspunten:

- WVH waardeert de woningen op bedrijfswaarde;

- Solvabiliteitsnorm gesteld op 11%;
- De parameters worden bepaald op basis van historische gemiddelden;
- WVH heeft een scheiding gemaakt tussen de “vrije” en “beklemmende” reserve omdat het eigen vermogen dat in stenen zit niet eenvoudig liquide is te maken.

Tabel 5.11 Begroting, 2010-2019 (bedragen x € 1.000)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bedrijfsopbrengsten										
Huren	10.510	10.470	10.664	10.987	11.238	11.507	11.789	12.085	12.390	12.708
Overig	486	426	426	427	427	428	429	429	430	430
Totaal	10.996	10.896	11.090	11.414	11.665	11.935	12.218	12.514	12.820	13.138
Bedrijfslasten										
Afschrijving	96	96	88	88	89	80	79	80	80	74
Lonen	1.073	1.097	1.114	1.138	1.163	1.193	1.222	1.253	1.284	1.316
Onderhoud	6.910	5.979	5.723	3.787	2.216	3.103	1.906	1.751	6.969	1.888
Overig	2.860	2.770	2.805	2.848	2.889	2.942	2.999	3.048	2.957	3.012
Totaal	10.939	9.942	9.730	7.861	6.357	7.318	6.206	6.132	11.290	6.290
Saldo rentebaten/lasten	-1.547	-1.589	-1.762	-1.963	-2.148	-2.272	-2.305	-2.297	-2.313	-2.577
Resultaat bedrijfsvoering	-1.550	-635	-402	1.560	3.060	2.345	3.711	4.085	-783	4.271
VPB	0	0	0	381	742	559	867	952	0	961
Bedrijfsresultaat	-1.550	-635	-402	1.179	2.418	1.786	2.844	3.133	-783	3.310
Totale reserve mutatie	-222	318	138	1.872	1.480	1.900	958	1.270	2.626	4.780

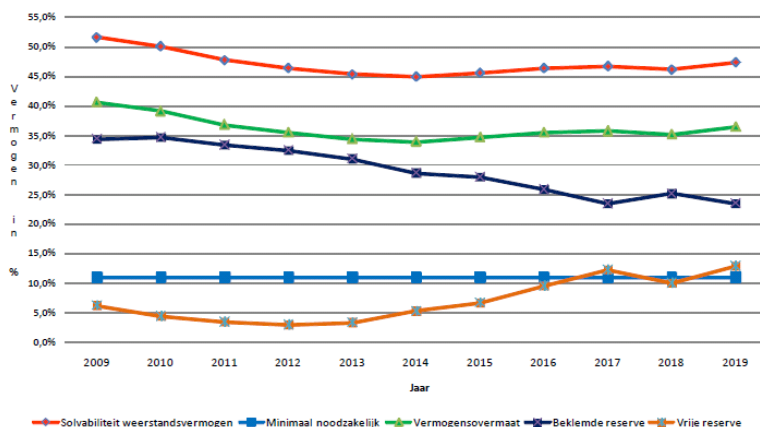
Bron: Meerjarenbegroting 2010-2019, Woningbouwvereniging Hoek van Holland

De totale reserve mutatie is enkel in 2010 negatief. Het bedrijfsresultaat is echter tot en met 2012 negatief. Het verschil tussen het bedrijfsresultaat en de totale reserve mutatie bestaat uit de vrijval herwaarderingsreserve verkoop, mutatie overige reserve, en de mutatie herwaarderingsreserve koop- en huur. Een positieve herwaarderingsreserve van huurwoningen zorgt in 2011 en 2012 voor een positieve mutatie van de reserve bij een negatief bedrijfsresultaat. Van de bedrijfslasten is het onderhoud de belangrijkste kostenpost. Deze vertoont echter een dalende trend die er na 2012 voor zorgt dat een positief resultaat van de bedrijfsvoering wordt behaald.

Investeringsruimte en vermogensovermaat

WVH heeft middels een grafiek de investeringsruimte en de vermogensovermaat weergegeven. De solvabiliteit is gedurende de gehele prognose relatief hoog. Waar de bekleemde reserve in de eerste jaren nog relatief hoog is, loopt deze in de verdere jaren terug. De bekleemde reserve (herwaarderingsreserve) visualiseert de toekomstige verdien capaciteit van de bestaande voorraad, maar is op dit moment niet inzetbaar voor het doen van bijvoorbeeld onrendabele investeringen.

Figuur 5.1 Solvabiliteit en vermogensovermaat



Bron: Meerjarenbegroting 2010-2019, Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Scenario's

Op basis van bovenstaande uitgangspunten heeft WVH de risico's van de aannames in de begroting gekwantificeerd en in een tweetal scenario's doorgerekend. In scenario 1 is rekening gehouden met een stijging van de onderhoudskosten van 1%. Scenario 2 hanteert daarnaast een extra stijging van de kapitaalmarktrente met 1%.

Tabel 5.12 Scenario's

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Basis											
Totaal solvabiliteit		50,1	47,9	46,5	45,5	45,0	45,7	46,5	46,8	46,2	47,4
Vrije reserve		15,4	14,4	14,0	14,3	16,3	17,7	20,6	23,3	21,0	23,9
Beklemede reserve		34,7	33,4	32,5	31,1	28,7	28,0	25,9	23,5	25,2	23,5
Zwaar weer											
Totaal solvabiliteit		45,0	42,2	40,0	38,5	37,5	37,4	37,6	37,3	36,1	36,4
Vrije reserve		16,8	15,5	14,7	17,9	16,7	17,8	20,4	22,9	19,2	21,6
Beklemede reserve		28,2	26,6	25,3	23,6	20,8	19,7	17,2	14,4	16,9	14,8

Bron: Meerjarenbegroting 2010-2019, Woningbouwvereniging Hoek van Holland

In overleg met de accountant heeft WVH als risico-inschatting bepaald dat de gemiddelde afwijking tussen de solvabiliteit van de begroting en de solvabiliteit van het zwaar weer scenario tot en met 2014 samen met 5% van de bedrijfswaarde de minimale solvabiliteit moeten vormen. De totaal benodigde solvabiliteit is afgezet tegen de totaal benodigde solvabiliteit volgens de normen van het Centraal Fonds Volkshuisvesting. De corporatie komt hiermee op een solvabiliteitsdoelstelling van 11%.

Strategisch voorraadbeleid

In het geactualiseerde strategisch voorraadbeleid is duidelijkheid gegeven over hoe WVH de komende jaren gaat investeren in energetische maatregelen en het moderniseren van de bestaande woningvoorraad. De keuzes in toepassingen om deze maatregelen uit te voeren zijn nog onbekend. De financiële gevolgen van het strategisch voorraadbeleid zijn doorgerekend in de meerjarenbegroting.

Verkoop van woningen

Voor de jaren 2009-2012 is het uitgangspunt dat 33% van de mutaties in de complexen die voor verkoop aangewezen zijn, te koop worden gezet. Volgens de corporatie komt dit neer op vier woningverkoppen per jaar. WVH is in borgen van investeringen niet afhankelijk van de verkoop van woningen. De geplande investeringen kunnen worden gedaan op basis van de inkomsten uit de verhuur van woningen.

Rendementseisen

De rendementseisen worden ontleend aan de hoogte van de onrendabele top, maar liggen nog niet vast in een document. Per project wordt bepaald of de hoogte van de onrendabele top in relatie tot het project dat wordt ontwikkeld een goede inzet is van het vermogen. De corporatie heeft daaromtrent geen beleid ontwikkeld.

5.4 Efficiëntie

De mate waarin de corporatie de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt weegt mee in het oordeel over het presteren naar vermogen. De netto bedrijfslasten vormen daarvoor in het SEV-referentiekader de relevante maat. Daarnaast kijkt ECORYS naar de focus die de corporatie heeft op efficiëntie.

5.4.1 Netto bedrijfslasten

De netto-bedrijfslasten van WVH liggen boven de referentiegroep en eveneens boven het landelijke gemiddelde. De personeelslasten zijn eveneens hoger dan de personeelslasten van de referentiegroep, maar lager dan het landelijke gemiddelde. Het aantal fte per vhe ligt echter op hetzelfde niveau als de referentiegroep. De personeelskosten zijn dan ook relatief hoog. In bedrijfslasten vormen de onderhoudskosten de grootste kostenpost. Wanneer naar de onderhoudskosten wordt gekeken blijkt dat deze inderdaad hoger zijn dan de onderhoudskosten van de referentiegroep.

Tabel 5.13 Netto bedrijfslasten en ontwikkeling netto bedrijfslasten, 2005-2008

				Toename 2005-2008 in %		
	Corporatie	Referentie	Landelijk	Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	1.451	1.217	1.340	5,4%	24,1%	20,3
Personeelskosten / fte	62.878	60.522	64.248			
Aantal vhe / fte	99	97	92			

Bron: CiP, Woningbouwvereniging Hoek van Holland 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting

De relatief hoge netto bedrijfslasten in de periode 2005-2008 kunnen worden verklaard door:

- Zaken die een corporatie verplicht is en die voor een kleine corporatie relatief veel lasten met zich meebrengen; Denk bijvoorbeeld ook aan automatisering.
- Het ziekteverzuim tot en met 2007 hoog was ;
- De inzet van uitzendkrachten als gevolg van verloop;
- Pensionering van medewerkers waarop geanticipeerd werd door vroegtijdig nieuwe medewerkers aan te trekken.

