

Woonstade Hoogkerk Noorddijk

Visitatierapport

Urecht, oktober 2009

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
e-mail: w.dewater@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

Dhr. H.D. Albeda (voorzitter)
Mw. drs. A.J. Verdiesen-Wolthuis
Dhr. drs J.H.Boerke (secretaris)

Voorwoord

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

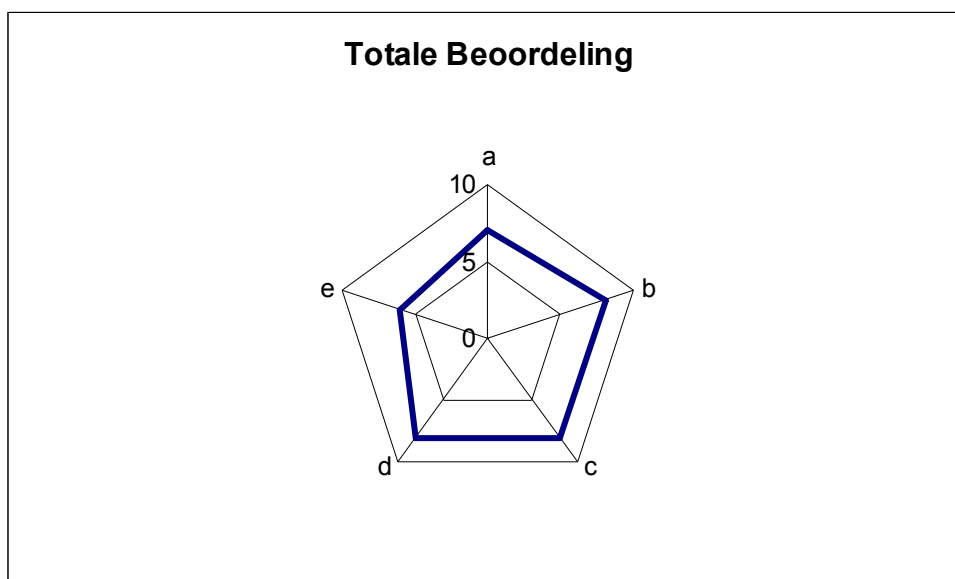
Raeflex voert al meer dan zes jaar visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om het huidige presteren in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die dus niet in vaste dienst zijn. Bij visitaties wordt gekeken naar de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar en naar de plannen en ambities voor de komende vier jaar, voor zover dat relevant en beschreven is. De visitatiemethodiek van Raeflex is geaccrediteerd door de Auditraad.

Samenvatting en Recensie

Samenvatting

In oktober 2008 heeft Woonstade Hoogkerk Noorddijk te Groningen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitaties woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen april en september 2008 waarin de definitieve versie van het eindrapport werd opgeleverd. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 16 en 17 juni 2009.

Woningcorporatie Woonstade Hoogkerk Noorddijk wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7.



Verplichte onderdelen	Cijfer
a. Presteren naar eigen ambities en doelen	7
b. Presteren naar opgave	8
c. Presteren naar vermogen	8
d. Presteren volgens stakeholders	8
e. Governance	6
Gemiddelde score	7

Op de perspectieven Presteren naar Opgave, Presteren naar vermogen en Presteren volgens stakeholders presteert Woonstade goed. Op het perspectief Presteren naar eigen ambities en doelen ruim voldoende en op Governance voldoende. De in de tabel gepresenteerde cijfers geven een gelijkmatige score. De cijfers in het onderliggend materiaal lopen meer uiteen. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden in samenhang tot elkaar, in de navolgende hoofdstukken wordt op de afzonderlijke onderdelen dieper ingegaan.

De visitatiecommissie heeft een positief beeld van deze corporatie gekregen, zij het dat er op onderdelen nog verbetering te behalen is.

Woonstade scoort over de hele linie gemiddeld ruim voldoende (7).

De corporatie werkt in een gebied dat ze zelf omschrijft als "de dorpse stadsranden van de gemeente Groningen". Ze is in de wijken waarin ze actief is de enige corporatie. Woonstade is sterk geworteld in de wijken, waardoor ze de situatie en de problematiek daar door en door kent. Zodoende komt ze tot adequate oplossingen. Ze streeft naar het realiseren van goede, betaalbare en passende woningen en realiseert dat ook. De nieuwbouw is van goede kwaliteit, de huurprijzen zijn redelijk en de bewoners zijn tevreden over de woningen. Ook op het gebied van leefbaarheid heeft de corporatie ambities en voert op dit punt actief beleid binnen de kaders die door de gemeente zijn vastgelegd. Vanuit de missie van de corporatie wordt duidelijk dat er veel aandacht is voor bijzondere doelgroepen. Waar het gaat om de eigen ambities rond kwaliteit van de dienstverlening en klantgestuurdheid heeft de corporatie nog een slag te maken. Dat geldt ook voor de wijze waarop ambities en doelen geformuleerd zijn in de beleidsplannen.

De commissie stelt vast dat Woonstade goed zicht heeft op de opgaven op de verschillende prestatievelen in het werkgebied. Hier geldt dat de corporatie waar maakt wat afgesproken is in onder meer de prestatieafspraken met de gemeente Groningen in het (Nieuw) Lokaal Akkoord. Op het merendeel van de prestatievelen scoort de corporatie wat geleverde prestaties betreft goed (8). Er zijn ruim voldoende beschikbare woningen. Door het in 2004 opgezette Strategisch Voorraadbeleid is er goed zicht op de kwaliteit van de woningen. Uit gegevens van het CFV blijkt dat de corporatie goede woningen levert tegen een lage prijs. Bovendien zijn huurders overwegend tevreden. Waar het gaat om de kwaliteit van diensten heeft Woonstade vanaf 1999 het KWH huurlabel behaald. In 2008 was dat niet het geval, maar de corporatie heeft al gewerkt aan verbetering op het kritiekpunt van de klantafhandeling. Wel heeft de commissie geconstateerd dat de corporatie zeer alert is op het onderkennen van woon -en andere wensen en behoeften van haar huurders en bewoners. De leefbaarheid in de wijken waar Woonstade actief is, is blijkens de Leefbaarheidsmonitor goed, hoewel de uitgaven op dat gebied blijkens CFV-gegevens betrekkelijk laag zijn. Ook stakeholders zijn op dit aspect tevreden, mede omdat er niet alleen aandacht is voor de fysieke, maar ook voor de sociale aspecten van leefbaarheid. Zonder meer positief is de commissie over de wijze waarop de corporatie aandacht heeft voor bijzonder doelgroepen als woonwagengebrouwen, bewoners van de Molukse wijk in Hoogkerk, verstandelijk gehandicapten en de zorg voor ouderen. Zeker gezien de omvang van de corporatie is de commissie onder de indruk van de bouwproductie en de activiteiten rond wijkvernieuwing in de verschillende gebieden waar de corporatie opereert.

Woonstade kan rekenen op lof van veel stakeholders. Op de vraag naar een beoordeling in cijfers overheerst de 8. Het overleg met de huurdersvereniging loopt stroef en heeft zijn definitieve vorm nog niet gevonden, maar het contact met bewonerscommissies en ander wijkorganisaties is goed te noemen. Andere stakeholders (zorginstellingen, gemeente en andere corporaties) noemen Woonstade een betrouwbare partner waarmee het prettig en vlot zaken doen is. Door de korte lijnen is het mogelijk snel en makkelijk beslissingen te nemen. De corporatie is daadkrachtig en praktisch in haar aanpak. Kenmerkend is de grote kennis van de wijken doordat er goed geluisterd wordt. De corporatie kent de stakeholders en haar verwachtingen en maakt ook zelf duidelijk wat van haar verwacht kan worden.

Wat betreft haar financiële positie constateert de commissie dat Woonstade haar maatschappelijke verantwoordelijkheden neemt door haar vermogen aan te wenden ten behoeve van de huidige en potentiële huurders. De opgaven van Woonstade kunnen in de komende jaren gefinancierd worden. Dit blijkt uit de meerjarenbegroting en de cijfers van het CFV. De ambities van Woonstade zijn in algemene zin voor de komende paar jaar dus geborgd. De kasstroom is een punt van aandacht wil er daarna ook voldoende ruimte zijn voor verdere investeringen. Met name de verkoop van woningen is een cruciaal element in de investeringsmogelijkheden van de corporatie.

De commissie beoordeelt het onderdeel governance met een voldoende. De corporatie informeert de stakeholders goed en betreft hen bij de uitvoering. Op het gebied van beleidsvorming kan de betrokkenheid van de stakeholders versterkt worden. Waar het gaat om verantwoording is deze te informeel en voldoet ze niet aan de normen van de governance code. Een grotere transparantie is gewenst. Wat betref het toezicht is de commissie van oordeel dat aan formele eisen grotendeels wordt voldaan. Waar het gaat om het praktisch functioneren vindt de commissie dat de voorschriften

die gelden voor governance (ook bij een corporatie van deze omvang) wat strikter, minder informeel, moeten worden toegepast.

Recensie

Woonstade is een rolbewuste organisatie die sterk vanuit specifieke regionale positie en vanuit de doelgroep(en) denkt en handelt. Ze weet heel goed waar ze mee bezig is, hoewel niet alles is/wordt vastgelegd. De corporatie is ook ambitieus, wat niet alleen blijkt uit de prestaties van de afgelopen jaren, maar ook uit de nieuwbouw- en wijkvernieuwingsplannen voor de (nabije) toekomst. Waar het gaat om het uitvoeren van prestatieafspraken is er sprake van een weloverwogen aanpak. Daarnaast wordt er sterk gereageerd op kansen en wordt er goed verdedigd waarom die worden opgepakt.

Woonstade is een typische doe-organisatie die adequaat reageert op extern impulsen.

Woonstade is niet transparant waar het de organisatie betreft. Dat heeft te maken met de informele cultuur en het feit dat het beleid weinig gedocumenteerd is. Waar het gaat om de uitvoering, is de corporatie wel transparant voor de directe klanten de huurders, maar ook voor andere stakeholders als de gemeenten en de zorginstellingen.

De corporatie is duidelijk maatschappelijk gelegitimeerd. Aan haar beleid en de uitvoering ervan liggen een regionale woonvisie en prestatieafspraken met de gemeente Groningen ten grondslag. Het gaat haar in de eerste plaats om het goed uitvoeren van de opgaven zoals de kwaliteit van het woningbezit, de leefbaarheid in de wijken en de zorg voor bijzondere doelgroepen. De corporatie is niet in eerste instantie gericht op het in stand houden van de organisatie. Ze is sensitief in die zin dat ze luistert naar kritiek en sterk is in het oppakken van signalen ook die niet bewust zijn geformuleerd. Dat heeft zeker te maken met de eerder genoemde diepe geworteldheid in de wijken. De corporatie is breed georiënteerd wat blijkt uit de aanpak van projecten. Er is sprake van een integrale benadering waarin zowel fysieke als sociale en maatschappelijke aspecten worden meegenomen. Hoewel niet alles wordt vastgelegd, is het beleid waar het gaat om de opgaven wel degelijk doordacht.

Woonstade is een ondernemende en initiatiefrijke corporatie wat onder meer blijkt uit de projecten die ze zelf initieert en de risico's die ze durf te nemen. Misschien soms wat te veel. De commissie heeft opgemerkt dat het risicobeheer pas onlangs als mager is onderkend. De corporatie is bereid om veel te investeren en doet dat ook. In financieel opzicht opereert de corporatie, zoals dat heet, zeer scherp aan de wind.

Woonstade is een nog sterk informele organisatie die echter door de kleine schaal (korte informatielijnen) en door binnen de organisatie elkaar voortdurend te informeren goed op de hoogte is van de voortgang van projecten en dienstverlening aan de klanten.

Woonstade streeft ernaar de bedrijfsvoering zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De bedrijfslasten per verhuureenheid zijn laag. Dit combineert zij met een degelijke kwaliteit van de bestaande woningen en een goede kwaliteit van de nieuwbouwwoningen. In de benchmarkoverzichten van het Centraal Fonds Volkshuisvesting scoort Woonstade goed ten opzichte van de referentiegroep en de landelijke situatie. De commissie stelt vast dat de corporatie doelmatig werkt, want ze haalt doelen en is zeer kostenbewust.

De corporatie is zoals al eerder aangegeven duidelijk responsief en interactief. Ze luistert naar wat er gevraagd wordt en reageert daar adequaat op. Beleid komt tot stand na overleg met bijvoorbeeld zorginstellingen en gemeente. Als het gaat om de invloed van huurders bij beleidsontwikkeling is dit minder aan de orde; wel wordt met huurders en bewoners gesproken over de concrete aanpak van en plannen voor de wijken. De communicatie over aanpak van woningen en wijken is volgens huurders niet altijd even adequaat, maar als het een keer mis gaat wordt het wel altijd hersteld. De corporatie is zeker niet afstandelijk. Men weet wat men van de corporatie kan verwachten. De corporatie stelt, bijvoorbeeld ten aanzien van leefbaarheid ook haar eigen eisen. Zo eist Woonstade van de klant dat hij of zij sociaal gedrag vertoont conform de geldende normen en waarden.

De governance is nog in ontwikkeling; het beleid is weinig expliciet en daarmee onvoldoende transparant. De term 'professioneel toezicht' is nog niet van toepassing. Wel is de organisatie, zoals hier eerder beschreven, maatschappelijk gericht. De corporatie leeft de governancecode na, maar naar letter en geest is er nog wel wat te winnen.

De commissie komt tot de conclusie dat Woonstade een kleinschalige, nuchtere, ondernemende corporatie is die enerzijds loyaal de voorliggende opgaven uitvoert, maar ook zelf krachtige initiatieven neemt en die met grote betrokkenheid en tot de grens van het mogelijke uitvoert.

