

# Maatschappelijke visitatie Woningbedrijf Warnsveld

Definitief

Opdrachtgever: Woningbedrijf Warnsveld

ECORYS Nederland BV

Sandra Groot  
Jair de Paauw

Rotterdam, augustus 2010

ECORYS Nederland BV

Postbus 4175

3006 AD Rotterdam

Watermanweg 44

3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00

F 010 453 07 68

E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Vastgoed

T 010 453 85 19

F 010 453 85 88

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Recensie: Woningbedrijf Warnsveld presteert evenwichtig en goed over de volle breedte</b>	<b>10</b>
<b>1 Woningbedrijf Warnsveld</b>	<b>12</b>
1.1 Profiel	12
1.2 Bezit	12
1.3 Organisatie	13
1.4 Beleidscyclus	13
<b>2 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)</b>	<b>14</b>
2.1 Inleiding	14
2.2 Ondernemingsplan 2008	14
2.3 Overig beleid	16
2.4 Presteren en beoordeling	17
2.5 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: ruim voldoende	18
<b>3 Presteren naar Opgaven (PnO)</b>	<b>21</b>
3.1 Inleiding	21
3.2 Lokale opgaven	21
3.2.1 Woonvisie Zutphen 2007-2011: verhoogde ambitie, met oog voor kwaliteit	21
3.2.2 Prestatieovereenkomst 2008 t/m 2011: ‘Samen aan de Slag’	22
3.3 Overige afspraken	24
3.4 Presteren naar opgaven	26
3.5 Presteren naar Opgaven: goed	28
<b>4 Presteren volgens Stakeholders (PvS)</b>	<b>30</b>
4.1 Inleiding	30
4.2 Samenwerking en overleg	30
4.3 Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie	30
4.3.1 Stakeholdersbijeenkomst 17 mei 2010	31
4.3.2 Collega-corporaties	35
4.4 Presteren volgens Stakeholders: goed	35
<b>5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie</b>	<b>38</b>
5.1 Inleiding	38
5.2 Inventarisatie en beoordeling door het CFV	38

5.3 Financiële sturing door Woningbedrijf Warnsveld	43
5.3.1 Meerjarenbegroting 2010 – 2014	45
5.4 Efficiëntie	46
5.5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende	47
<b>6 Governance</b>	<b>51</b>
6.1 Inleiding	51
6.2 Governance structuur	51
6.3 Intern Toezicht	52
6.4 Betrokkenheid van stakeholders	53
6.5 Presteren op het gebied van governance: goed	54
<b>Deel II: Prestatiespinnenwebben</b>	<b>57</b>
Het totaalbeeld	58
Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: ruim voldoende	58
Presteren naar Opgaven: goed	59
Presteren volgens Stakeholders: goed	60
Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende	61
Presteren met betrekking tot Governance: goed	62
<b>Deel III: Integrale beoordelingstabellen</b>	<b>63</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>65</b>
Bijlage 1: Referentiekader (visitatiemethodiek versie 3.0)	66
Bijlage 2: Geïnterviewde personen Woningbedrijf Warnsveld	72
Bijlage 3: Betrokken stakeholders	73
Bijlage 4: Documentatie	74
Bijlage 5: Uitwerking presteren naar eigen ambities en doelstellingen	76
Bijlage 6: Prestatieafspraken	82
Bijlage 7: Uitwerking presteren naar opgaven	90
Bijlage 8: Thema's stakeholdersbijeenkomst	94

# Voorwoord

## *Een nieuw visitatiestelsel*

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

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

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

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld<sup>1</sup> en is een pilot van start gegaan, waarin maatschappelijke visitaties zijn uitgevoerd en de methodiek is doorontwikkeld. Deze pilot is in de eerste helft van 2008 afgerond. In september 2009 is de methodiek ondergebracht in de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die onder meer belast is met de kwaliteitsbewaking van het visitatiestelsel.

## *Hoofdlijnen van het stelsel voor maatschappelijke visitatie*

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de stakeholders daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de stakeholders. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de stakeholders over het presteren van de corporatie<sup>2</sup>.

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

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

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

<sup>2</sup> Idem.

- de normen van de stakeholders;
  - de financiële mogelijkheden en de mate van efficiëntie.
- De governance vormt hierin een bijzonder veld.

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

### *Maatschappelijke visitatie Woningbedrijf Warnsveld – de aanpak van ECORYS*

Woningbedrijf Warnsveld heeft ECORYS eind 2009 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode april-juni 2010. Het visitatieteam bestond uit Sandra Groot en Jaïr de Paauw. De aanpak van ECORYS kende de volgende stappen:

1. Deskresearch:  
Op basis van beschikbare documenten is in april-juni 2010 een inventarisatie gemaakt van de gegevens die relevant zijn in het kader van de maatschappelijke visitatie. Deze gegevens zijn bestudeerd en verwerkt in een (intern) werkdocument.
2. Startbijeenkomst:  
Op 12 april 2010 heeft onder leiding van ECORYS een startbijeenkomst plaatsgevonden met de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Commissarissen. Daarbij heeft ECORYS een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie. De bevindingen van de deskresearch zijn besproken. Tevens zijn afspraken gemaakt over de vervolgstappen.
3. Interne interviews<sup>3</sup>:  
Op 12 april 2010 hebben interviews plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, de Raad van Commissarissen en medewerkers. Doelstelling van deze interviews was de bevindingen uit de deskresearch aan te vullen en in te kleuren.
4. Stakeholdersronde:  
Op 17 mei 2010 is een stakeholdersbijeenkomst georganiseerd. Bijlage 3 bevat het volledige overzicht van de bij de visitatie betrokken stakeholders. Aanvullend is met een tweetal stakeholders, die verhinderd waren op 17 mei, een telefonisch interview gehouden.
5. Interne bijeenkomsten visitatieteam ECORYS:  
In de maanden mei en juni heeft het visitatieteam van ECORYS intern overleg gevoerd. Daarbij zijn de bevindingen ten behoeve van de rapportage en de beoordeling van de prestaties besproken.
6. Rapportage:  
Aansluitend is de conceptrapportage maatschappelijke visitatie geformuleerd. Deze is op 22 juni 2010 besproken met de directeur-bestuurder en (een delegatie van) de Raad van Commissarissen van het Woningbedrijf Warnsveld. Na verwerking van tekstuele correcties is de definitieve rapportage opgesteld.

De maatschappelijke visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0 versie van de visitatiemethodiek.

---

<sup>3</sup> Voor een volledig overzicht zie bijlage 2

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

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

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

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

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

Cijfer	Toelichting	
8	Gerealiseerd conform afspraak	Goed
7 of 6	Gedeeltelijk gerealiseerd	(Ruim) voldoende
5 of 4	Niet gerealiseerd	(Sterk) onvoldoende

Wat betreft de beoordeling van het presteren naar vermogen en efficiëntie hanteert ECORYS de volgende uitgangspunten. In de eerder uitgevoerde visitaties heeft ECORYS een aanpak ontwikkeld die langs drie invalshoeken gaat:

- De Transparantiemethodiek<sup>4</sup>, ontwikkeld door RIGO Research & Advies, danwel op een andere wijze kijkend naar de verdien capaciteit van de corporatie enerzijds en de maatschappelijke bestedingen van de corporatie anderzijds.
- De gegevens van het CFV betreffende investeringen, bedrijfsvoering en financiële positie. De gegevens van het WSW betreffende kasstromen en kredietwaardigheid.
- De eigen filosofie en het beleid van de corporatie inzake het vraagstuk van presteren naar vermogen (met betrekking tot waardering, sturing, criteria, normstellingen, scenario's, risicomanagement etc.).

#### *Leeswijzer*

Deel 0 van de rapportage bevat de recensie.

Deel I van de rapportage bevat het toelichtende rapport. Het bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel Woningbedrijf Warnsveld
2. Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)
3. Presteren naar Opgaven (PnO)
4. Presteren volgens Stakeholders (PvS)
5. Presteren naar Vermogen en Efficiëntie (PnV/E).
6. Governance

Deel II bevat de prestatiespinnenwebben met tekstblokken.

Deel III geeft de kwantitatieve scorekaart weer.

Bijlage 1 bevat de beoordelingsschema's van de visitatiemethodiek.

Bijlage 2 geeft een overzicht van de betrokkenen bij Woningbedrijf Warnsveld die wij in het kader van de maatschappelijke visitatie hebben gesproken en geïnterviewd.

Bijlage 3 geeft een overzicht van de stakeholders die betrokken waren bij de maatschappelijke visitatie.

Bijlage 4 geeft het overzicht van de bestudeerde documentatie.

<sup>4</sup> De Transparantiemethodiek werd in de 1.0 versie van het SEV-referentiekader voorgesteld voor het blok Presteren naar Vermogen.



Bijlage 5 geeft de uitwerking van de beoordeling van het presteren naar eigen ambities en doelstellingen weer.

Bijlage 6 geeft de prestatieovereenkomst weer met collega-corporaties en de gemeente Zutphen.

Bijlage 7 geeft de uitwerking van de beoordeling van het presteren naar opgaven weer.

Bijlage 8 geeft de thema's van ambities en doelstellingen weer ten behoeve van beoordeling door stakeholders.

#### *Tot slot*

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

## Recensie: Woningbedrijf Warnsveld presteert evenwichtig en goed over de volle breedte

Woningbedrijf Warnsveld is werkzaam in de kern Warnsveld en heeft daar een bezit van ca 630 verhuureenheden, waarvan ca 620 wooneenheden. Het woningbezit van de Woningbedrijf Warnsveld bestaat voor een groot deel uit eengezinswoningen. Het gemiddelde huurniveau ligt bij het Woningbedrijf Warnsveld op €396,- per maand. Dit is 64% van de maximaal redelijke huur.

De kern van het door het Woningbedrijf Warnsveld gevoerde beleid is het voldoen aan de maatschappelijke opgave die corporaties moeten uitvoeren. Kortom activiteiten die direct verband houden met de prestatievelden van het BBSH. Woningbedrijf Warnsveld heeft haar beleidsplan gefocust op deze prestatievelden, waarbij de einddoelen en de weg ernaar toe uitgewerkt zijn.

Woningbedrijf Warnsveld relateert haar activiteiten en te leveren prestaties allereerst aan de kern Warnsveld en haar bewoners. Op het moment dat er een meerwaarde ontstaat voor de kern, is Woningbedrijf Warnsveld bereid om buiten de kern te investeren. Een deel van deze activiteiten is vastgelegd in prestatieafspraken met de gemeente Zutphen, een ander deel wordt ad hoc ingevuld op het moment dat zich kansen voordoen.

De manier waarop het Woningbedrijf Warnsveld omgaat met haar eigen ambities en doelen alsmede met de opgaven in het werkgebied kan gekarakteriseerd worden als sober, doch doelmatig en vooral klantgericht. Het realiseren van prestaties staat voorop, zonder dat daar veel beleid omheen wordt geformuleerd. De contacten met de klant zijn goed te noemen, zowel op het formele als het informele vlak.

Vanuit de visitatie is duidelijk naar voren gekomen, dat Woningbedrijf Warnsveld prestaties levert, zowel ten aanzien van de eigen ambities en doelstellingen als ten aanzien van de opgaven die in de kern Warnsveld geformuleerd zijn. De prestaties op het gebied van de bijzondere doelgroepen, nieuwbouw en herstructurering springen hierbij in het oog. Woningbedrijf Warnsveld heeft steeds vaker een voortrekkersrol in de ontwikkelingen binnen de kern Warnsveld en profileert zich daarin steeds sterker. Ondanks het feit, dat het Woningbedrijf zich tot nu toe vooral richt op de kern Warnsveld, moet geconcludeerd worden dat zij ook de opgaven in overig Zutphen wil oppakken en dat bijvoorbeeld in de nieuwbouw ook al doet.

De relatie met de stakeholders is goed en intensief te noemen. De betrokkenheid van de stakeholders bij het Woningbedrijf is eveneens groot. Stakeholders karakteriseren het Woningbedrijf als goed, positief, degelijk, kleinschalig maar slagvaardig, betrouwbaar, maatschappelijk betrokken, investeringsbereid, bewonersgericht, open en aanspreekbaar.

Op nog niet alle aspecten zijn stakeholders in voldoende mate op de hoogte van de activiteiten van het Woningbedrijf; een meer proactieve informerende houding zou hier een toegevoegde rol kunnen spelen.

Het presteren naar vermogen is voor Woningbedrijf Warnsveld ruim voldoende. Het financiële beleid is afgestemd op de opgaven die Woningbedrijf Warnsveld in haar werkgebied heeft. Verder is zij in collegiaal verband bereid om –indien mogelijk- bij te dragen aan de opgaven die in de regio Zutphen spelen. De samenwerking met de gemeente Zutphen en de corporaties Woonbedrijf ieder1 en Ons Huis in de regio Zutphen is hier onder meer op gericht.

Geconcludeerd kan worden, dat Woningbedrijf Warnsveld over de volle breedte goed presteert en daarin een zeer evenwichtig beeld laat zien. Naar de toekomst toe zal dit beeld niet wijzigen. Een aantal keer is in het visitatietraject echter naar voren gekomen, dat de grootte van het werkapparaat een zekere kwetsbaarheid met zich meebrengt, zeker wanneer de planning laat zien dat de opgaven de komende jaren zullen toenemen. Woningbedrijf Warnsveld onderkent deze kwetsbaarheid en beraadt zich op mogelijke oplossingsrichtingen. Anderzijds biedt een verdergaande samenwerking met andere regionale (kleine) corporaties ook mogelijkheden.

# 1 Woningbedrijf Warnsveld

## 1.1 Profiel

Woningbedrijf Warnsveld heeft een bezit van 628 verhuureenheden waarvan 618 woon-eenheden. Het werkgebied van het Woningbedrijf Warnsveld is de gemeente Zutphen en omgeving met daarin de kernen Warnsveld (waar Woningbedrijf Warnsveld de enige corporatie is) en Zutphen. Het merendeel van het werkveld bevindt zich in de kern Warnsveld. Woningbedrijf Warnsveld behoort tot de CFV-referentiegroep Rf06: corporaties met een gemiddeld profiel met een accent op eengezinswoningen. In totaal horen 90 corporaties tot deze referentiegroep.

## 1.2 Bezit

Bijna 65% van het woningbezit van Woningbedrijf Warnsveld bestaat uit eengezinswoningen. Ten opzichte van het landelijke beeld is dit een groot aandeel. Het aandeel woningen gebouwd in de jaren '70 is het grootst (ca. 23%). Het aandeel 'nieuwe' woningen is klein (6%), maar ligt net iets boven het landelijke gemiddelde.

Tabel 1.1 Woningbezit Woningbedrijf Warnsveld

	Woningbedrijf Warnsveld (%)	Landelijk (%)
Eengezinswoningen	76,0	44,1
Meergezinswoningen zonder lift	1,0	27,4
Meergezinswoningen met lift	9,0	13,1
Hoogbouw	0,0	9,8
Eenheden verzorging	0,0	5,7
Overig	14,0	0,0
Totaal	100,0	100,0

Bron: Corporatie in perspectief, Woningbedrijf Warnsveld 2009, Centraal Fonds Volkshuisvesting – eigen opgave Woningbedrijf Warnsveld

Het gemiddelde huurniveau ligt bij het Woningbedrijf Warnsveld op €396,- per maand. Dit is 64% van de maximaal redelijke huur. Zowel voor de referentiegroep als het landelijke beeld geldt een iets lager huurniveau (respectievelijk €367,- en €381,-). Landelijk geldt echter een hoger percentage van maximaal redelijk (70%). Ca. 30% van de woningen behoort tot de goedkope voorraad en 70% tot de betaalbare voorraad. In vergelijking met het landelijke beeld (6%) is het aandeel dure huurwoningen lager (4%), terwijl in vergelijking met de referentiegroep (2%) het aandeel in Warnsveld hoger ligt.

### 1.3 Organisatie

Woningbedrijf Warnsveld heeft zeven personeelsleden (waarvan vijf fulltime), in een platte organisatie, die werkzaam zijn over twee afdelingen: de technische en administratieve afdeling. Woningbedrijf Warnsveld heeft een tweelaagse structuur met het bestuur – in casu de directeur-bestuurder- en een Raad van Commissarissen.

### 1.4 Beleidscyclus

In het kader van de maatschappelijke visitatie is een beoordeling van de beleidscyclus van belang vanwege de verankering van de maatschappelijke prestaties in de organisatie en de duurzaamheid van het presteren.

Het beleid van het Woningbedrijf Warnsveld is door middel van doelstellingen vertaald in het ondernemingsplan 2008. Het vigerende ondernemingsplan kent geen voorgangers. In 2002 is er wel een strategisch voorraadbeleid opgesteld. In 2008 is dit samen met het ondernemingsplan en het huurbeleid geactualiseerd. In 2010 zullen deze drie stukken weer geactualiseerd en uitgebreid worden. In de periode 2006 t/m 2009 zijn geen werkplannen opgesteld, omdat Woningbedrijf Warnsveld zich vooral met reguliere zaken heeft beziggehouden. Wel is er jaarlijks een taakstellende begroting vastgesteld.

In het personeelsoverleg worden de reguliere taken lopende het jaar besproken en bewaakt. Er waren in deze jaren wel een aantal bijzondere zaken, maar die werden door de directeur-bestuurder en de beleidsmedewerker behartigd.

Jaarlijks worden de onderdelen uit het ondernemingsplan in het jaarverslag geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Het ondernemingsplan wordt jaarlijks vertaald in een financiële jaarbegroting. De monitoring en toetsing van prestaties en resultaten vindt plaats in de jaarverslagen.

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

### 2.1 Inleiding

In het kader van de visitatie is het ondernemingsplan 2008 van belang. Dit ondernemingsplan kent geen voorgangers. In 2002 is het strategisch voorraadbeleid opgesteld dat in 2008 samen met het ondernemingsplan en huurbeleid is geactualiseerd. In 2010 zullen deze drie stukken weer geactualiseerd en uitgebreid worden. De Raad van Commissarissen toetst het beleid en de daaraan gekoppelde begroting aan de strategie tijdens de vergaderingen van Raad van Commissarissen en directeur-bestuurder.

Het ondernemingsplan 2008 wordt in de navolgende paragraaf beschreven. Aansluitend worden de ambities en doelstellingen gekoppeld aan de feitelijk gerealiseerde prestaties om tot de beoordeling te komen.

### 2.2 Ondernemingsplan 2008

De kern van het door Woningbedrijf Warnsveld opgestelde beleid is het voldoen aan de maatschappelijke opgave die corporaties moeten uitvoeren: activiteiten die direct verband houden met de prestatievelden van het BBSH.

#### *Missie: Van zorgeloos wonen tot wonen met zorg*

Woningbedrijf Warnsveld wil er zorg voor dragen dat mensen in een kwalitatief goede, voor hen betaalbare woning kunnen wonen in een goede woonomgeving, en als zodanig een bijdrage leveren aan het welzijn van mensen. Woningbedrijf Warnsveld wil zich daarbij vooral richten op die mensen die daarbij hun diensten nodig hebben door hun financiële of sociale situatie.

#### *Omgangsvormen*

- Woningbedrijf Warnsveld werkt klantgericht;
- Woningbedrijf Warnsveld wil open staan naar haar omgeving;
- Woningbedrijf Warnsveld handelt op basis van wederzijds respect;
- Woningbedrijf Warnsveld is integer;
- Woningbedrijf Warnsveld wil een goede rentmeester zijn;
- Woningbedrijf Warnsveld wil een goede werkgever zijn.

#### *Strategie*

Het realiseren van wonen, zorg en welzijn voor klanten gebeurt op basis van het volgende:

- het leveren van een kwalitatief goede woning met een goede prijs-kwaliteitverhouding;
- zoveel mogelijk voorwaarden scheppen dat het leveren van zorg mogelijk is;
- een prettige en veilige directe woonomgeving;
- welzijnsbevordering in de breedste zin van het woord.

Met betrekking tot de klanten kan de strategie onderverdeeld worden in vijf aandachtsgebieden:

- de woning;
- de directe woonomgeving;
- de dienstverlening;
- het welzijn;
- het betrekken van klanten bij de wijze waarop de corporatie invulling geeft aan haar taken.

### *Doelstellingen*

Per onderwerp (stakeholders) zijn de volgende doelstellingen geformuleerd met bijbehorend tijdspad.

Tabel 2.1 Doelstellingen ondernemingsplan 2008

Onderwerp	Doel	Tijdspad
Klanten	Opnemen rubriek 'Governance' op website	2008
	Informatiemateriaal huurders/ woningzoekenden actualiseren	2008/9
	Klanttevredenheidonderzoek	2009
	Onderzoek naar wenselijkheid/ haalbaarheid service onderhoud	2009
Landelijke en provinciale overheid	Actief deelnemen aan ledenraadplegingen	2009/10
Gemeente Zutphen	Prestatieafspraken maken	2009/10
	Populaire versie Ondernemingsplan toelichten	2008/9
	Harde afspraken over Arcadeschol/A vd Endeschool formeel vastleggen in 2009	2009
Dorpsraad Warnsveld	Afspraken maken voor ideeën leefbaarheid Warnsveld	2008/9
Zorg- Welzijnstellingen	Woonservicegebied Warnsveld uitwerken	2009
	Visie op wijk en buurtbeheer formuleren	2009/10
Collega corporaties	Intensivering en verdieping samenwerking regiopartners	2008
	Mogelijkheid matching	2009/10
Aedes / MKW / VTW	Geen specifieke doelen	
Maatschappelijke omgeving	Positionering als maatschappelijk ondernemer	2009/10
Media	Geen specifieke doelen	
Marktpartijen	Actieve samenwerking met marktpartijen, waterwonen	2008
WSW	Vanaf 2009 borgt de gemeente Zutphen niet meer zelf	2009/10
CFV	Geen specifieke doelen	2009/10

Onderwerp	Doel	Tijdpad
Woningbedrijf	Actualiseren Treasurystatuut	2009/10
Warnsveld	Vastleggen van de herijking van belangrijke bedrijfsprocessen	2009
	Investeringsruimte, investeringsbehoefte in beeld brengen	2009/10
	Benoemen stakeholders	2009/10
	EPN met advies maatregelen alle woningen	2009
	Vaststellen streefhuren	2008/10

## 2.3 Overig beleid

### *Strategisch voorraadbeleid (2008)*

Tegen de achtergrond van de bevolkingsprognose in de gemeente Zutphen maakt het Woningbedrijf Warnsveld de keuze, afhankelijk van monitoring van de markt, geleidelijk de kernvoorraad af te laten nemen van 92% tot uiteindelijk 75% van de totale huurwoningenvoorraad van Woningbedrijf Warnsveld.