5.5 Presteren naar Vermogen: ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor WVH resulteert het volgende beeld.

Tabel 5.14 Presteren naar Vermogen

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
<i>Vermogensprestatie</i>				
I. Bedrijfswaarde				
a. De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde.	De vermogensberekening vindt plaats aan de hand van de bedrijfswaarde.	7,4 8	70%	5,2
b. De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen vanwege de strategie bestaand bezit, gebaseerd op een duidelijk omschreven investeringsprogramma inclusief economische rendementseisen. Deze rendementseisen kunnen verschillen per type investering. Rendementseisen lager dan de marktseis (bijv. onrendabele toppen) komen ten laste van het bestemd eigen vermogen.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft in de meerjarenbegroting de investeringen gekoppeld aan het vermogen van de corporatie. Hierdoor is helder waarin de corporatie investeringen doet. Echter, is er geen toelichting gegeven op de opbouw van het beklemd eigen vermogen. WVH werkt niet met rendementseisen, deze worden afgeleid van de onrendabele top. Voor projecten met een negatief rendement (onrendabele top) worden voorzieningen getroffen die ten laste komen van het bedrijfsresultaat.	6		
II. Extra potenties				
c. De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft weergegeven met welke woningverkoop rekening wordt gehouden. Deze prognose is gebaseerd op een percentage van de mutatiegraad in de complexen die voor verkoop zijn aangewezen.	8		
d. De corporatie heeft de potenties van de (extra) financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft de potenties van het vermogen in kaart gebracht middels het onderscheid in het vrije en beklemd reserve.	8 8		
e. De corporatie heeft haar risicobuffers berekend.	De corporatie heeft relatief een tweetal risico's doorberekend in scenario's die toereikend is voor de omvang van de corporatie. Daar is de minimaal benodigde solvabiliteit uit afgeleid.			
III. Presteren naar vermogen				

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
f. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland geeft inzicht hoe het eigen vermogen wordt ingezet. De inzet van de vermogensovermaat wordt niet duidelijk inzichtelijk gemaakt.	7		
g. De visitatiecommissie geeft een oordeel of de corporatie presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen.	De corporatie heeft een zeer gezonde financiële positie. Op basis van de ontwikkeling van de totale solvabiliteit zou de corporatie mogelijk meer maatschappelijke prestaties kunnen leveren. Indien echter de niet uit de balans blijkende verplichtingen in ogenschouw worden genomen, dan is deze conclusie niet gerechtvaardigd.	7		
<i>Visie</i> II. De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen en de besteding van de ruimte in het vrij eigen vermogen. Deze visie is onderbouwd met kennis van maatschappelijke opgaven in het werkgebied.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft financiële doelstellingen en uitgangspunten geformuleerd. Het beoogde economische rendement is af te leiden uit de minimale solvabiliteit maar is niet apart omschreven. De corporatie heeft zicht op de maatschappelijke opgaven in het werkgebied.	7	10%	0,7
<i>Risicoprofiel</i> III. De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma.	De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling. Tevens geeft WVH een prognose weer van de solvabiliteit waarin het investeringsprogramma is meegenomen.	8	10%	0,8
<i>Bedrijfsvoering</i> IV. De corporatie presteert efficiënt.	De corporatie heeft zowel relatief hoge bedrijfslasten per verhuureenheid als hoge lasten per fte. De toename van de netto bedrijfslasten lag aanzienlijk lager dan bij de referentiegroepen.	7	10%	0,7
Presteren naar Vermogen: 7,4				

Woningbouwvereniging Hoek van Holland is een corporatie met een vrij sterke en stabiele financiële positie. Om het vermogen maatschappelijk in te zetten doet de corporatie met name investeringen in de bestaande woningvoorraad, waaronder het energiezuiniger

maken van de huurwoningen. Omdat deze investeringen niet worden doorberekend aan de huurders kunnen deze investeringen als onrendabel worden gezien. Op basis van de ontwikkeling van de solvabiliteit kan worden geconcludeerd dat de corporatie mogelijk ruimte heeft om het vermogen nog beter in te zetten ten bate van de maatschappij; indien echter de niet uit de balans blijkende verplichtingen in ogenschouw worden genomen, dan is deze conclusie niet gerechtvaardigd. Gezien de financiële positie en de toelichting daarop kan worden geconcludeerd dat de corporatie financieel 'in control' is.

6 Governance

6.1 Inleiding

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

1. Goed bestuur (Governance structuur en naleving en handhaving van de code);
2. Maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding door belanghebbenden:
 - Eigen ambities en doelstellingen;
 - Opgaven in het werkgebied;
 - Vermogen.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over de governance daarnaast gebaseerd op de wijze waarop WVH omgaat met de Governance Code Woningcorporaties en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met de directeur-bestuurder en met leden van de Raad van Toezicht.

6.2 Governance structuur

De governance structuur van WVH bestaat uit een Raad van Afgevaardigden en een Raad van Commissarissen. De rol van beide raden wordt hieronder toegelicht, evenals samenstelling en profiel, commissies, bijeenkomsten van de Raad van Commissarissen, de relatie met de accountant en stakeholders.

Raad van afgevaardigden

De Raad van Afgevaardigden heeft namens de vergadering van leden een aantal bevoegdheden. Deze bevoegdheden zijn in de statuten vastgelegd. Eén van de belangrijkste bevoegdheden van de Raad van Afgevaardigden is het benoemen en ontslaan van commissarissen. De werkzaamheden van de Raad van Afgevaardigden zijn gericht op de vereniging en alle leden, en niet op het individuele lid. De raad van afgevaardigden is een belangrijk klankbord voor WVH. Statutair is vastgelegd dat de raad van afgevaardigden bestaat uit zeven afgevaardigden. Feitelijk kent de raad van afgevaardigden per 31 december 2009 nog acht leden. Volgens het rooster van aftreden is in 2010 het aantal afgevaardigden teruggebracht naar zeven.

Toezichthoudende rol

De Raad van Commissarissen volgt bij haar toezichthoudende rol het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH), de Governance Code, de Aedescode en de missie van Woningbouwvereniging Hoek van Holland. Daarbij ziet de Raad er op toe dat de corporatie:

- De maatschappelijke opdracht zorgvuldig en kwalitatief hoogwaardig vorm geeft;

- Geformuleerde doelstellingen realiseert;
- De continuïteit blijft gewaarborgd;
- Risico's juist worden ingeschat en aanvaardbaar blijven;
- Het gevoerde beleid adequaat verantwoord naar de belanghouders;
- De vigerende regels en wetten worden nageleefd.

In het jaarverslag 2009 is een bijlage opgenomen waarin verder wordt ingegaan op het toepassen van de Governance Code. Binnen Woningbouwvereniging Hoek van Holland worden in totaal acht uitwerkingen uit de code niet toegepast. Deze worden in de betreffende bijlage, conform de code, uitgelegd.

Samenstelling en profiel

De Raad van Commissarissen van Woningbouwvereniging Hoek van Holland bestaat uit vijf personen. In de profielschets is omschreven dat de Raad bestaat uit generalisten die gezamenlijk een multidisciplinair team vormen. Met de huidige samenstelling heeft de Raad de benodigde specialismen (bestuurlijke ervaring, kennis van de corporatiewereld, expertise op het gebied van maatschappij, financiën, ontwikkeling en innovatie) geborgd.

De huidige Raad van Commissarissen is relatief recent aangesteld als gevolg van een vertrouwenscrisis in 2008 tussen de vorige Raad van Commissarissen en de Raad van Afgevaardigden. Aanleiding tot de crisis was een besluit van de Raad van Commissarissen zonder daarbij advies te hebben ingewonnen bij de Raad van Afgevaardigden, terwijl dit wel had moeten. Dit heeft er toe geleid dat in oktober 2008 de voorzitter van de Raad van Commissarissen is teruggetreden en de resterende vier leden zijn ontslagen. Na een aantal selectieronden is tussen november 2008 en juli 2009 een nieuwe Raad van Commissarissen aangesteld, waarin twee voormalig ad interim leden definitief zitting hebben genomen.

Commissies

De Raad van Commissarissen werkt sinds 2009 met een auditcommissie die is belast met het toezicht op de directeur-bestuurder op een aantal financiële terreinen. Verder is een beloningscommissie aangesteld en is er binnen de corporatie treasury-overleg waarvan één commissaris de rol van klankbord op zich neemt.

Zelfevaluatie

De Raad van Commissarissen heeft tot op heden eenmaal een zelfevaluatie gehouden aan het eind van 2009. De bedoeling is dat dit jaarlijks wordt herhaald. Met de directeur-bestuurder wordt twee keer per jaar een evaluatiegesprek gehouden. De kenmerken die voor dit gesprek worden genoemd zijn: diepgaand, open en eerlijk.

Bijeenkomsten

In het verslagjaar 2009 is de Raad van Commissarissen achtmaal bijeen gekomen. Daarbij was bijzondere aandacht voor de volgende onderwerpen:

- De afwikkeling van het vertrek van de voorgaande Raad;
- De herontwikkeling van het Bertus Bliekhuis;
- Gebiedsontwikkeling; kansen en risico's;
- Integriteit en transparantie;
- Het ondernemingsplan en het strategisch voorraadbeleid;
- De financiële positie en hoe deze te interpreteren;

- De relatie met de (deel)gemeente en hoe deze te optimaliseren;
- De evaluatie van de Raad, met als kernpunten de behoefte nog meer te kunnen sturen op output, de machtsverhoudingen rondom Woningbouwvereniging Hoek van Holland en een toetsing van het eigen functioneren aan onder meer de Governance Code.

De Raad van Commissarissen heeft voor iedere vergadering, waar enkel de directeur-bestuurder of het Management Team als geheel bij aanwezig is, een korte voorbespreking. Bij de evaluatievergadering van de Raad is de directeur-bestuurder slechts voor een deel aanwezig geweest. Tijdens deze vergadering is zowel het functioneren van de Raad in z'n totaliteit als dat van de individuele leden ter sprake geweest.

Accountant

Momenteel wordt er een nieuwe accountant gezocht omdat de huidige accountant de overeengekomen termijn heeft volgemaakt. De Raad is van mening dat de accountant niet alleen cijfers moet controleren maar ook met de corporatie moet meedenken over de manier waarop de corporatie functioneert. De Raad van Commissarissen ziet de accountant als een medestander die de ogen van de Raad vormen op financieel gebied en daarin een proactieve rol zou moeten innemen.

6.3 Intern toezicht

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de corporatie en bestuurt de corporatie niet. Ondanks dat de Raad zich bewust is van deze scheiding, wordt het lastig gevonden hier tot op heden de juiste balans in te vinden als gevolg van:

- De Raad is recentelijk begonnen en wil de corporatie goed leren kennen;
- De Raad wordt bij veel beslismomenten betrokken;
- De Raad wil de directeur-bestuurder vertrouwen geven en zit daarom dicht op de directeur-bestuurder.
- De landelijke ontwikkelingen, waarbij RvC's soms tekort schoten: deze raad wil die fout beslist vermijden.

De Raad van Commissarissen probeert zoveel mogelijk op enkel de belangrijke zaken te sturen die complex zijn of waarvan het financieel of maatschappelijk risico groot is. Het toezicht focust zich de laatste tijd meer op ontwikkeling, te meer omdat de overige onderdelen zoals beheer van woningen goed verlopen.