Inhoud	9
Samenvatting en recensie	5
1. Corporatie Woonstade Hoogkerk Noorddijk en het werkgebied	11
1.1 De Visitatie	11
1.2 Woonstade Hoogkerk Noorddijk	11
1.3 Het werkgebied	11
1.4 Leeswijzer	11
2. Prestaties naar Ambities en Doelen	13
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar eigen ambities en doelen	13
2.3 Conclusies en motivatie	14
3. Prestaties naar Opgaven	17
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	17
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgave	18
3.3 Conclusies en motivatie	18
4. Prestaties naar Vermogen en efficiency	23
4.1 Kerngegevens	23
4.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	23
4.3 Efficiency	24
4.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen	25
4.5 Conclusies en motivatie	25
5. Prestaties volgens Stakeholders	27
5.1 De stakeholders van Woonstade Hoogkerk Noorddijk	27
5.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	28
5.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	29
5.4 Conclusies en motivatie	29
6. Governance	33
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	33
6.2 Conclusies en motivatie	33
7. Scorekaart (OPMERKING: GEEN DECIMALEN TOEPASSEN)	37
Bijlage 1 Verantwoording Visitatie	43
Bijlage 2 Visitatiecommissie	45
Bijlage 3 Het Certificaat	49
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	51
Bijlage 5 Definities	59

1. Corporatie Woonstade Hoogkerk Noorddijk en het werkgebied

1.1 De Visitatie

In oktober 2008 heeft Woonstade Hoogkerk Noorddijk (verder Woonstade) te Groningen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitaties woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen april en september 2008 waarin de definitieve versie van het eindrapport werd opgeleverd. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 16 en 17 juni 2009.

De visitatiecommissie bestond uit dhr. H.D. Albeda (voorzitter), mw. drs. A.J. Verdiesen-Wolthuis en dhr. drs J.H.Boerke (secretaris).

In de bijlage zijn de curriculum vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor woningcorporatie Woonstade Hoogkerk Noorddijk de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren het feit dat zij een nieuwe beleidscyclus wil starten en deze mede wil baseren op de uitkomsten van de visitatie. De visitatie betreft de periode 2005 -2009 (de periode van het laatste beleidsplan) en 2009-2013

1.2 Woonstade Hoogkerk Noorddijk

Woonstade Hoogkerk Noorddijk is opgericht in 1909 en in 2003 gefuseerd met de Woningstichting Noorddijk tot Woonstade Hoogkerk-Groningen. De corporatie beheert 1749 woningen (beheer/eigendom) en werkt alleen in de gemeente Groningen. Deze gemeente telt 184.675 inwoners. Woonstade is (als enige) actief in de wijken Hoogkerk, Oosterhoogebrug, Ulgermaborg, Ruischerbrug en de dorpen Engelbert en Middelbert. Belangrijkste stakeholders zijn huurders (Huurdersvereniging), wijkorganisaties, de gemeente Groningen, school en bibliotheek Hoogkerk en diverse zorg-en welzijnsinstellingen. In de gemeente Groningen zijn ook Patrimonium (6500 vhe), De Huismeesters, Nijestee en Lefier (elk > 10.000 vhe) actief. Bij Woonstade Hoogkerk Noorddijk werken 22 medewerkers; in totaal 19 fte. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdig directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit 5 leden, waarvan er geen lid namens de huurders in de Raad van Toezicht zitting heeft.

1.3 Het werkgebied

Woonstade is werkzaam in de 'dorpse' stadsranden van de gemeente Groningen. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting hanteert als referentieregio Stad Groningen en als referentiegroep het 'Gemiddeld profiel met krimpende portefeuille'. Van de 455 woningcorporaties in Nederland zijn er ongeveer 56 woningcorporaties die qua omvang en volkshuisvestingssituatie vergelijkbaar zijn met Woonstade.

1.4 Leeswijzer

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

- Presteren naar Ambities en Doelen (hoofdstuk 2)
- Presteren naar Opgaven (hoofdstuk 3)
- Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 4)
- Presteren volgens Stakeholders (hoofdstuk 5)
- Governance (hoofdstuk 6).

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

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht gegeven van alle beoordelingen. In bijlage vier worden alle beschrijvingen van de doelstellingen,

opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

2. Prestaties naar Ambities en Doelen

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Woonstade Hoogkerk Noorddijk in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

Woonstade heeft in het beleidsplan "*Wij horen van elkaar*" en in het daaronder liggende gedetailleerdere *Concept beleidsplan* haar visie en uitgangspunten beschreven voor de periode 2005-2009. Zij heeft deze visie verwoord in het motto 'Werken aan goed wonen'. Dat kan ze naar eigen zeggen niet alleen. Daarvoor is nodig een goede organisatie met een prettige werksfeer, een goede relatie met de huurders en samenwerking met gemeente, andere corporaties en zorginstellingen. Woonstade wil zich van andere corporaties onderscheiden in kwaliteit van de dienstverlening, aandacht voor speciale doelgroepen en de kwaliteit van de woningvoorraad nu en in de toekomst. In 2009 wil Woonstade werken als klantgeoriënteerde en klantgestuurde organisatie, waarbij de markt en het maatschappelijk functioneren centraal staan.

Op grond van haar visie heeft de corporatie in het zelfevaluatie rapport de volgende missie geformuleerd:

"Woonstade voelt zich verantwoordelijk voor een veilige en schone woonomgeving in de dorpse stadsranden van de gemeente Groningen. Woonstade richt zich primair op mensen met een smalle beurs en mensen die een kwetsbare positie innemen op de woningmarkt. Woonstade heeft als specifieke doelgroep de woonwagengebruikers van het centrum De Kring. De uitgangspunten van het BBSH zijn leidend in het ondernemingsplan van Woonstade". Bij het vorm geven aan de visie zijn betrouwbaarheid en kwaliteit de waarden waardoor Woonstade zich laat leiden.

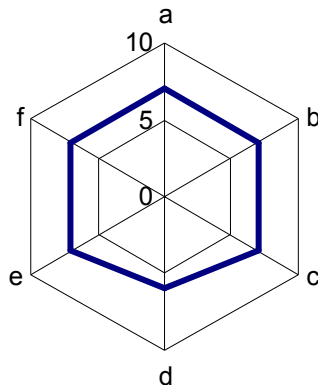
Woonstade wil haar missie bereiken door:

- het bevorderen en professioneel faciliteren van goed en betaalbaar wonen voor iedereen, maar vooral voor de primaire doelgroep;
- het hebben van goede contacten met huurders en hun organisaties;
- het veilig stellen van de (financiële) continuïteit;
- het aanspreekbaar zijn op maatschappelijke prestaties door klanten en samenleving;
- samenwerking met diverse partijen op de woningmarkt in Groningen.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar eigen ambities en doelen

Hieronder is de score van Woonschakel op het perspectief 'presteren naar ambities en doelen' weergegeven.

Presteren naar ambities en doelen



Ambities en doelen	Cijfer
a. Kwaliteit en betaalbaarheid	7
b. Leefbaarheid	7
c. Bijzondere doelgroepen	7
d. Kwaliteit dienstverlening en klantgestuurdheid	6
e. Eigen rol in Groningen	7
Totaal	7

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het onderdeel 'Presteren naar ambities en doelen' met het cijfer 7 (ruim voldoende).

De commissie heeft de algemeen geformuleerde doelstellingen van de corporatie vertaald in onderstaande punten.

a. Kwaliteit en betaalbaarheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

De corporatie geeft in het beleidsplan aan dat ze streeft naar het realiseren van goede, betaalbare en passende woningen. Door de kwaliteit van de woningvoorraad wil ze zich onderscheiden van andere corporaties. De nieuwbouw is van goede kwaliteit, de huurprijzen zijn redelijk en de bewoners zijn overwegend tevreden over de woningen. Er is strategisch voorraadbeleid opgezet dat, blijkens het gesprek met het managementteam jaarlijks wordt bijgesteld.

b. Leefbaarheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Woonstade voelt zich verantwoordelijk voor een veilige en schone leefomgeving in de "dorpse" stadsranden van Groningen. Woonstade volgt actief de informatie die de stad biedt, bijvoorbeeld via de leefbaarheidsmonitor en heeft zich aangesloten bij stedelijke activiteiten op dit gebied zoals het convenant hennepplantages. Woonstade richt zich niet alleen op fysieke aspecten van leefbaarheid, maar met name ook op sociale. Woonstade eist van de klant dat hij of zij sociaal gedrag vertoont conform de geldende normen en waarden. Woonstade wil in een zo vroeg mogelijk stadium ingrijpen in situaties waarbij woongenot en/of veiligheid worden bedreigd. Een recent voorbeeld van beleid op dit gebied is de aanstelling van een buurtconciërge die zijn werkplek bij de afdeling woondiensten krijgt. Het gebied waarin de woningcorporatie actief is

scoort bovengemiddeld op leefbaarheid en veiligheid, zo blijkt uit de Groningse Leefbaarheidsmonitor.

c. Bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

Uit de hierboven beschreven missie wordt al duidelijk dat de aandacht voor bijzondere doelgroepen bij Woonstade hoog in het vaandel staat. Woonstade wil op het gebied van de woonzorg en het bedienen van speciale doelgroepen een vooraanstaande rol spelen. In de missie wordt expliciet verwezen naar de woonwagenbewoners van het centrum De Kring, maar er zijn ook andere zoals bewoners van de Molukse wijk in Hoogkerk (renovatie) en mensen met een verstandelijke beperking waarvoor Woonstade samenwerkt met de organisatie NOVO. Een aandachtsgebied is de zorg voor ouderen waarvan het aandeel in de doelgroep toeneemt. Daarbij gaat het zowel om het aanbieden van zorg als wonen een gebied waarop Woonstade aansprekende resultaten boekt en heeft geboekt zoals de Gabriëlfat in Hoogkerk bijvoorbeeld. (Zie Presteren naar Opgaven)

De commissie stelt vast dat de corporatie zeer actief op zoek is om het zorgaanbod in 'haar' wijken op peil te brengen en daar ook in slaagt.

d. Kwaliteit dienstverlening en klantgestuurdheid.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6

De corporatie stelt in het concept beleidsplan dat ze zich ook door de kwaliteit van de dienstverlening wil onderscheiden van andere corporaties. De dienstverlening moet worden gekenmerkt door kwaliteit, betaalbaarheid en betrouwbaarheid. Daartoe wil ze een "klantgeoriënteerde en klantgestuurde" organisatie zijn. Dat houdt naar de mening van de corporatie in dat de inventarisatie van de wensen van de (potentiële) klanten de basis vormt voor de te leveren en te ontwikkelen producten en diensten. Daarom wordt er jaarlijks onderzoek gedaan naar de mening van huurder en belanghebbende over de dienstverlening door het KWH. Vanaf 1999 heeft Woonstade het KWH huurlabel verkregen, maar in 2008 was dat niet het geval. Voor het onderdeel klachtafhandeling behaalde de corporatie niet de benodigde score. Voor een organisatie die klantgestuurd wil zijn, is dat een probleem. Als gevolg van dit oordeel van KWH heeft de corporatie inmiddels aanpassingen doorgevoerd. Klachten hoeven nu niet meer alleen per brief te worden ingediend. Door KWH zal een hermeting plaatsvinden. Waar het gaat om collectieve wensen is de organisatie wel klantgericht en vertaalt de organisatie deze wensen in een project (een voorbeeld daarvan is de realisatie van de gezondheidspraktijk in Middelbert). De andere aspecten van dienstverlening, betaalbaarheid en betrouwbaarheid zijn goed, maar de planning (ook een onderdeel van de betrouwbaarheid) bijvoorbeeld van planmatig onderhoud wordt niet altijd gehaald.

e. Eigen rol in Groningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7

Woonstade ziet voor zichzelf een geheel eigen rol op de Groninger woningmarkt. Al eerder is gezegd dat de corporatie in de wijken waarin ze haar bezit heeft, de enige corporatie is. Juist door de eigenheid van die wijken, een mengeling van stedelijke invloeden in een dorpse omgeving kan Woonstade die rol spelen. Uit de gesprekken met de diverse stakeholders is ook gebleken dat de corporatie die rol zonder meer waarmaakt. Ze is sterk geworteld in de wijken en heeft daar een sterke positie. Ze kent de situatie en problematiek van de wijken door en door en komt daardoor tot adequate oplossingen. Woonstade is duidelijk herkenbaar aanwezig en presteert goed in haar wijken. Nadeel van deze sterke oriëntatie op de wijken is dat de inbreng in de beleidsvorming van de stad Groningen als geheel wat minder uitgesproken is.

Het zicht van de corporatie zelf op het bereiken van de eigen doelen en ambities is soms vaag. De ambities en doelen zijn niet expliciet en niet SMART geformuleerd, waardoor het evalueren van de prestaties bemoeilijk is. Er is geen goede uitwerking gemaakt om de ambities waar te maken, per doel is geen vertaling gemaakt van de kosten. Er is geen jaarlijkse gestructureerde beoordeling van de voortgang, hoewel deze er wel in algemene zin is. De documentatie van ambities, voortgang en verantwoording ontbreekt veelal. Bij Governance komt de commissie hier op terug.

3. Prestaties naar Opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

In het *Concept beleidsplan* (2005-2009) is de visie van Woonstade op de opgaven in het werkgebied weergegeven. Deze visie is gebaseerd op het convenant Lokaal Akkoord en Nieuw Lokaal Akkoord (NLA). Dit laatste akkoord beschrijft de prestatieafspraken tussen gemeenten en corporaties voor de periode 2007-2010. Partijen komen hierin overeen dat zij zich gezamenlijk inspannen om tot een productie van 8000 woningen te komen in de komende 10 jaar. Daarvan zullen er 5000 in de wijkvernieuwingswijken gebouwd worden. Daarvan zijn er 3 à 4000 ter vervanging van oudere of versleten woningen. Van de nieuwe woningen zullen er 3500 als sociale huurwoning worden gerealiseerd. In de komende 10 jaar zullen maximaal 2500 sociale huurwoningen worden verkocht. Gezien de noodzaak tot versnelling wordt ernaar gestreefd dat er in de periode 2007-2010 gemiddeld 800 woningen per jaar geproduceerd worden.