Verder heeft Woningbedrijf Warnsveld de komende 20 jaar (tot circa 2018) de volgende strategische hoofddoelen gesteld:

1. Woonruimteverdeling en huurwoningenvoorraad aanpassen aan het vasthouden of zelfs aantrekken van jonge huishoudens;
2. Meer passende huurwoningen realiseren en aanbieden aan een bevolking die in de komende jaren sterk verouderd en een toenemende zorgbehoefte zal krijgen;
3. Aanbod creëren voor een steeds groter wordende groep van één- en tweepersoons-huishoudens, zowel jonge als oudere huishoudens, met een hoger bestedingsniveau;
4. Verbeteren van de kwaliteit van bestaande huurwoningen door vervanging, herstructurering, en groot onderhoud. Verjongen van de voorraad is voor de toekomst van het Woningbedrijf van belang;
5. Bewaken van de totale huurwoningenvoorraad, in Warnsveld in het bijzonder;
6. Behouden en zonodig vergroten van de betrokkenheid van bewoners bij hun buurt en leefomgeving;
7. Aanbieden van een grotere variëteit aan huurwoningen in kwaliteit en prijs;
8. Vergroten van de mogelijkheden van bewoners om door middel van keuzemogelijkheden hun woning meer op maat te maken;
9. Vergroten van de mogelijkheden voor (toekomstige) huurders om een woning te kopen middels Te Woon, onder voorbehoud van investeringsmogelijkheden en minimale kernvoorraad.

### *Huurbeleid (2008)*

Op 1 september 2007 is het nieuwe huurbeleid vastgesteld dat duidelijk en transparant moet zijn:

1. De jaarlijkse huurverhoging zal naar verwachting uitkomen op 1,75%;
2. Bij geriefverbetering wordt de huur verhoogd en de puntprijs aangepast;
3. De kernvoorraad wordt geleidelijk teruggebracht van 92% naar 75%;
4. De verhoging van de huur bij mutatie wordt opgetrokken naar gemiddeld 75% maximaal redelijke huur;
5. Woningen die gesloopt worden krijgen geen huurverhoging;



6. Jaarlijks wordt bekeken of het Te Woon concept ingezet kan worden;
7. Bij nieuwbouw zal per project bekeken worden in welke huurcategorie(en) verhuurd zal worden.

Per 1 januari 2008 is het Te Woon Systeem hier aan toegevoegd. Bij het Te Woon systeem beslist, nadat Woningbedrijf Warnsveld een strategische keuze heeft gemaakt, de klant zelf of hij de aangeboden woning wil kopen of huren.

#### *Werkplannen cq jaarplannen*

Er zijn in de periode 2006 t/m 2009 geen werkplannen cq jaarplannen opgesteld, omdat Woningbedrijf Warnsveld zich vooral bezighoudt met reguliere zaken. Jaarlijks zijn wel taakstellende begrotingen vastgesteld.

In het personeelsoverleg worden de reguliere taken lopende het jaar besproken en bewaakt. De bijzondere zaken in deze periode werden door de directeur en de beleidsmedewerker behartigd:

- In 2006 waren dat de start van het proces van herstructurering Scheurkamp Bieshorstlaan en de start van een nieuwbouwplan in Zutphen (overgenomen van een collega-corporatie).
- In 2007 was dat de inbreng in de gemeentelijke Woonvisie en de oplevering van de nieuwbouw van 34 appartementen boven het nieuwe winkelcentrum in de wijk Leesten.
- In 2007 en begin 2008 is op gezette tijden gedurende het jaar met het personeel gesproken over de invulling van het Ondernemingsplan, Strategisch Voorraadbeleid en Huurbeleid.
- In 2008 zijn deze beleidstukken goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. In dit jaar waren er geen grote projecten, behalve het voortdurende proces rond de herstructurering.
- In 2009 is zwaar ingezet op de doorgang van enkele nieuwbouwprojecten en op consensus over de aanpak van de herstructurering.
- Voor 2010 is er weer behoefte om een werkplan op te stellen omdat er nu beweging is in de realisatie van projecten.

## 2.4 Presteren en beoordeling

De prestaties op de door Woningbedrijf Warnsveld geformuleerde ambities en doelstellingen zijn gebaseerd op de jaarverslagen en CFV-publicatie 'Corporatie in Perspectief'. De beoordeling is gegeven op de ambities en doelstellingen die genoemd zijn in het ondernemingsplan. Woningbedrijf Warnsveld heeft zich in de jaren daarvoor met name bezig gehouden met going-concern activiteiten, die jaarlijks vertaald zijn in een begroting.

In de bijlage vijf is de uitwerking van de beoordeling van de verschillende ambities en doelstellingen opgenomen. Hieruit komt naar voren, dat Woningbedrijf Warnsveld op nagenoeg alle geformuleerde ambities prestaties laat zien of zal laten zien. Een aantal prestaties is bijzonder te noemen, enerzijds de voortrekkersrol die Woningbedrijf Warnsveld heeft bij het ontwikkelen van het woonservicegebied in de kern Warnsveld en anderzijds het traject van 'organische herstructurering' in de wijk Scheurkamp/Bieshorstlaan. Voor beide trajecten is subsidie aangevraagd en toegekend (of wordt binnenkort toegekend). Beide ontwikkelingen worden hieronder kort beschreven:

### Woonservicegebied

In de komende jaren ontwikkelt het Woningbedrijf enkele plannen in kern Warnsveld in het kader van wonen, zorg en welzijn. In overleg met de betrokken partijen en de gemeente Zutphen is afgesproken dat Warnsveld 'pilotproject' wordt voor het ontwikkelen van domotica ten behoeve van het langer zelfstandig laten wonen van ouderen en ondersteuning van anderszins zorgbehoevenden, voorzien in ontmoeting in brede zin en het realiseren van dwarsverbanden ten behoeve van welzijnsaspecten. Het woonservicegebied Warnsveld is tevens opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeente. Het Woningbedrijf wil de rol van trekker voor het woonservicegebied voor haar rekening nemen.

### Organische herstructurering

In 2009 hebben het Woningbedrijf, de gemeente Zutphen en de Bewonersvereniging Scheurkamp Bieshorstlaan, bijgestaan door een adviseur van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum, onder begeleiding van een extern procesbegeleider hard gewerkt aan een ambitieus en innoverend plan voor het complex van 80 woningen aan de Scheurkamp Bieshorstlaan.

Woningbedrijf Warnsveld wil de buurt Scheurkamp/Bieshorstlaan op een andere wijze aanpakken dan gebruikelijk, door de huurders mee te laten bepalen wat er met hun woningen gaat gebeuren en wanneer. Uitgangspunt is dat juist bewoners het meest deskundig zijn als het om hun eigen woning gaat en ook weten wat er in hun situatie verandert. De woning moet nu geschikt zijn, maar ook in de toekomst. Dat kan door een basiskwaliteit aan te bieden, maar ook door bewoners zelf te laten beslissen over wat zij willen en wanneer.

Op de hoofdonderdelen scoort Woningbedrijf Warnsveld als volgt:

Ambities en doelstellingen	Beoordeling
Verhuur en verkoop	5,5
Nieuwbouw	8,0
Leefbaarheid	8,0
Bijzondere doelgroepen	7,5
Stakeholders	7,0
Financiën	6,0
Organisatie	7,0
Energie & duurzaamheid	8,0
Gewogen gemiddelde	7,2

## 2.5 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningbedrijf Warnsveld resulteert het volgende beeld:

Tabel 2.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
I. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van eigen ambities en doelen.	<p>De doelen en ambities zijn verwoord in een ondernemingsplan voor de periode 2008-2011. De doelen en ambities worden regulier besproken met de Raad van Commissarissen. Monitoring vindt plaats in de jaarverslagen. Het is duidelijk zichtbaar, dat Woningbedrijf Warnsveld prestaties levert. De koppeling aan de eigen doelen en ambities is niet altijd even duidelijk te maken. In sommige gevallen is er sprake van vertraging, veelal veroorzaakt door externe partijen of de marktomstandigheden. De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties die gemeten worden, in ruim voldoende mate bijdragen aan de realisatie van de eigen doelen en ambities.</p>	7,2	70%	5,0
II. De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie (missie en visie) en heeft eigen doelen geformuleerd die passen bij de rol als corporatie en passen bij het werkgebied waarin de corporatie actief is.	<p>De missie, visie en doelen passen bij de corporatie en het werkgebied. Woningbedrijf Warnsveld heeft het zwaartepunt van haar werkgebied in de kern Warnsveld. De ambities die geformuleerd zijn, spelen in op de ontwikkelingen in het werkgebied en de gemeente Zutphen.</p> <p>Aanvullend wordt hierbij opgemerkt dat in 2008 het eerste ondernemingsplan is vastgesteld voor het Woningbedrijf Warnsveld. In de periode daarvoor was het beleid omschreven in het strategisch voorraadbeleid en het huurbeleid. Woningbedrijf Warnsveld heeft zich in de jaren voor het ondernemingsplan vooral bezig gehouden met going-concern activiteiten, die jaarlijks in een begroting weergegeven zijn.</p>	6 (7)  (5)	10%	0,6
III. De corporatie heeft de doelen geconcretiseerd.	<p>De doelstellingen zijn deels doorvertaald in concrete plannen (onderhoud en nieuwbouw). De financiële onderbouwing vindt plaats in de meerjarenbegroting, ook in de periode voor het ondernemingsplan.</p> <p>In het ondernemingsplan zijn de einddoelen vastgesteld met een tijdpad; er is een jaarplanning. De visitatiecommissie ziet een positieve ontwikkeling in de vastlegging van het beleid.</p>	7	10%	0,7

	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.	Woningbedrijf Warnsveld beoordeelt jaarlijks het eigen presteren in de jaarverslagen en trekt daaruit conclusies voor het te volgen beleid / te nemen acties (zichtbaar in de jaarverslagen daarna en de RvC-verslagen).	8	10%	0,8
<b>Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: 7,1 (afgerond 7)</b>				

Woningbedrijf Warnsveld heeft haar ambities en doelstellingen voor het eerst verwoord in een ondernemingsplan voor de periode 2008-2011. Jaarlijks wordt beoordeeld of de onderwerpen nog actueel zijn of mogelijk aanvulling behoeven. De doorvertaling naar meetbare prestatieindicatoren vindt nog niet op alle onderdelen plaats. De monitoring van de prestaties vindt vooral plaats in de jaarverslagen, waarin jaarlijks hetzelfde format wordt gebruikt.

In de jaren voor 2008 waren het strategisch voorraadbeleid en het huurbeleid leidend voor de activiteiten van het Woningbedrijf. De visitatiecommissie is van mening, dat door het formuleren van het ondernemingsplan en de monitoring van de resultaten een duidelijke professionalisering is gerealiseerd.

Vanuit de geleverde prestaties wordt duidelijk, dat Woningbedrijf Warnsveld haar ambities en doelstellingen voor een groot deel waarmaakt. Waar vertragingen en/of uitstel optreden is dit veelal te wijten aan externe partijen en/of de marktomstandigheden. Woningbedrijf Warnsveld doet het mogelijke om de doelstellingen te realiseren. De activiteiten die ondernomen worden in het kader van de ontwikkeling van het woonservicegebied en het wijk Scheurkamp/Bieshorstlaan kunnen als positief opmerkelijke prestaties aangemerkt worden.

## 3 Presteren naar Opgaven (PnO)

### 3.1 Inleiding

Het werkgebied van Woningbedrijf Warnsveld betreft de gemeente Zutphen waarbij de focus op de kern Warnsveld ligt. Hierdoor speelt het werkveld zich op lokaal (gemeentelijk) niveau af.

### 3.2 Lokale opgaven

De (lokale) opgaven van Woningbedrijf Warnsveld vloeien voort uit het gemeentelijke beleid zoals weergegeven in de woonvisie 2007-2011. De voormalige gemeente Warnsveld is in 2005 bij de gemeente Zutphen gevoegd. Na de gemeentelijke herindeling is een nieuwe Woonvisie (inclusief de kern Warnsveld) opgesteld, op basis waarvan prestatieafspraken gemaakt zijn. Voor de visitatie wordt derhalve gekeken naar de periode van de prestatieafspraken voor wat betreft de opgaven in het werkgebied.

#### 3.2.1 Woonvisie Zutphen 2007-2011: verhoogde ambitie, met oog voor kwaliteit

De Woonvisie 2007-2011 kent het volgende beleidskader:

- Afspraken woningbouwprogramma: in totaal kunnen er tot en met 2011 ca. 1.895 woningen op verschillende locaties in Zutphen gebouwd worden;
- Woonruimteverdelingsysteem: per 1 januari 2005 functioneert het regionale woonruimteverdelingsysteem Woonkeus Stedendriehoek, waarmee de sociale huurwoningvoorraad van Woonbedrijf Ieder1 en Woningstichting Ons Huis transparant en inzichtelijk verdeeld wordt. De overige verhuurders (waaronder Woningbedrijf Warnsveld) hanteren een eigen systeem;
- Herstructurering: in het kader van de herstructurering van de wijk Waterkwartier is een Wijkontwikkelingsplan (WOP) opgesteld. Hier worden ca. 400 woningen gebouwd.

Er zijn veertien beleidsdoelen opgesteld, waarbij een aantal middelen wordt ingezet:

1. De kwantitatieve en kwalitatieve vraag en aanbod in de gemeente op elkaar afstemmen;
2. Zorgdragen voor voldoende woningen voor (koop)starters;
3. Continueren van regionale opvangfunctie;
4. Garanderen dat in voldoende mate betaalbare woningen in de kernvoorraad beschikbaar zijn voor de doelgroep van beleid;
5. Op de voet volgen van het functioneren van het woonruimteverdelingsysteem Woonkeus;
6. Inspelen op de vergrijzing;

7. Vergroten van de keuzevrijheid van bewoners;
8. Ondersteunen eigenaar-bewoners in herstructureringsgebieden die niet op eigen kracht kunnen zorgen voor goed onderhoud aan hun woning;
9. Bevorderen van integratie en huisvesting van specifieke groepen;
10. Levendigheid van het centrum bevorderen door woonfunctie toe te voegen;
11. Vergroten zeggenschap van bewoners over woning en leefomgeving;
12. Rekening houden met eisen van duurzaamheid en streven naar kwalitatief hoogwaardige woonomgeving;
13. Streven naar toename sociale duurzaamheid;
14. Toepassen van de regeling “Rood voor Rood” in het buitengebied.

Hiervan richten drie middelen zich specifiek op het optimaal inhoud geven aan de relatie met de corporaties:

1. Overleg tussen gemeente en corporaties om te komen tot prestatieafspraken;
2. Jaarlijks overleg over het te hanteren huurbeleid sociale sector;
3. Regelmatig overleg tussen gemeente en corporaties.

### 3.2.2 Prestatieovereenkomst 2008 t/m 2011: ‘Samen aan de Slag’

De prestatieovereenkomst “Samen aan de Slag” is afgesloten tussen de gemeente Zutphen, Woonbedrijf Ieder1, Woningstichting Ons Huis en Woningbedrijf Warnsveld naar aanleiding van de veertien genoemde beleidsdoelstellingen in de Woonvisie. De prestatieafspraken hebben betrekking op de volgende thema’s:

- Kernvoorraad en doorstroming;
- Keuzevrijheid in financieringsvorm huur en koop;
- Betaalbare woningen voor starters;
- Woonruimteverdeling;
- Vergrijzing;
- Huisvesting bijzondere doelgroepen;
- Woningbouwprogramma;
- Particuliere woningverbetering;
- Wonen boven winkels;
- Kwaliteit en duurzaamheid;
- Onderzoek en monitoring;
- Zeggenschap bewoners en sociale duurzaamheid;
- Relatie corporatie-gemeente.

Ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn de afspraken, die betrekking hebben op de corporaties in het algemeen en Woningbedrijf Warnsveld in het bijzonder, geclusterd naar de prestatievelden vanuit de 3.0 methodiek.

Tabel 3.1 Uitwerking naar prestatievelden

Prestatieveld	Uitwerking
Beschikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>De corporaties hanteren voor een deel van het woningbezit een dynamisch vastgoedbeleid om keuzevrijheid en doorstroming te realiseren. De effecten worden gemonitord en door gemeente en corporaties besproken. Dit deel van de woningvoorraad wordt jaarlijks na overleg met de gemeente vastgesteld, evenals de gewenste beslissingen ten aanzien van dynamisch vastgoedbeleid.</li> <li>Een instrument wordt ontwikkeld om de slaagkansen van doelgroepen van beleid te monitoren.</li> </ul>
Betaalbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>De huurverhoging en streefhuren bij mutatie worden jaarlijks door de corporaties vastgesteld in overleg met de huurderorganisaties. De gemeente wordt van het resultaat op de hoogte gesteld.</li> <li>Woningbedrijf Warnsveld heeft zes varianten ontwikkeld voor de bestaande voorraad. Deze worden ingezet bij mutatie.</li> </ul>
Bijzondere doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Twee nieuwbouwprojecten voor ouderen en één renovatie/sloopproject om doorstroming te genereren op de huurwoningenmarkt in Warnsveld. Na realisatie nieuwbouw wordt x-tal woningen in de bestaande voorraad gereserveerd voor jongeren.</li> <li>Afhankelijk van nieuwbouwmogelijkheden onderzoek naar mogelijkheid starterwoningen stichtingskosten onder € 130.000,-.</li> <li>De mogelijkheden voor de toepassing van domotica in woningen, bedoeld voor ouderen, worden verkend.</li> <li>Woonservicegebied Warnsveld in uitvoering.</li> <li>De regierol kan bij ieder van de deelnemende partijen liggen waarbij de corporaties vooral verantwoordelijk zijn voor de gebouwde omgeving, en de instellingen voor zorg en welzijn.</li> <li>Bij alle nieuwbouw- en herstructureringsplannen wordt de behoefte aan en mogelijkheid voor huisvesting bijzondere doelgroepen meegenomen als input bij de projectdefinitie. Passendheid binnen de locatie is daarvoor uitgangspunt.</li> <li>Een onderzoek wordt uitgevoerd naar de behoefte aan Fokuswoningen. Het streven is (onder voorbehoud van resultaat onderzoek en nieuwbouwmogelijkheden) het realiseren van zestien woningen in Noorderhaven en/of Ijsselsprong.</li> <li>De bestaande werkafspraken woonvoorzieningen Wet voorzieningen gehandicapten tussen de gemeente Zutphen en HanzeWonen/Ons Huis worden geactualiseerd en aangepast aan de WMO.</li> </ul>
Leefbaarheid & veiligheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderzoek naar deelname van de corporaties Ieder1 en/of WB Warnsveld in de sinds 1999 bestaande nv Wonen Boven Winkels van Ons Huis.</li> </ul>
Nieuwbouw	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle nieuwbouwappartementen worden gebouwd volgens de notitie multifunctioneel wonen (muv woningen voor specifieke doelgroepen).</li> <li>De corporaties dragen door de tijdige ontwikkeling van bouwlocaties bij aan de uitvoering van het woningbouwprogramma van de gemeente Zutphen zoals vastgelegd in ISV/GSO-afspraken, het stadscontract, KWPII en BLS-convenant.</li> <li>Na realisatie (her)nieuwbouwproject wordt gerapporteerd over de te weeg gebrachte doorstroming. Deze rapportage wordt door de gemeente meegenomen bij de evaluatie van haar gemeentelijk woonbeleid.</li> </ul>

Prestatieveld	Uitwerking
Herstructurering	<ul style="list-style-type: none"> <li>In een gebied waar een corporatie gaat opplussen, biedt de corporatie tegen kostprijs de organisatie van het opplussen van soortgelijke particuliere woningen aan, op basis van de gebiedsvisie van de betreffende corporatie.</li> <li>De corporaties informeren de gemeente tijdig over nieuwe herstructureringsprojecten.</li> <li>Bij sloop, ingrijpende renovatie en nieuwbouw die directe consequenties hebben voor de bewoners en omwonenden wordt altijd samen met de betrokken huishoudens een sociaal plan en een leefbaarheidplan opgesteld.</li> </ul>
Energie & duurzaamheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>Een werkgroep 'Energieafspraken woningen' komt bijeen voor kennisuitwisseling over energiebesparing en duurzame energie.</li> <li>De corporaties stellen elk een eigen visie op over energiebesparing en duurzame energie.</li> </ul>
Overig	<ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente geeft vanwege transparantie een toelichting op de diverse volkshuisvestingsfondsen.</li> <li>Resultaten monitoring en eventueel bijstelling conform prestatieafpraak onder 2.3.3 onderdeel onderzoek en monitoring.</li> <li>Activiteitenplannen en jaarverslagen.</li> </ul>

### 3.3 Overige afspraken

Naast de prestatieafspraken heeft Woningbedrijf Warnsveld een aantal samenwerkingsovereenkomsten en convenanten getekend. Tot slot wordt het Woonruimteverdelingsstelsel beschreven, waaraan Woningbedrijf Warnsveld niet deelneemt, maar daar beargumenteerd van afwijkt.

#### *Convenant leefbaarheid wijk en dorp Gemeente Zutphen (2010)*

Om samen te werken aan de leefbaarheid van wijk en dorp stellen de partners het op prijs deze inzet in een convenant voor onbepaalde tijd uit te spreken en te borgen. Hiervoor is een ontwerptekst ontwikkeld met de volgende doelen:

1. Versterken van de leefbaarheid van wijk en dorp (fysiek, sociale, economisch en duurzaam);
2. Betrekken bewoners bij de leefbaarheid van straat, buurt en wijk/dorp;
3. Gebruik van ieders inzet en invloed om tot een maximaal resultaat te komen.

De centrale partners in Zutphen zijn:

- Bewoners van wijkteam, wijkraad en dorpsraad;
- Woonbedrijf Ieder1;
- Woningbedrijf Warnsveld;
- Politie noordoost Gelderland, team Zutphen;
- Welzijnswerk Zutphen (SWZ/BORN<sup>5</sup>);
- Gemeente Zutphen.

<sup>5</sup> Per 1-1-2010 Stichting Perspectief Zutphen



Daarnaast zijn in elke wijk specifieke partners bij de leefbaarheid betrokken. Deze partners worden ad hoc bij vraagstukken en aanpak betrokken.

#### *Convenant Woon Advies Commissie Zutphen-Warnsveld (oktober 2009)*

De gemeente Zutphen, de WAC en de woningcorporaties (Woningstichting Ons Huis, Woningbedrijf Warnsveld, Woonbedrijf Ieder1) leggen in dit convenant afspraken vast, die de WAC in staat stelt de belangen van de woonconsument te behartigen en de gebruikskwaliteit van woning en woonomgeving te bewaken en te bevorderen.