Informatievoorziening

De Raad van Commissarissen wordt heel goed geïnformeerd door de directeur-bestuurder. De houding van de directeur-bestuurder is zeer open, transparant en meewerkend. Met name in het eerste jaar kreeg de Raad een grote hoeveelheid informatie van de directeur-bestuurder. Recentelijk heeft de Raad van Commissarissen aangegeven waar wel en waar geen informatie over te willen ontvangen. Eén van de belangrijkste documenten zijn de kwartaalrapportages die goed en helder beschrijven waar de corporatie mee bezig is.

6.4 Betrokkenheid van stakeholders

De voltallige Raad van Commissarissen of leden van de Raad hebben in 2009 de Algemene Ledenvergadering, vergaderingen van huurdersvereniging Houdt Zicht en de Raad

van Afgevaardigden en het Belanghebbendenoverleg bezocht. De overige punten wat betreft betrokkenheid van stakeholders betreft, is hoofdstuk vier stakeholders richtinggevend.

6.5 Presteren op het gebied van Governance: ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de SEV-methodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor WVH resulteert het volgende beeld.

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
I. Goed bestuur				
De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd middels het volgen van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH), de Governance Code en de Aedescode. Daarnaast bevat het jaarverslag een overzichtelijke pas toe of leg uit tabel.	8	20%	1,6
II. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden				
<i>Ten aanzien van eigen ambities en doelen:</i> De corporatie hanteert een visie op de maatschappelijke positie als uitgangspunt voor strategie en beleid. Het bestuur vertaalt de visie in een missie en beleidsdoelstellingen.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft een missie opgesteld waarin de corporatie aangeeft de lokale partner voor wonen te zijn. De missie is middels een aantal onderwerpen onderverdeeld in jaarlijkse doelstellingen die worden weergegeven in de jaarverslagen. Waar de structuur van de beleidscyclus op orde is, kan de procesmatige invulling worden verbeterd.	7	20%	1,4
<i>Ten aanzien van opgaven in het werkgebied:</i> Het bestuur geeft inzicht in de beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties in het werkgebied en communiceert hierover met relevante belanghebbenden.	Woningbouwvereniging Hoek van Holland heeft zicht op en contact met alle relevante stakeholders. De corporatie heeft jaarlijks verschillende vormen van overleg met de stakeholders waarin de stakeholders worden geïnformeerd over de stand van zaken. Door het ontbreken van prestatieafspraken en het onvoldoende inzichtelijk maken van de opgaven in het werkgebied door de corporatie zelf, is het niet altijd goed mogelijk de geleverde prestaties terug te koppelen.	6	20%	1,2
<i>Ten aanzien van de betrokkenheid van belanghebbenden:</i> Het bestuur betreft belanghebbenden bij de beleidsvorming en communiceert met hen over de	In het betrekken bij het beleid is een tweedeling zichtbaar. De stakeholders van het W2ZV overleg geven aan dat zij worden betrokken bij het beleid en de realisatie van de doelstellingen van de corporatie en de corporatie proactief omgaat met knelpunten. Vanuit de overige stakeholders wordt	6	20%	1,2

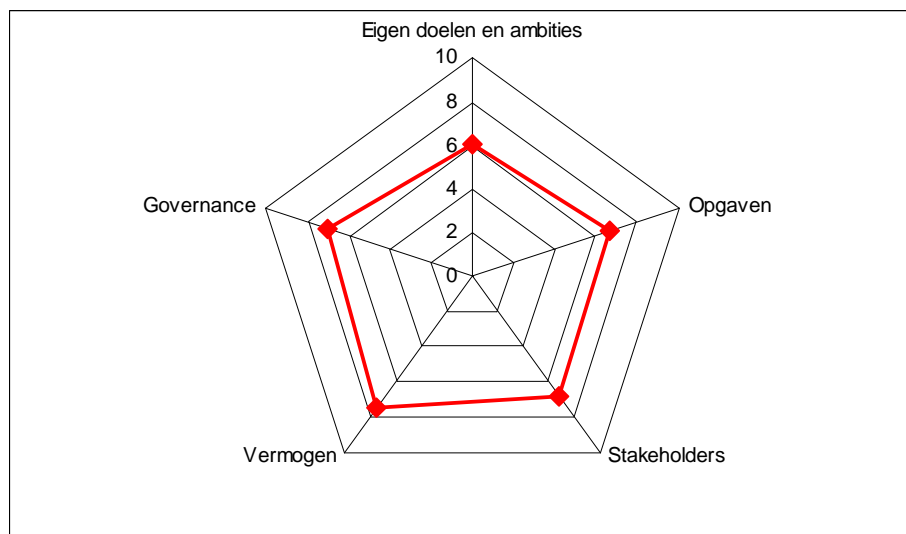
Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
realisatie van beleidsdoelstellingen.	aangegeven dat WBV deze stakeholders niet voldoende betreft bij het beleid en de corporatie zich te weinig bezighoudt met de primaire doelstelling: het betaalbaar huisvesten van de doelgroep.			
<i>Ten aanzien van het vermogen:</i> De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening gelijktijdig en op dezelfde wijze aan het bestuur en de RvC.	Tijdens het overleg met de accountant waarin de bevindingen betreffende de jaarrekening worden gerapporteerd zijn zowel de directeur-bestuurder als de Raad van Commissarissen aanwezig.	8	20%	1,6
Eindoordeel governance: 7,0				

De governance bij Woningbouwvereniging Hoek van Holland is ruim voldoende op orde: de kwaliteit van het bestuur en intern toezicht zijn vastgelegd en geborgd middels documenten waarbij de relevante codes worden onderschreven. Verder is de Raad van Commissarissen op de hoogte van de ontwikkelingen die zich voordoen binnen de corporatie. In bovenstaande beoordeling worden presteren op ambities en doelstellingen, presteren op opgaven en volgens stakeholders nogmaals beoordeeld. Op het gebied van het onderdeel goed bestuur scoort WWH goed.

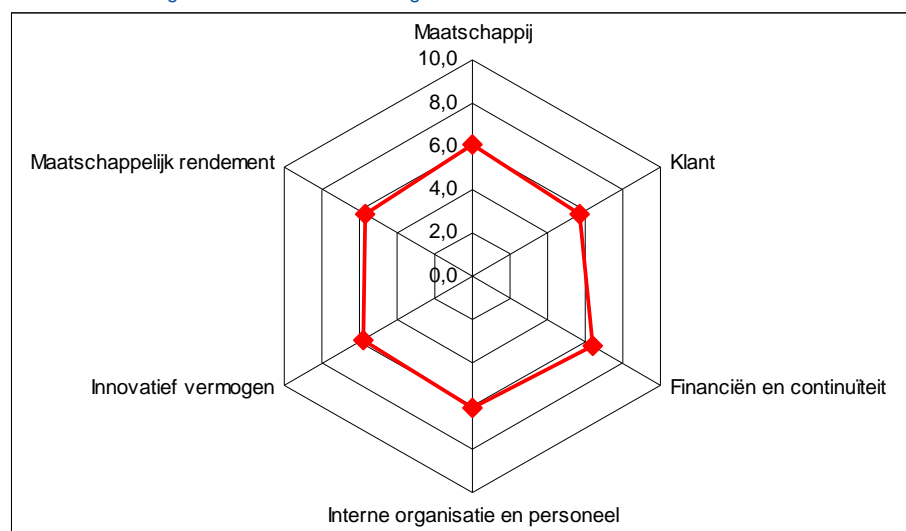
Deel II: Prestatiespinnenwebben

Samengevat kunnen de volgende prestatiespinnenwebben worden weergegeven aangaande de beoordelingen van de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

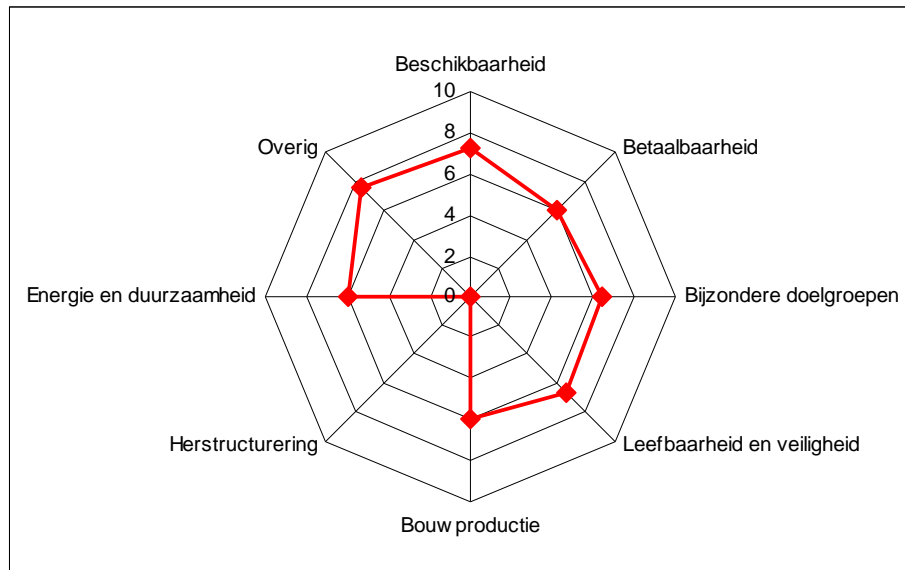
Totaalbeeld: voldoende



Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: voldoende



Presteren naar Opgaven: ruim voldoende



Deel III: Integrale beoordelingstabellen

Totaalbeeld

Totaalbeeld alle beoordelingscriteria	I	II	III	IV	V	Tot
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen	6,0	6	6	6		6,0
Presteren naar Opgaven	6,8	6	6	6		6,6
Presteren volgens Stakeholders	7,2	6	6	6		6,8
Presteren naar Vermogen	7,4	7	8	7		7,4
Presteren ten aanzien van Governance	8	7	6	6	8	7,0

- I Feitelijke prestaties (70%)
- II Inzicht (10%)
- III Vertaling (10%)
- IV Monitoring (10%)

Alleen bij governance tellen I, II, III, IV en V elk voor 20% mee in de totaalscore

Bijlagen

Bijlage 1. SEV-Referentiekader (versie 3.0)

Beoordeling Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de eigen ambities en doelen.		Feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde ambities en doelen	70%
II. De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is.		De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%
III. De corporatie heeft de doelen die zij wil bereiken geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing. De doelen zijn in meetbare eenheden opgesteld op de prestatievelden.		De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%
IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.		De corporatie geeft in voldoende mate inzicht	10%

Beoordeling Presteren naar Opgaven

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.		De feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde externe opgaven.	70%
II De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant ook landelijk en regionaal, voordoen.		De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de prestatievelden en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld. De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.		De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%
IV De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelden en trekt daaruit conclusies.		De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

Beoordeling Presteren volgens Stakeholders

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
Ia. De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie (vermogen). Ib. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders.			70%
II. De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.			10%
III. De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.			10%
IV. De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen,			10%

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.			