In het NLA zijn er ook afspraken gemaakt met betrekking tot de leefbaarheid. Afsproken is dat er aanvullend op de reguliere budgetten 20 miljoen extra wordt geïnvesteerd in 14 wijken. Voor Woonstade zijn dat de wijken Hoogkerk Zuid en Oosterhogebrug. De investeringen betreffen thema's als openbare ruimte (grijs en groen), sociaal programma en veiligheid. Het sociale programma is verdeeld in resultaatgebieden zoals bijvoorbeeld onderwijs, bewonersparticipatie, kwetsbare groepen. Een derde belangrijk onderdeel van het NLA betreft het convenant Zorgen voor Morgen dat er opgericht is voldoende woonruimte te creëren voor zorgbehoevende mensen. Een belangrijk onderdeel van het plan is de realisatie van 9 servicezones, waarin wonen, welzijn en zorg goed op elkaar zijn afgestemd. De stedelijke opgave is om minsten 1300 verzorgingshuisplaatsen in Groningen om te zetten naar verzorgd en/of beschermd wonen. Voor Woonstade ligt de opgave op dit terrein in de wijken Hoogkerk en Lewenborg/Oosterhogebrug.

In het kader van duurzame ontwikkeling is de zogenoemde Groninger Woonkwaliteit ontwikkeld. Het gaat hierbij om maatregelen met betrekking tot duurzaamheid, levensloopbestendigheid en toegankelijkheid, veiligheid en gezondheid. Ook Woonstade behoort tot de betrokken partijen. In 2005 tekenden 49 corporaties, waaronder Woonstade het 'Covenant van het Noorden'. Daarin komen zij het volgende programma overeen

Programma 2005-2014	Aantal	Investering (miljard)
Huurwoningen	34.800	5,9
Koopwoningen	20.000	4
Verbetering	70.000	1,3
Sloop	23.500	
Verkopen	20.000	

Van de totale investering zal 0,5 miljard worden besteed aan zorg en wonen en de leefbaarheid van de woonwijken.

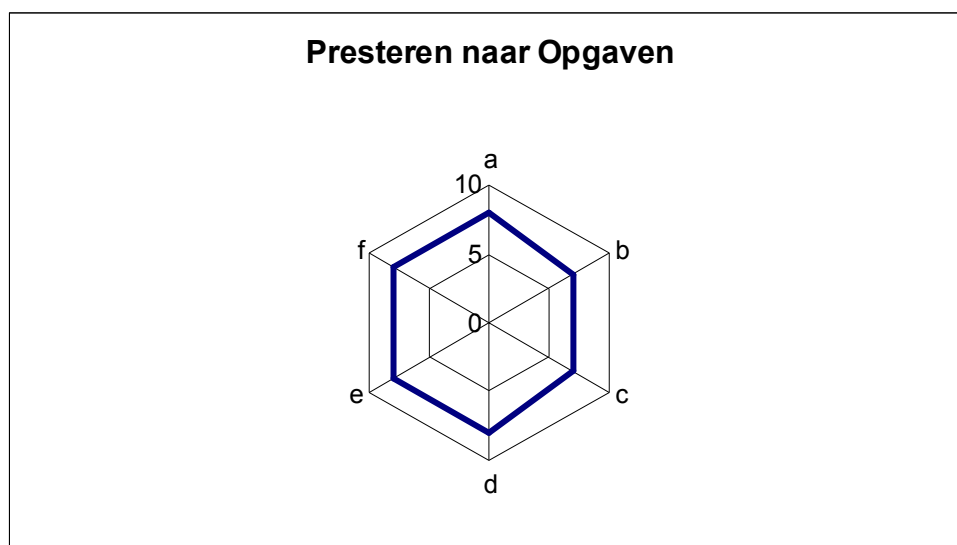
Voor het beleid op de langere termijn ligt er de gemeentelijke nota *Kwaliteit van Wonen Structuurvisie 2010-2020* (concept mei 2009). Deze structuurvisie betreft de regio Groningen-Assen en de stad Groningen. In tegenstelling tot de omliggende regio's wordt er tot 2020 geen krimp verwacht. Uit woningmarktonderzoek blijkt dat er behoefte is aan 600 tot 1000 woningen per jaar met daar boven op en herstructureringsopgave van minimaal 350 woningen per jaar.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting brengt voor corporaties het werkgebied in kaart door het bezit van Woonstade te relateren aan de structuur en de woonkwaliteit van de wijken waarin het bezit staat. Volgens de gegevens van het CFV staat het bezit van Woonstade. Volgens de gegevens van CFV

staat het bezit van Woonstade niet in wijken met een zwakke structuur, de structuur is gemiddeld tot sterk. Het gaat dan om wijken waar de kans klein is dat er door sloop of renovatie woningen tijdelijk of permanent aan de woningvoorraad zullen worden onttrokken.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgave

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Woonstade ten opzichte van de opgaven in het werkgebied beoordeeld aan de hand van de BBSH-prestatievelden. In de navolgende figuur staat het oordeel weergegeven. De getallen verwijzen naar de tabel onder de figuur. Het oordeel wordt onderbouwd in paragraaf 3.3.



Prestatievelden	Cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7
c. Leefbaarheid	7
d. Bijzondere doelgroepen	8
e. Bouwproductie	8
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	8
g. Overige opgaven	-
Gemiddeld presteren naar opgave	8

3.3 Conclusies en motivatie

a. Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 8 (goed).

De corporatie biedt anno 2008 1749 betaalbare woningen aan. Er is geen specifieke opgave geformuleerd. Het aantal woningen is als volgt verdeeld: goedkoop 492, betaalbaar 1197, duur 37. Dat wil zeggen dat er sprake is van 96% betaalbare huurwoningen. Woonstade harmoniseert de huren tot 70 of 75% van de maximaal redelijke huur met als bovengrens de sociale huurgrens.

b. Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 7 (ruim voldoende).

Woonstade heeft door het in 2004 opgezette Strategisch Voorraadbeleid goed zicht op de kwaliteit van haar woningen. Per complex wordt informatie gegeven over basisgegevens, technische staat, woonomgeving en strategie. Op basis van de te verwachte levensduur wordt aangegeven en bepaald in hoeverre een woning voor kwaliteitsverbetering in aanmerking komt. Voor de kwaliteit

van bestaande bouw heeft Woonstade een 'basiskwaliteit' geformuleerd. Dat betreft een kwaliteit waaraan een woning na mutatie moet voldoen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen een A en een B-kwaliteit. A-kwaliteit geldt voor een hoge kwaliteit die wordt aangebracht bij woningen die langer dan 10 jaar meegaan. B-kwaliteit is middelhoge kwaliteit voor woningen die nog tussen de 5 en 10 jaar in exploitatie zitten. In het Jaarverslag 2007 geeft de corporatie aan dat in 2007 de meerjarenprognose voor onderhoudsuitgaven is afgerond. Dit verklaart mogelijk het feit dat uit de gegevens van het CFV blijkt dat Woonstade waar het gaat om klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud aanzienlijk minder investeert dan de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde. Uit het gesprek met de huurdersvereniging bleek dat men niet overal even tevreden was over de staat van onderhoud. Uit de Begroting 2009 blijkt dat er op basis van een technische inventarisatie een 5-jaarbegroting is opgesteld. Gemiddeld bedragen de uitgaven voor planmatig onderhoud €1.241.00 per jaar. Voor 2009 zijn ze begroot op € 1.155.00. Uit gegevens van het CFV blijkt dat de corporatie goede woningen aanbiedt tegen een lage prijs. Wat betreft de nieuwbouw wordt uiteraard uitgegaan van de normen van het bouwbesluit. Daarboven geldt een aantal kwaliteiten zoals die door de gemeente Groningen zijn genoemd in het convenant Groninger Woonkwaliteit (zie hierboven). De corporatie vermeldt deze normen in de opdrachtverstrekkingen. De kwaliteit van haar dienstverlening beoordeelt de corporatie door middel van een kwaliteitsmeting door het KWH. Woonstade is vanaf 1999 houder van dat label. Zoals in paragraaf 2.3 beschreven heeft de corporatie dit label in 2008 niet gehaald. Daarnaast doet de corporatie incidenteel eigen onderzoek, met name na het opleveren van een nieuwbouwcomplex of een renovatieproject. Daarnaast is er de input vanuit de huurdersvereniging en bewonerscommissie waarmee regelmatig overleg wordt gevoerd. Uit de gesprekken met stakeholders blijkt tevredenheid over de door Woonstade geleverde producten en diensten. De commissie beoordeelt de geleverde kwaliteit als voldoende (en nog niet als goed), omdat de taken in het primaire proces (verhuur) nog niet optimaal worden uitgevoerd, zoals ook blijkt uit het oordeel van KWH. Wel is de corporatie zeer alert op het onderkennen van woon- en andere wensen en behoeften van al haar huurders en bewoners.

c. Leefbaarheid

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 7 (ruim voldoende).

In het Conceptbeleidsplan heeft de corporatie aangegeven dat ze zich verantwoordelijk voelt voor een veilige, schone en zorgzame woonomgeving. Daarmee wordt aangegeven dat leefbaarheid een belangrijk aandachtspunt voor de corporatie is. Uit de *Leefbaarheidsmonitor*, die tweejaarlijks door de gemeente Groningen wordt uitgevoerd, blijkt dat het ruime 'buitengebied' Hoogkerk/de dorpen vanaf de start van de monitor bovengemiddeld scoort op zowel leefbaarheid als veiligheid. De sociale samenhang is in deze wijk in vrijwel alle jaren het hoogst van de wijken en er is weinig overlast en verloedering.

Uit de CIPgegevens van het Centraal Fonds van 2008 blijkt echter dat de feitelijke uitgaven van de corporatie laag zijn in relatie tot de referentiegroep en landelijk. Mogelijk is dit te verklaren uit de gunstige positie van de wijken waarin Woonstade actief is. Dit alles wil niet zeggen dat Woonstade niets aan leefbaarheid zou doen, zoals blijkt uit een aantal voorbeelden: extra inzet van een buurtconciërge, een project buurtbemiddeling waarbij vrijwilligers onder begeleiding van een beroepskracht beginnende burenruzies proberen op te lossen, een project samen met het Noorderpoortcollege om de geschiedenis van de woonwagenvoerders in Hoogkerk breder uit te dragen in de wijk, het medefinancieren van een aanlegsteiger voor kano's in Ruischerbrug. Het opzetten van een Steuninformatiepunt in Gabriel Woonzorgcentrum met partners uit de zorg gemeente. Het medefinancieren van een jongerenproject waarin de vernielzucht van de jeugd in Hoogkerk centraal staat. Het verhuren tegen een gereduceerd tarief van een speeltuingebouw in de oude kern van Hoogkerk.

Hierboven is reeds aangegeven dat er voor de periode 2007-2010 op basis van het NLA een forse opgave ligt op het gebied van leefbaarheid in de wijken Hoogkerk-Zuid en Oosterhoogebrug. Het programma van Woonstade bedraagt € 525.000. Daarvan werd in 2008 € 77.000 uitgegeven.

d. Bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 8 (goed).

Woonstade heeft op grond van de grote kennis van de situatie in haar wijken en de frequente en goede contacten met de stakeholders die bijzondere doelgroepen vertegenwoordigen, goed zicht

welke opgaven er spelen en welke kansen er liggen. Daarnaast zijn er de prestatieafspraken met de gemeenten in het kader van Zorgen voor Morgen, die betrekking hebben op het samen met zorgorganisaties realiseren van servicezones, en het samen met de gemeente vormgeven aan de uitvoering van taken en verplichtingen op grond van de WMO. Voor Woonstade betekent de opgave het realiseren van 40 zorgplaatsen in Hoogkerk. De corporatie heeft dit ook gerealiseerd. In 2008 werd de Gabrielflat opgeleverd met 12 plaatsen begeleid wonen en 28 zorgwoningen voor ouderen. Het gebouw wordt door meerdere stakeholders genoemd als goed voorbeeld van waar Woonstade toe in staat is. In 2010 wordt een multifunctioneel gebouw op de Ploegschoollocatie opgeleverd. Het gaat hier om een gebouw waarin, in samenwerking met de stichting NOVO, een woonvorm voor 24 bewoners met een verstandelijke beperking wordt gerealiseerd. Verder is er in Engelbert een kleinschalig servicecomplex voor ouderen in voorbereiding en in Oosterhogebrug een woonzorgcentrum met 40 zorgplaatsen. Een bijzondere doelgroep voor Woonstade vormen de bewoners van woonwagenlocatie De Kring. Woonstade is actief betrokken bij de herontwikkeling en uitbreiding ervan.

In de gemeente Groningen zijn afspraken gemaakt tussen de corporaties over het huisvesten van de bijzondere doelgroepen, dit zijn bijvoorbeeld de uitgezette huishoudens. Er vindt een verdeling over de verschillende corporaties plaats bij het huisvesten van deze doelgroepen.

De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de corporatie de opgaven vertaalt naar doelen en extern de prioriteiten verantwoord die daarbij zijn gesteld.

De voortgang van de genoemde projecten wordt gemonitord en voldoende verantwoord door de corporatie in haar begrotingen en jaarverslagen. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de corporatie de opgaven expliciet vertaalt naar doelen en extern de prioriteiten verantwoordt die daarbij zijn gesteld.

e. **Bouwproductie**

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 8 (goed).

De corporatie is er goed in geslaagd nieuwbouw te realiseren. De commissie is - zeker gezien de omvang van de corporatie- onder de indruk van haar bouwproductie. Tussen 2004 en 2008 werden 258 sociale huurwoningen en 41 koopwoningen gebouwd. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat blijkens de realisatie-index nieuwbouw van het CFV de corporatie onder het landelijke gemiddelde scoort. Voor de periode tot 2010 is de opgave vastgelegd in het NLA.