#### *Convenant toewijzing zorgwoningen (september 2009)*

Op het terrein van samenwerking tussen wonen en zorg is er een convenant gesloten tussen de corporaties en zorginstellingen. Het convenant toewijzing zorgwoningen is een concrete uitwerking van het streven in de prestatieafspraken om betere afspraken te maken over de toewijzing van zorggeschikte woningen en het realiseren van één loket voor informatie en verwijzing. De volgende partijen hebben het convenant getekend:

- Woningbedrijf Warnsveld;
- Woonbedrijf Ieder1;
- Woningstichting Ons huis;
- Stichting Sutfene;
- Zorggroep Sint Maarten, locatie Woonzorgcentrum de Polbeek;
- Zorg-wooncentrum den Bouw;
- Stichting bevordering Welzijn Ouderen Warnsveld-Zutphen (Born Ouderenwerk);
- Gemeente Zutphen.

#### *Hennepconvenant District IJsselstreek (november, 2008)*

Het hennepconvenant District IJsselstreek staat voor de integrale aanpak van de hennep-teelt en verkooppunten hiervan in de gemeenten in het politiedistrict IJsselstreek voor de periode van twee jaar (2009 en 2010). De deelnemende corporaties hebben naast het communiceren van het hennepbeleid naar huurders toe en de concrete afspraken hierover vastleggen in de huurovereenkomsten met de huurder, een driedelige taakbeschrijving:

1. *Opsporing en signalering*, wanneer een corporatie signalen binnenkrijgt dat in een bepaalde woning (mogelijk) een hennepplantage aanwezig is, wordt direct contact gezocht met de politie;
2. *Actie*, de woningcorporaties beoordelen de gehele staat van de woning en verzamelen bewijslast ten behoeve van de ontbindingsprocedure van de huurovereenkomst;
3. *Afhandeling*, de woningcorporatie start, wanneer een hennepkwekerij is aangetroffen een procedure, formeel of informeel, om de huurovereenkomst te beëindigen en de woning te ontruimen.

Het convenant is ondertekend door:

- Het Openbaar Ministerie;
- Gemeenten Lochem, Zutphen, Voorst en Brummen;
- Corporaties De Groene Waarden, Liander, Woningstichting Ons Huis, Spectrum Wonen, Woningstichting Brummen, Woonbedrijf Ieder1, Woningstichting Eerbeek, Goed Wonen en Woningbedrijf Warnsveld.

### *Convenant huisvesting doelgroepen gemeente Zutphen (juli, 2007)*

Het convenant huisvesting bijzondere doelgroepen gemeente Zutphen is een concrete invulling van het collegeakkoord 2005-2010: ‘slagvaardig en sociaal’ waarin beschreven staat dat de gemeente “solidair wil doorbouwen aan bestaanszekerheid en zelfstandigheid van mensen die op anderen aangewezen zijn”. Het doel is het bevorderen van integratie en het realiseren van huisvesting voor bijzondere doelgroepen in de samenleving en is ondertekend door:

- Zozijn;
- Hanzeborg;
- GGnet;
- Philadelphia zorg;
- Humanitas;
- Rentray;
- Sutfene;
- Woonzorgcentrum De Polbeek;
- Tactus;
- Zorg-wooncentrum den Bouw;
- Woonbedrijf Ieder1;
- Woningstichting Ons Huis;
- Woningbedrijf Warnsveld;
- BOG;
- Gemeente Zutphen.

### *Woonruimteverdeling*

De gemeente Zutphen en de corporaties Woonbedrijf Ieder1 en Woningstichting Ons huis hebben het convenant regionale woonruimteverdeling Woonkeus Stedendriehoek ondertekend. Hoewel de gemeente en beide andere corporaties het wenselijk achten heeft Woningbedrijf Warnsveld dit niet ondertekend. Het niet ondertekenen van het convenant is een bewuste keuze van Woningbedrijf Warnsveld omdat zij de belangen van haar eigen Warnsveldse huurders belangrijk vindt en deze binnen haar eigen toewijzingsmethodiek beter kan behartigen. Een pragmatische aanpak door middel van de korte lijnen binnen de organisatie, de lokale kennis van de markt, kleine voorraad en persoonlijke behandeling maakt het beter toepasbaar dan het regionale woonruimteverdeelsysteem. Zo kunnen er nu met één woning meerdere problemen opgelost kunnen worden. Het systeem reserveert woningen voor bijzondere doelgroepen. Keerzijde is dat het systeem niet transparant genoeg is naar buiten toe en dat de intrinsieke kennis kwetsbaar is. Zodra één of meerdere werknemers wegvallen, vervalt er ook veel kennis over de huurders.

## 3.4 Presteren naar opgaven

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties op de opgaven in het werkgebied is gebaseerd op de volgende informatie:

- Verslagen vergaderingen Raad van Commissarissen;
- Jaarverslagen;
- Corporatie in perspectief.

De uitwerking van de beoordeling van de prestaties naar opgaven wordt weergegeven in bijlage 7. In 2004 zijn er prestatieafspraken gemaakt met de (toenmalige) gemeente

Warnsveld. In 2005 is de gemeente Warnsveld opgegaan in de gemeente Zutphen en deze gemeente had reeds afspraken met de corporaties Ieder1 (toen Hanzewonen) en Ons Huis. In verband met de nieuw op te stellen Woonvisie is besloten pas over te gaan tot het sluiten van nieuwe prestatieafspraken op het moment dat de woonvisie gereed was (2007). In die tussentijd (2006 en 2007) heeft wel bestuurlijk overleg plaatsgevonden, maar waren er geen prestatieafspraken met de gemeente Zutphen.. De gemaakte prestatieafspraken met de gemeente gelden voor de periode 2008-2011. Om die reden wordt in het kader van de visitatie gekeken naar de prestaties op de gemaakte afspraken in 2008 en 2009.

Vanuit de convenanten en samenwerkingsovereenkomsten die Woningbedrijf Warnsveld heeft ondertekend kan geen specifieke (meetbare) opgave verwoord worden. Vanuit de stukken is duidelijk, dat een aantal convenanten pas vanaf 2010 tot daadwerkelijke prestaties zullen leiden. Van de overige convenanten (zoals huisvesting doelgroepen) is duidelijk, dat Woningbedrijf Warnsveld in voldoende mate deze opgave mede invulling wil geven.

Voor de jaren 2006 en 2007 is vanuit de stukken duidelijk geworden, dat Woningbedrijf Warnsveld zich inzet op de BBSH-velden en in dat kader tevens oog heeft voor de opgaven in haar werkgebied. Een aantal geleverde prestaties is:

- Huisvesting bijzondere doelgroepen
  - Aanpassingen woningen conform Wet Voorzieningen Gehandicapten (2006: 8, 2007: 21)
  - Aanbod seniorenwoningen (2006 en 2007: 186) met intentie om meer woningen voor deze doelgroep aan te bieden
  - Aanbod woningen voor jongeren (2006 en 2007: 18), aanbod is vergroot door alle kleine eengezinswoningen per 1-1-2008 voor kleine huishoudens bereikbaar te maken.
  - Voldaan aan taakstelling huisvesting statushouders
- Nieuwbouw
  - Nieuwbouwplannen in voorbereiding (2006 en 2007)
  - Voorbereidingen voor realisatie woonservicegebied (2006 en 2007)
- Herstructurering
  - Voorbereidingen herstructurering Bieshorstlaan-Scheurkamp (2006 en 2007)
- Leefbaarheid
  - 2006: €16.083,-
  - 2007: €21.000,-
  - Streven om thema leefbaarheid breed bespreekbaar te maken (huurders, gemeente en andere organisaties)

Onderstaand wordt per prestatieveld van de visitatiemethodiek het totaal cijfer weergegeven:

Tabel 3.2 Beoordeling prestaties naar opgaven in het werkgebied

Prestatieveld	
Beschikbaarheid	6,5
Betaalbaarheid	7,5
Bijzondere doelgroepen	7,8
Leefbaarheid en veiligheid	8,0
Nieuwbouw	7,3
Herstructurering	8,0
Duurzaamheid en energie	7,5
Overig	7,0
Gemiddelde	7,5

### 3.5 Presteren naar Opgaven: goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningbedrijf Warnsveld resulteert het volgende beeld.

Tabel 3.3 Presteren naar Opgaven in het werkgebied

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
I. De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.	De externe opgaven van Woningbedrijf Warnsveld liggen in de gemeente Zutphen. Met de gemeente Zutphen en collegacorporaties Ons huis en Ieder1 heeft Woningbedrijf Warnsveld de opgaven vastgelegd in prestatieafspraken (2008-2011). Daarnaast zijn de opgaven verwoord in convenanten en samenwerkingsovereenkomsten. De visitatiecommissie concludeert dat Woningbedrijf Warnsveld de opgaven in het werkgebied ruim voldoende waarmaakt.	7,5	70%	5,3
II. De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied voordoen.	Woningbedrijf Warnsveld heeft op de meeste van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in de gemeente behorend tot haar werkgebied voordoen. Daarnaast zet zij zich samen met de collegacorporaties in Zutphen in voor de regionale opgave indien dit tot de mogelijkheden behoort. Eveneens in de periode dat er geen prestatieafspraken met de gemeente waren, kan vastgesteld worden dat Woningbedrijf Warnsveld inzicht heeft gehad in de toen geldende opgaven in het werkgebied.	8	10%	0,8

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegingsfactor	Gewogen oordeel
III. De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen op de relevante prestatievelen.	De lokale opgaven komen voor een groot deel overeen met de ambities en doelstellingen die Woningbedrijf Warnsveld zichzelf heeft gesteld. De kleinschaligheid van WBW vergemakkelijkt de slag van opgaven naar concrete doelen.	8	10%	0,8
IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatievelen en trekt daaruit conclusies.	De monitoring van de prestatieafspraken vindt jaarlijks plaats. Aan de resultaten worden door de convenantpartners conclusies verbonden. Woningbedrijf Warnsveld geeft in de jaarverslagen aan in hoeverre prestaties in het kader van de opgaven al dan niet gerealiseerd worden.	8	10%	0,8
<b>Presteren naar Opgaven: 7,7 (afgerond 8)</b>				

Woningbedrijf Warnsveld presteert goed wanneer gekeken wordt naar de opgaven in het werkgebied. De corporatie kent de opgaven in de kern Warnsveld goed en heeft de opgaven samen met gemeente en maatschappelijke partners vastgelegd in lokale afspraken. Met de gemeente Zutphen en de collega-corporaties Ons Huis en Ieder1 zijn prestatieafspraken gemaakt en met maatschappelijke partners wordt op projectniveau samengewerkt.

Op alle gemaakte afspraken laat Woningbedrijf Warnsveld voldoende tot goede prestaties zien. Vooral op de prestatievelen bijzondere doelgroepen, nieuwbouw en herstructurering zijn de prestaties goed te noemen. De aandacht van bijzondere doelgroepen is groot, niet alleen wordt de nieuwbouw levensloopbestendig gerealiseerd en geldt het woonservicegebied Warnsveld als pilot voor de gehele gemeente Zutphen, ook in de bestaande bouw wordt tegemoet gekomen aan de vraag naar huisvesting voor deze groepen. Wat betreft prestaties op het gebied van duurzaamheid en energie kan opgemerkt worden dat dit voor Woningbedrijf een belangrijk thema zal zijn in de toekomst.

## 4 Presteren volgens Stakeholders (PvS)

### 4.1 Inleiding

Woningbedrijf Warnsveld kent de stakeholders in het werkgebied, heeft formeel en informeel overleg met hen en werkt met hen samen.

### 4.2 Samenwerking en overleg

#### *Convenanten en samenwerking*

Woningbedrijf Warnsveld is een kleine corporatie die waar mogelijk nodig samenwerking zoekt met andere partijen om haar doelen te bereiken. Belangrijke samenwerkingspartners zijn: gemeente, collega-corporaties, zorgaanbieders en welzijnsinstellingen. Zo is er met de gemeente Zutphen en de corporaties Ons Huis en Ieder1 een prestatieovereenkomst gesloten voor de periode 2008-2011. Met alle partijen vindt eenmaal per kwartaal bestuurlijk overleg plaats.

#### *Huurders*

De contacten met de huurders vinden op verschillende manieren plaats. Per jaar vindt tenminste twee maal overleg plaats met de huurderoverleggroep (HOG). Daarnaast is het kantoor in Warnsveld goed bereikbaar en heeft deze een soort baliefunctie, waar bewoners makkelijk naar toe kunnen gaan. Woningbedrijf Warnsveld onderhoudt hierdoor goede contacten met de huurders en blijft goed op de hoogte over actuele zaken. Het beleid van Woningbedrijf Warnsveld en het functioneren van de HOG worden toegelicht.

De HOG vertegenwoordigt de belangen van de huurders en bestaat uit een vertegenwoordiging van tenminste drie en ten hoogste zeven leden, die bij voorkeur uit de verschillende wijken in het werkgebied komen. Woningbedrijf Warnsveld voert frequent overleg met de HOG betreffende alle onderwerpen die voor huurders van belang zijn, bijvoorbeeld huurverhoging en onderhoud.

### 4.3 Betrokkenheid van stakeholders bij de maatschappelijke visitatie

ECORYS heeft er in overleg met Woningbedrijf Warnsveld voor gekozen de stakeholders door middel van een stakeholdersbijeenkomst te betrekken bij de maatschappelijke visitatie.

De stakeholders zijn uitgenodigd in een gezamenlijke brief van het Woningbedrijf Warnsveld en ECORYS, waarin de doelstelling van de maatschappelijke visitatie werd uitgelegd en om medewerking werd gevraagd. ECORYS heeft vervolgens de stakeholders telefonisch benaderd om hun aanwezigheid te checken.

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

#### 4.3.1 Stakeholdersbijeenkomst 17 mei 2010

In totaal zijn er acht stakeholders bij de bijeenkomst aanwezig geweest met de onderstaande achtergronden:

- Gemeente, bestuurlijk (1 stakeholder)
- Maatschappelijke partners (3 stakeholders)
- Vertegenwoordiging van bewoners/huurders (1 stakeholder)
- Dorpsraad (1 stakeholder)
- Collega corporaties (1 stakeholder)
- Procesbegeleider bewoners en corporaties (1 stakeholder)

Telefonisch zijn er nog twee stakeholders van de gemeente (ambtelijk) benaderd. In totaal hebben er tien stakeholders hun medewerking verleend. De oordelen van de stakeholders, die telefonisch geïnterviewd zijn, zijn opgenomen in de onderstaande resultaten.

Het programma voor de bijeenkomst was als volgt: na een uitleg over de maatschappelijke visitatie en een beknopte profilering van het Woningbedrijf Warnsveld, is in drie gespreksrondes aan de stakeholders een oordeel gevraagd over de prestaties van Woningbedrijf Warnsveld. De rondes hadden als thema:

1. Ambities en doelstellingen van Woningbedrijf Warnsveld.
2. Opgaven in het werkgebied.
3. Een boodschap aan Woningbedrijf Warnsveld.

De rondes zijn ingeleid met een beknopt overzicht van relevante informatie over Woningbedrijf Warnsveld. Vervolgens is aan de stakeholders gevraagd aan te geven welk belang zij hechten aan de genoemde ambitie, doelstelling of opgave en tevens een oordeel uit te spreken over de prestaties van de corporatie. In de derde ronde is de stakeholders ruimte gegeven voor een aanvullende beoordeling of 'boodschap' van de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Er zijn enquêteformulieren gebruikt voor het inventariseren van het oordeel. Na elke ronde heeft een korte discussie plaatsgevonden. Bijlage drie geeft een overzicht van de bij de maatschappelijke visitatie betrokken stakeholders.

##### *Ronde 1: Presteren naar eigen ambities en doelstellingen*

De eigen ambities en doelstellingen van Woningbedrijf Warnsveld zijn afkomstig uit haar ondernemingsplan. Er is de stakeholders gevraagd op schaal van 1 tot 10 aan te geven:

- Hoe belangrijk zij deze ambities en doelstellingen vinden;
- Welk oordeel zij hebben over de prestaties van Woningbedrijf Warnsveld.

Wanneer de stakeholders geen mening hadden of geen beoordeling konden geven, is hen gevraagd een vraagteken te noteren. In de tabellen wordt het belang dat stakeholders aan een doelstelling hechten weergegeven en vervolgens de beoordeling van de prestaties van Woningbedrijf Warnsveld op deze doelstelling.

De eigen ambities en doelstellingen van Woningbedrijf Warnsveld zijn gegroepeerd naar een aantal thema's. In bijlage acht wordt deze uitwerking weergegeven, zoals die gebruikt is tijdens de stakeholdersbijeenkomst.

Vanuit het overzicht wordt duidelijk, dat de stakeholders vooral belang hechten aan de ambities en doelstellingen die met de klanten, zorg- en welzijnsinstellingen en de maatschappelijke omgeving te maken hebben. Hierbij kan gedacht worden aan klanttevredenheid, het Woonservicegebied Warnsveld (als pilot voor de gemeente) en maatschappelijk ondernemerschap.

Tabel 4.1 Stakeholdersoordeel over ambities en doelstelling Woningbedrijf Warnsveld

Beleidsdoelstellingen ten aanzien van	Belang volgens stakeholders	Geen mening over het belang	Score Woningbedrijf Warnsveld	Geen mening over de prestaties
Klanten	7,9	3	7,6	5
Landelijke en provinciale overheid	6,7	1	7,5	2
Gemeente Zutphen	7,7	1	7,5	2
Zorg- en welzijnsinstellingen	8,1	0	8,0	0
Collega corporaties	7,2	1	6,7	3
Maatschappelijke omgeving	8,4	0	8,2	3
Marktpartijen	7,3	3	8,7	5
Strategisch voorraad- en huurbeleid	7,6	1	7,6	3
Gemiddelde	7,6		7,7	

De stakeholders vinden de beleidsdoelstelling overwegend belangrijk, vooral ten aanzien van zorg- en welzijnsinstellingen en maatschappelijke omgeving. Het minst belangrijk worden de doelstellingen ten aanzien van de landelijke en provinciale overheid ervaren. Wanneer wordt gekeken naar de prestaties, wordt duidelijk dat niet alle stakeholders zicht hebben op de geleverde prestaties. De meeste onduidelijkheid was er bij de beleidsdoelstellingen ten aanzien van klanten en marktpartijen. Dit werd veelal veroorzaakt doordat de stakeholders hier, buiten hun eigen werkveld om, weinig vanaf weten. De prestaties bij de ambities ten aanzien van strategisch voorraadbeleid en huurbeleid, zorg en de gemeente Zutphen daarentegen zijn wel helder, omdat de meeste partijen hiermee een link hebben en de prestaties inzichtelijk zijn. De prestaties worden gemiddeld met een 7,7 beoordeeld. De prestaties ten aanzien van marktpartijen, waar die bekend waren bij de stakeholders, steken er boven uit. Ook de prestaties ten aanzien van de maatschappelijke omgeving en zorg- en welzijnsinstellingen zijn positief.

Met name de transparantie van het gehanteerde woonruimteverdeelsysteem, of het gebrek daaraan leverde een discussie op. Echter, men ziet ook weer de voordelen van de korte lijnen binnen de door Woningbedrijf Warnsveld gehanteerde methodiek van de toewijzing van woningen. Het idee bestaat dat Woningbedrijf Warnsveld de markt in Warnsveld afschermt voor huurders buiten Warnsveld, en zo alleen de door hen wenselijke huurders in Warnsveld een woning krijgen toegewezen. Het lijkt nu alsof de probleemgevallen overgelaten worden aan de andere corporaties in Zutphen. Aan de andere kant wordt opgemerkt, dat de methodiek van Woningbedrijf Warnsveld goed werkt, omdat de betrok-



kenen de klanten goed kennen en het hart op de juiste plaats hebben. Echter indien zij wegvallen, ontstaat er een kwetsbare situatie, waarbij veel kennis over de klanten en de woonomgeving verloren gaat.

### Ronde 2: Opgaven in het werkgebied

Er is met de stakeholders gesproken over de opgaven in het werkgebied, die onder meer blijken uit de gemeentelijke woonvisie en de prestatieafspraken die het Woningbedrijf Warnsveld heeft gemaakt met de gemeente Zutphen en de corporaties Ons Huis en Ieder1. In onderstaande tabel worden de resultaten weergegeven.

Tabel 4.2 Stakeholdersoordeel over de lokale opgaven

Prestatievelden	Belang volgens stakeholders	Geen mening over het belang	Score Woningbedrijf Warnsveld	Geen mening over de prestaties
Beschikbaarheid	7,9	0	6,9	1
Betaalbaarheid	7,9	0	7,9	1
Bijzondere doelgroepen	8,3	0	7,7	1
Leefbaarheid/veiligheid	8,3	0	8,0	1
Bouwproductie	7,4	0	7,0	2
Herstructurering	7,4	0	6,8	2
Duurzaamheid & energie	7,8	0	7,0	4
Overig	-	8	-	8
	7,9		7,3	

Het belang dat de stakeholders aan de lokale opgaven hechten en de beoordeling van de prestaties die zij vervolgens geven, lopen niet erg uiteen. Het grootste belang wordt gehecht aan de bijzondere doelgroepen en leefbaarheid/veiligheid, hier scoort Woningbedrijf Warnsveld tevens hoog op. De opgaven in het werkgebied zijn voor de stakeholders buiten de gemeente en collega-corporatie lastig in te vullen, doordat de meeste opgaven zich afspelen buiten de belevingswereld van de stakeholders. Omdat de gemeente en de corporatie zelf betrokken waren bij het tot stand komen van de prestatieafspraken, hebben zij hier juist een goed beeld van. De prestaties voor bijzondere doelgroepen en herstructurering zijn het makkelijkst te beoordelen voor de aanwezige stakeholders. Wat betreft andere prestaties worden ook de inspanningen betreffende betaalbaarheid hoog gewaardeerd. De prestaties op ‘beschikbaarheid’ en ‘herstructurering’ zijn in vergelijking met de overige prestaties relatief laag beoordeeld, maar nog steeds ruim voldoende. Zo zijn alle stakeholders te spreken over het organisch herstructureren, dat Woningbedrijf Warnsveld geïntroduceerd heeft in de kern.

De discussie die uit deze ronde ontstond, ging met name over de goede werkrelatie van Woningbedrijf Warnsveld met de verschillende stakeholders. Zo wordt de medewerking van Woningbedrijf Warnsveld in de verschillende convenanten als goed ervaren. De stakeholders constateren een positieve gretigheid ten aanzien van nieuwbouw. In het geval van nieuwe plannen worden de verschillende betrokken stakeholders tijdig en uitvoerig ingelicht over de ambities van Woningbedrijf Warnsveld. Wel werd opgemerkt dat ondanks de nieuwbouwplannen er sprake is van vertraging op een aantal projecten. Deze worden weliswaar niet veroorzaakt door Woningbedrijf Warnsveld, maar de onzekerheid over de ontwikkelingstermijn maakt het lastig voor de ouderenhuisvestingorganisaties,

omdat zij hierdoor weinig tot geen uitspraken kunnen doen over de ontwikkeling. Juist voor ouderen is dit erg vervelend, omdat zij door hun leeftijd soms niet meer in aanmerking komen voor de woningen wanneer deze uiteindelijk wel ontwikkeld zijn.