Beoordeling Presteren naar Vermogen

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p><i>Vermogensprestatie</i></p> <p>I. Bedrijfswaarde</p> <p>a. De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde.</p> <p>b. De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen vanwege de strategie bestaand bezit, gebaseerd op een duidelijk omschreven investeringsprogramma inclusief economische rendementseisen. Deze rendementseisen kunnen verschillen per type investering. Rendementseisen lager dan de markteis (bijv. onrendabele toppen) komen ten laste van het bestemd eigen vermogen.</p>			70%
<p>II. Extra potenties</p> <p>c. De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen.</p> <p>d. De corporatie heeft de potenties van de (extra) financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht.</p> <p>e. De corporatie heeft haar risicobuffers berekend.</p> <p>III. Presteren naar vermogen</p> <p>f. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.</p> <p>g. De visitatiecommissie geeft een oordeel of de corporatie presteert naar de mogelijkheden van</p>			

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
haar vermogen.			
<i>Visie</i> II. De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen en de besteding van de ruimte in het vrij eigen vermogen. Deze visie is onderbouwd met kennis van maatschappelijke opgaven in het werkgebied.			10%
<i>Risicoprofiel</i> III. De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma.			10%
<i>Bedrijfsvoering</i> IV. De corporatie presteert efficiënt.			10%

Bijlage 2. Geïnterviewde personen WVH

Naam	Functie
Mevr. M. Glaser-Van Orden	Voorzitter, Raad van Commissarissen
Dhr. J. Kapsenberg	Vice voorzitter, Raad van Commissarissen
Dhr. R. van der Velden	Lid, Raad van Commissarissen
Dhr. B Molenaar	Directeur-bestuurder
Dhr. P. Philippa	Hoofd woondiensten
Dhr. P. Mokveld	Hoofd middelen

Bijlage 3. Betrokken stakeholders

Naam	Organisatie
Dhr. X. van de Scheur	Huurderorganisatie Houdt Zicht
Dhr. W. de Groot	Deelgemeente Hoek van Holland
Dhr. J. van de Ree	dS+V / OBR
Dhr. R. Lange	Raad van Afgevaardigden
Mevr. I. Heuker of Hoek	Humanitas aan Zee
Mevr. M. Schulte	Careyn
Dhr. L.. van den Berg	Steinmetz de Compaan

Bijlage 4. Documentatie

BLOK	Documenten
Algemeen beeld	Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief (2009) – op site CFV
A. Missie, visie, leiderschap doelstellingen	Beleidsplan/ ondernemingsplan/ strategische visie / operationeel plan Jaarverslagen 2006, 2007, 2008, (2009) Volkshuisvestingsverslagen 2006, 2007, 2008, (2009) Governance Toezichtsrol – inzicht in discussies met RvC/RvT (notulen vergaderingen) Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid etc.)
B. Maatschappelijke opgaven	Woonvisies gemeenten en regio's in het werkgebied Prestatieafspraken Convenanten, contracten Eigen documenten waarin doelstellingen verwoord zijn (ook op deelterreinen zoals zorg, maatschappelijke opvang, milieu etc.) Documenten over maatschappelijk rendement of dividend Eigen woningmarktonderzoeken Wijkvisies Strategisch voorraadbeleid Verkoopbeleid bezit
C. Maatschappelijke omgeving	Huurders, leden, gemeenten, andere stakeholders (corporaties, marktpartijen, zorgpartners, maatschappelijke partners)
	Stakeholderregister Structureren/formalisering van contacten Verslagen, onderzoeken (KWH, USP etc.) Prestatieafspraken, convenanten e.d.
D. Vermogen en efficiëntie	Jaarrekeningen 2006, 2007, 2008, (2009) Meerjarenbegroting/Financiële meerjarenraming Verslagen/brieven accountant Managementletters Brieven CFV Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency
E. Prestaties	Documentatie over monitoring van prestaties, tegen de achtergrond van eigen doelen en ambities + prestatiecontracten Jaarplannen/activiteitenplannen Brieven minister VROM inzake prestaties en toezicht

Bijlage 5. Uitwerking beoordeling presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Meerjarenbegroting 2006

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
Maatschappij	1.1.1	WVH toegelaten in regio Haaglanden en stadsregio Rotterdam (locatie Nieuwland).	WVH heeft een wijziging van haar statuten in voorbereiding genomen om het werkgebied uit te breiden.	6
	1.1.2	Woongelegenheden met service of zorg voor ouderen en woonruimte voor jongeren op de locatie van het huidige Bertus Bliedhuis.	Locatie Bertus Bliedhuis is in de initiatiefase. Er is gewerkt aan het informatieplan en het voorlopig ontwerp.	5
	1.1.3	Zekerheid of bouwen voor ouderen ook oplossing is voor Hoekse jongeren.	Geen inzicht in prestaties.	-
	1.1.4	In de praktijk toepasbaar beleid waarmee woningzoekenden, huurders en huiseigenaren nieuwe eigendomsopties geboden worden in de Hoekse huizenmarkt, zodat ze eenvoudiger of sneller een stap in hun wooncarrière kunnen zetten.	Geen inzicht in prestaties.	-
	1.1.5	Scheppen van circuit van zeer goedkope woningen Vandalismepreventie Beperking van projectmatige huurdering.	Geen inzicht in prestaties.	-
	1.1.6	Bouwlocaties waar WVH met instemming van omwonenden en deelgemeente nieuwbouw kan neerzetten	Geen inzicht in prestaties.	-
	1.1.7	Grondposities verwerven met als doel: <ul style="list-style-type: none"> • Stimuleren doorstroming • Vergroten keuzemogelijkheden woonconsument, verbreden assortiment • Inspelen op veranderende voorkeuren • Verbeteren woontechnische kwaliteit • Bevorderen evenwichtige opbouw in woningvoorraad (risicobeperking) 	WVH wil een rol spelen bij de nieuwbouw in de gebieden Krimssloot en Nieuwland. In 2006 is gezocht naar de juiste partners om dit te gaan doen.	5
	1.2.1	Beter acquireren	Geen inzicht in prestaties.	-

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
		Eigen projecten op betere manier kunnen managen (projectontwikkeling)		
	1.2.2	Milieubeleid op hoofdlijnen Compleet Plan van Aanpak energiebesparing, toepassing milieuvorschriften en materiaalgebruik	Geen inzicht in prestaties.	-
	1.2.3	Duidelijkheid voor opzichter en voor aannemer over uit te voeren werk bij groot onderhoud tijdens mutatie.	Geen inzicht in prestaties.	-
	1.2.4	Duidelijkheid voor opzichter en voor onderhoudsmedewerkers over uit te voeren werk bij mutatie.	Geen inzicht in prestaties.	-
	1.2.5	Meer contact met trouwe huurders Hoger woongenot voor (trouwe) huurders Klantbinding en positief imago.	Geen inzicht in prestaties.	-
	1.2.6	Concrete (meerjarige) prestatiecontracten tussen gemeenten en corporaties, op grond van de eigen afwegingen van partijen.	Woonvisie ligt bij deelgemeente als opmaat voor prestatieafspraken. Echter, nog geen prestatieafspraken getekend.	7
	1.2.7	Overeenstemming met deelgemeente over normen waaraan WVH wil voldoen. Afspraken met deelgemeente over de extra-investeringen. Dynamische eisenset waaraan nieuwe woningen moeten voldoen.	Geen inzicht in prestaties.	-
	1.3.1	Heldere verdeling rollen/verantwoordelijkheden WVH krijgt in toekomst gekwalificeerde inbreng van Houdt Zicht	In een participatieovereenkomst zijn de overlegstructuur en de verschillende verantwoordelijkheden en bevoegdheden geregeld.	8
	1.3.2	WVH leert verwachtingen van de klant kennen. Ons aanbod raakt beter afgestemd op de verwachtingen van de klant.	WVH heeft een begin gemaakt met de inrichting van het belanghebbendenoverleg.	6
	1.3.3	Klachten worden onderkend. Klachten worden serieus behandeld. Afwikkeling klacht volgen via Klant Info Systeem. Klachten die niet worden opgelost gaan naar Geschillencommissie. Norm is een 6,5 voor KWH.	Op het onderdeel 'klachten afhandelen' heeft WVH in 2006 een 6,3 gehaald in het KWH onderzoek. Deze beoordeling wordt overgenomen.	7

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
	1.5.1	Betere relatie met deelgemeente, hechtere banden met zorg- en welzijnsinstellingen, concrete verbeteringen in huidige leefsituatie ouderen en gehandicapten, goede naam WVH bij stakeholders, medewerking deelgemeente bij verwerven bouwgrond voor levensloopbestendig bouwen.	Geen inzicht in prestaties.	-
-	1.5.2	Concrete verbeteringen in toekomstige leefsituatie zorgbehoevende ouderen en gehandicapten	In 2006 is het complex in plan Oost gesloopt, waar WVH een nieuwbouwplan ontwikkelt voor 51 seniorenwoningen en 6 eenheden voor verstandelijk gehandicapten. Bouw van woningen aan Mercatorweg voor 5 cliënten van Stichting Paus Johannes.	8
Klant	2.1.1	In principe marktgericht huurbeleid, mits impact substantieel is en de gevolgen voor huurders beperkt zijn. We willen weten welk deel woningbestand geliberaliseerd wordt, en hoe we gaan differentiëren.	Geen inzicht in prestaties.	
	2.4.1	Economy of scale, daardoor lagere beheerkosten voor PWS én WVH.	Bekend is dat PWS en WVH meer samenwerken. Onbekend is of hierdoor lagere beheerskosten ontstaan.	5
	2.4.2	Interne processen zover op orde dat ze 'auditable' zijn.	Geen inzicht in prestaties.	-
	2.4.3	Betere profilering WVH Stimulering intern kwaliteitsdenken.	Geen inzicht in prestaties.	-
	2.4.4	Up-to-date opnamestaat en inventarislijst. Duidelijkheid voor nieuwe huurder over toestand woning bij oplevering.	Geen inzicht in prestaties.	-
	2.5.1	Betere contacten met deelgemeente en belanghebbende partijen Meer aandacht en begrip bij stakeholders voor knelpunten waar WVH mee zit Suggesties om maatschappelijk rendement te verbeteren Meer waardering voor prestaties WVH (als we suggesties opvolgen)	Geen inzicht in prestaties.	-
	2.5.2	Alle medewerkers passen consequent dezelfde stijl toe, geholpen door sjablonen en standaard-documenten (huisstijl).	Geen inzicht in prestaties.	-