De geplande productie voor Woonstade is in 2006 volgt vastgelegd:

2007	2008	2009	2010
153	83	48	40

In 2007 is deze opgave na een evaluatie bijgesteld:

2007	2008	2009	2010
73	142	131	40

In 2008 heeft de corporatie met 150 woningen boven de opgave gepresteerd.

De voortgang van de productie wordt periodiek getoetst in overleg met de gemeente in het Productie Voortgangsoverleg (PVO). Van dat overleg waar ook Woonstade bij is betrokken, worden verslagen gemaakt.

Hierboven is reeds gewezen op het convenant waarin de noordelijke opgave van de corporaties is benoemd en dat ook door Woonstade is ondertekend. De corporatie wijst er op dat als gevolg van de kredietcrisis, met stagnerende verkopen en de maatregelen van de overheid de productie onder druk komt te staan.

Wat de commissie heeft gemist, is een overkoepelende en samenhangende visie op het strategisch voorraadbeleid. Er zijn wel duidelijke gegevens en ideeën, maar er is geen geïntegreerd geheel.

f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 8 (goed).

Woonstade is trekker voor de wijkvernieuwing in Hoogkerk. Vanaf midden jaren negentig tot en met heden is een intensief verbeteringsprogramma uitgevoerd in de oude kern van Hoogkerk en in Hoogkerk-Zuid. De afronding van de wijkvernieuwing gebeurt in 2010. Verder is de corporatie bezig met de herstructurering van het woonwagencentrum De Kring. Ze hoopt dit begin 2010 af te ronden. Daarna wordt de aandacht verlegd naar het Noorddijkse gebied. Dit is ook opgenomen in het Lokaal Akkoord (Zorgen voor Morgen).

In Oosterhoogebrug wordt een stuk wijkvernieuwing voorbereid in combinatie met het ontwikkelen van een woonzorgcentrum. In Ruischerbrug is de wijkvernieuwing al in gang gezet door de bouw van 16 appartementen voor senioren en 7 koopwoningen bestemd voor gezinnen. Daarnaast start in 2010 de bouw van 17 nieuwe woningen op de plek van voorheen 18 oude huurwoningen. In Engelbert is ook een kleinschalig servicecomplex voor ouderen in voorbereiding met daarbij een project voor De Zijlen (huisvesting verstandelijk gehandicapten).

In Middelbert is in 2007 een klein gezondheidscentrum gerealiseerd.

Woonstade heeft zich samen met 3 collega corporaties uit de stad en 1 corporatie uit Slochteren bereid verklaard om samen de sociale opgave in het uitbreidingsgebied Meerstad te realiseren. Dat houdt in dat Woonstade tussen de 200 en 250 woningen zal realiseren. De huidige crisis zorgt er voor dat de plannen vertraagd worden. Woonstade voorziet dat niet eerder dan in 2011 of 2012 wordt gestart met deze uitbreiding. De looptijd van de nieuwe wijk is ongeveer 25 jaar. Op dit moment is nog niet duidelijk in welke jaren Woonstade aan deze opgave zal beginnen.

De voortgang van de genoemde projecten wordt gemonitord en voldoende verantwoord door de corporatie in haar begrotingen en jaarverslagen. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de corporatie de opgaven expliciet vertaalt naar doelen en extern de prioriteiten verantwoordt die daarbij zijn gesteld.

g. Overige opgaven

De corporatie wijst hier in haar zelfevaluatie rapport op de plannen voor Meerstad. Deze opgave is reeds behandeld onder f en zal hier dan ook niet apart beoordeeld worden.

4. Prestaties naar Vermogen en efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woonstade Hoogkerk Noorddijk gemeten naar visie en prestaties op het gebied van investeringen, rendement en efficiency.

4.1 Kerngegevens

In deze paragraaf zijn relevante gegevens over de financiële positie van de corporatie opgenomen.

	Woonstade Hoogkerk Noorddijk	Referentiecorporatie	Landelijk gemiddelde
Bedrijfswaarde	45.943		33.980
WOZ-waarde	145.870	159.783	147.312
Eigen vermogen per woning	11.412*		
Volkshuisvestelijk vermogen per vhe	15.696	14.349	13.217
Solvabiliteit	JA 17,21%*	100 ja	97 ja, 3 nee
Langlopende leningenportefeuille per VHE	52.647	24.772	26.943
Bedrijfslasten: Bruto bedrijfslasten Netto bedrijfslasten	834	1449	1249
Onderhoudskosten per VHE: Klachtenonderhoud Mutatieonderhoud Planmatig onderhoud	137 73 425	282 211 1008	274 175 861
Woningverbetering	2613	10836	11926
Continuïteitsoordeel	A	79% met oordeel A	71% met oordeel A

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2008

* ontleend aan gegevens van het zelfevaluatie rapport

4.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

De kerngegevens van het Centraal Fonds Huisvesting laten zien dat de vermogenspositie van Woonstade positief is. De bedrijfswaarde ligt boven het landelijk gemiddelde, het volkshuisvestelijk vermogen ligt boven dat van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De corporatie is solvabel en de netto bedrijfslasten liggen laag. Opvallend is wel dat de langlopende leningportefeuille aanzienlijk groter is dan die van de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. De corporatie heeft de afgelopen jaren van het CFV een A-oordeel gekregen. Dat hield tot 2008 in dat de corporatie over een hoger weerstandsvermogen beschikte dan het door het CFV minimaal noodzakelijk geachte weerstandsvermogen. Vanaf 2008 houdt het oordeel in dat de corporatie in voldoende mate haar vermogen inzet en dat zoals in een brief van VROM van november 2008 wordt gesteld "de voorgenomen activiteiten in de periode 2008 tot en met 2012 passend zijn bij de financiële mogelijkheden van uw corporatie". In een brief van het CFV van mei 2009 wordt aangegeven dat op grond van de prognosegegevens 2009-2013 wordt geconcludeerd dat de financiële mogelijkheden wellicht onvoldoende passend zijn bij de voorgenomen activiteiten, wat tot een B-oordeel zou leiden. Uit nader onderzoek is echter gebleken dat het A-oordeel gehandhaafd kan worden (brief CFV d.d. 10 augustus 2009). De

corporatie meldt zelf in de *Begroting 2009* dat het WSW in zijn jaarbrief opmerkingen heeft gemaakt. Vanuit een nieuwe beoordelingssystematiek wordt niet meer de solvabiliteit, maar worden de kasstromen beoordeeld. Vanuit dat perspectief zou Woonstade niet meer geheel voldoen aan de eis. In een overleg met WSW is afgesproken om de meerjarenprognose na 2010 nog eens kritisch te bekijken samen met het WSW. In het Jaarplan 2009 wordt gesteld dat het WSW nog geen opgave heeft gedaan van het faciliteringsvolume voor de periode 2009/2011. Mede door de matching van 63 woningen met Woonservice Drenthe is de liquiditeitsbehoefte minder nijpend geworden en kunnen nieuwbouwactiviteiten deels uit eigen middelen worden gefinancierd. Uit de CIPgegevens over 2007 blijkt dat de netto kasstroom na rente per VHE voor Woonstade aanzienlijk hoger is dan die van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De commissie constateert dat Woonstade haar maatschappelijke verantwoordelijkheden neemt door haar vermogen aan te wenden ten behoeve van de huidige en potentiële huurders. De opgaven van Woonstade kunnen in de komende jaren gefinancierd worden. Dit blijkt uit de meerjarenbegroting en de cijfers van het CFV. De ambities van Woonstade zijn in algemene zin voor de komende paar jaar dus geborgd. De kasstroom is een punt van aandacht wil er daarna ook voldoende ruimte zijn voor verdere investeringen. Met name de verkoop van woningen is een cruciaal element in de investeringsmogelijkheden van de corporatie.

4.3 Efficiency

Woonstade streeft er volgens het bedrijfsplan naar de bedrijfsvoering zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Daarbij gaat het zowel om de inzet van het vermogen als om een efficiënte uitvoering hiervan door middel van een efficiënte organisatie. Waar het gaat om de efficiency heeft de commissie zich conform het beoordelingskader gericht op de bedrijfslasten per VHE en de ontwikkeling daarvan, zoals weergegeven in de CFV-analyse van 2008.

Netto bedrijfslasten (x € 1)

	Corporatie	Referentie	Landelijk
Netto bedrijfslasten per VHE	834	1449	1249
Personeelskosten per FTE	52.750	56.424	61.209
Aantal VHE's per FTE	87	81	94

Ontwikkeling netto bedrijfslasten

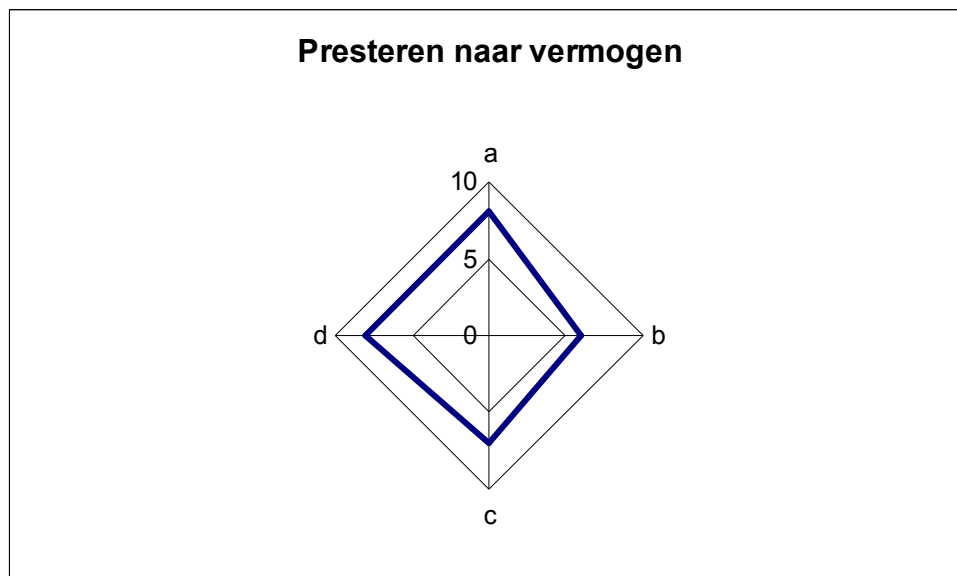
(per VHE x € 1)

	2004	2005	2006	2007	Toename 2003 – 2006 in %
Corporatie	822	782	839	834	1,5
Referentie	1026	1155	1285	1449	41,2
Landelijk	1043	1125	1169	1249	19,7

De commissie stelt vast dat de bedrijfslasten en de personeelskosten lager zijn dan die van de referentiegroep en landelijk. Ook is de ontwikkeling van de netto bedrijfslasten minimaal vergeleken bij de referentiegroep en landelijk.

4.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen

Hieronder is de score van Woonstade op het perspectief 'presteren naar vermogen' weergegeven



Prestatievelden	Cijfer	Weging
a. mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	8	70
b. visie op economisch rendement van vermogen	6	10
c. solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	7	10
d. Efficiënte bedrijfsvoering	8	10
Totaal	8	

4.5 Conclusies en motivatie

a. Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet

De corporatie beschikt over een vermogensberekening op basis van de bedrijfswaarde. Ze heeft geen berekening gemaakt van het bestemd eigen vermogen. De corporatie heeft geen scenario's die de verkooppotenties in beeld brengen, maar ze heeft wel het te verkopen bezit gelabeld. Het aanwijzen van verkoopprojecten gebeurt niet alleen op basis van de maximale winst. Een belangrijker argument is het willen realiseren van differentiatie in het woningbezit.

Blijkens de accountantsverklaring 2008 worden door Woonstade de belangrijkste risico's onderkend en worden waar nodig maatregelen in gang gezet om de risico's te beheersen. Wel wordt er op gewezen dat de afhankelijkheid van verkopen een belangrijk punt van aandacht is gezien de afnemende vaag naar koopwoningen als gevolg van de economische ontwikkeling. In een brief van VROM van december 2008 wordt er op gewezen dat, gezien de beperkte omvang van de corporatie, een te grote verkoop van woningen "het fysiek en financieel draagvlak ernstig kan verzwakken".

De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht. Via het Jaarverslag en de gegevens van het CFV is er inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. De corporatie wijst in het zelfevaluatie-rapport in dit verband op de prestatie-indexen van VROM waarin Woonstade, landelijk gezien steeds in de top 25 heeft gestaan. Uitgaande van de norm zoals geformuleerd in het beoordelingskader zou de corporatie het oordeel 9 (zeer goed) moeten krijgen. Daar de commissie ook vooruit moet kijken, constateert ze dat de borging dat de

corporatie ook in de toekomst maximaal kan presteren, beperkt is. De commissie beoordeelt daarom de mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet met een 8 (goed).

b. Visie op economisch rendement van vermogen

De corporatie geeft in het zelfevaluatie-rapport aan dat er geen specifieke rendementseis geformuleerd is. De kaders voor projecten zijn vastgesteld in het Financieel Statuut. Daarin is de maximale onrendabele investering weergegeven. Als doelstelling is wel aangegeven dat de corporatie werkt binnen het toetsingskader van het WSW en Centraal Fonds. De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6 (voldoende).

c. Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 7 (ruim voldoende).

De solvabiliteitseis was tot voor kort het toetsingskader. Een ondergrens van 5% wordt blijkens het Financieel Statuut noodzakelijk geacht. Vanaf 2008 is de grens niet meer zo actueel. Een positieve kasstroom is nu het belangrijkste criterium geworden. Het panel constateert dat de corporatie een solvabiliteitsdoelstelling hanteert die verantwoord wordt. Er wordt niet zichtbaar rekening gehouden met investeringen en risico's zoals het Centraal Fonds die hanteert.

d. Efficiënte bedrijfsvoering

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 8 (goed).