Wat betreft leefbaarheid worden er weinig tot geen problemen gemeld ten aanzien van Warnsveld. Binnen de gemeente Zutphen is Warnsveld zelfs de veiligste plek om te wonen, zo blijkt uit het leefbaarheidsonderzoek. Mede hierdoor scoort Woningbedrijf Warnsveld zeer goed op de leefbaarheidprestaties.

### *Ronde 3: Boodschap aan Woningbedrijf Warnsveld*

Op basis van een aantal open vragen is de boodschap aan Woningbedrijf Warnsveld door de stakeholders geformuleerd.

#### *Wat is uw algemene indruk van Woningbedrijf Warnsveld?*

De algemene indruk van Woningbedrijf Warnsveld is goed. Als kleine organisatie is Woningbedrijf Warnsveld goed bereikbaar, klantvriendelijk, betrouwbaar, meedenkend en actief in maatschappij en netwerk. De flexibele en positieve instelling maken Woningbedrijf Warnsveld een betrouwbare samenwerkingspartner die weet wat ze doet, maar soms een tikje eigenwijs kan zijn.

#### *Houden ze zich bezig met de goede dingen?*

De stakeholders zijn van mening dat Woningbedrijf Warnsveld met de goede dingen bezig is. Zo is er op strategisch niveau steeds meer aandacht voor wonen, welzijn en zorg, mede ingegeven vanuit de goede samenwerking tussen de organisaties. Woningbedrijf Warnsveld heeft mooie plannen, maar de realisatie duurt helaas lang in verband met procedures etc. Woningbedrijf Warnsveld beperkt zich veelal tot de kern Warnsveld, het zelfstandig toewijzingsysteem op kleine schaal is hier een voorbeeld van.

#### *Laten ze belangrijke dingen liggen?*

Over het algemeen laat Woningbedrijf Warnsveld geen noemenswaardige dingen liggen. Wel wordt een aantal verbeterpunten genoemd, zoals de transparantie van het woningverdeelstelsel en de communicatie naar de huurders als collectief.

#### *Wordt u als stakeholder voldoende geïnformeerd en betrokken?*

Iedere stakeholder is het er over eens dat zij voldoende geïnformeerd en betrokken worden door Woningbedrijf Warnsveld.

#### *Kunt u Woningbedrijf Warnsveld vergelijken met een automerk en uitleggen waarom?*

De meest genoemde auto was de Volkswagen vanwege degelijkheid, betrouwbaarheid en innovatie. Andere genoemde auto's zijn Seat, Audi en Lelijke Eend, voor dezelfde redenen.

#### *Heeft u nog een boodschap voor Woningbedrijf Warnsveld?*

- Ga zo door;
- Professionaliteit uitstralen in de vertegenwoordiging, gebeurt niet altijd. Het is soms te amicaal, terwijl de prestaties prima zijn. En houdt de lijnen kort zoals nu;
- Meer activiteiten met bewoners;
- Heb oog voor transparantie;

- Kijk niet alleen voor woningbouw over de oude gemeentegrens, maar ook met deelname aan woonkeus;
- Af en toe minder populair overkomen en een iets zakelijkere opstelling;

#### *Rapportcijfer*

Het overkoepelde rapportcijfer dat door de stakeholders gegeven wordt, komt gemiddeld uit op een 8,0<sup>6</sup>. Het betreft het gemiddelde cijfer van zowel de aanwezige stakeholders op de stakeholdersbijeenkomst als de telefonische geïnterviewden.

### 4.3.2 Collega-corporaties

Woningbedrijf Warnsveld werkt samen met een tweetal corporaties binnen de gemeente Zutphen, te weten Woonbedrijf Ieder1 en Woningstichting Ons Huis. Woningbedrijf Warnsveld neemt Warnsveld grotendeels voor haar rekening, terwijl Woonbedrijf Ieder1 en Woningstichting Ons Huis voornamelijk de kern Zutphen als werkgebied hebben.

De samenwerking tussen de drie corporaties verloopt goed; ze profileren zich als één gezicht als gezamenlijke belangen spelen. Met de corporaties onderling is er beter contact met Ons Huis dan met Ieder1, omdat Woonbedrijf Ieder1 veel interne personeelwisselingen kent. Thema's die spelen binnen de regio is het matchingvraagstuk ten aanzien van de opgave in de gemeente Zutphen. De andere corporaties hebben het gevoel dat Woningbedrijf Warnsveld de Warnsveldse markt afsluit voor mensen van buiten de kern, omdat Woningbedrijf Warnsveld niet participeert in het woningverdeelstelsel. Zo worden de 'problemen' geweerd uit Warnsveld en ligt dit vraagstuk vooral bij de andere corporaties. De verdeelmethodiek van Woningbedrijf Warnsveld wordt niet transparant genoeg geacht.

Daartegenover staat een compliment voor het Woningbedrijf Warnsveld dat zij met weinig mensen veel voor elkaar krijgen. Tegelijkertijd wordt daarmee de kwetsbaarheid van de organisatie duidelijk. Tevens zijn er complimenten voor de houding van Woningbedrijf Warnsveld ten aanzien van het proactieve handelen in nieuwe projecten en hoe zij in het slop geraakte projecten weer vooruit weten te krijgen.

## 4.4 Presteren volgens Stakeholders: goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningbedrijf Warnsveld resulteert het volgende beeld:

---

<sup>6</sup> Dit cijfer is de basis in het beoordelingschema

Tabel 4.3 Presteren volgens Stakeholders

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oor-deel	We-gings-factor	Gewo-gen oor-deel
<p>Ia. De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie (vermogen).</p> <p>Ib. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders.</p>	<p>De stakeholders van Woningbedrijf Warnsveld beoordelen zowel de ambities en doelstellingen van de corporatie als de bijdragen aan de lokale opgaven als ruim voldoende tot goed. De prestaties op het gebied van leefbaarheid/ veiligheid, betaalbaarheid en bijzondere doelgroepen worden goed gewaardeerd door de stakeholders. De stakeholders zien Woningbedrijf Warnsveld als een kleine, degelijke en betrouwbare corporatie, waarbij de grootte van de corporatie ook de kwetsbaarheid van de organisatie aangeeft.</p>	8	70%	5,6
<p>II. De corporatie kent de relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.</p>	<p>Woningbedrijf Warnsveld kent alle relevante stakeholders binnen haar werkgebied. Er zijn korte lijnen tussen het Woningbedrijf en de stakeholders; er wordt regelmatig overlegd en afgestemd.</p> <p>Woningbedrijf Warnsveld heeft met de gemeente Zutphen en collega-corporaties prestatieafspraken gemaakt voor de opgaven in de gemeente Zutphen.</p> <p>Met overige stakeholders zijn samenwerkingsovereenkomsten en convenanten afgesloten.</p>	8	10%	0,8
<p>III. De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze in het eigen beleid.</p>	<p>Woningbedrijf Warnsveld geeft in de afspraken die met stakeholders gemaakt worden, duidelijk aan op welke wijze men de prestaties wil leveren. De stakeholders worden op formele en informele wijze geïnformeerd. De contacten en de samenwerking met zorg- en welzijnspartijen zijn in de loop der jaren geïntensiveerd. In de jaarverslagen vindt de evaluatie van de prestaties plaats. Qua transparantie valt er een verbeteringsslag naar zowel samenwerkingspartners als huurders te maken.</p>	7	10%	0,7
<p>IV. De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders bij de formulering van toekomstige prestaties.</p>	<p>Woningbedrijf Warnsveld bespreekt de geplande prestaties met de stakeholders, in het bijzonder met de gemeente en welzijnsorganisaties. Woningbedrijf Warnsveld wil bij alle activiteiten aantonen, dat zij meerwaarde levert aan de kern Warnsveld. Het beleidsplan van de corporatie is hierop gericht.</p>	8	10%	0,8
<p><b>Presteren volgens Stakeholders: 7,9 (afgerond 8)</b></p>				

Woningbedrijf Warnsveld kent de stakeholders in haar werkgebied en heeft formeel en informeel contact met hen. Er zijn prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Zutphen en collega-corporaties Woonbedrijf Ieder1 en Woningstichting Ons Huis over de invulling van de lokale opgaven. Verder wordt overleg gevoerd met maatschappelijke partners, zorg- en welzijnsinstellingen alsmede met de Huurders Overleg Groep.

De stakeholders van Woningbedrijf Warnsveld hebben de prestaties beoordeeld als goed. Er is een consistent beeld over de verschillende stakeholders. Het algemene beeld dat naar voren komt, is dat Woningbedrijf Warnsveld een kleine, degelijke en betrouwbare corporatie is met een 'hands on' mentaliteit met betrekking tot nieuwbouw en herstructurering. De omvang van de corporatie geeft volgens de stakeholders wel de kwetsbaarheid van de organisatie aan. Als kritiekpunt geven de stakeholders aan, dat de woningtoewijzing transparanter zou moeten zijn, zodat voor buitenstaanders duidelijk is op welke wijze woningen toegewezen worden. Daarnaast geldt, dat wanneer Woningbedrijf Warnsveld ook woningen verhuurt in de kern Zutphen er sprake zou moeten zijn van een gelijkwaardig toewijzingssysteem.

## 5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie

### 5.1 Inleiding

ECORYS beoordeelt het presteren naar vermogen en efficiëntie veelal langs drie invalshoeken:

- De Transparantiemethodiek, ontwikkeld door RIGO Research & Advies.
- De gegevens van het CFV betreffende investeringen, bedrijfsvoering en financiële positie. De gegevens van het WSW betreffende kasstromen en kredietwaardigheid.
- De eigen filosofie en het beleid van de corporatie inzake het vraagstuk van presteren naar vermogen.

Voor de visitatie bij Woningbedrijf Warnsveld zijn de laatste twee invalshoeken gebruikt. Het verzamelen van deze gegevens voor de transparantiemethodiek over de afgelopen jaren kost relatief veel tijd en ligt daarom niet voor de hand.

### 5.2 Inventarisatie en beoordeling door het CFV

Uit de cijfers van het CFV, over de periode 2006 tot en met 2008, komt Woningbedrijf Warnsveld naar voren als een financieel gezonde en actieve corporatie voor wat betreft de nieuwbouw van huurwoningen. De prognoses laten een toenemende dynamiek in de woningvoorraad zien, ten aanzien van de nieuw te bouwen huurwoningen en het aantal te slopen woningen. In het navolgende worden de gegevens weergegeven over de jaren 2006 tot en met 2008 betreffende de uitgaven aan onderhoud, de mutaties in het bezit, de bedrijfsvoering en de financiële positie. Op onderdelen zijn prognoses beschikbaar voor 2009 tot en met 2013. Daarbij geldt steeds de referentiegroep<sup>7</sup> als vergelijking, evenals de landelijke cijfers.

#### *Onderhoudsuitgaven en woningverbetering*

Woningbedrijf Warnsveld heeft veel hogere uitgaven voor klachtenonderhoud dan de referentiegroep en ook het landelijke beeld. Uitgaven voor het mutatieonderhoud liggen eveneens hoger dan voor de referentiegroep en het landelijke beeld geldt. Een ander beeld geeft het planmatig onderhoud, hiervan liggen de uitgaven een stuk lager dan bij de referentiegroep en het landelijk beeld. Uitgaven voor planmatig onderhoud zijn, na een stijging in 2007, flink gedaald in 2008.

---

<sup>7</sup> Rf06: corporaties met een gemiddeld profiel en accent op eengezinswoningen

Tabel 5.1 Onderhoudskosten Stichting Woningbedrijf Warnsveld, 2006 t/m 2008

x € 1.000	2006	2007	2008	in € per vhe 2008		
				Wb Warnsveld	Referentie	Landelijk
Klachtenonderhoud	224	194	313	505	281	300
Mutatieonderhoud	85	44	137	221	175	186
Planmatig onderhoud	567	802	359	579	1.094	978

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

De wisselende uitgaven voor onderhoud zijn deels verklaarbaar, doordat Woningbedrijf Warnsveld een kleine corporatie is die pragmatisch te werk gaat. Een deel van de woningen is relatief oud, waar in alle jaren slechts mutatie- en klachtenonderhoud heeft plaatsgevonden. Mutatieonderhoud blijkt moeilijk te begroten, omdat de mutaties in het bezit wisselend zijn. Veel woningen worden jarenlang door dezelfde huurders bewoond, van wie een aantal geen planmatig onderhoud heeft toegestaan. Bij mutatie zijn de onderhoudskosten voor deze woningen groot, omdat deze dan geheel worden aangepakt. In de begroting worden er jaarlijks indicatief vier woningen opgenomen, maar soms muteert er slechts één woning. Dan wordt de onderhoudsbegroting, logischerwijs, niet gerealiseerd.

De komende jaren zal de onderhoudsbegroting vooral betrekking hebben op energetische maatregelen. In 2009 zijn alle woningen voorzien van een energielabel. Bij de grotere planmatige onderhoudswerkzaamheden, die zijn afgestemd op de labeling, gaat Woningbedrijf Warnsveld er vanuit dat het label tenminste twee stappen omhoog moet. In het strategisch voorraadbeleid en in de meerjarenonderhoudsbegroting zijn en worden ingrepen voorzien die ertoe leiden dat het gemiddelde energielabel over alle woningen uitkomt op niveau B.

#### *Uitgaven voor leefbaarheid*

De uitgaven voor leefbaarheid zijn in de CFV-gegevens gesplitst in sociale activiteiten en fysieke activiteiten. De leefbaarheidsuitgaven van sociale en fysieke activiteiten per woongelegenheden liggen voor Woningbedrijf Warnsveld op een lager niveau dan de referentiegroep en het landelijke beeld.

Tabel 5.2 Uitgaven leefbaarheid (realisatie in € per woongelegenheden 2008)

	Wb Warnsveld	Referentie	Landelijk
Sociale activiteiten	18	21	58
Fysieke activiteiten	26	35	54
Totaal	44	57	112

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Leefbaarheidsuitgaven vanuit Woningbedrijf Warnsveld gaan onder andere naar ondersteuning van het verenigingsleven en tuinonderhoud. De sociale betrokkenheid van Woningbedrijf Warnsveld en de inzet van het personeel komen eveneens ten goede aan de leefbaarheid, maar dit wordt vaak niet zo benoemd en vastgelegd.

Het dorpse karakter van Warnsveld is door middel van de sociale controle e.d. in staat veel van de problematiek zelf op te lossen, waardoor inmenging van Woningbedrijf

Warnsveld niet nodig blijkt. Indien Woningbedrijf wel actief handelt met betrekking tot leefbaarheid gebeurt dit veelal door buurtbemiddeling.

Bewoners kunnen verzoeken indienen voor leefbaarheidsmaatregelen, maar dit gebeurt weinig, waardoor de uitgaven ook lager blijven. In het gemeentelijke leefbaarheidsonderzoek kwam Warnsveld naar voren als prettigste wijk om te wonen. De meeste leefbaarheidsproblemen vinden plaats in Zutphen, daarom zijn de prestatieafspraken zijn vooral gericht op de problematiek in Zutphen.

In Warnsveld is eind 2009 het Kulturhus in gebruikgenomen, waar onder meer de bibliotheek, de Dorpsraad en het Sociaal Cultureel Werk De Spil een plek gekregen hebben, naast het gemeenteloket en een breed georiënteerde informatiebalie op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Het Woningbedrijf ondersteunt verder evenementen die bijdragen aan het welzijn op lokaal niveau binnen de gemeente Zutphen en de kern Warnsveld in het bijzonder. Met de Dorpsraad Warnsveld is afgesproken gezamenlijk op te trekken in het kader van leefbaarheidsprojecten in Warnsveld. Jaarlijks wordt een bedrag voor leefbaarheidsprojecten opgenomen in de begroting:

- 2006: €16.083 (gerealiseerd)
- 2007: €21.085 (gerealiseerd)
- 2008: €26.699 (gerealiseerd)
- 2009: €25.699 (gerealiseerd)
- 2010: €27.500 (begroot)

### Mutaties

Het CFV meet de mutaties in het bezit (nieuwbouw, sloop, verkoop, aankoop) als een percentage van de voorraad. Woningbedrijf Warnsveld laat een relatief grote dynamiek zien over de periode 2006 tot en met 2008 voor wat betreft de nieuwbouw van huurwoningen. Wat betreft de overige mutaties is de dynamiek minder groot dan voor de referentiegroep en het landelijke beeld geldt. De prognose 2009-2013 toont een toenemende dynamiek wat betreft de nieuwbouw van huurwoningen en sloop van huurwoningen.

Tabel 5.3 Mutaties in de voorraad Stichting Woningbedrijf Warnsveld, 2006 t/m 2008 en 2009 t/m 2013

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

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Het verkopen van bestaand bezit blijft bewust achter. De andere corporaties stoten woningen af in de kern Warnsveld waardoor de druk op de markt in Warnsveld groter wordt. Woningbedrijf Warnsveld wil de druk niet verder opvoeren door bezit te verkopen. Wel hanteert Woningbedrijf Warnsveld het Te Woon-concept en zijn in het kader van het strategisch voorraadbeleid enkele woningen aangewezen die kunnen worden verkocht.



Er zijn op jaarbasis tussen 30 en 35 mutaties in het bezit. De huurders blijven graag zitten waar ze wonen; Warnsvelders willen liever niet buiten het dorp verhuizen. Er is een grote vraag om vanuit Zutphen naar Warnsveld te verhuizen. De prioriteit van Woningbedrijf Warnsveld ligt echter bij de Warnsvelders. Om doorstroming te creëren wil Woningbedrijf Warnsveld nieuwe gestapelde/gelijkvloerse woningen voor senioren aan de voorraad toevoegen. De eengezinswoningen die zij achterlaten, komen dan beschikbaar voor andere huurders. Op de wachtlijst van Woningbedrijf Warnsveld zijn meer dan 700 personen ingeschreven, waarvan de helft uit 55-plussers bestaat.

### Realisatie-index

Woningbedrijf Warnsveld maakte in de periode 2006-2008 de eigen prognoses voor nieuwbouw en verkoop van bezit, relatief minder goed waar dan het landelijke beeld. De realisatie-indices voor sloop is niet van toepassing op de woningcorporatie omdat ze geen sloop hebben gerealiseerd in deze periode.

Tabel 5.4 Realisatie-index 2006-2008; uitgedrukt als percentage van de voornemens

Realisatie-index 2006-2008	Woningbedrijf Warnsveld	Landelijk
Nieuwbouw	51%	56%
Sloop	n.v.t.	45%
Verkoop van bezit	33%	61%

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Woningbedrijf Warnsveld heeft voldoende plannen, maar wordt in de realisatie vertraagd door gemeentelijke procedures. Zo moeten er bijvoorbeeld eerst vervangende scholen gebouwd worden voordat Woningbedrijf Warnsveld kan beginnen met de herontwikkeling van de twee schoollocaties. De gemeente erkent dat deze procedures soms langdurig zijn.

### Kosten en opbrengsten

Omdat er in 2008 geen nieuwe sociale woningen zijn opgeleverd, zijn er geen gegevens beschikbaar over de kosten van de nieuwbouw. De bruto verkoopprijs van bestaand bezit ligt ten opzichte van de referentiegroep en het landelijke beeld hoger, terwijl de verkoopkosten lager zijn. De hogere verkoopprijs heeft te maken met het marktgebied waarin het bezit gesitueerd is.

Tabel 5.5 Kosten en opbrengsten

Kosten en opbrengsten x € 1	Woningbedrijf Warnsveld	Referentiegroep	Landelijk
<b>Verkoop bestaand bezit</b>			
Bruto verkoopprijs	150.200	143.280	146.104
Verkoopkosten	4.000	4.591	7.757

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

### Rentedekkingsgraad

Woningbedrijf Warnsveld had steeds een lagere rentedekkingsgraad<sup>8</sup> dan de referentiegroep en het landelijke beeld laten zien. In 2008 stijgt voor Woningbedrijf Warnsveld de rentedekkingsgraad en komt deze op gelijke hoogte met de rentedekkingsgraad van de referentiegroep en zelfs hoger dan de rentedekkingsgraad van het landelijke beeld te liggen.

Tabel 5.6 Interest coverage ratio

Interest coverage ratio	2005	2006	2007	2008
Woningbedrijf Warnsveld	1,3	1,4	1,1	1,7
Referentiegroep	1,9	2,0	1,9	1,7
Landelijk	1,6	1,6	1,6	1,4

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

### Vastgoedwaarde

De bedrijfswaarde per verhuureenheid ligt bij Woningbedrijf Warnsveld lager dan het landelijke beeld. De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde per verhuureenheid en de WOZ-waarde liggen bij Woningbedrijf Warnsveld daarentegen iets hoger dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 5.7 Vastgoedwaarde

	Woningbedrijf Warnsveld	Landelijk
Bedrijfswaarde	€ 40.526	€ 42.253
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde	€ 38.561	€ 35.518
WOZ-waarde	€ 182.958	€ 155.105
Huur/WOZ-waarde	2,8	3,2

Bron: Corporatie in Perspectief, Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

### Risicoprofiel en ontwikkeling volkshuisvestelijk vermogen

Het CFV maakt met ingang van het jaar 2008 de vergelijking tussen het volkshuisvestelijk vermogen en het vermogen dat beschikbaar moet zijn om risico's op te kunnen vangen. Als het volkshuisvestelijk vermogen groter is dan het benodigde risicovermogen, volgt een positief solvabiliteitsoordeel. Het solvabiliteitsoordeel wordt uitgesproken over de laatst bekende balansdatum (in dit geval 31/12/08) en op basis van de prognoses (31/12/13). Voor Woningbedrijf Warnsveld is het oordeel positief. In de vergelijking valt op dat het volkshuisvestelijk vermogen per verhuureenheid hoger ligt dan in de referentiegroep en landelijk het geval is, terwijl de risicobeoordeling lager ligt. Het verschil zit vooral in de relatief minder grote gevoeligheid van Woningbedrijf Warnsveld voor macro-economische risico's<sup>9</sup> en operationele risico's<sup>10</sup>. De gevoeligheid voor macro-

<sup>8</sup> dekking rentelasten vreemd vermogen vanuit operationele kasstromen

<sup>9</sup> Toelichting CFV op het **macro-economische risico**: Dit betreft de kans dat door economische ontwikkelingen (inflatie, rente) de komende vijf jaar de waarde van bezittingen of schulden lager uitpakt dan verwacht. De benadering is ten behoeve van het solvabiliteitsoordeel uitgewerkt voor de balansposten materiële vaste activa in exploitatie en langlopende schulden. Deze twee posten maken ook het overgrote deel van de balans uit (eigen vermogen buiten beschouwing latend). De focus is

economische risico's neemt volgens het CFV de komende jaren enorm toe en is in deze periode zelfs hoger dan de referentiegroep en het landelijk beeld. Het operationele risico neemt ook iets toe maar blijft nog veel lager dan de referentiegroep en het landelijk beeld. Het marktrisico<sup>11</sup> blijft gelijk. Naar 2013 toe zal het volkshuisvestelijk vermogen van Woningbedrijf Warnsveld afnemen en het niveau van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde dalen. Hierdoor neemt het verschil in volkshuisvestelijk vermogen af.