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
Financiën en continuïteit	3.1	Kasstroom voortdurend kunnen volgen (implementeren instrument voor cash management)	Geen inzicht in prestaties.	-
	3.2	Rendementseisen per doelgroep ontwikkeld	Geen inzicht in prestaties.	-
Interne organisatie en personeel	4.1	Beperking belastingdruk (invoeren VPB voor woningcorporaties)	Geen inzicht in prestaties.	
	4.2	Intern controleplan (uitbouwen planning en controlcyclus)	Geen inzicht in prestaties.	-
	4.3	Competente medewerkers Tevreden klanten, score enquête bij KWH-evaluatie >7,5 (keuzes competentie management)	Geen inzicht in prestaties.	-
	4.4	Competente medewerkers Grotere motivatie (POP en loopbaanplannen)	Geen inzicht in prestaties.	-
	4.5	Visie en ondernemingsplan moeten gaan leven voor alle medewerkers. Betere externe communicatie (wie zijn wij, wat willen wij, wat en hoe doen wij)	Geen inzicht in prestaties.	-
	4.6	Eén beeld bij alle betrokkenen over de wijze waarop processen bij WVH dienen te lopen en wie welke verantwoordelijkheid heeft (intern opdrachtgeverschap uitbouwen).	Geen inzicht in prestaties.	-
	4.7	Beeld bij managementteam van mate van tevredenheid medewerkers.	Geen inzicht in prestaties.	-
Innovatie	5.1	Innovatieve diensten en producten en goed beeld van wensen klanten op dit gebied (innovatieplan).	Geen inzicht in prestaties.	-
Maatschappelijk rendement	6.1	Vergelijking van prestaties WVH met vergelijkbare corporaties die in vergelijkbare situatie verkeren.	Geen inzicht in prestaties.	-
	6.2	Prestatieafspraken met deelgemeente: 1. Tevreden deelgemeente 2. Helderheid over inbreng deelgemeente	Woonvisie ligt bij deelgemeente als opmaat voor prestatieafspraken. Echter, nog geen prestatieafspraken getekend.	7

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
		3. Toezeggingen deelgemeente over voor WvH belangrijke zaken zoals rol in toekomst en grondposities		
	6.3	Maatschappelijk relevante activiteiten ontplooiën	Geen inzicht in prestaties.	-
Gemiddeld				6,3

Meerjarenbegroting 2007

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
Maatschappij	1.1.1	Maximale instroom van nieuwe huurders van buiten Hoek van Holland van 35%.	De instroom van nieuwe huurders van buiten Hoek van Holland bedraagt 57%.	4
	1.1.2	Een kwalitatief goede vastgoedsturing (voorraadbeleid: toekomstwaarde complexen)	Rapport is opgeleverd.	8
	1.1.3	Een kwalitatief goede vastgoedsturing (doorlichten voorraadbeleid)	Gereed.	8
	1.1.4	'Koopgarant'. In de praktijk toepasbaar beleid waarmee woningzoekenden, huurders, huiseigenaren nieuwe eigendomsopties geboden worden in de Hoekse huizenmarkt, zodat ze eenvoudiger of sneller een stap in hun wooncarrière kunnen zetten.	'Koopgarant' is nog niet toegepast, want WVH is hierbij afhankelijk van beschikbare locaties voor nieuwbouw. De locatie van Taxi Rooney zou goede mogelijkheden bieden voor nieuwbouw.	5
	1.1.5	Betrokkenheid van inwoners, antwoord op vraag of zij behoefte hebben aan woonzorgcombinaties.	Succesvol belanghebbendenoverleg, meedenktank bij het vormen van ideeën over bouw, bijeenkomsten met bewonerscommissies.	8
	1.1.6	Beslisdocumenten per fase waarin: verantwoording over doorlopen fase besluiten worden gevraagd over het vervolg voor dat vervolg een Plan van Aanpak wordt opgesteld	Geen prestatie bekend.	-
	1.1.7	Bouwen in Krimstoot en Nieuwland. Realiseren 30% woningen in sociale sector. Realiseren vastgoed t.b.v zorg en welzijn. Realiseren vastgoed voor schoolvoorzieningen.	Samenwerkingspartner gevonden voor de ontwikkeling van nieuwbouw in deze wijken.	5
	1.1.8	Meer bouwen en zeker stellen dat bij projectontwikkeling geen stappen worden overgeslagen of vergeten in de planning.	Gedeeltelijk via workshops Akro Consult ingevuld. Bedoeling is om concreet project als casus te benutten. Is afhankelijk van traject met AM Wonen.	6
	1.2.1	Milieubeleid op hoofdlijnen, compleet Plan van Aanpak energiebesparing, toepassing milieuvoorschriften en materiaalgebruik.	Er moet nog een milieubeleidsplan opgesteld worden. Ook in 2008 is dit niet gerealiseerd.	4
	1.2.2	Overeenstemming met deelgemeenten aan welke normen WVH wil voldoen. Afspraken met deelgemeente over de extra investeringen. Dynamische eisenset waaraan nieuwe woningen moeten voldoen, ook van andere ontwikkelaars.	Nieuw te ontwikkelen woningen gebouwd volgens het programma van eisen aanpasbaar bouwen. Heeft geleid tot structurele aanpak voor heel Rotterdam.	6

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
	1.2.3	Overzicht discrepanties tussen woonwensen en bestaande voorraad. In alle sturende beleidsdocumenten weerslag van conclusies van het onderzoek.	In eerste instantie dacht WvH dit punt te combineren met groot onderhoudsinterventie complex 020, 52 eengezinswoningen plan Noord. Dit project is in voorlopige mjb verder in toekomst geschoven. De actie is nu doorgeschoven naar jaarplan 2008, onderzoeken van alternatieven bij collegacorporaties. Doelstelling niet terug te vinden in 2008.	4
	1.3.1	Heldere verdeling rollen/verantwoordelijkheden WvH krijgt in toekomst gekwalificeerde inbreng van Houdt Zicht	In een participatieovereenkomst zijn de overlegstructuur en verschillende verantwoordelijkheden en bevoegdheden geregeld.	8
	1.3.2	WvH leert verwachtingen klant kennen. Aanbod raakt beter afgestemd op verwachtingen klant.	WvH heeft vanwege het complexe onderwerp voor een opzet gekozen die uitgebreider is dan vooraf bedacht. Het is meer dan alleen een klantenpanel geworden. Volgens de masterplan lopen de activiteiten iets door in 2008. Combinatie met 1.1.5; gesprek met inwoners.	8
	1.5.1	Betere relatie deelgemeente, zorg- en welzijnsinstellingen, concrete verbeteringen huidige leefsituatie ouderen en gehandicapten, goede naam WvH bij stakeholders, medewerking deelgemeente bij verwerven bouwgrond voor levensloopbestendig bouwen.	Er is een nota 'Wonen met een steuntje in de rug' opgesteld, er wordt samengewerkt binnen het platform W2VZ. Relatie met deelgemeente is gespannen.	6
Klant	2.1.1	Marktgericht huurbeleid. Differentiatie toepassen bij jaarlijkse huuraanpassing, mits impact substantieel is. Bewaken betaalbaarheid van de huren voor primaire doelgroep.	WvH heeft alle huren per 1 juli 2007 verhoogd met 1,1% en voert marktgericht huurbeleid. In elk jaarverslag wordt de samenstelling van de voorraad naar huurprijs en de kernvoorraad toegelicht.	8
	2.4.1	Alle besturende documenten goed vindbaar. Interne processen 'auditable'.	1e aanzet is gedaan, maar loopt door in 2008. Echter, in 2008 en verder geen prestaties te vinden.	5
	2.4.2	Klachten onderkend, behandeld, volgbaar via Klant Info Systeem en Geschillencommissie voor niet opgeloste klachten.	Klachten worden onderkend en behandeld. Uit de KWH-meting blijkt dat WvH onder het landelijk gemiddelde scoort op het onderdeel klachten afhandelen. Klant info systeem niet	6

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
			te vinden.	
	2.4.3	Betere profilering WVH. Stimulering intern kwaliteitsdenken.	In 2007 nog niets aan gedaan, in 2008 komt de doelstellingen niet meer terug.	4
	2.5.1	Betere contacten met deelgemeente en belanghebbende partijen. Meer aandacht en begrip bij stakeholders voor knelpunten WVH. Suggesties om maatschappelijk rendement te verbeteren en meer waardering voor prestaties (als suggesties opgevolgd worden).	Terugkoppeling naar belanghebbenden heeft plaatsgevonden. Moet vervolg krijgen in 2008 en verder, echter niet inzichtelijk.	6
	2.5.2	Alle medewerkers passen consequent zelfde stijl toe	In 2007 uitgesteld naar 2008. In 2008 uitgesteld naar 2009. In 2009 uitgesteld naar 2010.	5
Financiën en continuïteit	3.1	Op juiste wijze doorberekenen van bestede uren, kosten, op commerciële projecten.	Project Mercatorweg urenverantwoording geïntroduceerd. Notitie en proces moet nog beschreven worden.	6
	3.2	Financiële prognose in perspectief, financiële SWOT, bijstellen en daar beleid en acties op afstemmen.	Vanuit risicomanagement kan "een bedrag" gereserveerd worden als buffer. Hiertoe dient eerst een samenhangend risicomanagementmodel gevuld te worden. Ontwikkeling van een dergelijk model na het gereed komen van het intern controleplan. In de begroting wordt gewerkt met "zwaar weer analyse" en mogelijke nieuwbouw activiteiten.	5
	3.3	Economy of scale, daardoor lagere beheerskosten voor PWS en WVH.	Humanitas wil dit eerst uitwerken voor het nieuwe BB-huis en pas daarna de rest aanpakken.	6
Interne organisatie en personeel	4.1	Van reactieve naar proactieve organisatie (intern controleproces afstemmen op auditing).	In 2008 starten de eerste audits.	8
	4.2	Intern controleplan	Voorstel is in RvC besproken. Nu implementeren en proces controle plan afmaken. Een risicoplan voor de huidige procedures is in wording.	7
	4.3	Competente medewerkers en grotere motivatie (POP en loopbaangesprekken)	Actie is uitgesteld naar 2008. Planning wordt aangepast in het eerste kwartaal. Actie in eerste kwartaal uitgesteld en daarna	4