Uit bovenstaande gegevens blijkt dat de bedrijfs- en personeelskosten laag zijn vergeleken met de referentiegroep en landelijk. Dat kan wijzen op zuinigheid en op efficiëntie. Het is beide. De corporatie werkt bedrijfsmatig efficiënt. Echter, bij het laag stellen van doelen bijvoorbeeld het werken met kunststof kozijnen, het in stand houden van duplexwoningen of het niet vroegtijdig vervangen van het al wat oudere binnenpakket van woningen, terwijl de buitenkant wel wordt aangepakt, spreekt de commissie liever over zuinigheid. Of de keuze voor zuinigheid in de gegeven omstandigheden terecht is, is door de commissie overigens niet te beoordelen.

De efficiëntie is ook te vinden in de beleidsvorming waarbij men niet over doet wat elders (door de gemeente) is gedaan. Daar staat tegenover dat waar de corporatie geen heldere eigen beleidsuitgangspunten formuleert die toetsbaar zijn voor henzelf en de buitenwereld er eerder sprake is van te weinig inzet van capaciteit en daarmee (te grote) zuinigheid.

5. Prestaties volgens Stakeholders

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

5.1 De stakeholders van Woonstade Hoogkerk Noorddijk

Als maatschappelijke organisatie heeft Woonstade diverse stakeholders. De corporatie noemt zelf als de belangrijkste: de gemeente Groningen, de huurders en wijkorganisaties, school en bibliotheek Hoogkerk, zorg- en welzijnsinstellingen (onder andere Dignis, NOVO, De Zijlen). De corporatie heeft als basisuitgangspunt dat zij een product wil leveren op basis van wensen van de klant. Daartoe worden de wensen van de klant geïnventariseerd en wordt het oordeel van de klant via enquêtes gemeten. Het beleid van de corporatie t.a.v. de stakeholders is niet formeel vastgelegd.

Woonstade betreft haar stakeholders in de te volgen koersen en overlegt daartoe met name met huurders, bewonerscommissies, andere corporaties in Groningen en gemeenten. Het gaat hierbij deels om formele overlegbijeenkomsten waarvan schriftelijke verslaglegging plaatsvindt.

Huurders

Binnen de groep van stakeholders zijn de huurders van Woonstade de belangrijkste. Op verschillende manieren houdt de corporatie contact met de huurders. Allereerst is er de huurdersvereniging Hoogkerk die het aanspreekpunt is voor algemene en beleidsmatige zaken. De vereniging werkt op basis van een statuut. Er is maandelijks overleg waarvan notulen worden gemaakt. In feite vertegenwoordigt de vereniging alleen de bewoners van Hoogkerk. Daar de samenwerking tussen vereniging en corporatie niet optimaal is, is besloten de opzet te veranderen en een bewonersraad, bestaande uit vertegenwoordigers van de bewonerscommissies, in het leven te roepen. Daarmee is al gezegd dat ook de diverse bewonerscommissie een belangrijke rol spelen in het overleg met de huurders. Dit kunnen commissies zijn van servicecomplexen, maar ook commissies die zich bezighouden met herstructurering van een straat of complex. Inmiddels werkt de corporatie ook met klantenpanels. Deze panels worden opgericht om een actueel onderwerp te bespreken. Het gaat om tijdelijk samengestelde groepen huurders. Verder worden er informatiebijeenkomsten georganiseerd bijvoorbeeld bij herstructurering van een wijk. Woonstade informeert haar bewoners via een bewonersblad dat drie keer per jaar verschijnt. Over specifieke projecten worden bewoners op de hoogte gehouden door nieuwsbrieven en actuele ontwikkelingen die zowel voor huurders als andere stakeholders interessant zijn, worden via de website vermeld. De tevredenheid van huurders wordt jaarlijks gemeten door KWH.

Gemeente

Woonstade ziet de gemeente Groningen als de belangrijkste stakeholder als het gaat om het maken van afspraken. Deze afspraken zijn vastgelegd in het (Nieuw) Lokaal Akkoord. Deze afspraken betreffen niet alleen de ontwikkeling van nieuwbouw, maar ook leefbaarheid, wonen en zorg en huisvesting voor verschillende doelgroepen. De prestatieafspraken worden jaarlijks door de gemeente geëvalueerd. Periodiek vindt er bestuurlijk overleg tussen wethouders en directeuren van de corporaties plaats. Daarnaast is er op ambtelijke niveau regelmatig overleg met verschillende diensten van de gemeente Groningen.

Collega corporaties

Met de collegacorporaties (zie paragraaf 1.2) is er een maandelijks directeurenoverleg dat, ook blijkens de mening van een der directeuren met wie de commissie sprak, naar wederzijdse tevredenheid functioneert. Het overleg speelt een belangrijke rol in de monitoring van de prestaties in het kader van de gezamenlijke prestatieafspraken met de gemeente Groningen.

Zorg en Welzijn.

Het beleid van de corporatie wat betreft zorg en welzijn vindt plaats binnen de kaders van het programma 'Zorgen voor Morgen' dat onderdeel is van het (Nieuw) Lokaal Akkoord. De corporatie heeft goede relaties opgebouwd met partners uit de zorg. Daarbij moet gedacht worden aan Dignis voor de realisatie van een woon-zorgcomplex in Hoogkerk en een te realiseren project in Oosterhogebrug. Ook zijn er projecten in uitvoering genomen waarbij naast Dignis, ook Thuiszorg Groningen, zorginstelling Fiveland en Stichting NOVO voor verstandelijk gehandicapten de partners zijn. Met de Anne Frankschool en de provinciale bibliotheek Groningen wordt er een project in Hoogkerk gerealiseerd (Ploegschoollocatie).

5.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

Vrijwel alle stakeholders die de commissie heeft gesproken, zijn positief over de prestaties van Woonstade. Op de vraag naar een beoordeling in cijfers door de verschillende stakeholders werd het cijfer 7 of 8 gegeven afhankelijk van de prestatievelen. Daarbij overheerst het cijfer 8. Via een jaarlijks klantenonderzoek door KWH meet Woonstade de tevredenheid van de bewoners over haar producten en diensten. De laatste meting heeft in 2008 plaatsgevonden. Daaruit blijkt dat, zoals eerder gemeld, Woonstade op één onderdeel de benodigde norm niet heeft gehaald. Het contact met de huurdersvereniging loopt niet zoals het zou moeten. Het overleg gaat teveel over klachtbehandeling en te weinig over beleidsmatige zaken; over projecten wordt bijvoorbeeld niet overlegd. Inmiddels wordt er aan verbetering gewerkt. Waar het om het oppakken van suggesties en klachten gaat, is de huurdersvereniging wel tevreden evenals over de kwaliteit van de woningen. Het contact met de bewonerscommissies en andere wijkorganisaties is, blijkens de gesprekken, zonder meer goed te noemen. De commissie vindt de werkwijze waarbij elke manager een aantal bewonerscommissies onder zich heeft en daar over rapporteert in de MT-vergaderingen een goede greep.

Andere stakeholders (zorginstellingen, andere corporaties) noemen Woonstade een betrouwbare partner waarmee het prettig en vlot zaken doen is. Door de korte lijnen is het mogelijk snel en makkelijk beslissingen te nemen. De corporatie is daadkrachtig en praktisch in haar aanpak. Ze is goed in samenwerken en er is sprake van een sterke en directe betrokkenheid. Woonstade denkt niet alleen in stenen, maar er is ook goed oog voor de bredere woon/zorg/welzijnsvraag. Het contact met de medewerkers wordt als prettig ervaren: er is sprake van deskundigheid en snelheid van reageren. De corporatie maakt waar wat ze belooft.

De verantwoording naar de gemeenten wordt als goed omschreven. De corporatie neemt loyaal deel aan de afspraken in het Lokaal Akkoord, zowel waar het gaat om bouwproductie als leefbaarheid en wonen en zorg. Er is de bereidheid om te investeren en er is ook voldoende output; de prestatieafspraken worden nagekomen. De corporatie is slagvaardig en oplossingsgericht.

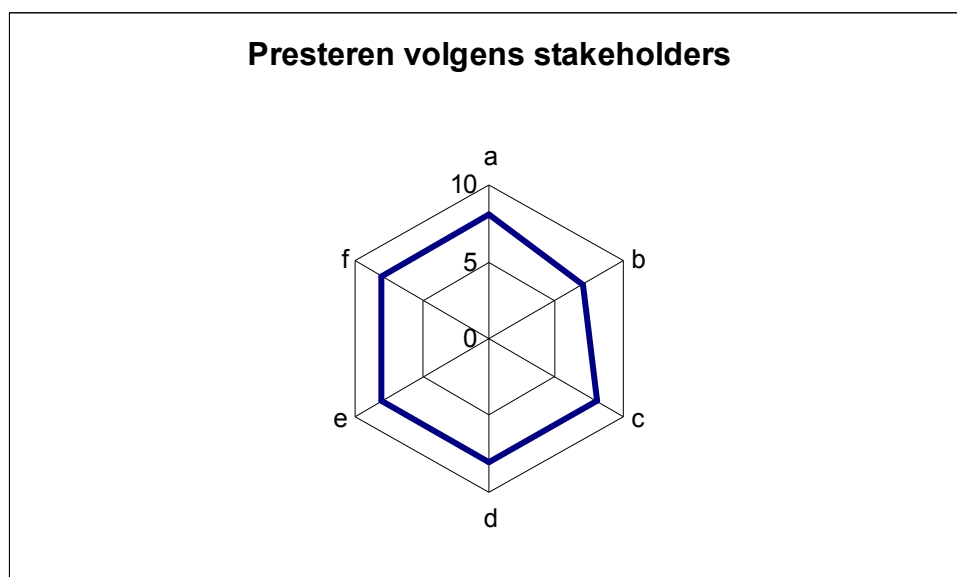
Kenmerkend is de grote kennis van de wijken doordat er goed geluisterd wordt. De bijdrage aan de beleidsvorming is wat minder. Op dat punt is de corporatie reactief. Waar het gaat om de uitvoering is ze echter ook proactief; de corporatie signaleert iets en voert dat ook uit zoals bijvoorbeeld het gezondheidscentrum(pje) in Middelbert. Woonstade wordt, binnen haar grootte, gezien als een goed presterende corporatie die een waardevolle functie vervult in de wijken waar ze werkt.

Als er al een punt van kritiek wordt genoemd dan heeft dat in verschillende situaties te maken met communicatie. Op dat punt kan de corporatie zich, zeker gezien haar ambitie van klantgestuurde organisatie, verbeteren. Daarbij wordt wel opgemerkt dat als er een fout wordt gemaakt als gevolg van gebrekkige communicatie/informatie, die ook weer hersteld wordt.

De stakeholders geven unaniem te kennen dat de corporatie vooral zo door moet gaan als ze nu doet met behoud van eigenheid en een sterke focus op de wijken.

5.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders

Hieronder is de score van Woonstade op het perspectief 'Presteren volgens stakeholders' weergegeven.



Prestatievelden	Cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8
b. Leveren kwaliteit producten en diensten	7
c. Leefbaarheid	8
d. Bijzondere doelgroepen	8
e. Bouwproductie	8
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	8
Totaal	8

5.4 Conclusies en motivatie

a. Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel tevreden zijn en waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 8 (goed).

De commissie stelt vast dat Woonstade activiteiten en projecten ontwikkelt die gebaseerd zijn op de vraag in het werkgebied. Via contacten met de stakeholders, kennis van de wijken en kennis van gemeentelijk beleid weet de corporatie wat de volkshuisvestelijke vraag is. Bijna alle woningen zijn goedkoop of betaalbaar. De geleverde prestaties liggen iets hoger dan de meetbare afspraken met de stakeholders. Woonstade kent op dit prestatieveld de relevante stakeholders en kent hun wensen met betrekking tot de huur en de kwaliteit van de woningen en het gewenste onderhoud goed. Woonstade maakt op verschillende manieren duidelijk wat huurders kunnen verwachten en verantwoordt zich hier voor, maar de communicatie met huurders kan worden verbeterd. De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (oa gemeente en bewoners) bij de formulering van toekomstige prestaties, maar dat blijft wel erg algemeen gecommuniceerd.

b. Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel overwegend tevreden zijn en waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 7 (voldoende).

Huurders zijn positief over de kwaliteit van de woningen. Ze zijn redelijk tevreden over het onderhoud, maar kennen het beleid op dat punt niet. Ze zouden ten aanzien van bijvoorbeeld 'geriefsverbetering' meer inspraak en keuzemogelijkheden willen hebben. Er wordt snel en adequaat gereageerd op signalen vanuit de bewoners. Woonstade maakt onder meer door middel van brochures duidelijk wat klanten kunnen verwachten op het punt van kwaliteit. Door middel van onderzoek door het KWH wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemeten. Op grond van die evaluatie worden verbeteringen doorgevoerd. Zo is de klachtafhandeling inmiddels aangepast. Ook via eigen onderzoek bijvoorbeeld bij nieuwbouw worden wensen van klanten geïnventariseerd. Gemeente en zorginstellingen zijn zonder meer tevreden over de geleverde kwaliteit en het overleg dat nodig is om tot realisatie van plannen te komen. Evaluatie onder andere stakeholders dan huurders vindt niet structureel plaats.

c. Leefbaarheid

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel zeer tevreden zijn en waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 8 (goed).

Woonstade voert op dit punt een pro-actief beleid. Enerzijds volgt ze de afspraken zoals die op het punt van leefbaarheid gemaakt zijn in het Lokaal Accoord, anderzijds reageert ze sterk op signalen die zij door eigen waarneming of analyse uit de wijken zelf krijgt. Woonstade heeft een leefbaarheidsfonds waaruit jaarlijks een bedrag van € 5000 wordt toegekend aan bewonersinitiatieven. Bij presteren naar Opgaven is aangegeven wat de corporatie zoal doet op het gebied van leefbaarheid en wat voor de komende periode gaat gebeuren.