Tabel 5.8 Volkshuisvestelijk vermogen per vhe

	2008	2013
Woningbedrijf Warnsveld	17.930	10.904
Referentie	15.583	14.718
Landelijk	13.322	14.434

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Tabel 5.9 Risicobeoordeling, als % van het balanstotaal

	2008				2013			
	Markt	Macro- economisch	Operationeel	Totaal	Markt	Macro- economisch	Operationeel	Totaal
Wb Warnsveld	2,1	6,4	0,0	6,8	2,1	15,1	1,5	15,3
Referentie	3,4	7,9	1,9	9,0	4,9	14,7	5,3	16,5
Landelijk	3,9	7,0	2,4	8,7	6,1	13,6	5,5	16,2

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht met de vermogenspositie. Woningbedrijf Warnsveld heeft een continuïteitsoordeel A gekregen: de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leidt tot een voldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting. In 2008 had Woningbedrijf Warnsveld in eerste instantie een C-oordeel gekregen. Dit komt door de onzekerheid van toekomstige projecten. Woningbedrijf Warnsveld heeft een aantal nieuwbouwplannen in de pijplijn die vertraagd worden door gemeentelijke procedures, zodat er in 2008 niet gebouwd kon worden.

### 5.3 Financiële sturing door Woningbedrijf Warnsveld

Het beleid van Woningbedrijf Warnsveld is erop gericht de financiële continuïteit van de organisatie te waarborgen.

---

hierbij met name gericht op de onzekere kasstromen in de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde en de onzekerheid met betrekking tot de renteontwikkeling.

<sup>10</sup> Toelichting CFV op operationeel risico: dit betreft het risico van een verlies door inadequate of falende interne processen, mensen of systemen of door externe gebeurtenissen.

<sup>11</sup> Toelichting CFV op marktrisico: dit betreft het risico dat door negatieve marktontwikkelingen de waarde van het bezit of de opbrengst van nieuwbouwkopen lager is dan verwacht. Ook het marktrisico bij de verkoop van eenheden uit de bestaande voorraad is hieraan toegevoegd.

Bij de waardering van het woningbezit gaat Woningbedrijf Warnsveld uit van één product-marktcombinatie, waardoor geen afboeking hoeft plaats te vinden.

Vanaf 2004 zijn investeringsbeslissingen gekoppeld aan de overwaarde (saldo van de bedrijfswaarde minus de boekwaarde) in de bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde is gebaseerd op aannames ten aanzien van toekomstige inkomens en uitgaven en gekoppeld aan een rentevoet. Om het risico van het nemen van een voorschot op toekomstige verdien capaciteit, die nog gerealiseerd moet worden, zo gering mogelijk te houden, zal een investering iedere keer opnieuw worden bezien of het verantwoord is de overwaarde in de bedrijfswaarde daarvoor in te zetten.

Het Woningbedrijf hanteert als norm dat het saldo van de bedrijfswaarde minus de boekwaarde niet onder de 10% van het balanstotaal mag uitkomen. Dit percentage moet gezien worden als minimaal weerstandsvermogen om bedrijfseconomische continuïteit te waarborgen en toekomstige investeringen, met name in de herstructurering, op te kunnen vangen.

Positieve kasstromen vormen een aandachtspunt in de toekomst. Er staat veel onderhoud gepland waardoor Woningbedrijf Warnsveld er scherp op moet zitten om de positieve kasstromen te waarborgen. Dit is mede nodig om WSW-borging te krijgen voor toekomstige projecten. De te treffen maatregelen in het kader van groot onderhoud en renovatie zijn in de bedrijfsbegroting 2010-2014 verwerkt. De kosten met betrekking tot de organische herstructurering van 80 woningen in de wijk Bieshorstlaan Scheurkamp hebben invloed op de ontwikkeling van het eigen vermogen en zijn nog niet in de meerjarenprognoses verwerkt. In de loop van 2010 zal duidelijk zijn wat de effecten van de voorgenomen ingrepen in deze wijk zullen zijn en kunnen ook de financiële consequenties ervan in beeld worden gebracht.

#### *Risicomanagement*

Ten aanzien van risicomanagement kan vastgesteld worden, dat Woningbedrijf Warnsveld daar in toenemende mate aandacht aan schenkt. Voor alle nieuwbouwprojecten worden de risico's (zoals marktrisico met de huidige situatie op de woningmarkt) in kaart gebracht.

#### *Financiële positie*

Woningbedrijf Warnsveld heeft de afgelopen jaren weinig nieuwbouwplannen ontwikkeld. In de begroting 2006-2015 vermeldt Woningbedrijf Warnsveld: *sloop-vervangende nieuwbouwplannen zullen, gezien het veelal lange voorbereidings- en communicatietraject en de huidige marktsituatie, zeker de eerstkomende jaren niet plaatsvinden.* De planvorming ten aanzien van de nieuwbouw heeft vooral gestalte gekregen in het ondernemingsplan 2008 en het daaraan gerelateerde geactualiseerde strategische voorraadbeleid. Gezien de procedures die voor vertraging hebben gezorgd ten aanzien van de ontwikkeling van een aantal locaties, zoals een tweetal schoollocaties in de kern Warnsveld, heeft het Woningbedrijf een reserve kunnen opbouwen. Deze reserve in het eigen vermogen zal de komende jaren aangewend worden voor de nieuwbouw en herstructureringsplannen in de kern Warnsveld (en indien mogelijk in Zutphen).

### 5.3.1 Meerjarenbegroting 2010 – 2014

In de periode van de meerjarenbegroting staat het Woningbedrijf voor een, voor haar, aanzienlijke opgave in de bestaande voorraad. Naast plannen voor groot onderhoud, staan ook sloop- en vernieuwbouwplannen op stapel en zal het plan om de wijk Scheurkamp-Bieshorstlaan organisch te herstructureren in 2010 verder worden uitgewerkt. Daarnaast heeft het Woningbedrijf de intentie uitgesproken te willen participeren in de ontwikkeling van een binnenstedelijke locatie in Zutphen en mogelijk ook in de ontwikkeling van het nieuwbouwplan De Mars (uitbreiding Zutphen). Deze investeringen zijn nog niet opgenomen in de meerjarenbegroting.

Over een periode van vijf jaar zijn de resultaten berekend zoals die te verwachten zijn bij ongewijzigd beleid. De berekening van de resultaten zijn gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Huurstijging 2010-2014: 2,25%;
- Jaarlijkse inflatie: 2,25% per jaar;
- Stijging salariskosten 2,25% per jaar;
- Onderhoudskosten stijging: 3,25%.

Tabel 5.10 Meerjarenbegroting 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Baten</b>					
Huren	3.248.497	3.321.587	3.480.862	3.672.230	3.938.551
Vergoedingen	60.984	60.984	61.229	61.614	62.424
Overheidsbijdragen	0	0	0	0	0
Verkoop onroerend goed	0	0	0	0	0
Overige bedrijfsopbrengsten	10.000	10.225	10.455	10.690	10.930
<i>Totaal baten - bedrijfsopbrengsten</i>	<i>3.3189.418</i>	<i>3.392.796</i>	<i>3.552.616</i>	<i>3.744.534</i>	<i>4.011.905</i>
<b>Lasten</b>					
Afschrijvingen	396.417	415.743	368.654	397.696	430.310
Lonen en salarissen	411.542	420.802	430.270	439.951	449.850
Sociale lasten	126.031	128.867	131.767	134.731	137.763
Lasten onderhoud	884.723	882.405	864.988	689.978	747.648
Overige bedrijfslasten	478.623	465.774	480.591	491.404	510.884
<i>Totaal lasten</i>	<i>2.297.336</i>	<i>2.313.561</i>	<i>2.276.270</i>	<i>2.153.760</i>	<i>2.276.455</i>
<i>Exploitatieresultaat voor toegerekende rente</i>	<i>1.022.145</i>	<i>1.079.235</i>	<i>1.276.346</i>	<i>1.590.774</i>	<i>1.735.450</i>
Rentebaten	18.085	21.000	45.080	40.290	40.920
Rentelasten	804.465	871.158	1.137.763	1.137.763	1.315.113
<i>Resultaat uit gewone bedrijfsvoering voor belasting</i>	<i>235.765</i>	<i>229.077</i>	<i>183.663</i>	<i>278.250</i>	<i>461.257</i>
Belastingen	174.977	178.005	161.857	185.507	245.692
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>60.788</b>	<b>51.072</b>	<b>21.806</b>	<b>92.743</b>	<b>215.565</b>

Bron: Stichting Woningbedrijf Warnsveld

De meerjarenprognose, met een aanzienlijk aandeel voor onderhoud en een terughoudend verkoopbeleid ten aanzien van het bestaand bezit, leidt tot een licht stijgend eigen vermogen in de genoemde periode. De solvabiliteit daarentegen neemt in de genoemde periode af tot een niveau van 16,28% in 2013.

Tabel 5.11 Ontwikkeling eigen vermogen en solvabiliteit

Post	2010	2011	2012	2013	2014
Eigen vermogen	5.047.820	5.098.892	5.120.698	5.213.441	5.429.006
Solvabiliteit	25,3%	21,56%	18,76%	16,28%	17,03%

Bron: Woningbedrijf Warnsveld

### *Kasstromen*

Wat betreft de kasstromen stelt Woningbedrijf Warnsveld jaarlijks een liquiditeitsbegroting op teneinde te voldoen aan de normen die het WSW stelt. Woningbedrijf Warnsveld is zich er van bewust, dat de financierbaarheid van haar plannen een knelpunt kan zijn. De regels van het WSW vereisen positieve kasstromen voor de eerste vijf jaar en dat is met name voor het Woningbedrijf een lastige opgave, omdat zij ook in het onderhoud de eerstkomende periode een grote opgave heeft. Bij het opstellen van de begroting 2011-2015 zal bekeken worden of het nodig is het onderhoud waar mogelijk uit te stellen en/of dat er woningen verkocht moeten worden.

## 5.4 Efficiëntie

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

De netto bedrijfslasten per verhuureenheid lagen volgens de cijfers van het CFV bij het Woningbedrijf Warnsveld, in de periode 2005 tot en met 2008, voortdurend boven de cijfers van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Bij Woningbedrijf Warnsveld is sprake van een minimale toename in de ontwikkeling van bedrijfslasten. De referentiegroep en het landelijke beeld kennen daarentegen een forse toename van de ontwikkeling van bedrijfslasten per verhuureenheid, waardoor het verschil af neemt. De verhuureenheden en personeelskosten per fte zijn omvangrijk in vergelijking met de referentiegroep en het landelijke gemiddelde.

Tabel 5.12 Netto bedrijfslasten, personeelskosten en vhe per fte

	Woningbedrijf Warnsveld	Referentiegroep	Landelijk
Netto bedrijfslasten per vhe	€ 1.344	€ 1.217	€ 1.340
Personeelskosten per fte	€ 72.656	€ 60.522	€ 64.248
Aantal vhe per fte	100	97	92

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Tabel 5.13 Ontwikkeling van de netto bedrijfslasten per verhuureenheid; periode 2005-2008

	2005	2006	2007	2008	Toename 2004- in %
Woningbedrijf Warnsveld	€ 1.338	€ 1.260	€ 1.348	€ 1.344	0,4
Referentiegroep	€ 981	€ 1.020	€ 1.108	€ 1.217	24,1
Landelijk	€ 1.114	€ 1.169	€ 1.249	€ 1.340	20,3

Bron: Corporatie in Perspectief, Stichting Woningbedrijf Warnsveld, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2009

Door de omvang van de corporatie kan vastgesteld worden, dat efficiëntie als het ware in de genen zit. Er is geen expliciet beleid geformuleerd op efficiëntie, maar het is een natuurlijk proces.

## 5.5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningbedrijf Warnsveld resulteert het volgende beeld:

Tabel 5.14 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<i>Vermogensprestatie</i>		6,5	70%	4,6
I. Bedrijfswaarde	Het bezit wordt als één complex gewaardeerd.	7		
a. De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	Veranderende parameters in de bedrijfswaardeberekening kunnen zorgen voor fluctuaties, Woningbedrijf Warnsveld kiest voor een voorzichtige aanpak. Het bezit wordt nu gewaardeerd op basis van historische kostprijs. Er wordt echter wel een vergelijking gemaakt met de bedrijfswaarde.			
b. De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen vanwege de strategie bestaand bezit, gebaseerd op een duidelijk omschreven investeringsprogramma inclusief economische rendementseisen. Deze rendementseisen kunnen verschillen per type investering. Rendementseisen lager dan de markteisen komen ten laste van het bestemd eigen vermogen	Woningbedrijf Warnsveld heeft de onderhoudsbegroting vertaald in de financiële meerjarenbegroting. Hierin zijn tevens de investeringen ten aanzien van (harde) nieuwbouw (inclusief onrendabele toppen) opgenomen. De onderhoudsbegroting is de afgelopen drie jaar conform begroting gerealiseerd. Woningbedrijf Warnsveld heeft geen rendementseisen gesteld. Voor de komende periode zullen de financiële consequenties van een aantal nieuwbouw en herstructureringsplannen doorgerekend worden, waarna besluitvorming zal plaatsvinden over het tijdpad dat gevolgd gaat worden.	6		

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
II Extra potenties c. De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen.	Woningbedrijf Warnsveld heeft de verkooppotenties van haar bezit in kaart gebracht en zich sinds 2007 aangesloten bij Te Woon. Op dit moment is het Woningbedrijf terughoudend met verkopen in de kern Warnsveld, temeer daar de overige corporaties bezit aan het afstoten zijn. Uitgangspunt van beleid is altijd geweest dat sociale huurwoningen pas verkocht worden als dit vanuit financieel oogpunt of strategische overwegingen noodzakelijk is. Voor de toekomstige investeringen en borging door het WSW zal het Woningbedrijf genoodzaakt zijn woningen te verkopen. Woningbedrijf Warnsveld heeft geen scenario's opgesteld.	7		
d. De corporatie heeft de potenties van de (extra) financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht.	Er is een financieel statuut. In de managementrapportages van de accountant wordt ingegaan op de financieringsruimte. Woningbedrijf Warnsveld wil zich conformeren aan de eisen van het WSW, hetgeen wellicht in de (nabije) toekomst tot heroverweging van investeringen zal leiden.	6		
e. De corporatie heeft haar risicobuffers berekend.	De risicobuffers komen in de managementrapportages van de accountant, op basis van de door het CFV berekende risicoprofiel. Woningbedrijf Warnsveld geeft beperkt inzicht in het risicomangement. Voor nieuwbouwprojecten worden de (markt)risico's in kaart gebracht.	6		
III Presteren naar vermogen f. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.	Woningbedrijf Warnsveld geeft in haar jaarverslag en jaarplannen inzicht in de wijze waarop het eigen vermogen wordt ingezet ten behoeve van het leveren van (maatschappelijke) prestaties op de verschillende BBSH-velden. De onderhoudsbegroting wordt jaarlijks gerealiseerd, dit geldt ook voor de investeringen in de kern Warnsveld. De maatschappelijke prestaties hebben alle een relatie met de kern Warnsveld. Het CFV heeft eerst een C-oordeel afgegeven (2008) en vervolgens een A-oordeel (2009).	7		



Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
g. De visitatiecommissie geeft een oordeel of de corporatie presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen.	Wanneer teruggekeken wordt –zoals de visitatiemethodiek voorschrijft- wordt vastgesteld, dat Woningbedrijf Warnsveld haar vermogen vooral heeft ingezet voor de kwaliteit van de voorraad. Naar de toekomst toe zal Woningbedrijf Warnsveld haar vermogen meer maatschappelijk in gaan zetten (realisatie nieuwbouw, organisch herstructureren, betrokkenheid brede school, betrokkenheid woonservicegebied e.d.).			
<i>Visie</i> II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling ten aanzien van het beoogd economisch rendement op het vermogen.	De visitatiecommissie constateert dat Woningbedrijf Warnsveld op een goede en adequate wijze invulling geeft aan haar financiële beleid, daarin de eigen ambities en doelstellingen alsmede de opgaven in het werkgebied voor ogen houdt. In de jaarverslagen en jaarplannen worden de uitgaven in relatie gebracht tot de BBSH-velden en als zodanig verantwoord.	8	10%	0,8
<i>Risicoprofiel</i> III De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het voorgenomen investeringsprogramma.	Woningbedrijf Warnsveld monitort de solvabiliteit en heeft als uitgangspunt vastgesteld dat ten aanzien van het investeringsprogramma een minimale solvabiliteit van 10% geldt. De solvabiliteit is telkens hoger, hetgeen Woningbedrijf Warnsveld mogelijkheden biedt door te gaan met de geplande (nieuwbouw) activiteiten. Voor de komende periode blijkt dat het solvabiliteitspercentage daalt, waarbij opgemerkt wordt dat nog niet alle nieuwbouw- en herstructureringsplannen doorgerekend zijn in de vigerende meerjarenbegroting.	7	10%	0,7
<i>Bedrijfsvoering</i> IV De corporatie presteert efficiënt.	De visitatiecommissie is van mening dat Woningbedrijf Warnsveld gemiddeld efficiënt presteert, wanneer gekeken wordt naar de benchmarkcijfers in relatie tot de omvang van het werkapparaat. De omvang van het werkapparaat is voor Woningbedrijf Warnsveld wel een aandachtspunt.	7	10%	0,7
<b>Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: 6,8 (afgerond 7)</b>				

Woningbedrijf Warnsveld heeft haar financiële beleid verwoord in haar meerjarenbegroting, waarin verschillende investeringsbeslissingen uitgewerkt zijn naar financiële consequenties. In de beoordeelde periode (2006–2009) heeft Woningbedrijf Warnsveld zich vooral gericht op beheer en onderhoud.

De ambitie van het Woningbedrijf als lokale speler, ook in omvang van bezit, een iets nadrukkelijker rol te gaan spelen, maken beslissingen noodzakelijk o.a. omtrent nieuw-

bouw. De komende periode zullen de activiteiten met betrekking tot nieuwbouw en (organisch) herstructureren een belangrijke plaats innemen. De financierbaarheid van de ontwikkelingen is een aandachtspunt, mede in het licht van het terughoudende verkoopbeleid van Woningbedrijf Warnsveld

De visitatiecommissie is van mening, dat Woningbedrijf Warnsveld, ook in haar begrotingen, deze beslissingen behoedzaam en met oog op de vraagontwikkeling, voorbereidt en onderbouwt.

## 6 Governance

### 6.1 Inleiding

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

1. Governance structuur en naleving en handhaving van de code.
2. Maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding door belanghebbenden:
  - Eigen ambities en doelen;
  - Opgaven in het werkgebied;
  - Betrokkenheid van belanghebbenden;
  - Vermogen.

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

### 6.2 Governance structuur

Woningbedrijf Warnsveld kent een twee-lagenstructuur, met een directeur-bestuurder en een Raad van Commissarissen als toezichhoudend orgaan. De taken van het bestuur (in casu directeur-bestuurder) en de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in statuten en verder uitgewerkt in een Directiestatuut en een Reglement voor de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen ijkt zijn functioneren regelmatig aan de Governance Code. In 2008 heeft de Raad een reglement voor de werkwijze van de Raad van Commissarissen vastgesteld. In het jaarverslag geeft de Raad van Commissarissen aan op welke punten afgeweken wordt van de Governance Code.

De profielschets geeft aan dat de Raad van Commissarissen dient te voldoen aan het volgende competentieprofiel:

- Affiniteit hebben met de sociale doelstelling van de corporatie;
- Beschikken over een brede maatschappelijke ervaring/visie;
- Het evenwicht te kunnen bewaken tussen de sociale doelstelling van de corporatie en de doelstelling met betrekking tot de financiële solvabiliteit;
- Onafhankelijk, onpartijdig en besluitvaardig zijn.

De Raad van Commissarissen bestaat uit drie leden. Eerder, na de omvorming van de organisatie van een drielaags naar een tweelaags model bestond de Raad van Commissarissen uit zes leden. Sinds 2008 heeft de Raad van Commissarissen de huidige samenstelling. De huidige commissarissen treden allen binnen een periode van twee jaar af en zijn niet herkiesbaar, hetgeen het functioneren van de Raad van Commissarissen kwetsbaar maakt. In 2011/2012 zal de voltallige Raad van Commissarissen vernieuwd worden. Er is een themabijeenkomst gepland om hier vorm en inhoud aan te geven. Er zijn afspraken met de andere corporaties gemaakt over ondersteuning in het geval van langdurige ziekte of andere onvoorziene omstandigheden. Aandachtspunt is bijvoorbeeld het uit elkaar trekken van de functie van voorzitter en financieel deskundige (nu dezelfde persoon). Bij nieuwe, externe mensen wordt er gekeken naar mogelijke kruisbestuiving met de andere corporaties waar al mee wordt samengewerkt.

De relatie tussen Raad van Commissarissen en directeur-bestuurder is goed en gebaseerd op vertrouwen. Ondanks dat er prestatieafspraken worden vastgesteld in het functioneringsgesprek, ontvangt de directeur-bestuurder (mede op eigen verzoek) geen variabele beloning.

De Raad van Commissarissen is van mening, dat het functioneren van de Raad van de individuele leden niet jaarlijks, maar éénmaal per drie jaar dient te worden geëvalueerd teneinde te voorkomen, dat jaarlijkse evaluatie weinig nieuwe inzichten ten opzichte van de vorige evaluatie oplevert. In 2008 heeft een evaluatie plaatsgevonden. Een integrale evaluatie zal in het kader van de visitatie plaatsvinden.

### 6.3 Intern Toezicht

De Raad van Commissarissen baseert het interne toezicht, naast uiteraard eigen inzicht en ervaring op voornamelijk de volgende aspecten:

- de financiële continuïteit van de corporatie;
- de relevante wet- en regelgeving;
- de realisatie van de volkshuisvestelijke opgaven (in casu de in het BBSH opgenomen prestatievelden);
- de jaarlijkse toetsingsbrieven van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting en van de Minister van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu,
- het treasury statuut;
- de procedure rondom opdrachtverstrekking aan derden (inclusief omgangsvormen met derden);
- het strategisch voorraadbeleid en huurbeleid;
- de met de directeur-bestuurder in het kader van het jaarlijkse functioneringsgesprek gemaakte afspraken;
- integriteitsbeleid;
- kernvoorwaarden die richtinggevend zijn voor de wijze waarop extern en intern gehandeld wordt, zijn: klantgericht, professioneel, resultaatgericht, transparant en integer.