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
			niet meer terug te vinden.	
	4.4	Visie en ondernemingsplan moeten gaan leven bij medewerkers. Betere externe communicatie	Continue proces.	-
	4.5	Processen automatiseren. Handmatige processen minimaliseren (efficiency verbetering)	In 2008: IntraWIS en mogelijk WMS vormen de start om de totale automatisering/informatisering te beschrijven.	7
Innovatie	5.1	Innovatieve diensten en producten. Goed beeld van wensen klant op dit gebied.	Innovatie wordt een onderdeel van het nieuwe ondernemingsplan 2009 - 2011. Dit is als actiepunten opgenomen in het jaarplan 2008. in 2008 geen voortgang.	5
Maatschappelijk rendement	6.1	Tevreden deelgemeente. Helderheid over inbreng deelgemeente. Toezeggingen deelgemeente over voor WVH belangrijke zaken zoals rol in toekomst en grondposities.	Vorbereidingen zijn in 1e Q 2008 opgestart, Maken van afspraken mede afhankelijk van deelgemeente. Vorbereidingsnotitie in wording. Besproken in het MT. Afspraken worden breder gemaakt: naast deelgemeente, ook met gemeente. In april /maart 2009 worden prestatieafspraken gemaakt.	5
	6.2	Maatschappelijk relevante activiteiten ontplooiën	Is in 2007 een impuls aangegeven, moet doorlopen in 2008 e.v. In 2008 niet terug te vinden in statusrapportages of jaarverslagen.	5
Gemiddeld				5,6

Meerjarenbegroting 2008

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
Maatschappij	1.1.1	Realisatie van 30% woningen in sociale sector; zorg en welzijn; schoolvoorzieningen.	Samen met een commerciële partij heeft WVH grondpositie ingenomen. Daarna is op beide locaties een WVG gevestigd. Onduidelijk is hoe actief het grondbeleid van het OBR wordt.	6
	1.1.2	Verantwoording per fase; kansen voor koppelen van de ontwikkeling woonzorg-servicezone	Upgrade plan Noord. Stec heeft over de marktpotentie (huur en koop) gerapporteerd. Rapport moet nog in planteam behandeld worden. Locatie Rooney is aan OMA toegezegd. OMA heeft gevraagd of zij wellicht WVH een aanbieding kan doen. Voor de Van Spilbergenstraat is geen planning voorhanden. Bevindt zich nog in de initiatiefase. Discussie spitst zich toe op de grondprijs, het parkeren en de verplaatsing van de voetbalkooi.	7
	1.1.3	Woningen / eenheden toegevoegd aan het bezit van WVH speciaal voor deze doelgroep.	Er is nog geen locatie beschikbaar	4
	1.1.4	Geformuleerd bouwplan	Een en ander wordt ook vastgelegd in de te maken prestatieafspraken.	4
	1.1.5	Eenvoudige / snelle stap in wooncarrière bieden	Locatie Duinpieper is wellicht eerste locatie waar koopgarant kan worden toegepast. Plan is echter nog niet concreet genoeg. Nog in gesprek / onderhandeling met OMA en DG. Accountmanager van koopgarant gevraagd een offerte uit te brengen voor dienstverlening bij voorbereiding en implementatie koopgarant.	5
	1.2.1	Goede vastgoedsturing	Proces duurt langer dan in eerste instantie is voorzien. Onder andere als gevolg van doorrekenen van scenario's en afstemmen van agenda's van leden van de projectgroep en van MT+. Afronding van de rapportage is niet gelukt in 2008. Heeft vooral te maken met keuzes in uitgangspunten en uitkomsten uit de financiële doorrekening. Loopt door in 2009 t/m complexbeheerplannen (voorjaar 2009) t.b.v. begroting 2010.	7
	1.2.2	Huidige huurders kunnen langer zelfstandig in hun eigen woning	Via het Internet is sinds mei 2008 een online instrument beschikbaar "Zorg in Woningen". Met deze tool kan je woningen op geschiktheid screenen. Dit instrument is ontwikkeld door het Aedes-Actiz kenniscentrum. Op 30 juni heeft WVH zich aangemeld voor een abonnement om hier ervaring mee op te doen. We willen met name bij nieuwbouw en groot onderhoud in bestaande bouw kijken naar de mogelijkheden.	5
	1.2.3	Mogelijkheid maken besparing van 20% op het gasverbruik over de periode 2008-2018	Om een op onderdelen uitvoerbaar plan op te stellen is het van belang dat er een duidelijk kader aanwezig is. Besloten is dat dit eerst wordt opgesteld voordat de operationele invulling kan plaatsvinden.	6

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
			den. De beleidsmedewerker pakt dit op om uit te werken.	
	1.2.4	31 december is iedere VHE voorzien van een energielabel	Alle woningen zijn voorzien van een Energielabel dat bij mutatie verstrekt kan worden. Voor het beheren van de energielabels zijn afspraken gemaakt waardoor deze oneindig geldig blijven.	8
	1.2.5	Plan van aanpak gereed	Op dit moment wordt het aanbod van systemen geïnventariseerd en beoordeeld. In het 2e kwartaal 2009 volgt de notitie aan het MT met een voorstel en systeemkeuze tot het objectiveren van het onderhoud incl. het benodigde budget.	7
	1.3.1	Evaluatie 1e kwartaal, nieuw panel opstarten vanaf 2e kwartaal	Het klantenpanel is "de meedenktank Zichtflats" geworden. Dit panel is in de loop van het project Zichtflats / plan Noord van een tijdelijk panel omgezet in een meer structurele meedenktank en loopt in deze hoedanigheid voorlopig nog door. Naar aanleiding van het woonwensenonderzoek voor jongeren heeft een panel met jongeren plaatsgevonden. Dit is het "nieuwe" panel voor 2008. We evalueren beide panels in een keer (in 2009)	8
	1.5.1	Advies naar W2VZ, go/no go 2e helft 2008	De eerste gesprekken zijn gevoerd over een hospice in of voor Hoek van Holland en de rol die WVH daarin kan spelen. Er is teruggekoppeld in BHO 2008. Onderzoek loopt door in 2009. Mogelijk een locatie in de duinen. We zijn afhankelijk van andere partijen.	6
	1.5.2	Overzicht van anders aan te pakken zaken	Evaluatie heeft nog niet plaatsgevonden, mede in verband met het doorschuiven van het overleg met de begeleidingscommissie. Schuift door naar eerste halfjaar 2009.	4
Klant	2.4.1	Go / no go aanbod uitbreiding dienstverlening	Notitie opgesteld en discussie n.a.v. notitie heeft in MT plaatsgevonden. Volgens makelaars geen vraag, vooralsnog geen actie door WVH.	8
	2.4.2	Partnerbedrijven selecteren die aan voorwaarden voldoen	Externe enquête is gereed en reeds toegepast (verketeling). Interne enquête is vastgesteld en wordt in 2009 toegepast.	8
	2.5.1	Verslag en uitwerking van het BHO juni 2008	Zie uitwerking in het Volkshuisvestingsverslag.	8
	2.5.2	75% van de medewerkers doet mee met de landelijke actiedag	Er komt geen landelijke actiedag. Er is onvoldoende animo voor een Hoekse actiedag. Besloten is een bijdrage te leveren aan meerdere kleine activiteiten.	6
	2.5.3	Alle medewerkers passen consequent dezelfde stijl toe.	Door vele personeelsmutaties op het secretariaat nog geen actie. Dit wordt in 2009 opgepakt.	4
Financiën en continuïteit	3.1	Fiscale jaarrekening 2008	VSO 2 in 3e week 2009 voorgelegd aan de leden van Aedes. De impact van deze VSO in het eerste kwartaal 2009 te bepalen	7

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
	3.2	Bepalen wanneer bedrijfswaarde vastgesteld wordt.	Tijdens de jaarrekening bedrijfswaarde opnieuw vastgesteld. Hierdoor een andere resultaat dan be-groot, echter wel beter uitlegbaar. Bij de evaluatie over jaarrekening 2007 is deze actualisatie positief bevonden. Dit als "normaal" continue proces invoeren. Is ook voor 2008 uitgangspunt	8
Interne organi-satie en perso-neel	4.1	Een goed geïmplementeerd systeem	Intranettoepassing (SeT en Match) geïntroduceerd. Vasthouden aan het releaseplan is nu belangrijk.	7
	4.2	Helft deelprocessen zijn getoetst	Aanbevelingen op het huurmutatieproces zijn gedaan. Deze aanbevelingen zijn in het proces ver-werkt. Overige audits hebben niet plaatsgevonden. Prioriteit is gegeven aan het beschrijven van de processen, waarna toetsten mogelijk is.	6
	4.3	Duidelijke info voor RvC	Vanaf het 3e kwartaal 2008 beschikbaar.	7
	4.4	Op basis beslisdocument digitaliseren ja/nee	MT besluit september: Werkgroep formeren en deze aan de gang te brengen in 2009.	6
	4.5	Kwaliteitsverbetering	Alle lopende contracten zijn in kaart gebracht. In 2009 worden de contracten inhoudelijk beoordeeld, geactualiseerd, opgezegd, samengevoegd of gecontinueerd en verwerkt in de meerjaren- en jaarbe-groting.	6
	4.6	Voorcalculatie 5% nauwkeurig	De definitieve keuze is gevallen op het calculatiesysteem van IBIS main. Dit volledig opzetten en vullen zodat e.e.a. in 2009 operationeel is.	6
	4.7	80% dekking arbeidsuren 2008	Plannen van de agenda's verloopt voorspoedig en volgens plan. Aandachtspunt is het inschatten van de benodigde tijd op basis van de door bewoners gemelde klacht.	6
	4.8	Zelfstandige medewerkers. Uiteindelijke ver-laging van capaciteitstekort	Uitvoering van de mutatiwerkzaamheden volgens APK verloopt naar tevredenheid. De werkzaam-heden zijn geëvalueerd waarbij kleine aanpassingen zijn gemaakt.	6
	4.9	Kostenbesparing	MPM onderzoek is afgerond. Advies is om deze module aan te schaffen en bij WVH te introduceren nadat Intrawis is afgerond en werkt. Budget staat voor 2009 op de begroting.	6
	4.10	Vacatures makkelijker in te vullen	WVH alleen kan niet voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarden als leerbedrijf. Ook de samenwerking met een aannemer(s) blijkt in de praktijk moeizaam. Haalbaarheid van dit plan is zo laag dat is beslo-ten te stoppen.	5
	4.11	Resultaatgericht management	De aftrap heeft plaatsgevonden. Het vervolg is ingepland. Er volgen ook trainingen voor medewer-kers en leidinggevend. Grootste deel van de activiteiten valt in 2009. Extra aandacht voor goede	7