Er is dus aandacht en geld voor leefbaarheid en de corporatie maakt dat ook duidelijk naar buiten.

Met name via de bewonerscommissies worden huurders betrokken bij de leefbaarheidsvraagstukken. Vanuit de gemeente wordt er gesteld dat waar het gaat om de afgesproken opgaven de corporatie volledig participeert zowel financieel als qua inzet van menskracht. Er wordt op gewezen dat Woonstade veel doet in de preventieve sfeer en ook veel doet om de sociale cohesie die redelijk is, te handhaven of te versterken.

Er is vanuit de corporatie geen geformuleerd beleid hoe de leefbaarheid van de wijken er over 15 à 20 jaar uit zouden moeten zien en wat nu zou moeten gebeuren om dat te bereiken. De corporatie volgt op dat punt de structuurnota van de Gemeente Groningen. Evaluatie van beleid op dit onderdeel wordt tweejaarlijks door de gemeente uitgevoerd.

d. Bijzondere doelgroepen

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel zeer tevreden zijn en waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 8 (goed).

Uit gesprekken die de commissie heeft gevoerd met vertegenwoordigers van zorginstellingen en gemeente maakt de commissie op dat deze organisaties tevreden zijn over de prestaties die zijn geleverd. Woonstade gaat in op vragen en wensen die 'langskomen' maar signaleert ook zelf de vraag naar huisvesting voor ouderen en zorgbehoevenden in het werkgebied. Zo is de ontwikkeling van de al eerder genoemde Gabriëlflat een gezamenlijk initiatief van de corporatie en de betrokken zorginstelling en is het ook al eerder genoemde gezondheidscentrum een eigen initiatief van de corporatie.

De commissie constateert dat Woonstade vanwege de korte lijnen met stakeholders goed op de hoogte is van de wensen van de stakeholders. De corporatie gebruikt haar ervaringen met projecten voor bijzondere doelgroepen bij de planning en ontwikkeling van andere projecten. Anderzijds wordt door een van de stakeholders opgemerkt dat de corporatie meer bij anderen zou moeten kijken om te 'leren' met name waar het gaat om risicomanagement t.a.v. grotere projecten als woonzorgcentra.

De corporatie maakt, niet herkenbaar beleidsmatig, maar zeker ad hoc duidelijk wat van haar verwacht kan worden. Ook op het gebied van bijzondere doelgroepen worden beleid en resultaten niet stelselmatig geëvalueerd.

e. Bouwproductie

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel zeer tevreden zijn en waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 8 (goed).

Er zijn over de bouwproductie prestatieafspraken met de gemeente Groningen gemaakt. De corporatie volgt die afspraken en heeft geen eigen beleid of vastgelegde visie op dit onderdeel geformuleerd. De gemeente is tevreden over de productie van de corporatie. In 2008 stond zij met 134 opgeleverde woningen 3^{de} in de ranglijst qua productie. Gewaardeerd wordt ook dat de corporatie innovatief bezig is bijvoorbeeld als het gaat om het plaatsen van 300M2 zonnepanelen bij de Ploegschoollocatie, Ook collega-corporaties zijn positief over de wijze waarop Woonstade bijdraagt aan de bouwopgave van de gemeente. De corporatie kent de stakeholders en hun verwachtingen. Waar het gaat om woon/zorgprojecten, is er goed overleg met de zorginstellingen over wensen en eisen. Er is een regelmatige, door de gemeente geïnitieerde evaluatie van de realisatie van de prestatieafspraken.

f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel tevreden zijn en waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 8 (goed).

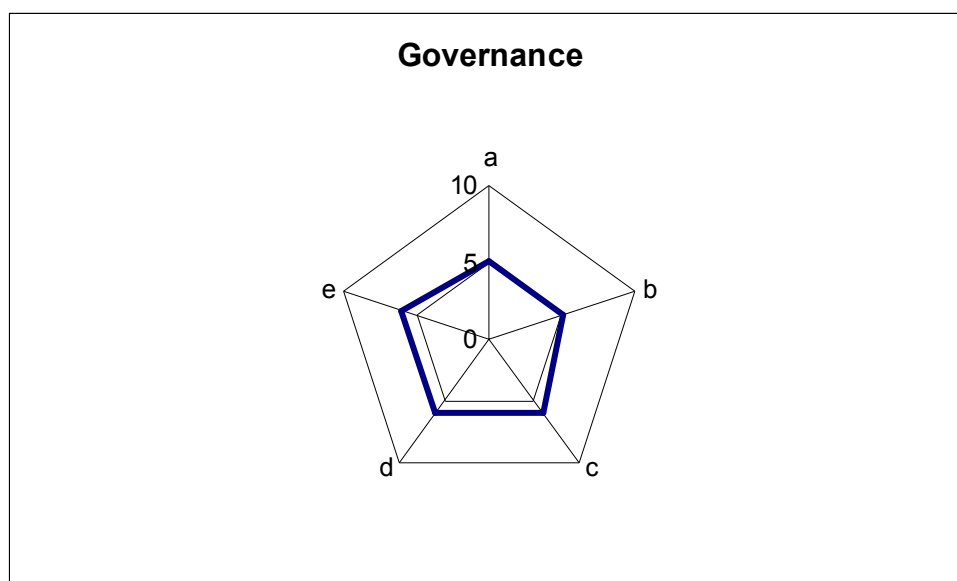
Woonstade volgt ook hier de opgaven zoals die voor nu en in de toekomst door de gemeente Groningen worden geformuleerd in stads- en regiovisies. Er is geen eigen beleid; als de vraag zich voordoet, denkt de corporatie goed mee en investeert in oplossingen en is bereid hier ook onrendabele toppen te accepteren. Zoals eerder gesteld, is Woonstade trekker voor de wijkvernieuwing in 'haar' wijken. Ook hier is de gemeente positief over ambities, inzet en prestaties van de corporatie. Vanuit bewonerscommissie en wijkorganisaties wordt er op gewezen dat de corporatie voldoende informeert en ook goede randvoorwaarden creëert als het gaat om sloop, tijdelijke verhuizing en nieuwbouwplannen. De corporatie kent ook hier zijn stakeholders. De mogelijkheden van de corporatie en de verwachtingen worden duidelijk gemaakt in het overleg met de betrokken stakeholders. Ook hier vindt evaluatie plaats door de gemeente.

6. Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het sturen, het intern toezicht en de mate waarin beïnvloeding door en verantwoording aan interne en externe stakeholders plaatsvindt.

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

Hieronder is de score van Woonstade op het perspectief 'governance' weergegeven



Prestatievelden	Cijfer
a. Goed bestuur: visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichthouders	5
b. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding:	
b1. t.a.v. eigen ambities en doelen	5
b2. t.a.v. opgaven in het werkgebied	6
b3. t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	6
b4. t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	6
Totaal	6

6.2 Conclusies en motivatie

a. Goed bestuur: visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichthouders

De commissie waardeert dit prestatieveld met een vijf (zwak).

De Raad van Commissarissen die bestaat uit 5 leden en werkt volgens een reglement dat is vastgesteld in 2003. De Raad kent geen vertegenwoordiging vanuit de huurders. De samenstelling van de RvC is te vinden op de website, het Reglement niet. In het Reglement is een profielschets voor de leden van de Raad opgenomen evenals een wijze van werving voor nieuwe commissarissen. De aanwezige deskundigheid is zodanig dat rekening is gehouden met de aard van de corporatie. Het rooster van aftreden is opgenomen in het jaarverslag. Formeel voldoet dit. Ook een beschrijving van de personalia en hun achtergrond en deskundigheden is opgenomen in

het jaarverslag. Expliciet wordt aangegeven dat er voor geen van de leden van de Raad sprake is van belangenverstrengeling.

De corporatie conformeert zich aan de uitgangspunten van de Aedes Governancecode en hanteert deze "voor zover ze van toepassing zijn op een kleine corporatie". Zij voldoet (bewust) niet aan alle onderdelen zoals het hebben van een klokkenluidersregeling (pas toe of leg uit). Wel is er in 2008 een integriteitscode uitgewerkt. Woonstade legt dat, in beperkte mate, uit in de jaarverslagen. De RvC heeft structureel overleg met de directeur/bestuurder; deze is bij alle vergaderingen van de Raad aanwezig. Voor zover de commissie heeft kunnen nagaan vindt er geen jaarlijks functionerings- of beoordelingsgesprek met de bestuurder plaats. Woonstade brengt in 2008 het salaris van de bestuurder in overeenstemming met de adviesregeling Izeboud voor de honorering van de directeur/bestuurder.

Voor het functioneren van de Raad gelden het Reglement en een Financieel Statuut als kaders. Hierin is ook aangegeven over welke zaken en wanneer er gerapporteerd moet worden. In het financiële statuut worden de gehanteerde uitgangspunten en doelstellingen van het financierings- en beleggingsbeleid en de uitgangspunten voor (de financiering van) investeringen nader uitgewerkt. Binnen de RvC is gekozen voor een algemene rol van de commissarissen. Er is geen specifieke portefeuillevreiding. Wel is de samenstelling van de RvC erop gericht om verschillende essentiële deskundigheden vertegenwoordigd te hebben. De commissie vindt het opmerkelijk dat er geen vertegenwoordiging vanuit de huurders in de Raad zit. Een heldere visie op de gewenste wijze van toezicht houden heeft de commissie niet aangetroffen; een helder toetsingskader- afgezien van financiële parameters- ontbreekt

De Raad van Commissarissen van Woonstade heeft geen geprogrammeerde doelen opgesteld inzake Governance en verantwoording. De commissie heeft de notulen gelezen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen van 2007 en 2008. Daaruit komt een beeld naar voren dat de Raad in belangrijke mate uitvoeringszaken bespreekt (laten informeren en eventueel adviseert de Raad de directie/bestuur). De RvC geeft in het jaarverslag 2007 aan dat zij haar functioneren in 2008 zou evalueren. Tijdens de visitatie bleek dat dat nog niet is gebeurd. De commissie constateert dat volgens het beoordelingskader de corporatie in formele zin grotendeels aan de eisen gesteld aan toezicht voldoet. De meeste vereiste documenten (bronnen) zijn aanwezig en aan een enkele norm wordt voldaan. Wel wijst de commissie op het ontbreken van heldere doelen voor het toezicht en het ontbreken van een duidelijk toetsingskader voor de beoordeling van projecten en opgaven. Waar het gaat om het praktisch functioneren van het toezicht heeft de commissie haar bedenkingen. Ze wijst dan, het niet evalueren van het functioneren, het niet checken van de doelen zoals die (hoewel niet meetbaar) zijn geformuleerd in het concept beleidsplan. Daarnaast is het werken met scenario's pas gestart en is het risicobeheer pas onlangs als mager onderkend. De Raad merkte in het gesprek met de commissie zelf op dat de aangeleverde informatie meer gestructureerd zou moeten plaatsvinden en ook het tijdstip waarop informatie aangeleverd wordt voor verbetering vatbaar is.

b. Maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding door stakeholders:

b1. t.a.v. eigen ambities en doelen

De commissie waardeert dit prestatieveld met een vijf (zwak)

Ten aanzien van de maatschappelijke verantwoording aan alle stakeholders concludeert de commissie dat die voor verbetering vatbaar is. In de oordeelsbrief van de minister van Wonen, Wijken en Integratie (28 november 2008) meldt de minister dat hij geen opmerkingen heeft over de kwaliteit van de gegevens die Woonstade in het kader van de verantwoording heeft verstrekt. De minister maakt wel een opmerking over de tijdigheid van het aanleveren van de gegevens. t.a.v. opgaven in het werkgebied. In een dergelijke brief van november 2007 wordt gemeld dat de kwaliteit van de externe verantwoording van de Raad van Commissarissen ondergemiddeld is. De commissie stelt vast dat Woonstade zich verantwoordt via een jaarverslag, begroting, jaarrekening en accountantsverklaring en de Governance Code (gedeeltelijk) volgt. Wat betreft de eigen ambities en doelen is er wel het concept beleidsplan maar al eerder is opgemerkt dat daar geen heldere en toetsbare doelen in staan. Nog veel minder is dat het geval in de officiële externe versie. Ook een strategiedocument waarin de corporatie haar maatschappelijke positionering beschrijft en

motiveert zoals gevraagd in het beoordelingskader heeft de commissie niet aangetroffen. Het monitoren van de vooruitgang is daarom niet goed mogelijk.

b2. t.a.v. opgaven in het werkgebied

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6 (voldoende).

Woonstade geeft in het Jaarverslag wel aan aan welke projecten ze werkt en waaraan ze gaat werken, maar dat is niet expliciet gekoppeld aan de lokale externe opgaven. Wel wordt gewezen op de prestatieafspraken in het (Nieuw) Lokaal Akkoord. Door deze erbij te nemen krijgen stakeholders inzicht in de gezamenlijke opgaven voor alle corporaties in Groningen. De specifieke opgaven voor de corporatie liggen wel vast in documenten, maar die zijn bijvoorbeeld niet te vinden op de website. De informatie op dit onderdeel naar de stakeholders kan naar het oordeel van de commissie explicieter en transparanter.

b3. t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6 (voldoende)

De corporatie beschikt niet over een belanghebbendenregister dat op de website is gepubliceerd. Wel wordt er in het zelfevaluatierapport een uitgebreid overzicht van stakeholders gegeven. De corporatie organiseert geen jaarlijkse vergadering met belanghebbenden. Daarom vindt de betrokkenheid van stakeholders in kleinere verbanden plaats. Verslagen van bijeenkomsten met belanghebbenden worden niet op de website gepubliceerd, bijeenkomsten niet door de RvC bezocht. De RvC ziet dat inmiddels, dus de richting is naar verbetering. In de sfeer van transparantie en openbaar bestuur vindt de commissie dit alles niet sterk. Bekijken we het geheel van de corporatie dan is de betrokkenheid van stakeholders goed (zie Presteren volgens stakeholders). De verantwoording is echter nog te informeel en voldoet niet aan de normen van de governance code. Een grotere transparantie zou op zijn plaats zijn. Het enthousiasme van de stakeholders heeft ertoe geleid dat de commissie op dit onderdeel toch tot het oordeel voldoende is gekomen.

b4. t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6 (voldoende).