De Raad van Commissarissen wordt in voldoende mate geïnformeerd door de directeur-bestuurder en fungeert tevens als klankbord richting de directeur-bestuurder. De beslissingen worden echter genomen door de directeur-bestuurder.

Eenmaal per jaar spreekt de Raad van Commissarissen in aanwezigheid van de directeur-bestuurder met de accountant. Woningbedrijf Warnsveld heeft al jaren –naar tevredenheid- dezelfde accountant. De Raad van Commissarissen staat echter open voor een verandering.

#### *Integriteitsbeleid*

De hoofdgebieden van het integriteitbeleid van Woningbedrijf Warnsveld zijn:

- Verdeling van de voorraad;
- Zakelijk houden van relaties;
- Gebruik van bedrijfsmiddelen;
- Omgangsvormen.

Vanwege de omvang van de organisatie is er voor gekozen geen aparte klokkenluidersregeling op te stellen. Wel is één van de commissarissen benoemd als vertrouwenspersoon.

#### *Kwetsbaarheid kleine organisatie*

Woningbedrijf Warnsveld is een kleine organisatie, hetgeen een zekere mate van kwetsbaarheid met zich meebrengt. De Raad van Commissarissen is zich hier van bewust en probeert samen met de directeur-bestuurder een achtervang te creëren. Bijvoorbeeld bij het wegvallen van de directeur-bestuurder zou hij tijdelijk vervangen kunnen worden door een van de medewerkers of zou een interim bestuurder aangesteld moeten worden.

Sinds enkele jaren werkt Woningbedrijf Warnsveld samen met Woningstichting Brummen, Woningstichting De Groene Waarden, Stichting Eigen Bouw, Stichting Beter Wonen en Woonstichting De Marken. Door elkaar te ondersteunen kunnen de kleine corporaties een deel van hun kwetsbaarheid (met betrekking tot de omvang van de organisatie) oplossen. Daarnaast bieden de corporaties elkaar een klankbord en kunnen ze samen zaken ontwikkelen waar ze los van elkaar niet aan toe zouden komen (bijvoorbeeld gezamenlijk energieproject ten behoeve van CO2-reductie in de bestaande voorraad).

De dienstverlening aan de huurder is het belangrijkste uitgangspunt voor Woningbedrijf Warnsveld. Bereikbaarheid voor de Warnsveldse huurders is een prioriteit en een fusie lijkt derhalve niet aan de orde. De centralisatie van de overlappende taken in de vorm van een back-office voor het volledige werkgebied behoort wel tot de mogelijkheden. Het kantoor Warnsveld staat dicht bij de huurders en is daardoor zeer benaderbaar. De ligging van de samenwerkende corporaties in de regio vereist ook een kantoor per dorp/stad. Een volledige fusie is voor geen van de partijen een vooropgezet doel, maar wordt desalniettemin in de toekomst niet uitgesloten.

## 6.4 Betrokkenheid van stakeholders

De relatie met stakeholders wordt vooral onderhouden door de directeur-bestuurder.

Tabel 6.1 Contacten stakeholders 2009

Stakeholder	Direct/indirect	Onderwerp
Landelijke overheid	Indirect	Regelgeving en wetgeving
Provincie Gelderland	Indirect	Bouwprojecten
Regio Stedendriehoek	Direct	Bouwprojecten
Gemeente Zutphen	Direct	Wonen en woninggerelateerde zaken
Dorpsraad Warnsveld	Direct	Leefbaarheid
Aedes	Direct	Belangenbehartiging en CAO
MKW	(In)direct	Belangenbehartiging
VTW	Direct	Belangenbehartiging
Woonbedrijf Ieder1	(In)direct	Prestatieafspraken
Woningstichting Ons Huis	(In)direct	Prestatieafspraken
Den Bouw	(In)direct	Woonservicegebied
Sutfene	(In)direct	Woonservicegebied
Sensire	(In)direct	Woonservicegebied
Welzijnsinstelling Born	(In)direct	Woonservicegebied
GGNet	(In)direct	Woonservicegebied
Netwerk Vitaal Zutphen	Direct	Wonen, welzijn en zorg
Maatschappelijke omgeving	Direct	Scholenlocaties
Bouwbedrijf Dijkman	Direct	Lopende bouwprojecten
Media	Direct	PR
HOG	Direct	Toelichting activiteiten Woningbedrijf
Huuders/bewonersvertegenwoordigers	Direct	Individuele vragen

## 6.5 Presteren op het gebied van governance: goed

Het beoordelingsschema uit de 3.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Woningbedrijf Warnsveld resulteert het volgende beeld.

Tabel 6.2 Presteren op het gebied van governance

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
I Goed bestuur				
De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd.	Woningbedrijf Warnsveld heeft de kwaliteit van het interne toezicht vastgelegd in diverse documenten die gepubliceerd zijn op de website. Ook in de jaarverslagen wordt de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd en transparant neergezet. Daarmee is het functioneren van de Raad van Commissarissen en het besturingsmodel inzichtelijk. De visitatiecommissie constateert dat deze aspecten van de governance goed op orde zijn, ook in het dagelijks functioneren.	8	20%	1,6

Standaard	Overwegingen bij het oordeel	Oordeel	Wegings factor	Gewogen oordeel
<b>II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden</b>				
<p><i>Tav eigen ambities en doelen</i></p> <p>De corporatie hanteert een visie op de maatschappelijke positie als uitgangspunt voor strategie en beleid. Het bestuur vertaalt de visie in een missie en beleidsdoelstellingen.</p>	<p>Woningbedrijf Warnsveld heeft haar visie op de maatschappelijke positie vertaald in een beleidsplan voor de periode 2008-2011. De activiteiten die jaarlijks voortvloeien uit het beleidsplan worden doorvertaald naar de begroting. De activiteiten van Woningbedrijf Warnsveld zijn er op gericht een meerwaarde te leveren aan de kern Warnsveld. Monitoring vindt jaarlijks plaats.</p>	8	20%	1,6
<p><i>Tav opgaven in het werkgebied</i></p> <p>Het bestuur geeft inzicht in de beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties in het werkgebied en communiceert hierover met relevante belanghouders.</p>	<p>Woningbedrijf Warnsveld heeft samen met de gemeente Warnsveld en collega-corporaties Woningstichting Ons Huis en Woonbedrijf Ieder1 prestatieafspraken gemaakt, waarin de opgaven in het werkgebied (gemeente Zutphen) opgenomen zijn. In het overleg met de convenantpartners wordt de voortgang besproken. Verder legt Woningbedrijf Warnsveld verantwoording af over de geleverde prestaties in haar jaarverslag.</p>	8	20%	1,6
<p><i>Tav de betrokkenheid van belanghebbenden</i></p> <p>Het bestuur betreft belanghebbenden bij de beleidsvorming en communiceert met hen over de realisatie van beleidsdoelstellingen.</p>	<p>Woningbedrijf Warnsveld heeft formele en informele contacten met haar stakeholders. De vertaling van de gemeentelijke opgave in prestatieafspraken bepaalt grotendeels de agenda van het Woningbedrijf. Met de HOG vindt een aantal keer per jaar overleg plaats over de voortgang. Een brede stakeholdersconsultatie ten aanzien van beleidsvorming vindt niet plaats.</p>	7	20%	1,4
<p><i>Tav het vermogen</i></p> <p>De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening gelijktijdig en op dezelfde wijze aan het bestuur en de RvC/RvT.</p>	<p>De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening via de managementletters aan het bestuur en de Raad van Commissarissen. De accountant neemt ook deel aan de vergaderingen van de Raad van Commissarissen, waarin de conceptjaarstukken, het accountantsverslag en de managementletter worden behandeld.</p>	8	20%	1,6
<b>Eindoordeel governance: (7,8 afgerond 8)</b>				

De governance is bij Woningbedrijf Warnsveld goed op orde. De kwaliteit van bestuur en intern toezicht zijn vastgelegd en gewaarborgd in documenten, die via de website toegankelijk zijn. Verder wordt in de jaarverslagen uitgebreid verslag gedaan over het intern

toezicht. De Governance Code is geïmplementeerd en wordt nageleefd, waar bij het principe ‘pas toe of leg uit’ geldt.

De Raad van Commissarissen heeft de afgelopen jaren een ontwikkeling doorgemaakt van sec controlerend richting een klankbordfunctie. De Raad van Commissarissen houdt zich in het bijzonder bezig met de inzet van financiële middelen en de omvang van het werkapparaat van de corporatie, waarin een zekere kwetsbaarheid mogelijk is. Door samenwerking met andere (kleine) corporaties in het werkgebied en het creëren van achtervangmogelijkheden wordt deze kwetsbaarheid verkleind. Daarnaast geldt als aandachtspunt de vernieuwing van de complete Raad van Commissarissen in een periode van twee jaar (voorzitter in 2011 en overige leden in 2012), hetgeen volgens de visitatiecommissie voldoende aandacht krijgt en gedegen wordt voorbereid.

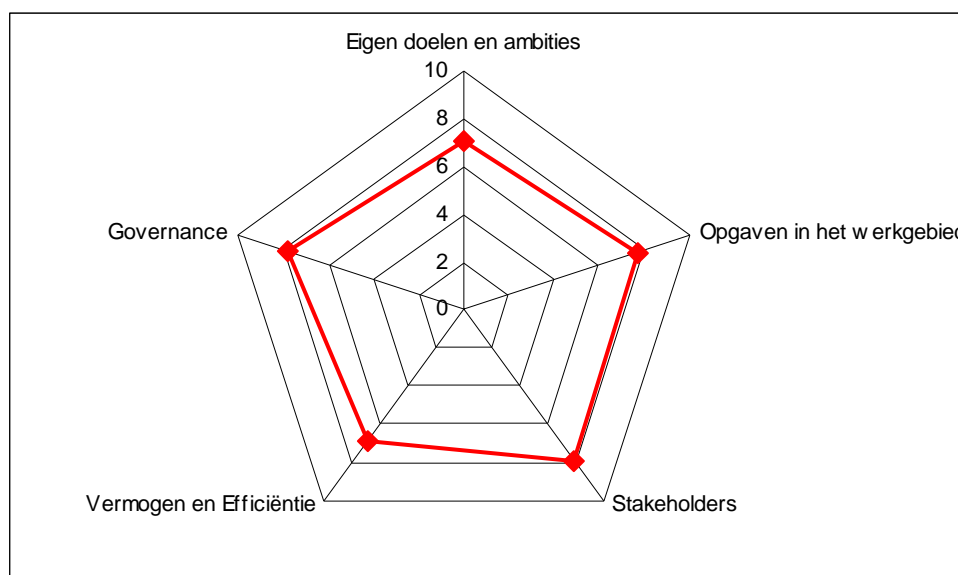


## Deel II: Prestatiespinnenwebben

## Het totaalbeeld

Woningbedrijf Warnsveld krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke prestaties zijn

- ruim voldoende, indien de eigen ambities en doelstellingen het referentiekader zijn (PnA/D: 7,1);
- goed, indien de opgaven in het werkgebied het referentiekader zijn (PnO: 7,7);
- goed, waar het de betrokkenheid, de verwachtingen en de beoordeling van de stakeholders betreft (PvS: 7,9);
- ruim voldoende, indien deze worden afgezet tegen de financiële mogelijkheden van Woningbedrijf Warnsveld en de mate van efficiëntie die daarbij aan de orde is (PnV/E: 6,8);
- goed wat betreft de invulling van de governance (PnG: 7,8).



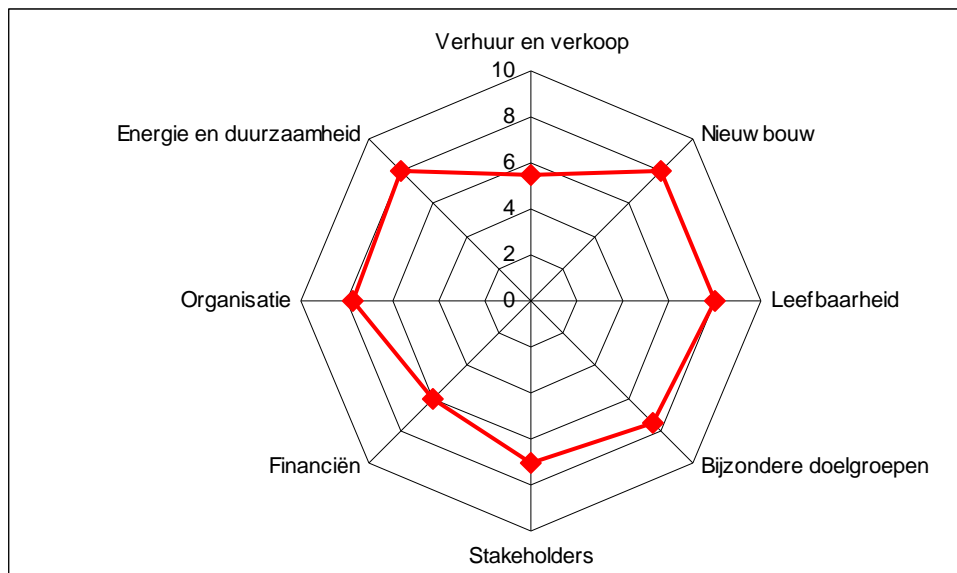
## Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen: ruim voldoende

Woningbedrijf Warnsveld heeft haar ambities en doelstellingen voor het eerst verwoord in een ondernemingsplan voor de periode 2008-2011. Jaarlijks wordt beoordeeld of de onderwerpen nog actueel zijn of mogelijk aanvulling behoeven. De doorvertaling naar meetbare prestatieindicatoren vindt nog niet op alle onderdelen plaats. De monitoring van de prestaties vindt vooral plaats in de jaarverslagen, waarin jaarlijks hetzelfde format wordt gebruikt.

In de jaren voor 2008 waren het strategisch voorraadbeleid en het huurbeleid leidend voor de activiteiten van het Woningbedrijf. De visitatiecommissie is van mening, dat door het formuleren van het ondernemingsplan en de monitoring van de resultaten een duidelijke professionalisering is gerealiseerd.

Vanuit de geleverde prestaties wordt duidelijk, dat Woningbedrijf Warnsveld haar ambities en doelstellingen voor een groot deel waarmaakt. Waar vertragingen en/of uitstel optreden is dit veelal te wijten aan externe partijen en/of de marktomstandigheden. Woningbedrijf Warnsveld doet het mogelijke om de doelstellingen te realiseren. De activiteiten

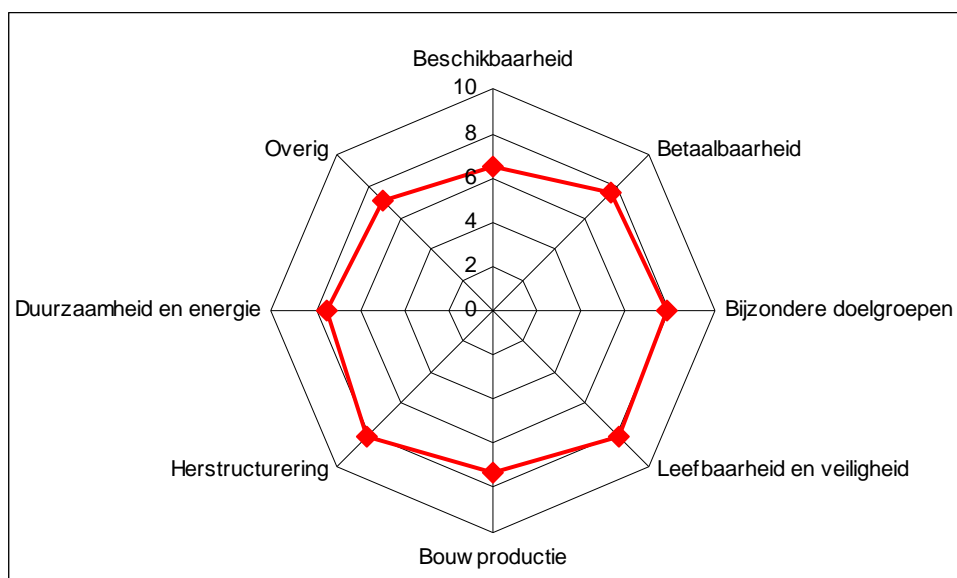
die ondernomen worden in het kader van de ontwikkeling van het woonservicegebied en het wijk Scheurkamp/Bieshorstlaan kunnen als positief opmerkelijke prestaties aangemerkt worden.



## Presteren naar Opgaven: goed

Woningbedrijf Warnsveld presteert goed wanneer gekeken wordt naar de opgaven in het werkgebied. De corporatie kent de opgaven in de kern Warnsveld goed en heeft de opgaven samen met gemeente en maatschappelijke partners vastgelegd in lokale afspraken. Met de gemeente Zutphen en de collega-corporaties Ons Huis en Ieder1 zijn prestatieafspraken gemaakt en met maatschappelijke partners wordt op projectniveau samengewerkt.

Op alle gemaakte afspraken laat Woningbedrijf Warnsveld voldoende tot goede prestaties zien. Vooral op de prestatievelden bijzondere doelgroepen, nieuwbouw en herstructurering zijn de prestaties goed te noemen. De aandacht van bijzondere doelgroepen is groot, niet alleen wordt de nieuwbouw levensloopbestendig gerealiseerd en geldt het woonservicegebied Warnsveld als pilot voor de gehele gemeente Zutphen, ook in de bestaande bouw wordt tegemoet gekomen aan de vraag naar huisvesting voor deze groepen. Wat betreft prestaties op het gebied van duurzaamheid en energie kan opgemerkt worden dat dit voor het Woningbedrijf een belangrijk thema zal zijn in het nieuwe ondernemingsplan.

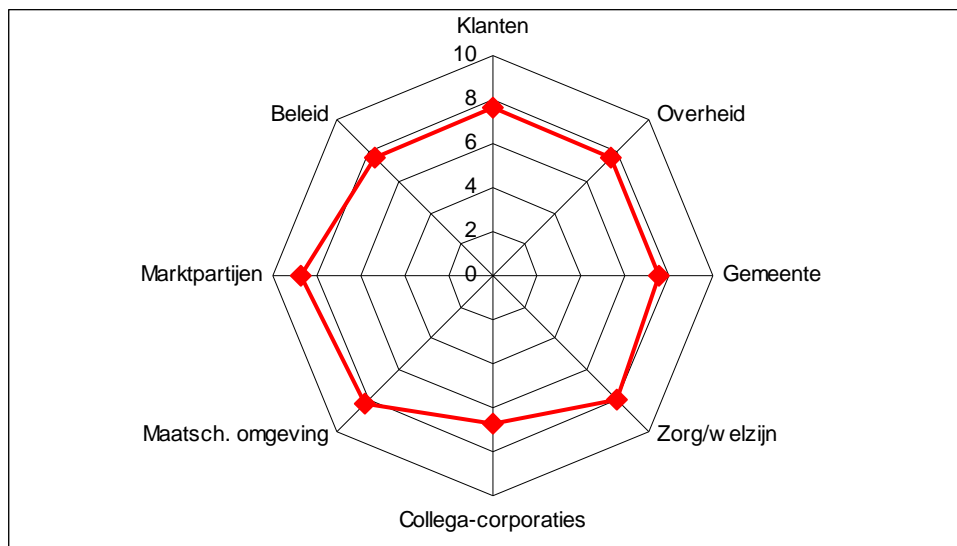


## Presteren volgens Stakeholders: goed

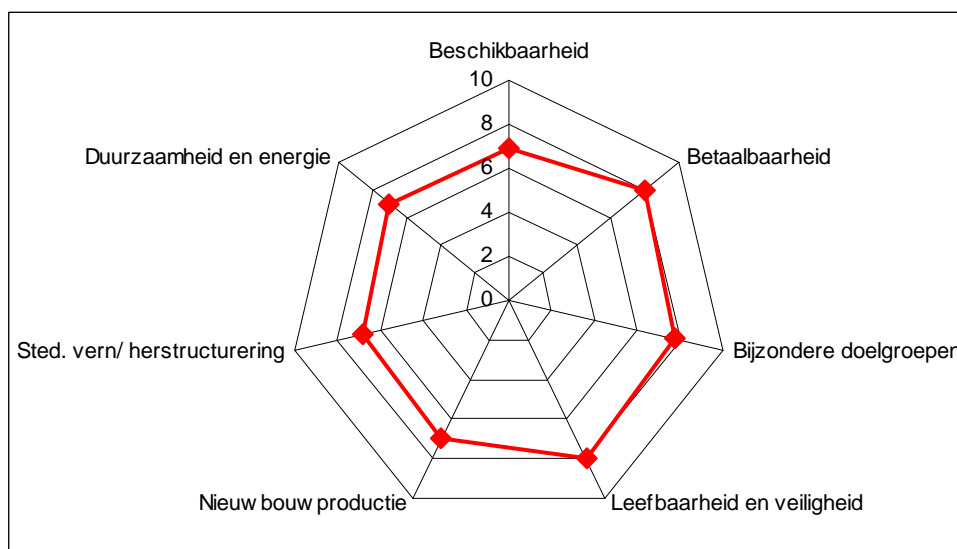
Woningbedrijf Warnsveld kent de stakeholders in haar werkgebied en heeft formeel en informeel contact met hen. Er zijn prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Zutphen en collega-corporaties Woonbedrijf Ieder1 en Woningstichting Ons Huis over de invulling van de lokale opgaven. Verder wordt overleg gevoerd met maatschappelijke partners, zorg- en welzijnsinstellingen alsmede met de Huurders Overleg Groep.

De stakeholders van Woningbedrijf Warnsveld hebben de prestaties beoordeeld als goed. Er is een consistent beeld over de verschillende stakeholders. Het algemene beeld dat naar voren komt, is dat Woningbedrijf Warnsveld een kleine, degelijke en betrouwbare corporatie is met een 'hands on' mentaliteit met betrekking tot nieuwbouw en herstructurering. De omvang van de corporatie geeft volgens de stakeholders wel de kwetsbaarheid van de organisatie aan. Als kritiekpunt geven de stakeholders aan, dat de woningtoewijzing transparanter zou moeten zijn, zodat voor buitenstaanders duidelijk is op welke wijze woningen toegewezen worden. Daarnaast geldt dat, wanneer Woningbedrijf Warnsveld ook woningen verhuurt in de kern Zutphen, er sprake zou moeten zijn van een gelijkwaardig toewijzingssysteem.

### Ambities en doelstellingen



### Opgaven in het werkgebied



## Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: ruim voldoende

Woningbedrijf Warnsveld heeft haar financiële beleid verwoord in haar meerjarenbegroting, waarin verschillende investeringsbeslissingen uitgewerkt zijn naar financiële consequenties. In de beoordeelde periode (2006–2009) heeft Woningbedrijf Warnsveld zich vooral gericht op beheer en onderhoud.