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
			communicatie is noodzakelijk	
	4.12	Inzicht in functierelevant gedrag	Na overleg met rvc besloten dat dit niet nu wordt opgepakt.	4
	4.13	Een duidelijk beeld van de tevredenheid van medewerkers	Moet meer expliciet in het MT+ aan de orde komen. Wordt daartoe standaard aan de agenda toegevoegd.	4
Maatschappelijk rendement	6.1	Tevreden deelgemeente; helderheid over inbreng gemeente; toezegging deelgemeente over voor WVH belangrijke zaken	Vorbereidingsnotitie in wording. Besproken in het MT. Afspraken worden breder gemaakt: naast deelgemeente, ook met gemeente. In maart / april 2009 worden prestatieafspraken met gemeente gemaakt.	5
	6.2	Met het MT+ positiebepaling uitgevoerd	Is opgenomen in het actieplan 2009.	4
	6.3	Ondernemingsplan gereed (incl. innovatieplan)	Voortgang heeft te leiden van de 'vertrouwenscrisis' en zaken als bijvoorbeeld het startersonderzoek.	4
gemiddeld				6,0

Meerjarenbegroting 2009

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
Maatschappij	1.2.1	Bijdrage geleverd aan realiseren voorziening waar ook bewoners van Hoek van Holland gebruik kunnen maken.	Realisatie heeft niet plaatsgevonden in 2009. Er zijn contacten met een stichting uit het Westland over realisatie van een hospice in Hoek van Holland of voor bewoners van Hoek van Holland.	5
	1.3.1	Processen zijn verbeterd.	Door vertrek van een medewerker vertraging opgelopen. Drie processen zijn geaudit. De wijzigingen worden in het eerste kwartaal 2010 op het intranet aangebracht.	5
	1.3.2	Op basis van Plan van Aanpak leverancier geselecteerd en uiteindelijke planning gereed.	In december een keuze gemaakt voor leverancier. Plan van Aanpak en implementatie in eerste halfjaar 2010	8
	1.3.3	Kwaliteitsverbetering	Twee contracten zijn opgezegd vanwege slechte ervaringen en / of uitvoering van werkzaamheden. Op basis van offertes zijn twee nieuwe bedrijven gevonden. Contracten worden vanaf nu jaarlijks beoordeeld om na te gaan of wijzigingen op prestatie of prijs nodig zijn.	6
	1.4.1	Heldere rol en verantwoordelijkheden. Ge-kwalificeerde inbreng Houdt Zicht.	Er is overeenstemming over de nieuwe overeenkomst. Deze wordt in 2010 getekend.	7
Klant	2.1.1	Huidige huurders kunnen langer zelfstandig in hun eigen woning wonen	Mogelijkheden worden onderzocht in de pilot complex 020. Plaatsen van tweede toilet in de badkamer is opgenomen in alle scenario's	6
	2.2.1	Mogelijk maken besparing van 20% op het gasverbruik over de periode 2009-2018 en gebruik van duurzame materialen.	Ook is de collectieve cv-installatie van de Houtmanflat vervangen. Hierbij zijn direct isolatiemaatregelen genomen, zoals het isoleren van de borstweringen, het vervangen van de draai- en klepraampjes met enkelglas door ramen met dubbel glas en het isoleren van de kopgevels. Eerder uitgevoerde maatregelen in flat Boszicht lieten zien dat het gasverbruik, met circa 50% is gereduceerd. Geen prestaties ten aanzien van het gebruik van duurzame materialen inzichtelijk.	6
	2.3.1	Herkenbaarheid vergroten, duidelijkheid voor alle medewerkers	Door het uitvallen van de hiervoor beoogde externe kracht is niet de voortgang geboekt die gepland was. In het eerste kwartaal 2010 rond het secretariaat zelf af.	5
	2.4.1	Tevreden (deel)gemeente; helderheid over inbreng gemeente; toezegging (deel)gemeente over voor WvH belangrijke zaken	De woonafspraken zijn niet in 2009 getekend. De wethouder heeft toegezegd wel tot ondertekening over te willen gaan. Dan moet wel de compensatie die WvH wil hebben i.v.m. het BB-huis opgenomen zijn.	5

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
	2.5.1	(Ver)bouw draagt bij aan schonere lucht, beter milieu. Diversificatie verhuurprijs. Reductie investeringen door subsidie. WVH krijgt positief imago.	Ontwikkelen volgens C2C gedachte was in 2009 niet haalbaar. Binnen W2ZV is een werkgroep aan de slag met C2C. Verdient continue aandacht.	5
Financiën en continuïteit	3.1	Stimuleren van ontwikkeling en het behalen van resultaten. Mogelijk koppeling tussen prestatie en beloning.	2009 was proefjaar. De meeste beoordelingsgesprekken hebben inmiddels plaatsgevonden. Begin februari afronding. Daarna worden de uitkomsten van de enquête door TopAdvies opgeleverd.	6
Interne organisatie en personeel	4.1.1	Fiscale jaarrekening 2008	De fiscale openingsbalans moet juni 2010 ingestuurd zijn. Op basis van de aangifte 2008 (in 2010) inrichting indien noodzakelijk aanpassen	6
	4.1.2	Geborgd crediteurenproces	Inmiddels wordt de factuurafhandeling binnen afdeling Middelen afgehandeld. Het proces moet nog opnieuw beschreven worden actie 2010.	6
	4.1.3	Voldaan aan Governance-code	Opgenomen in het jaarplan 2010.	4
	4.2.1	Luchtbehandeling werkt waarvoor bedoeld	RvC is akkoord met de maatregelen en budget als opgenomen in de notitie. Voor alle werkzaamheden worden in concurrentie offertes aangevraagd. Met betrekking tot herindeling kantoren vind eerst nog overleg plaats om exacte indeling te bepalen.	6
	4.2.2	Vaste kernvoorraad op één locatie.	Inrichting magazijn Dwarskulk is gereed. Vaste leveranciers hebben beveiligde toegang. Vergunning voor afvalcontainer is afgewezen. We onderzoeken een praktische oplossing.	8
Innovatief vermogen	5.1	Intentieovereenkomst getekend	Status Wet voorkeursrecht gemeenten is niet duidelijk. Gemeente heeft nog niet bepaald of Krim-sloot dan wel Nieuwland als eerste ontwikkeld wordt. De verwachting blijft dat verdere besluitvorming over de gemeenteraadsverkiezingen heen getild wordt. Situatie bij AM is drastisch gewijzigd. Is niet langer zelfstandig, maar onderdeel van BAM. Zonder actieve deelname van de gemeente is ontwikkeling in dit tijdsgezicht onmogelijk.	6
	5.1.2	Beslisdocumenten met goede onderbouwing	Verbetering Plan Noord: Brief aan de portefeuillehouder is nog niet beantwoord. Portefeuillehouder heeft een en ander aan OBR en dS+V voorgelegd. Opdracht aan dS+V (stedenbouwkundige randvoorwaarden) en aan het OBR (becijferen residuele grondwaarde) is dus niet gegeven. Met een drietal mensen zijn gesprekken gepland om te komen tot de selectie van een nieuwe projectmana-	7

Thema	Actie	Beoogd resultaat	Prestatie	Beoordeling
			<p>ger.</p> <p>Ten aanzien van de Korrelbeton zijn we nog steeds in gesprek met OBR en dS+V over nieuwbouw ten behoeve van de herhuisvesting, de fasering van de herontwikkeling in verschillende scenario's, de financiële haalbaarheid en de noodzakelijke wijziging van het bestemmingsplan. Met KOW maken we een plan voor de locatie Lemaireweg. We willen dat de (deel)gemeente ons steunt bij de ontwikkeling van dit gebied. OBR. ziet deze locatie als een verdienlocatie waar een prijsvraag voor uitgeschreven moet worden.</p> <p>Van Spilbergenstraat wacht nog altijd op duidelijkheid van OMA. WVH heeft OMA om een begroting gevraagd om de prijs-kwaliteitverhouding te kunnen beoordelen.</p>	
	5.2.1	Kostenbesparing	Implementatie MPM en KIS loopt volgens schema en afspraak NCCW. Enige vertraging is ontstaan in het aanleveren van standaardbrieven.	6
	5.3.1	Geactualiseerde meerjarenplanning afgestemd op technisch noodzakelijk, strategisch en woonkwaliteit.	Opdracht is verstrekt aan Verf Advies Centrum (VAC), afspraken worden gemaakt.	5
	5.3.2	Partnerbedrijven selecteren die aan voorwaarden voldoen	Eerste beoordeling heeft vorig jaar succesvol plaatsgevonden. Methodiek wordt als een standaard activiteit in onze procedure opgenomen.	8
	5.3.3	Voorcalculatie 5% nauwkeurig	Calculatieprogramma is gereed en wordt jaarlijks geactualiseerd met onze nacalculatiegegevens.	7
	5.5.1	Eenvoudige / snelle stap in wooncarrière bieden	Afhankelijk van voortgang ontwikkeling van Spilbergenstraat. Oplevering van woningen op zijn vroegst in 2011. Dus actie zet zich voort in 2010 en 2011	6
Maatschappelijk rendement	6.1.1	Met het MT+ positiebepaling uitgevoerd	Realisatie bleek niet haalbaar. Staat nu in jaarplan 2010. De voorbereiding is inmiddels gestart, INK-zelfevaluatie in het eerste kwartaal 2010.	6
	6.1.2	De juiste prioriteiten zijn gelegd.	In een sessie onder leiding van een extern adviseur is dit onderwerp aan de orde geweest en zijn de prioriteiten gelegd.	8
	6.2.1	Betere contacten met deelgemeente en belangrijke partijen.	Overleg heeft in september 2009 plaatsgevonden. Verslag is op de website geplaatst.	6
Gemiddeld				5,8