Wat betreft de verantwoording van de vermogenspositie geldt dat de externe accountant inzicht geeft in de ontwikkelingen van het vermogen en resultaat van de corporatie. De accountant rapporteert aan de Raad van Commissarissen over vermogen en resultaat, maar constateert daarin tekortkomingen. Wel kennen de stakeholders blijkens de gesprekken globaal de vermogenspositie en de wijze waarop de corporatie die tracht te borgen (de matching). Velen kenden het feit dat de corporatie in één keer 63 woningen aan een collega-corporatie heeft verkocht.

7. Scorekaart

Presteren naar eigen ambities en doelen

Prestatieveld	I = 70%	II = 10%	III = 10%	IV = 10%	Totaalscore
a. Kwaliteit en betaalbaarheid	8	5	5	5	7
b. Leefbaarheid	8	5	5	5	7
c. Bijzondere doelgroepen	8	5	5	5	7
d. Kwaliteit dienstverlening en klantgestuurdheid	6	5	5	5	6
e. Eigen rol in Groningen	8	5	5	5	7
Gemiddeld presteren naar eigen ambities en doelen	8	5	5	5	7

Toelichting:

- I. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van eigen ambities en doelen
- II. De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie en heeft eigen doelen geformuleerd
- III. De corporatie heeft de doelen geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies

Presteren naar opgave

Prestatieveld	I = 70%	II = 10%	III = 10%	IV = 10%	Totaalscore
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	7	5	7	8
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	7	5	7	7
c. Leefbaarheid	7	7	5	7	7
d. Bijzondere doelgroepen	8	7	5	7	8
e. Bouwproductie	8	7	5	7	8
f. Stedelijke vernieuwing/ dorpsvernieuwing	8	7	5	7	8
g. Overige opgaven	NVT				
Gemiddeld presteren naar opgave	8	7	5	7	8

Toelichting:

- I. De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan
- II. De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgave
- III. De corporatie vertaalt opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven en trekt daaruit conclusies

Presteren naar vermogen

Omschrijving	Aanwezig	Beoordeling	Weging
I. Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		8	70%
De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	Ja		
De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	Nee		
De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	Nee		
De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	Ja		
De corporatie heeft risicobuffers berekend	Ja		
De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	Ja		
II. De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	Nee	6	10%
III. De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	Ja	7	10%
IV. De corporatie presteert efficiënt		8	10%
Totaal		8	

Presteren volgens stakeholders

Prestatievelden	I = 70%	II = 10%	III = 10%	IV = 10%	cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	8	6	6	8
b. Leveren kwaliteit producten en diensten	7	7	6	6	7
c. Leefbaarheid	8	7	6	6	8
d. Bijzondere doelgroepen	8	8	6	6	8
e. Bouwproductie	8	8	6	6	8
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	8	8	6	6	8
g. Overige opgaven	NVT				
Totaal	8	8	6	6	8

Toelichting:

- I: 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. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders.
- II: De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.
- 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.
- IV: De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van verwachtingen) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.

Governance

Omschrijving	Oordeel	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	5	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	5	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	6	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	6	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	6	20%
Totaal beoordeling Governance	6	

Bijlage 1 Verantwoording Visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Algemeen

Zelfevaluatie Woonstade
Overzicht met voor verkoop aangewezen woningen
Verhuurrapportage 4^{de} kwartaal 2008
Jaarplannen verschillende afdelingen

Presteren naar opgaven

Leefbaarheidsmonitor 2009
Groninger Woonkwaliteit 2004-2007
Convenant van het Noorden (2005)
Strategisch voorraadbeleid
Nieuw Lokaal Akkoord Groningen 2007-2016
Lokàal Akkoord – Projecten Lokaal Akkoord per corporatie
Voorbeeld verslag ProjectenVoortgangsOverleg
Structuurvisie Wonen 2010-2020 Gemeente Groningen

Presteren naar ambities en doelen

Beleidsplan “Wij horen van elkaar” 2005-2009
Concept beleidsplan Woonstade Hoogkerk-Noorddijk
Intern document betreffende basiskwaliteit

Presteren naar vermogen

Jaarrekening/ Jaarverslag 2004
Jaarrekening/ Jaarverslag 2005
Jaarrekening/ Jaarverslag 2006
Jaarrekening/ Jaarverslag 2007
Managementletters BDO inzake 2006/2007/2008
Begrotingen 2007/2008/2009
CFV continuïteitsoordeel 2008
Correspondentie CFV inzake beoordelingen
Idem VROM/WWI

Presteren naar stakeholders

Lijst met stakeholders
Cijferoverzicht KWH-label
Meting KWH Huurlabel
Meetuitkomsten KWH Huurlabel
Notulen huurdersvereniging
Statuut Huurdersvereniging
Brochure Huurbetaling & Huurtoeslag
Brochure Huuropzegging
Brochure Zelf klussen in uw huurwoning
Brochure Heeft u een klacht?
Samenwerkingsovereenkomst kwetsbare personen
Convenant schuldhulpverlening
Armoedepact
Convenant inzake hennepsteelt
Voorbeeld Nieuwsbrief

Governance

Notulen 2006/2009 RvC
Profielchets RvC
Reglement Raad van Commissarissen
Financieel Statuut Stichting Woonstade Hoogkerk-Noorddijk

Geïnterviewde personen:

Raad van commissarissen

- Dhr. P. Sliep, (lid RvC)
- Dhr. T. Heikens (lid RvC)

Directie

- Dhr. W. Nolden (directeur/bestuurder)

Managementteam

- Dhr. J. Krottje (hoofd financiële dienst)
- Mw. I. Geugien (hoofd woondiensten)
- Dhr. S. Meiring (hoofd vastgoed)

Huurders

- Mw. T. Huisman (lid Huurdersvereniging Hoogkerk Noorddijk)
- Mw. R. Maat (lid Huurdersvereniging Hoogkerk Noorddijk)
- Mw. S. Swart (lid Huurdersvereniging Hoogkerk Noorddijk)

Wijkteam Oosterhoogebrug

- Dhr. F. van der Heide (lid wijkteam)
- Dhr. S. Tilkema (lid wijkteam)

Gemeente Groningen

- Mw. J. Visser (wethouder OCSW)
- Dhr. F. de Vries (wethouder RO/EZ)
- Dhr. B. van der Noord (medewerker afdeling wonen)
- Dhr. L.van Gent (stadsdeelcoördinator Oosterhoogebrug)

Welzijnsinstellingen

- Dhr. R. Boom (directeur Dignis)
- Dhr. R.Bakker (regiomanager NOVO)

Collega corporaties

- dhr. P. Hillenga (directeur/bestuurder De Huismeesters)

Bijlage 2 Visitatiecommissie

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

Voorzitter

Personalia

Naam, titel, voorletters:
Albeda, H.D.

Geboorteplaats en –datum:
Zeist, 20 februari 1959

Woonplaats:
Utrecht



Huidige functie:

- Adviseur

Onderwijs:

- 1985 – 1986: MO-wiskunde aan d'Witte Lelie (lerarenopleiding MO-A behaald)
- 1977 – 1981: Wis- en natuurkunde met filosofie aan de Universiteit van Amsterdam (kandidaatsexamen behaald in 1981)
- 1972 – 1977: VWO Chr. sg. Melanchthon (cum laude)
- Diverse trainingen; strategisch wetgeven (1988), mediatraining (1993), onderhandelen (1995) innovations in governance (2006), gespreksvaardigheden (2006)

Loopbaan:

- 2004-heden: Visitator Raeflex
- 2006 – heden: zelfstandig adviseur
- 1999 – 2005: Directeur Rekenschap (Rekenschap wil bevorderen dat overheden betere verantwoording afleggen aan burgers over prestaties, door het gebruik van instrumenten als servicenormen, prestatiemeting, prestatievergelijking.
- 1997 – 1999: Adviseur adviesbureau Andersson Elffers Felix (o.a. advies over toezichthouders, advies over economische versterking van arme wijken in grote-stedenbeleid en adviezen over de versterking van de lokale sociale infrastructuur (commissie Etty en commissie Peper)
- 1990 – 1997: Beleidsmedewerker Consumentenbond (beleid en campagneactiviteiten op gebied van bankzaken, privatisering van nutsbedrijven en openbaar vervoer en algemeen economische thema's)
- 1986 – 1990: Fractiemedewerker van de PPR (1986 - 1990)/ Groen Links (1990) bij de Tweede Kamer (o.a. Onderwijs, jeugdhulpverlening, energie)
- 1982 – 1986: Fractiemedewerker van de PPR bij de gemeenteraad van Amsterdam (o.a. Politie, Verkeer en vervoer, Stadsvernieuwing en volkshuisvesting, Minderhedenbeleid)

Nevenfuncties:

- 2006 – heden: lid bestuur Agora Europa
- 2002 – 2007: Lid forum Burger @ Overheid
- 2001 – heden: Secretaris Instituut voor Telecom Organisatie
- 2001 – 2004: Lid Raad van bestuur/initiatiefnemer Innovatiecentrum Vraagsturing (icv)
- 1998 – 2004: Voorzitter dierenbeschermingsorganisatie Wakker Dier
- 1988 – 1990: Duo-raadslid bij de gemeenteraad van Amsterdam (Links Akkoord) (commissies voor politiezaken, verkeer en coördinatie harddrugs)
- 1987 – 1991: Voorzitter dierenbeschermingsorganisatie Anti Bont Comité (later omgedoopt tot) Bont voor dieren
- 1982 – 1986: Lid landelijk bestuur PPR

1979 – 1982: Lid algemeen bestuur PPR Amsterdam

Alg. Commissielid

Personalia

Naam, titel, voorletters:
Verdiesen-Wolthuis, drs. A.J.

Geboorteplaats en –datum:
Tiel, 1 september 1959

Woonplaats:
Gouda



Huidige functie:

- Ontwikkelingsmanager Woonstad Rotterdam

Onderwijs:

- HEAO (bedrijfsjuridische richting)
- Sociologie R.U. Utrecht
- Gymnasium Camphusianum in Gorinchem

Loopbaan:

- 2002 – heden: Visitator Raeflex
- Gebiedsmanager Com.Wonen
- Projectmanager Vastgoed Com.Wonen
- Adviesbureau Gerrichhauzen & Partners
- Ministerie VROM

Belastingdienst Controle Omzetbelasting

Secretaris

Personalia

Naam, titel, voorletters:
Boerke, drs. J.H.

Geboorteplaats en –datum:
Zaandijk; 24-05-1947

Woonplaats:
Haarlem



Huidige functie:

- senior auditor adviseur en accountmanager bij Netherlands Quality Agency (NQA)

Onderwijs:

- Na 1990 Cursussen bij Lloyd's Register en Instituut Nederlandse Kwaliteit Culturele bedrijfsvoering
- 1987 – 1988 Assistant-to-the-manager
- 1982 – 1987 Doctoraal onderwijskunde
- 1965 – 1973 Doctoraal Nederlands
- 1959 – 1965 HBS-A

Loopbaan:

- 2008 – heden Visitator Raeflex
- 2004 – heden NQA
- 1997 – 2003 HBO-raad
- 1992 – 1996 Koninklijk Instituut van Ingenieurs (KIVI)
- 1989 – 1992 Nederlands Instituut voor Kunst en Management
- 1987 – 1989 Nieuw Elan/De Baak VNO
- 1985 – 1987 Ministerie van O&W

1973 – 1981 Lyceum Sancta Maria



Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar eigen ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Kwaliteit en betaalbaarheid	De corporatie realiseert goede, betaalbare en passende woningen.	96% van het bezit valt onder betaalbare woningen; er is strategisch voorraadbeleid opgezet; de nieuwbouw is van goede kwaliteit; de huurprijzen zijn redelijk; bewoners zijn tevreden over de kwaliteit van de woningen.	Voortzetting van het gerealiseerde.
Leefbaarheid	De corporatie realiseert een veilige en schone woonomgeving	Woonstade sluit aan op eisen en informatie van de stad (leefbaarheidsmonitor); corporatie is betrokken bij diverse convenanten die de leefbaarheid betreffen (o.a .a.v. hennepplantages); er is een leefbaarheidfonds; recent is een buurtconciërge aangesteld.	Voortzetting bestaande beleid; uitvoeren opgaven zoals geformuleerd in NLA.
Bijzondere doelgroepen	De corporatie wil op het gebied van woonzorg en het bedienen van speciale doelgroepen een vooraanstaande rol spelen.	Corporatie voert op dit punt actief beleid met aansprekende resultaten t.a.v woonwagenbewoners (De Kring), bewoners van de Molukse wijk (renovatie), mensen met een verstandelijke beperking (Ploegschool), ouderen (Gabrielflat).	Voortzetting en intensivering van huidige beleid bijvoorbeeld plan nen Oosterhogebrug en Engelbert.
Kwaliteit dienstverlening en klantgestuurdheid	De corporatie wil zich door de kwaliteit van de dienstverlening onderscheiden van andere corporaties en wil daartoe een	Jaarlijks onderzoek door KWH; tot 2008 KWH Huurlabel; aanpassing klachtenregistratie en afhandeling; eigen	Hermeting KWH huurlabel; verbetering communicatie met huurdersvereniging; realiseren van klantgestuurde

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
	“klantgeoriënteerde en klantgestuurde” organisatie zijn.	onderzoek bij de start van (nieuwbouw)projecten (bijvoorbeeld gezondheids praktijk Middelbert); overleg met stakeholders;	organisatie
Eigen rol in Groningen	De corporatie heeft duidelijk eigen positie in de Groninger woningmarkt	Woonstade is enige corporatie in de wijken waarin ze actief is; de corporatie is (ook blijkens stakeholders) sterk geworteld in de wijken; Woonstade kent situatie en problematiek erg goed.	Handhaving huidige positie in bestaande wijken en uitbreiding van positie door onder meer deelname in Meerstad.