De ambitie van het Woningbedrijf om als lokale speler, ook in omvang van bezit, een iets nadrukkelijker rol te gaan spelen, maken beslissingen noodzakelijk o.a. omtrent nieuwbouw. De komende periode zullen de activiteiten met betrekking tot nieuwbouw en (organisch) herstructureren een belangrijke plaats innemen. De financierbaarheid van de

ontwikkelingen is een aandachtspunt, mede in het licht van het terughoudende verkoopbeleid van Woningbedrijf Warnsveld

De visitatiecommissie is van mening, dat Woningbedrijf Warnsveld, ook in haar begrotingen, deze beslissingen behoedzaam en met oog op de vraagontwikkeling, voorbereidt en onderbouwt.

### Presteren met betrekking tot Governance: goed

De governance is bij Woningbedrijf Warnsveld goed op orde. De kwaliteit van bestuur en intern toezicht zijn vastgelegd en gewaarborgd in documenten, die via de website toegankelijk zijn. Verder wordt in de jaarverslagen uitgebreid verslag gedaan over het intern toezicht. De Governance Code is geïmplementeerd en wordt nageleefd, waarbij het principe ‘pas toe of leg uit’ geldt.

De Raad van Commissarissen heeft de afgelopen jaren een ontwikkeling doorgemaakt van sec controlerend richting een klankbordfunctie. De Raad van Commissarissen houdt zich in het bijzonder bezig met de inzet van financiële middelen en de omvang van het werkapparaat van de corporatie, waarin een zekere kwetsbaarheid mogelijk is. Door samenwerking met andere (kleine) corporaties in het werkgebied en het creëren van achtervangmogelijkheden wordt deze kwetsbaarheid verkleind. Daarnaast geldt als aandachtspunt de vernieuwing van de complete Raad van Commissarissen in een periode van twee jaar (voorzitter in 2011 en overige leden in 2012), hetgeen volgens de visitatiecommissie voldoende aandacht krijgt en gedegen wordt voorbereid.

## Deel III: Integrale beoordelingstabellen

<b>Totaalbeeld obv alle beoordelingscriteria</b>	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>V</b>	<b>Tot</b>
<b>Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen</b>	<b>7,2</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>		<b>7,1</b>
Verhuur en verkoop	5,5					
Nieuwbouw	8					
Leefbaarheid	8					
Bijzondere doelgroepen	7,5					
Stakeholders	7					
Financiën	6					
Organisatie	7,7					
Energie en duurzaamheid	8					
<b>Presteren naar Opgaven</b>	<b>7,5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>		<b>7,7</b>
Beschikbaarheid	8					
Betaalbaarheid	8					
Bijzondere doelgroepen	7,7					
Leefbaarheid en veiligheid	8					
Nieuwbouw	7					
Herstructurering – aanpassingen voorraad	7					
Duurzaamheid en energie	8					
Overig	7,8					
<b>Presteren volgens Stakeholders</b>	<b>8,0</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>		<b>7,9</b>
Eigen doelen en ambities	7,3					
Opgaven	7,7					
Totaalcijfer	8					
<b>Presteren naar Vermogen en Efficiëntie</b>	<b>6,5</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>		<b>6,8</b>
<b>Presteren ten aanzien van Governance</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>7,8</b>

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

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



# Bijlagen

## Bijlage 1: Referentiekader (visitatiemethodiek versie 3.0)

### Beoordeling Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I. Feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan eigen doelen en ambities.	Corporatie legt logische relatie tussen prestaties en doelen/ambities.	Feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde ambities en doelen.	70%
II. Missie, visie en doelen zijn geformuleerd, passend bij corporatie en werkgebied.	Streefbeelden voor de toekomst zijn vertaald in meetbare doelen.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%
III. Doelen zijn geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing in meetbare eenheden.	Geplande doelen zijn uitgewerkt in meetbare eenheden, inclusief kosten.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%
IV. Corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren en trekt daaruit conclusies.	Evaluatie van prestaties ten opzichte van ambities en doelen. Bij onderprestatie wordt een verbeterplan geformuleerd.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

### Beoordeling Presteren naar Opgaven

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
I De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.	De corporatie heeft de geplande prestaties, gebaseerd op de externe opgaven, in beeld gebracht en de feitelijke prestaties daarvan gemeten. Bij de meting van de feitelijke prestaties is gebruik gemaakt van dezelfde meeteenheden en de meting heeft op vergelijkbare wijze plaatsgevonden. De feitelijke prestaties worden afgezet tegen de geplande prestaties.	De feitelijke prestaties komen overeen met de gestelde externe opgaven.	70%
II De corporatie heeft op elk van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven die zich in het werkgebied en, voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.	De corporatie beschikt op de zeven prestatievelden (of een beredeneerde eigen selectie van prestatievelden) over een overzicht van de lokale, regionale en landelijke opgaven en heeft deze in kwantitatieve en/of kwalitatieve variabelen uiteengezet. De corporatie brengt de voor het beleid relevante en/of beïnvloedbare variabelen systematisch en periodiek in beeld.	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p>III De corporatie vertaalt de opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld.</p> <p>De corporatie geeft aan welke samenwerking met andere organisaties en partijen benodigd is.</p>	De corporatie heeft voor elk van de zeven prestatievelden (of een berede- neerde eigen selectie van prestatievel- den) beschreven wat de opgaven zijn en wat de corporatie daarmee doet. De corporatie heeft meetbare doelen op- gesteld en een prioritering aange- bracht, zowel voor het gehele werkge- bied van de corporatie als per presta- tieveld.	De corporatie geeft in voldoende mate in- zicht.	10%
IV De corporatie beoor- deelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven op de prestatie- velden en trekt daaruit conclusies.	De corporatie meet en beoordeelt de prestaties en geeft aan of de geplande prestaties wel of niet en in welke mate zijn gerealiseerd. De corporatie geeft bij onvoldoende realisatie aan wat zij gaat doen om de geplande doelen zo snel mogelijk alsnog te realiseren.	De corporatie geeft in voldoende mate in- zicht.	10%

#### Beoordeling Presteren volgens Stakeholders

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p>Ia De ambitie en doelen van de cor- poratie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële moge- lijkheden van de corporatie (vermo- gen).</p> <p>Ib De feitelijke en geplande presta- ties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders.</p>	De corporatie beschrijft in een managementdocument de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de sta- keholders en zet deze af tegen de eigen ambities en doelen en gerealiseerde prestaties. De corporatie licht eventuele verschillen toe.	Tevredenheid stake- holders.	70%
II De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.	De corporatie benoemt de voor haar relevante stakehol- ders op de prestatievelden (of een berede- neerde eigen selectie van prestatievelden) en voert met hen een dialoog over de uitvoering van beleid. Het benoemen van de stake- holders wordt extern gecom- municieerd. De corporatie beschrijft de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders en maakt deze openbaar.	De corporatie geeft in voldoende mate in- zicht.	10%

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
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.	De corporatie maakt de in kaart gebrachte verwachtingen, wensen en/of verlangens van de belangrijkste stakeholders zichtbaar in haar eigen doelen op de prestatievelden (of een berekende eigen selectie van prestatievelden).	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%
IV De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.	Bij het opstellen van de prestaties voert de corporatie overleg met de stakeholders over het presteren van de corporatie in voorgaande ja(a)r(en).	De corporatie geeft in voldoende mate inzicht.	10%

#### Beoordeling Presteren naar Vermogen

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p><i>Vermogensprestatie</i></p> <p>I. Bedrijfswaarde</p> <p>a. De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde.</p> <p>b. De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen vanwege de strategie bestaand bezit, gebaseerd op een duidelijk omschreven investeringsprogramma inclusief economische rendementseisen. Deze rendementseisen kunnen verschillen per type investering. Rendementseisen lager dan de markteisen komen ten laste van het bestemd eigen vermogen.</p>	<p>a. De vermogensberekening vindt plaats aan de hand van de bedrijfswaarde.</p> <p>b. De berekening van het bestemd vermogen vanwege de strategie van het eigen bezit beslaat een periode van 20 jaar vooruit. Het betreft beleidsmatige keuzes om minder te verdienen, die leiden tot een beslag op het eigen vermogen. Het betreft ook de voorgenomen investeringen waarvan de effecten voor een periode van 20 jaar vooruit in kaart zijn gebracht.</p>	<p>Het beschikbare eigen vermogen (inclusief en exclusief extra potenties) wordt maximaal ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.</p> <p>De visitatiecommissie beoordeelt het vrije eigen vermogen in bedrijfswaardeterminen in relatie tot de opgaven in het werkgebied.</p> <p>De visitatiecommissie weegt in haar oordeel mee de overwegingen van het bestuur en RvC/RvT ten aanzien van investeringen, risicobeheersing en bestemming van vermogen.</p>	70%

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p>II Extra potenties</p> <p>c. De corporatie heeft scenario's die de verkoopoptenties in kaart brengen.</p> <p>d. De corporatie heeft de potenties van de (extra) financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht.</p> <p>e. De corporatie heeft haar risicobuffers berekend.</p> <p>III Presteren naar vermogen</p> <p>f. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.</p> <p>g. De visitatiecommissie geeft een oordeel of de corporatie presteert naar de mogelijkheden van haar vermogen.</p>	<p>c. Dit betreft het vastgestelde verkoopprogramma plus de potentiële extra mogelijkheden voor verkoop.</p> <p>d. Dit betreft de extra leencapaciteit op basis van waardestijging in het vastgoed cq WOZ-waarde van vastgoed.</p> <p>e. De risicobuffers betreffen de marktrisico's, macro-economische risico's en operationele risico's.</p> <p>f. Het eigen vermogen volgens bedrijfswaarde minus investeringsvoornemens geeft een bedrag aan resterend vermogen.</p> <p>g. Het resterend vermogen volgens bedrijfswaarde plus de berekende extra potenties, hanteert de visitatiecommissie voor haar oordeel.</p>		
<p><i>Visie</i></p> <p>II De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling ten aanzien van het beoogd economisch rendement op het vermogen.</p>	In relevante documenten zijn een onderbouwing en een toelichting opgenomen.	In openbare publicaties beschikbaar.	10%
<p><i>Risicoprofiel</i></p> <p>III De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het voorgenomen investeringsprogramma.</p>	In relevante documenten is een toelichting opgenomen.	De gerealiseerde en beoogde solvabiliteit verhoudt zich tot de referentiegroep.	10%
<p><i>Bedrijfsvoering</i></p> <p>IV De corporatie presteert efficiënt.</p>	In relevante documenten is een toelichting opgenomen.	De gerealiseerde en beoogde bedrijfslasten VHE komen overeen met de referentiegroep.	10%

**Beoordeling Presteren ten aanzien van governance**

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p>I Goed bestuur</p> <p>De corporatie heeft de borging van de kwaliteit van het intern toezicht vastgelegd.</p>	<p>De RvC/RvT heeft:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een eigen visie op de wijze van haar toezicht en deze is getoetst aan de Aedes Governance Code woningcorporaties;</li> <li>• vastgesteld wat de gewenste output is van het toezicht en welke normen er worden gehanteerd om de output te meten;</li> <li>• een duidelijke taakomschrijving van het bestuur en de toezichhouders.</li> </ul>	<p>De aanwezige deskundigheid in de RvC/RvT is zodanig dat rekening is gehouden met de aard van de corporatie, haar activiteiten en de daaruit voortvloeiende gewenste deskundigheid en achtergrond van de RvC/RvT. De samenstelling van de RvC/RvT vormt een goede afspiegeling van de belangrijkste belanghebbende van de corporatie. Het resultaat van inhoudelijke toetsing en toetsingsinformatie in relatie tot de geleverde prestaties geeft inzicht dat de uitvoering van het toezicht houden verloopt conform de gestelde doelen.</p>	<p>20%</p>
<p>II Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden.</p> <p><i>Tav eigen ambities en doelen</i></p> <p>De corporatie hanteert een visie op de maatschappelijke positie als uitgangspunt voor strategie en beleid. Het bestuur vertaalt de visie in een missie en beleidsdoelstellingen.</p>	<p>De corporatie heeft een schriftelijk neergelegde opvatting over haar maatschappelijk functioneren in haar werkgebied geformuleerd. Hieruit moet af te leiden zijn welke rol de corporatie inneemt in het werkgebied en hoe die rol zich vertaalt naar de eigen organisatie en relatie met maatschappelijke partners.</p>	<p>De corporatie beschikt over een strategiedocument, goedgekeurd door de RvC/RvT, waarin haar maatschappelijke positionering in algemene zin en haar positionering in het werkgebied blijkt en wordt gemotiveerd. De corporatie beschikt over een document waarin heldere doelstellingen zijn geformuleerd en maakt daarbij de voortgang in de realisatie van haar ambities en doelen inzichtelijk.</p>	<p>20%</p>

Standaard	Operationele omschrijving	Norm	Wegingsfactor
<p><i>Tav opgaven in het werkgebied</i></p> <p>Het bestuur geeft inzicht in de beleidsdoelstellingen en geleverde prestaties in het werkgebied en communiceert hierover met relevante belanghebbenden.</p>	<p>De corporatie communiceert haar beleidsvoornemens en prestatieafspraken met belanghebbenden. De corporatie maakt haar geleverde prestaties inzichtelijk voor derden, minimaal via haar website.</p>	<p>Beleidsdoelen, prestatieafspraken en geleverde prestaties zijn transparant, helder en inzichtelijk beschikbaar voor derden, minimaal via de website.</p>	20%
<p><i>Tav de betrokkenheid van belanghebbenden</i></p> <p>Het bestuur betreft belanghebbenden bij de beleidsvorming en communiceert met hen over de realisatie van beleidsdoelstellingen.</p>	<p>De corporatie heeft, onder goedkeuring van de RvC/RvT, voor iedereen kenbaar belanghebbenden benoemd bij de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie.</p> <p>De corporatie houdt tenminste één keer per jaar een vergadering met belanghebbenden, waarin de corporatie in dialoog treedt over de beleidsvoornemens en resultaten.</p>	<p>Er is een belanghebbendenregister, waaruit blijkt welke organisaties de corporatie tot haar belanghebbenden rekent; de woningcorporatie maakt dit kenbaar op haar website.</p> <p>De corporatie heeft de belanghebbendenbijeenkomst gehouden. De werkwijze in de bijeenkomst ligt vast.</p> <p>Het bestuur en de RvC/RvT zijn bij voorkeur voltallig aanwezig bij de vergadering met belanghebbenden. Er is een schriftelijk verslag beschikbaar.</p> <p>Het bestuur en RvC/RvT bespreekt het visitatierapport met de belanghebbenden.</p>	20%
<p><i>Tav het vermogen</i></p> <p>De externe accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende het onderzoek naar de jaarrekening gelijktijdig en op dezelfde wijze van het bestuur en de RvC/RvT.</p>	<p>In het verslag van de externe accountant komt tenminste aan de orde: analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in de cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de corporatie.</p>	<p>Een verslag waarin de externe accountant inzicht geeft in ontwikkelingen van vermogen en resultaat, die niet in de cijfers tot uitdrukking komen.</p>	20%

## Bijlage 2: Geïnterviewde personen Woningbedrijf Warnsveld

Naam	Functie
De heer F. Hendriks	Raad van Commissarissen
De heer R. Rademaker	Directeur-bestuurder
De heer E. Sueters	Medewerker
De Heer R. Sueters	Medewerker



### Bijlage 3: Betrokken stakeholders

Organisatie	Naam
<i>Bijeenkomst</i>	
Gemeente Zutphen	De heer De Lange
Bouwen met Mensen	De heer Ten Hagen
Woonbedrijf Ieder1	Mevrouw Steins
Born Ouderenwerk	Mevrouw Kroes
Zorg Wooncentrum Den Bouw	Mevrouw Hartman
Dorpsraad Warnsveld	De heer Hoogebosch
Dorpsraad Warnsveld	Mevrouw Buijs
HOG	De heer Tamminga
<i>Telefonische interviews</i>	
Gemeente Zutphen	Mevrouw Meijerink
Gemeente Zutphen	De heer Van Dijk

## Bijlage 4: Documentatie

<b>Documenten</b>
<b>Algemeen</b>
CFV CiP 2007, 2008 en 2009
CFV/VROM beoordelingsbrieven
<b>Missie, visie, leiderschap doelstellingen</b>
Ondernemingsplan 2008
Jaarverslagen 2006, 2007, 2008 (inclusief volkshuisvestingsverslagen)
Concept volkshuisvestingsverslag 2009 (incl. jaarrekening)
Verslagen RvC vergaderingen 2007, 2008, 2009
Strategisch Voorraadbeleid en huurbeleid 2008
<i>Leefbaarheid opgenomen in jaarverslag</i>
Treasury statuut, dec. 2001
Integriteitsbeleid 2010
<b>Maatschappelijke opgaven</b>
Woonvisie gemeente Zutphen 2007
Prestatieafspraken 2008 t/m 2011
Convenant huisvesting doelgroepen gemeente Zutphen
Convenant WAC Zutphen-Warnsveld
Hennepconvenant District IJsselstreek
Convenant toewijzing zorgwoningen
Beleidsnotitie Multifunctioneel bouwen in de gemeente Zutphen
Concept convenant leefbaarheid wijk en dorp gemeente Zutphen
Presentatie Netwerk Vitaal Zutphen 15 maart 2006/ 5 maart 2008
Notitie Woonservicezone Warnsveld juni 2006
WWZ-panel Zutphen/Warnsveld 5 maart 2008
Ouderennota januari 2010
Stukken mbt hernieuwde aanvraag subsidie domotica pilot Warnsveld
<b>Maatschappelijke omgeving</b>
Stukken huurdersoverleg
Brochure Te Woon
Brochure Zelf aangebrachte voorzieningen met bijlage vergoedingenoverzicht
Informatiekaart huurders
<b>Vermogen en efficiëntie</b>
Accountantsverslagen, -bevindingen bij jaarstukken 2006, 2007 en 2008
Bedrijfsbegrotingen 2006 t/m 2010 en meerjarenonderhoudsbegroting 2010-2019
4 maandrapportages 2007, 2008 en 2009
Notitie herbestedingsreserve deloitte 17 december 2009
Procuratie en autorisatie BNG betalingsverkeer 2010
Waarderingsgrondslagen 2009
Jubileummagazine 10 jaar Woningbedrijf Warnsveld 2007
Procedure opdrachtverstrekking aan derden 2003

<b>Documenten</b>
<b>Prestaties</b>
Samenvattend overzicht doelen en stand van zaken 2008/09

## Bijlage 5: Uitwerking presteren naar eigen ambities en doelstellingen

### Verhuur en verkoop

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoordeling
Kernvoorraad.	De kernvoorraad geleidelijk te laten afnemen van 92% tot 75% van de totale huurwoningvoorraad.	De huidige voorraad een deel een andere kwaliteit en huurprijs geven ofwel verkopen.	2020	Kernvoorraad is niet of nauwelijks geslonken, positief effect op kasstromen. (NB: door verandering grenzen behoort nagevoeg alles tot de kernvoorraad)	5
Streefhuren verlaten.	Nieuwe verhuur, de huur vast op maximaal 75% van de maximaal redelijke huur.	Het laten toenemen van de huren tot 75% maximaal redelijk kan plaatsvinden onder gelijktijdige monitoring dat de kernvoorraad betaalbare huurwoningen in Zutphen tenminste 75% van het huidige woningbezit van alle corporatiewoningen in Zutphen blijft bedragen.	2010	Streefhuren zijn verlaten.  Huur als % maximaal redelijk CFV: 2006: 64%; 2007: 67%; 2008: 65%.  Verschuiving zichtbaar van goedkoop naar betaalbaar (jaarverslag 2009)	6
					5,5

Nieuwbouw

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoordeling
Realisatie nieuwbouw.	Ontwikkeling Arcadeschool en A vd Endeschool.	Harde afspraken over Arcadeschool / A vd Endeschool met gemeente.	2009	<u>Arcadeschool:</u> Gemeente heeft de locatie bestemming woningbouw gegeven. Stedenbouwkundig plan in 2010. Nieuwbouw in 2013. <u>A vd Ende-School:</u> Plan ontwikkeld i.s.m stedenbouwkundige van de gemeente. Voor de nieuwbouw is een bestemmingsplanwijziging nodig. De verwachting is dat er pas in 2013 tot realisatie kan worden overgegaan.	8
Realisatie nieuwbouw.	Actieve samenwerking met marktpartijen/ Waterwonen.	Optrekken met marktpartijen in projecten.	2008	Intentieovereenkomst Basseroord. Overleg over 50 woningen op de Mars In 2010 onderzoek naar haalbaarheid.	8
					8,0

Leefbaarheid

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoordeling
Invulling leefbaarheid.	Optimalisatie leefbaarheid Warnsveld.	Afspraken maken met Dorpsraad voor ideeën leefbaarheid.	2009-2010	Dorpsraad verzorgt inventarisatie. Relatie met Dorpsraad in 2009 geïntensiveerd. In 2010 opnieuw leefbaarheidsprojecten bezien. Jaarlijks budget beschikbaar voor leefbaarheid.	8

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoordeling
Invulling leefbaarheid	Positionering als maatschappelijke ondernemer.	Betrokkenheid bij maatschappelijke ontwikkelingen.	2009-2010	Trekker Woonservicegebied, betrokken bij ontwikkeling Kulturhus (Warnshuus, opgeleverd begin 2010), A vd Endeschool, brede schoolontwikkeling.	8
					8,0

#### Bijzondere doelgroepen

Onderwerp	Einddoel	Hoe te bereiken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoordeling
Woonservicegebied.	Verdere uitwerking Woonservicegebied.	Samen met zorg- en welzijnsinstellingen Woonservicegebied verder uitwerken.	2008-2009	Status als pilotproject voor domotica van de gemeente verkregen en uitwerking. Provinciale subsidie in 2010. Woningbedrijf Warnsveld is trekker van het project.	8
Wijkvisie.	Visie op wijk en buurtbeheer formuleren.	Structureel overleg met gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.	2009-2010	Op ambtelijk niveau overleg, in 2010 doortrekking en aanhaking zorg- en welzijn ism Born; nog geen visie ontwikkeld.	7
					7,5