Bijlage 6. Uitwerking beoordeling Presteren naar Opgaven

Prestatieafspraken 2001-2005 (prestaties over de jaren 2006-2008)

Prestatieveld	Prestatieafspraken	Prestatie 2006, 2007 en 2008	Beoordeling	
Beschikbaarheid	Deelgemeente en woningcorporatie staan open voor diverse woonvormen en initiatieven vanuit de bevolking.	De corporatie staat open voor dergelijke zaken.	8	7,5
		Tijdens de stakeholderbijeenkomst is besproken dat initiatieven vanuit de omgeving door WVH voldoende opgepakt worden. Wel kan WVH zich meer proactief opstellen in plaats van reactief.	7	
Betaalbaarheid	Meer middeldure en dure woningen in huur en koop om doorstroming vanuit goedkope woningen te bevorderen.	Het aantal (middel)dure huurwoningen is ongeveer gelijk gebleven (CFV, 2009). Er zijn een aantal dure koopwoningen opgeleverd.	6	6,0
Bijzondere doelgroepen	Geen prestatieafspraken geformuleerd.	Geen prestatieafspraken geformuleerd, dus ook geen beoordeling.	-	-
Leefbaarheid en veiligheid	Nieuwbouwwoningen gebouwd volgens politiekeurmerk 'Veilig wonen' en andere eisen uit het Woonkeur. Vanaf 2002 wordt gebouwd volgens het Kwaliteitsbeleid van WVH.	. In 2006 zijn 20 huurwoningen aan de Roggeveenstraat opgeleverd die gecertificeerd zijn volgens het politiekeurmerk. Ook zijn er achterpaden opgeknapt met verlichting die voldoet aan het keurmerk.	7	6,5
	Structureel wijkoverleg met gemeentewerken, deelgemeente, politie en woningcorporatie waarin wijk- en buurtbeheer centraal staan.	Er vindt structureel overleg plaats met bewonerscommissies over zaken op wijk- of complexniveau. In het jaarverslag vermeldt WVH dat het streeft naar een structureel overleg met direct betrokken partijen, zoals de deelgemeente, politie, gemeentewerken en de huurdervereniging. Het is onduidelijk in hoeverre dit streven is omgezet in actie.	6	
	Uitreiking leefbaarheidstrofee. Hier worden afspraken met deelgemeente over gemaakt.	De leefbaarheidstrofee is al voor 2006 afgeschaft, dit is echter nergens terug te vinden in teksten terwijl is aangegeven dat de corporatie werkt volgens de prestatieafspraken 2001-2005. Er zijn uitzonderingen op het werken volgens de prestatieafspraken..	-	
Bouwproductie	Geen prestatieafspraken geformuleerd.	Geen prestatieafspraken geformuleerd, dus ook geen beoordeling.	-	-
Herstructurering	Voor 2003 worden de functie en de doelgroep voor het Bertus Bliekhuis en de Van Dameenheden besproken met alle betrokken partijen: woningbouwvereniging, Humanitas en deelgemeente.	Tijdsgebonden afspraak uit 2003. Geen beoordeling.	-	-

Prestatieveld	Prestatieafspraken	Prestatie 2006, 2007 en 2008	Beoordeling	
Duurzaamheid en energie	De deelgemeente en woningcorporatie onderschrijven uiterlijk in 2002 het convenant Duurzaam Bouwen van de Stadsregio Rotterdam.	Tijdsgebonden afspraak uit 2002. Geen beoordeling.	-	-
Overig	Contacten met zorgorganisaties verbeteren. Inventarisatie van aanbod en vraag/wensen van zorg.	WVH neemt deel in het platform Wonen, Zorg, Veiligheid en Welzijn (W2ZV), waarin tien organisaties vertegenwoordigd zijn die zich inzetten voor ouderen en gehandicapten in Hoek van Holland. Ook neemt WVH deel in het Lokaal Zorgnetwerk en is er samenwerking met onder meer Humanitas, Careyn en Stichting Paus Johannes.	8	7,5
	Structureel overleg deelgemeente en corporatie over strategische beslissingen.	Er vindt overleg plaats tussen WVH en deelgemeente, dit leidt echter in zeer beperkte mate tot het formuleren van strategische beslissingen .	7	
Gemiddeld				6,9

Woonafspraken 2009-2013

Prestatieveld	Prestatieafspraken	Prestatie 2009	Beoordeling	
Beschikbaarheid	Waarborgen van voldoende huisvestingsmogelijkheden voor de lagere inkomens en andere doelgroepen.	WVH is zich bewust van de noodzaak van ontwikkeling van sociale woningbouw. Hierover is veelvuldig overleg geweest met de deelgemeente, het ontwikkelingsbedrijf Rotterdam en stadsontwikkeling. Dit heeft niet tot resultaten geleid. In 2008 werd 8,5% van de doelgroep te duur gehuisvest, terwijl ruim 41% van beschikbare woningen niet aan de doelgroep werd toegewezen. Vergeleken met de referentiegroepen heeft de corporatie een relatief klein percentage goedkope en betaalbare woningen. Ook is er specifiek een tekort voor jonge starters. Dit wordt mede veroorzaakt door een stagnerende doorstroming van senioren.	5	6,5
		52 huurappartementen in de Atlas opgeleverd, waaronder 6 appartementen voor licht verstandelijk gehandicapten.	8	
Betaalbaarheid	Geen prestaties geformuleerd.	Geen prestaties geformuleerd, dus ook geen beoordeling.	-	-
Bijzondere doelgroepen	Aanpak asociale huurders.	WVH voert in het kader van overlastbestrijding een actief beleid. Uiteraard ligt de verantwoordelijkheid primair bij de huurders zelf, maar in samenwerking met de politie en maatschappelijke organisaties zoals Riagg en GGD ziet WVH er kritisch op toe overlast voor de omwonenden in welke vorm dan ook te beperken of weg te nemen.	8	6,4

Prestatieveld	Prestatieafspraken	Prestatie 2009	Beoordeling	
	Terugdringen huisuitzettingen.	WVH heeft een convenant getekend om het aantal huisuitzettingen terug te dringen. Hier worden in samenwerking met de Kredietbank positieve resultaten geboekt.	8	
	Huisvesting tijdelijke werknemers uit Midden- en Oost-Europa.	Geen prestatie bekend.	4	
	Huisvesting risicojeugd in bijvoorbeeld woonfoyers.	Geen prestatie bekend.	4	
	Huisvesting dak- en thuislozen.	WVH verhuurt aan Stichting Ontmoeting een pand dat wordt gebruikt als sociaal pension voor dak- en thuislozen.	8	
Leefbaarheid en veiligheid	Creëren van aantrekkelijke woonmilieus.	De prestatie op het creëren van aantrekkelijke woonmilieus is niet als zodanig of als gelijkende vorm terug te vinden in de verslaglegging van WVH.	4	7,0
	Omvormen van bestaande (zwakkere) woonmilieus.	WVH neemt deel in wijkschouw om wijken te verbeteren. De veiligheidsindex en sociale index in Hoek van Holland laten positieve resultaten zien.	8	
		Er zijn twee huismeesters in dienst die toezien op de leefbaarheid.	8	
		Er is een actief wijk- en buurtbeheer.	8	
Bouwproductie	Bouw grondgebonden woningen.	Oplevering van 58 huurwoningen, in het bijzonder voor senioren. In het verleden zijn er plannen gemaakt voor nieuwbouw op de locatie van het Bertus Bliekhuis en in de wijken Krimslot en Nieuwland. Van realisatie is het nog niet gekomen.	6	6,0
	Bouw ouderenwoningen.			
	Bouw betaalbare woningen voor jonge starters in Hoek van Holland.			
Herstructurering	Geen prestaties geformuleerd.	Geen prestaties geformuleerd, dus ook geen beoordeling.	-	-
Duurzaamheid en energie	Duurzaamheid (energie, duurzaam bouwen en slopen).	In het jaarverslag van 2009 is vermeld dat alle nieuwe woningen vanaf 2010 duurzaam gebouwd worden. Ook staan er andere zaken betreffende duurzaamheid voor 2010 op de agenda. In 2009 is er dus nog relatief weinig op het gebied van duurzaamheid gepresteerd. Vanaf 2007 is gestart met de vervanging van de collectieve cv-installatie door individuele cv-ketels inclusief aanvullende isolerende maatregelen, zoals kopgevelisolatie, isolatie borstweringen en HR++ glas voor de draaiende delen. Inmiddels zijn er drie flats uitgevoerd en staat voor 2010 Duinzicht op de planning. Op basis van de uitgevoerde maatregelen is bij flat Boszicht en Zeezicht het gasverbruik vergeleken van voor en na de ingreep. Het gasverbruik is hierbij afgenomen tot circa 50%. Duurzaam bouwen en slopen is niet inzichtelijk.	6	6,0

Prestatieveld	Prestatieafspraken	Prestatie 2009	Beoordeling	
Overig	Kwalitatieve verbetering corporatiewoningen.	Er wordt geïnvesteerd in de bestaande voorraad, voornamelijk met het doel dat huishoudens minder energie verbruiken. Voorbeeld is de cv vervanging in de Zichtflats en Houtmanflat, inclusief aanvullende isolerende maatregelen.	8	7,7
	Verkoop sociale huurwoningen.	In 2009 zijn er drie woningen verkocht. Dit ligt iets achter op het besluit van 2007 om gespreid over de periode 2008-2012 20 woningen te verkopen.	7	
	Nieuwe vormen van samenwerking bij de integrale aanpak en ontwikkeling van gebieden.	WVH heeft uit bewoners en omwonenden van de flats en woningzoekenden een zogenaamde Meedenktank samengesteld. In de Meedenktank denken vertegenwoordigers uit de genoemde doelgroepen met WVH mee over het uitwerken van de plannen, over bouwmethoden en de communicatie.	8	
Gemiddelde				6,6