Presteren naar opgave

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2004-2008)	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties (2008-2012)
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	Geen specifieke opgave geformuleerd	2004: 99,3% 2005: 98,7% 2006: 98,4% 2007: 98,2% 2008: 96,0%	Niet specifiek vastgesteld.
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	KWH-label Eisen bouwbesluit Eisen convenant Groninger Woonkwaliteit Eigen normering basiskwaliteit	Tot 2008 gerealiseerd Wordt gevolgd Worden nagestreefd +vermeld in opdrachtverstrekking Wordt gemonitord in Strategisch voorraadbeleid	
c. Leefbaarheid	Nieuw Lokaal Akkoord inzake periode 2007 - 2010; opgave Woonstade hierin is € 300.000 voor Hoogkerk-Zuid (50%) en € 225.000 voor Oosterhoogebrug (ook 50%)	Uitgaven 31-12-2008: Hoogkerk € 58.000; gereserveerd € 357.520. Oosterhoogebrug € 18.662; gereserveerd € 56.860	Restant tot en met 2010. Voor de periode daarna zijn nog geen concrete afspraken gemaakt.
d. Bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)	Zorgen voor Morgen: 40 zorgplaatsen in Hoogkerk	Gabriël Woonzorgcentrum: 12 plaatsen begeleid wonen, 28 zorgwoningen gerealiseerd.	Ploegschoollocatie: NOVO 19 woningen. De Zijlen: begeleid wonen realiseren in Engelbert. 40 zorgplaatsen in Oosterhoogebrug.
e1. Bouwproductie sociale huur	2007: 153 2008: 83	2004: 40 2005: 4 2006: 23 2007: 41 2008: 150	2009: 61 2010: 39 2011: 0 2012: 75
e2. Bouwproductie koopwoningen	2009: 49 2010: 40	2004: 1 2005: 10 2006: 12 2007: 18 2008: 0	2009: 25 2010: 12 2011: 0 2012: 25
f. Stedelijke- of dorpsvernieuwing	Wijkvernieuwing Hoogkerk-Zuid: sloop 55 Nieuwbouw 48 De Kring 24 woningen 2 koop en 10 standplaatsen	Hoogkerk-Zuid: sloop 55 nieuwbouw 48 De Kring: 27 huur, 2 koop en 8 standplaatsen	Ruisscherbrug / Engelbert / Middelbert: sloop 34 vervangende nieuwbouw 39 Hoogkerk: sloop 32, vervangende nieuwbouw 12 huur + 10 koop Oosterhoogebrug: 35 sociale huur, 40 zorgplaatsen, 25 koop

Presteren naar vermogen

Visies	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Zorg dragen continuïteit organisatie door financieel beleid	Geen aandachtscorporatie; realiseren van positieve kasstroom.	CIP A	CFV-oordeel A; voldoende financieringsruimte van WSW
Eigen vermogen	Eigen vermogen per woning	11.412	
Solvabiliteit	Acceptabel minimum 5%	Huidige solvabiliteit is 17,21 %	
Extra potenties en risico buffers		De financiële mogelijkheden maken nieuwbouwprojecten tot in elk geval 2010 mogelijk.	
Economisch rendement	Er is geen specifieke rendementseis geformuleerd.	De kaders voor projecten zijn vastgesteld in het Financieel Statuut. Daarin is de maximale onrendabele investering weergegeven. Als doelstelling is wel aangegeven dat de corporatie werkt binnen het toetsingskader van het WSW en Centraal Fonds.	
Efficiënte bedrijfsvoering	Woonstade streeft er volgens het bedrijfsplan naar de bedrijfsvoering zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Daarbij gaat het zowel om de inzet van het vermogen als om een efficiënte uitvoering hiervan door middel van een efficiënte organisatie.	De bedrijfslasten en de personeelskosten zijn lager zijn dan die van de referentiegroep en landelijk. Ook is de ontwikkeling van de netto bedrijfslasten minimaal vergeleken bij de referentiegroep en landelijk.	

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaar en jaartal)	Geprogrammeerde Prestaties jaartal
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	Geen specifieke opgave geformuleerd	2004: 99,3% 2005: 98,7% 2006: 98,4% 2007: 98,2% 2008: 96,0%	Niet specifiek vastgesteld.
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	KWH-label Eisen bouwbesluit Eisen convenant Groninger Woonkwaliteit Eigen normering basiskwaliteit	Tot 2008 gerealiseerd Wordt gevolgd Worden nagestreefd +vermeld in opdrachtverstrekking Wordt gemonitord in Strategisch voorraadbeleid	
c. Leefbaarheid	Nieuw Lokaal Akkoord inzake periode 2007 - 2010; opgave Woonstade hierin is € 300.000 voor Hoogkerk-Zuid (50%) en € 225.000 voor Oosterhoogebrug (ook 50%)	Uitgaven 31-12-2008: Hoogkerk € 58.000; gereserveerd € 357.520. Oosterhoogebrug € 18.662; gereserveerd € 56.860	Restant tot en met 2010. Voor de periode daarna zijn nog geen concrete afspraken gemaakt.
d. Bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)	Zorgen voor Morgen: 40 zorgplaatsen in Hoogkerk	Gabriël Woonzorgcentrum: 12 plaatsen begeleid wonen, 28 zorgwoningen gerealiseerd.	Ploegschoollocatie: NOVO 19 woningen. De Zijlen: begeleid wonen realiseren in Engelbert. 40 zorgplaatsen in Oosterhoogebrug.
e1. Bouwproductie sociale huur	2007: 153 2008: 83	2004: 40 2005: 4 2006: 23 2007: 41 2008: 150	2009: 61 2010: 39 2011: 0 2012: 75
e2. Bouwproductie koopwoningen	2009: 49 2010: 40	2004: 1 2005: 10 2006: 12 2007: 18 2008: 0	2009: 25 2010: 12 2011: 0 2012: 25
f. Stedelijke- of dorpsvernieuwing	Wijkvernieuwing Hoogkerk-Zuid: sloop 55 Nieuwbouw 48 De Kring 24 woningen 2 koop en 10 standplaatsen	Hoogkerk-Zuid: sloop 55 nieuwbouw 48 De Kring: 27 huur, 2 koop en 8 standplaatsen	Ruisscherbrug / Engelbert / Middelbert: sloop 34 vervangende nieuwbouw 39 Hoogkerk: sloop 32, vervangende nieuwbouw 12 huur + 10 koop Oosterhoogebrug: 35 sociale huur, 40 zorgplaatsen, 25 koop

Governance

Omschrijving	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen
<p>Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is</p>	<p>De Raad van Commissarissen van Woonstade heeft geen geprogrammeerde doelen opgesteld inzake Governance en verantwoording</p>	<p>Voor het functioneren van de Raad gelden het Reglement en een Financieel Statuut als kaders. Hierin is ook aangegeven over welke zaken en wanneer er gerapporteerd moet worden</p> <p>De Raad van Commissarissen werkt volgens een reglement dat is vastgesteld in 2003.</p> <p>De samenstelling van de RvC is te vinden op de website,</p> <p>In het Reglement is een profielschets voor de leden van de Raad opgenomen evenals een wijze van werving voor nieuwe commissarissen.</p> <p>De aanwezige deskundigheid is zodanig dat rekening is gehouden met de aard van de corporatie.</p> <p>Het rooster van aftreden is opgenomen in het jaarverslag. Ook een beschrijving van de personalia en hun achtergrond en deskundigheden is opgenomen in het jaarverslag.</p> <p>Expliciet wordt aangegeven dat er voor geen van de leden van de Raad sprake is van belangenverstrengeling.</p>
<p>Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen</p>		<p>Woonstade verantwoordt zich via een jaarverslag, begroting, jaarrekening en</p>

		<p>accountantsverklaring.</p> <p>De Governance Code wordt (gedeeltelijk) gevolgd.</p> <p>Wat betreft de eigen ambities en doelen zijn er geen heldere en toetsbare doelen. Ook een strategiedocument waarin de corporatie haar maatschappelijke positionering beschrijft en motiveert zoals gevraagd in het beoordelingskader ontbreekt</p>
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied		<p>Woonstade geeft in het Jaarverslag wel aan aan welke projecten ze werkt en waaraan ze gaat werken, maar dat is niet expliciet gekoppeld aan de lokale externe opgaven.</p> <p>Er zijn de afgelopen jaren prestatieafspraken met de gemeente gemaakt.</p>
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders		<p>Woonstade raadpleegt haar stakeholders. Er wordt overlegd met de huurdersvereniging en bewonerscommissies.</p> <p>De verantwoording vindt voornamelijk plaats door middel van Jaarverslagen</p> <p>De corporatie beschikt niet over een belanghebbendenregister dat op de website is gepubliceerd. De betrokkenheid van stakeholders vindt in kleinere verbanden plaats.</p>
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen		<p>Wat betreft de verantwoording van de vermogenspositie geldt dat de externe accountant inzicht geeft in de ontwikkelingen van het</p>

		vermogen en resultaat van de corporatie. De accountant rapporteert aan de Raad van Commissarissen over vermogen en resultaat.
--	--	--

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden)

Bedrijfslasten	<p>De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf.</p> <p>De bruto bedrijfslasten bestaan uit lonen en salarissen, de sociale lasten en pensioenlasten en de overige bedrijfslasten. De bruto bedrijfslasten zijn gelijk aan de variabele exploitatielasten minus de onderhoudslasten.</p>
Bedrijfswaarde	<p>De bedrijfswaarde is gelijk aan de contante waarde van de toekomstige inkomsten verminderd met de contante waarde van de toekomstige uitgaven over de restant levensduur van het bezit. De bedrijfswaarde laat de verdien capaciteit zien van het bezit voor de resterende levensduur.</p>
Continuïteits-oordeel	<p>De corporaties ontvangen de volgende oordelen:</p> <ul style="list-style-type: none">A de financiële continuïteit is gewaarborgd en de corporatie zet haar middelen voldoende in;B1 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op middellange termijn in gevaar brengen (laatste drie jaar van de prognose);B2 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op korte termijn in gevaar brengen (eerste twee jaar van de prognose);C in nader onderzoek is vastgesteld dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen;D in uitzonderlijke gevallen en uitsluitend indien de aangeleverde gegevens ernstige tekortkomingen bevatten of in grote mate onvolledig zijn, zal het CFV het oordeel D afgeven. Wanneer de corporatie niet binnen één maand alsnog gegevens aanlevert, zal het Fonds de Minister vragen stappen te ondernemen.
Eigen vermogen	<p>Het eigen vermogen in de jaarrekening van corporaties is het saldo van afzonderlijk gewaardeerde groepen van activa en de afzonderlijk gewaardeerde groepen van schulden, voorzieningen en overlopende posten. Bij woningcorporaties bestaat het eigen vermogen overwegend uit overige reserves en eventueel een herwaarderingsreserve of andere wettelijke reserves</p>
Onderhoudskosten	<p>Deze kosten zijn opgebouwd uit de kosten voor klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en planmatig onderhoud. Daarnaast zijn er kosten voor woningverbetering.</p>
Solvabiliteit	<p>Het eigen vermogen in procenten van het totale vermogen (balanstotaal) ultimo het boekjaar.</p>
Vermogensovermaat	<p>De vermogensovermaat is het verschil tussen het gecorrigeerd weerstandsvermogen en het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen gebaseerd op het per corporatie door het Fonds vastgestelde risicoprofiel.</p>
Volkshuisvestelijk vermogen	<p>Het volkshuisvestelijk vermogen bestaat uit het eigen vermogen op basis van een (nadere) waardering van alle balansposten plus de overige voorzieningen, de voorziening onderhoud en de egalisatierekening en minus de immateriële vaste</p>

activa. Met deze benaming wordt tot uitdrukking gebracht dat dit het vermogen van de woningcorporatie is op basis van een waardering, waaraan de veronderstelling van continuïteit in de maatschappelijke functie van de woningcorporatie ten grondslag ligt.

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

WOZ-waarde

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

Stichting Raeflex
t.a.v. mevrouw W. de Water
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

Betreft: **Visitatie Woonstade**

Onze ref.: **WN/jbh**

Hoogkerk,

27 oktober 2009

Geachte mevrouw De Water,

Op 2 oktober 2009 hebben wij de eindrapportage van de visitatiecommissie ontvangen. Woonstade is trots op de behaalde cijfers.

Onze stakeholders waarderen ons werk met een 8. Een mooi resultaat! Echter ook een resultaat waarin nog wel wat verbeterd kan worden. De visitatie heeft op dat gebied een aantal aanbevelingen gedaan die we ter harte zullen nemen. Dat geldt ook voor de kwaliteit van onze dienstverlening. Met name op het gebied van de klachtenafhandeling is verbetering mogelijk.

Het onderdeel governance scoorde wat mager met een 6. Op het gebied van bestuur, visie en taakomschrijvingen van bestuur en commissarissen zijn er nog de nodige verbeterpunten. Voor een gedeelte zijn dit formele zaken zoals het plaatsen van diverse regelingen gebaseerd op de door Woonstade onderschreven Governancecode op de website. De relatie vanuit het intern toezicht met onze stakeholders kan versterkt worden.

Zowel de Raad van Commissarissen, bestuur en managementteam hebben de gesprekken in een open en plezierige sfeer kunnen voeren. Het rapport geeft ons voldoende input voor ons nieuwe beleidsplan voor de komende jaren. Daarbij zullen de door de commissie gedane aanbevelingen de nodige aandacht krijgen.

Met vriendelijke groet,
Woonstade

W.J. Nolden, directeur