## Stakeholders

Onderwerp	Einddoel	Hoe te berei-ken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoorde-ling
Klanttevredenheid.	Klanttevredenheid onderzoek.	Onderzoek onder klanten naar tevredenheid.	2009	Verplaatst naar 2011 ivm onderhoud nieuwbouw.	5
Informatieverstrekking.	Informatiemateriaal huurders/ woningzoekenden actualiseren.	Brochures.	2008-2009	Brochures worden in 2010 samengesteld.	6
Relatie landelijke en provinciale overheid en andere stakeholders.	Actief deelnemen aan ledenraadplegingen.	Op directieniveau deelnemen in de discussie over relatie overheid/corporaties.	2009-2010	Deelgenomen binnen Aedes, actief in het kader KWP III en regionaal in 2010 overleg met woningbouwregisseur Stedendriehoek.	8
Relatie landelijke en provinciale overheid en andere stakeholders.	Intensivering en verdieping samenwerking regiopartners.	Regionaal woningbouwprogramma en overleg.	2008	Overleg over regionaal woningbouwprogramma vindt plaats. Samenwerkingsverband collega-corporaties regio (kleine corporaties). Op lokaal niveau veel overleg (gemeente, collega-corporaties, zorg- en welzijnsinstellingen).	8
Relatie landelijke en provinciale overheid en andere stakeholders.	Mogelijkheid matching.	Samenwerking in nieuwe projecten/ ontwikkelingen.	2009-2010	Vanwege veelheid aan projecten de eerstkomende tien jaar niet aan de orde, mogelijk bij Basserood samenwerking met collega-corporatie.	7
Relatie gemeente Zutphen.	Optimaliseren.	Prestatieafspraken maken met gemeente.	2009-2010	Prestatieafspraken gemaakt (overleg twee keer per jaar bestuurlijk, vier keer per jaar ambtelijk), monitoring vindt plaats in overleg.	8

Onderwerp	Einddoel	Hoe te berei-ken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoorde-ling
Relatie ge-meente Zutp-hen.	Ondernemingsplan.	Populaire versie ondernemings-plan toelichten.	2009	In 2009 niet aan toegekomen, ambitie om in 2010 te reali-seren.	6
Serviceonder-houd.	Onderzoek naar wenselijkheid/ haal-baarheid service onderhoud.	Navraag bij Born en HOG.	2009	Na na-vraag/onderzoek bleek animo gering, er wordt gemonitord of de behoefte wij-zigt.	8
					7,0

#### Financiën

Onderwerp	Einddoel	Hoe te berei-ken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoorde-ling
Investeringsen.	Investeringsruimte, investeringsbehoefte in beeld brengen.		2009-2010	Meenemen in uit-werking inventarisatie 2010. Bewaking totaal aan opgave en investeringen bij voortschrijdend inzicht enkele malen per jaar (vier maan-denrapportage).	6
					6,0

#### Organisatie

Onderwerp	Einddoel	Hoe te berei-ken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoorde-ling
Transparantie	Opnemen rubriek 'Governance' op website.	Website uitbrei-den.	2008	Gereed. Tevens integriteitbeleid gepubliceerd.	8
Transparantie	Actualiseren Treasu-ry statuut.		2009-2010	In verband met kredietcrisis uitge-steld, Actualisatie eerste kwartaal 2010.	7
Transparantie	Vastleggen van de herijking van belang-rijke bedrijfsproces-sen.		2009	Afgerond.	8
					7,7



Energie & Duurzaamheid

Onderwerp	Einddoel	Hoe te berei-ken	Wanneer	Prestaties per december 2009	Beoorde-ling
Energie-neu-trale woningen	EPN met advies maatregelen alle woningen.	Monitoring.	2008-2010	Monitoring CO2 besparing na maatregelen met sa-menwerkende cor-poraties, eerste keer in 2010. EPN advies in 2009 voor alle woningen aanwezig Overleg met de gemeente ihkv Zutphen energie-neutraal in 2010 voortzetten.	8
					8,0

## Bijlage 6: Prestatieafspraken

### Kernvoorraad en doorstroming

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
De corporaties garanderen een kernvoorraad betaalbare huurwoningen die tenminste voldoende is om de HH met inkomen tot de ziekenfondsgrens te kunnen huisvesten, van tenminste 75% van het huidige woningbezit (ca. 5.300 woningen).	Tenminste een kernvoorraad van 5.300 woningen.	Corporaties.	Lange termijn.
De corporaties hanteren voor een deel van het woningbezit een dynamisch vastgoedbeleid om keuzevrijheid en doorstroming te realiseren. De effecten worden gemonitord en door gemeente en corporaties besproken. Dit deel van de woningvoorraad wordt jaarlijks na overleg met de gemeente vastgesteld, evenals de gewenste beslissingen ten aanzien van dynamisch vastgoedbeleid.	Aantallen "te woon"verkoop huurwoningen, sloop, nieuwbouw, betaalbare en dure huur.	Monitoring corporaties. Overleg Gemeente.	Structureel overleg tweede en vierde kwartaal.
Een instrument wordt ontwikkeld om de slaagkansen van doelgroepen van beleid te monitoren.	Slaagkansmonitor in woonruimteverdeling rapportages.	Gemeente.	Jan. 2009
De huurverhoging en streefhuren bij mutatie worden jaarlijks door de corporaties vastgesteld in overleg met de huurderorganisaties. De gemeente wordt van het resultaat op de hoogte gesteld.	Huurverhoging streefhuren.	Corporaties.	Eerste kwartaal ieder jaar (april).
Woonbedrijf Ieder1 introduceert voor een deel van het bezit "huren op maat". De gemeente wordt betrokken bij de monitoring en evaluatie van de effecten en het uiteindelijke besluit om het experiment al dan niet tot beleid te verheffen.	College wordt geïnformeerd. Agendapunt periodiek overleg.	Ieder1.	2009 start van het experiment.

### Keuzevrijheid in financieringsvorm huur en koop

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Woonbedrijf Ieder1 start met het uitrollen van Te Woon in Zutphen, te beginnen bij zittende huurders. Te Woon zal uiteindelijk worden toegepast op 30% van het woningbezit in Zutphen.	30% van het bestaand bezit.	Corporaties (Ieder1).	Start vierde kwartaal 2008.

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Woningbedrijf Warnsveld heeft zes varianten ontwikkeld voor de bestaande voorraad. Deze worden ingezet bij mutatie.	Aantal PM.	Corporaties (Woningbedrijf Warnsveld.)	Hangt af van nieuwbouwmogelijkheden die mutaties genereren.
Ons Huis zet Koopgarant in bij twintig woningen in De Hoven.	Twintig woningen.	Corporaties (Ons Huis).	Bij mutatie.

#### Betaalbare woningen voor starters

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Prestatieafspraken
Bij de bouw van sociale huur- en koopwoningen wordt een vaste (lage) kavelprijs gehanteerd conform de jaarlijks vast te stellen gemeentelijke grondquotetabel. Per project kan indien nodig inzet van middelen uit het volkshuisvestingsfonds worden bepaald.	Realisatie aantallen en % kwalitatieve woningbouwplanning.	Gemeente.	Structureel.
De gemeente hanteert bij de realisatie van starters koopwoningen in het segment tot € 130.000,- de kavelprijs voor sociale huur.	Grondquotetabel.	Gemeente.	Vanaf december 2008.
Op dit moment is door de gemeente budget gereserveerd voor 32 koopstartersleningen per jaar voor 2008-2010. Aantal wordt jaarlijks vastgesteld op basis van de behoefte.	32 leningen per jaar .	Gemeente.	Evaluatie jaarlijks in januari.
Woonbedrijf Ieder1 realiseert drie nieuwbouwprojecten in de sociale koopsector, gedeeltelijk met toepassing van koopconstructies. Er wordt rekening gehouden met 33 sociale koopwoningen. Onderzoek: via een koopconstructie de prijs van een aantal woningen < € 130.000,- brengen.	33 sociale koop, waarvan 14 via koopgarant met keuze 10-25% korting.	Ieder1.	Structureel.
Twee nieuwbouwprojecten voor ouderen en één renovatie/sloopproject om doorstroming te genereren op de huurwonenmarkt in Warnsveld. Na realisatie nieuwbouw wordt x-tal woningen in de bestaande voorraad gereserveerd voor jongeren.	PM.	Woonbedrijf Warnsveld.	PM.
Afhankelijk van nieuwbouwmogelijkheden onderzoek naar mogelijkheid starterswoningen stichtingskosten onder € 130.000,-.	Aantal afhankelijk van nieuwbouwmogelijkheden.	Woningbedrijf Warnsveld.	PM.

### Woonruimteverdeling

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Gemeente en de drie corporaties richten een werkgroep "te-gengaan van onrechtmatige bewoning" op, met als doel een gezamenlijk plan van aanpak op te stellen.	Oprichting werkgroep. Plan van Aanpak.	Gemeente.	Tweede helft 2008. Eerste helft 2009.

### Vergrijzing

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Alle nieuwbouwappartementen worden gebouwd volgens de notitie multifunctioneel wonen (muv woningen voor specifieke doelgroepen).	Conform jaarlijkse planningslijsten.	Projectleiders gemeente/corporatie.	2007-2011
De voorwaarden in de notitie multifunctioneel wonen voor egw worden geactualiseerd en gezamenlijk vastgesteld. Gemeente en betrokken corporaties bepalen per nieuwbouwplan hoeveel egw aan de voorwaarden voldoen.	Aangepaste notitie en toetsingscriteria. Monitoren op afspraken in projectdefinities.	Gemeente.	Najaar 2008
De mogelijkheden voor de toepassing van domotica in woningen, bedoeld voor ouderen, worden verkend	Onderzoek + afspraken.	Corporaties (uitvoering) Gemeente (beleid).	Najaar 2008
Onderzocht wordt in hoeverre de bestaande woningvoorraad opgeplust kan worden. Op basis van aanpak (voor particulier en corporatiewoningen) opgesteld, incl. de mogelijkheid voor laagrentende leningen en/of subsidies	Uitwerking 'doorzonscan' Plan van Aanpak.	Gemeente.	Eerste kwartaal 2009
In een gebied waar een corporatie gaat opplussen biedt de corporatie tegen kostprijs de organisatie van het opplussen van soortgelijke particuliere woningen aan, op basis van de gebiedsvisie van de betreffende corporatie.	X aantal op te plussen particuliere woningen.	Corporaties.	Structureel vanaf 2009
Woonservicegebied Waterkwartier wordt gerealiseerd.	Conform afspraken in wijkontwikkelingsplan en convenant wijk A.	Gemeente en leder1.	2010
Woonservicegebied Warnsveld in uitvoering	Conform voorstel Woon-servicegebied Warnsveld.	Woningbedrijf Warnsveld.	2008
Woonservicegebied Noordveen planvorming gereed	Nieuw convenant.	Gemeente .	2010
Financiële middelen uit GSO 2 en GSO 3 en het provinciale programma ontgroening en vergrijzing worden hiervoor ingezet.	Conform GSO afspraken.	Gemeente .	Structureel

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Voor de ontwikkeling van nieuwe woonservicegebieden wordt integraal beleid opgesteld. Onderzocht wordt waar, wanneer, op welke wijze en moet wie woonservicegebieden gerealiseerd moeten worden zodat tijdig op ontwikkelingen ingespeeld kan worden met betreffende partners.	Onderzoek.	Gemeente (beleid).	Gereed tweede helft 2008
De regierol kan bij ieder van de deelnemende partijen liggen, waarbij de corporaties vooral verantwoordelijk zijn voor de gebouwde omgeving, en de instellingen voor zorg en welzijn.	Beleidsnotities uitrol woonservicegebieden Zutphen.	Corporaties (uitvoering).	Gereed tweede helft 2008
Financiële middelen uit GSO3 worden hiervoor ingezet.	Conform GSO afspraken.	Gemeente.	Structureel

#### Huisvesting bijzondere doelgroepen

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
In het kader van het convenant huisvesting bijzondere doelgroepen wordt de behoefte aan groepsgewijze huisvesting in kaart gebracht.	Rapport.	Gemeente .	2008
Bij alle nieuwbouw- en herstructureringsplannen wordt de behoefte aan en mogelijkheid voor huisvesting bijzondere doelgroepen meegenomen als input bij de projectdefinitie. Passendheid binnen de locatie is daarvoor uitgangspunt.	PM Afhankelijkheid van behoefte.	Projectleiders gemeente/corporaties.	Doorlopend.
Een onderzoek wordt uitgevoerd naar de behoefte aan Fokuswoningen. Het streven is (onder voorbehoud van resultaat onderzoek en nieuwbouwmogelijkheden) het realiseren van zestien woningen in Noorderhaven en/of IJsselsprong.	Onderzoek.	Gemeente Corporaties.	Onderzoek 2009 Realisatie 2011
Een protocol wordt opgesteld over commitment en professionele inzet bij woonproblemen die niet via de normale procedures kunnen worden opgelost (preventief en laatste kans woonbeleid in verband met huurachterstanden en woonoverlast).	Protocol/werkafspraken.	Gemeente.	2008

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Afspraken worden gemaakt over toedeling van het aantal individueel te huisvesten huishoudens in het kader van maatschappelijke opvang (oa. Cliënten psychiatrie, dak- en thuislozen, verslavingszorg, vrouwenopvang, ex-gedetineerden) per verhuurder en procedures daaromtrent.	Beleidsnotitie/werkafspraken.	Gemeente .	2008
De huidige werkwijze voor het huisvesten van statushouders (conform collegebesluit dd 15-10-07) wordt gecontinueerd. Het aantal huishoudens volgens taakstelling van het rijk wordt verdeeld over de verhuurders naar rato van het woningbezit.	Aantal gehuisveste statushouders per corporatie.	Gemeente.	Structureel
De bestaande werkafspraken woonvoorzieningen Wet voorzieningen gehandicapten tussen de gemeente Zutphen en HanzeWonen/Ons Huis worden geactualiseerd en aangepast aan de WMO. Beleid wordt ontwikkeld op de toewijzing van zorgwoningen.	Beleidsnotitie en werkafspraken.  Beleidsnotitie en werkafspraken.	Gemeente Ieder1 Woningbedrijf Warnsveld.  Gemeente.	2008  2008
Er wordt één loket (of meerdere infopunten) gerealiseerd voor informatie over alle zorggerelateerde woningen – incl. ouderenhuisvesting- en vergrijzing naar verhuurders.	Brochure Website Inpassing in Loket.	Gemeente	2009

#### Woningbouwprogramma

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
De gemeente geeft structureel een inzicht in alle (potentiële) bouwlocaties.	Kwantitatieve en kwalitatieve invulling of indicatie van bouwprogramma per locatie door update van de prov. Planningslijsten.	Gemeente	Eén per jaar (april)
De corporaties dragen door de tijdige ontwikkeling van bouwlocaties bij aan de uitvoering van het woningbouwprogramma van de gemeente Zutphen zoals vastgelegd in ISV/GSO-afspraken, het stadscontract, KWPII en BLS-convenant.	Rapportage van aantallen in aanbouw zijnde en gerealiseerde woningen (type, huur/koop prijs), verkochte huurwoningen en gerenoveerde huurwoningen.	Gemeente iom de betrokken corporaties bij diverse locaties.	Eén per jaar (februari)

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
De gemeente geeft – met in achtne- ming van reeds bestaande afspraken- aan WBW duidelijkheid over de realisa- tiemogelijkheden en voorwaarden mbt scholenlocaties en Leesten.	Intentieovereenkomst.	Gemeente	Tweede kwartaal 2008
De gemeente geeft aan Leder1 duide- lijkheid over realisatiemogelijkheden en voorwaarden mbt Noorderhaven.	Intentieovereenkomst.	Gemeente	1 juli 2008
De corporaties informeren de gemeente tijdig over nieuwe herstructureringspro- jecten.	Plan van aanpak.	Corporaties	Structureel
Na realisatie (her) nieuwbouwproject wordt gerapporteerd over de te weeg gebrachte doorstroming. Deze rappor- tage wordt door de gemeente meege- nomen bij de evaluatie van haar ge- meentelijk woonbeleid.	Formele gereedmelding bij afd. BMA van de gemeente en ver- werking in de W015 en W055 formulieren tbv het CBS.	Corporaties	Binnen drie maanden na realisatie bouwplan
Gemeente neemt het verzoek van Woonbedrijf Leder1 tot financiering met WSW (Waarborgfonds Sociale Wo- ningbouw) in overweging en geeft over het wel of niet honoreren duidelijkheid.	Onderzoek financieel risico.	Gemeente	Tweede helft 2008

#### Particuliere woningverbetering

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
In een gebied waar een corporatie gaat herstructu- reren cq groot onderhoud pleegt, biedt de corpora- tie tegen kostprijs de organisatie van het verbete- ren van soortgelijke particuliere woningen aan, obv de gebiedsvisie van de betreffende corporatie.	Plannen van de corpora- ties voor ingrijpende woningverbetering.	Corporaties iom gemeen- ten	Vanaf 1-1- 2009
De gemeente onderzoekt de mogelijkheid voor het beschikbaar stellen van laagrentende leningen en/of subsidies van particuliere woningen.	Rapport Fonds voor lenin- gen/subsidies.	Gemeente	Tweede helft 2008

#### Wonen boven Winkels

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Onderzoek naar deelname van de corporaties le- der1 en/of WB Warnsveld in de sinds 1999 be- staande nv WBW van Ons Huis.	Onderzoeksresultaat.	Ons Huis, leder 1, Woningbedrijf Warnsveld.	Tweede helft 2008
Gemeente geeft duidelijkheid over wel of geen deelname aan nv WBW en doet vervolgens onder- zoek naar de instelling van een infrastructuurfonds en/of een bijdrage in de ontwikkelingskosten voor WBW.	Onderzoeksresultaat.	Gemeente.	Uiterlijk 8 juli 2008

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Afhankelijk van resultaat van onderzoek wordt aan de gemeenteraad een infrastructuurfonds (subsidie) of een geormerkte storting op de SVN rekening (laagrentedragende leningen).	Beschikbaarstelling subsidie of leningen.	Gemeente.	2e helft 2008

#### Kwaliteit en duurzaamheid

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Een werkgroep 'Energieafspraken woningen' komt bijeen voor kennisuitwisseling over energiebesparing en duurzame energie.	Werkgroep bijeenkomsten	Gemeente Corporaties En desgewenst andere verhuurders	Structureel
De corporaties stellen elk een eigen visie op over energiebesparing en duurzame energie	Visie	Corporaties	2008/2009

#### Onderzoek en monitoring

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
De demografische ontwikkelingen, woningbouw (kwantitatief en kwalitatief) en de samenstelling van de woningvoorraad worden door monitoring gevolgd, met als doel verantwoording van de gemaakte prestatieafspraken tussen gemeente en corporaties en indien nodig tussentijdse bijstelling van het gemeentelijk en/of corporatie beleid.	Oa omvang kernvoorraad en doorstroming.	Gemeente	Structureel in tweede kwartaal
De gemeente neemt voor de monitoring gegevens af van bureau Verkenning & Strategie van de gemeente Deventer.	Uitvoering offerte dd 14-11-07 van V&S gemeente Deventer.	Gemeente	Structureel in tweede kwartaal
De gemeente geeft vanwege transparantie een toelichting op de diverse volkshuisvestingsfondsen.	Gemeentelijke begroting.	Corporaties	Structureel in tweede kwartaal
Partijen laten periodiek woningbehoefte onderzoek uitvoeren en delen daarvoor op de volgende wijze de kosten: 50% gemeente en 50% de drie corporaties.	Deelname aan regionaal WBO onderzoek van de Stedendriehoek.	Gemeente	4-jaarlijks. Eerstvolgende WBO in 2010

#### Zeggenschap bewoners en sociale duurzaamheid

Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Toekomstige bewoners bij zowel herstructurering als bij nieuwbouw hebben invloed op de indelingen en vormgeving van hun eigen woning en woonomgeving.	Per locatie bepalen van werkwijze, conform de richtlijnen van 'ontwikkelen in samenspraak'.	Gemeente	Structureel



Prestatieafspraken	Indicator	Initiatief	Wanneer
Bij sloop, ingrijpende renovatie en nieuwbouw die directe consequenties hebben voor de bewoners en omwonenden wordt altijd samen met de betrokken huishoudens een sociaal plan en een leefbaarheidsplan opgesteld.	Sociaal plan. Leefbaarheidsplan.	Corporaties Gemeente	Structureel
Oriëntatie op mogelijkheden voor flexibel, aanpasbaar en sociaal duurzaam bouwen.	Experiment.	Gemeente	Bespreking in periodiek overleg vierde kwartaal 2008

#### Relatie gemeente-corporatie

Prestatieafspraken	Initiatief	Wanneer
Resultaten monitoring en eventueel bijstelling conform prestatieafpraak onder 2.3.3 onderdeel onderzoek en monitoring.	Gemeente / corporaties	Eén keer per jaar in werkgroep (eerste kwartaal).
Bestemming volkshuisvestingsfondsen.	Gemeente	Eén keer per jaar in werkgroep (eerste kwartaal).
Planningslijst.	Gemeente	Eén per jaar in werkgroep (tweede kwartaal).
Activiteitenplannen en jaarverslagen.	Corporaties	Eén keer per jaar in werkgroep (eerste kwartaal).
Besprekingen diverse onderwerpen.	Gemeente of corporatie	Structureel in diverse werkgroepen.
Periodiek overleg op bestuurlijk niveau over voorgaande onderwerpen.	Gemeente	Twee keer per jaar in Stuurgroep (eind van het tweede en het vierde kwartaal).

## Bijlage 7: Uitwerking presteren naar opgaven

Prestatieveld	Uitwerking	Prestatie	Beoordeling
Beschikbaarheid	De corporaties hanteren voor een deel van het woningbezit een dynamisch vastgoedbeleid om keuzevrijheid en doorstroming te realiseren. De effecten worden gemonitord en door gemeente en corporaties besproken. Dit deel van de woningvoorraad wordt jaarlijks na overleg met de gemeente vastgesteld, evenals de gewenste beslissingen ten aanzien van dynamisch vastgoedbeleid.	In het strategisch voorraadbeleid staan de maatregelen en effecten ten behoeven van de doorstroming.	8
	Een instrument wordt ontwikkeld om de slaagkansen van doelgroepen van beleid te monitoren.	Instrument nog niet ontwikkeld.	5
Betaalbaarheid	De huurverhoging en streefhuren bij mutatie worden jaarlijks door de corporaties vastgesteld in overleg met de huurderorganisaties. De gemeente wordt van het resultaat op de hoogte gesteld.	Huurverhoging en streefhuren zijn vastgesteld in het document huurbeleid 2008 en zo inzichtelijk voor de gemeente gemaakt. Herijking huurbeleid samen met vernieuwing ondernemingsplan.	8
	Woningbedrijf Warnsveld heeft zes varianten ontwikkeld voor de bestaande voorraad. Deze worden ingezet bij mutatie.	Varianten zijn ontwikkeld: Gewoon huren, Huurvast, Huurzeker, Koopgarant, Koop goedkoop en/of gewoon kopen. Een deel van de bestaande voorraad is aangewezen als Te-Woonwoningen. Verder zullen de tussenvormen ingezet worden bij de te realiseren nieuwbouw. Er zijn nog geen resultaten beschikbaar.	7
Bijzondere doelgroepen	Twee nieuwbouwprojecten voor ouderen en één renovatie/sloopproject om doorstroming te genereren op de huurwoningenmarkt in Warnsveld. Na realisatie nieuwbouw wordt x-tal woningen in de bestaande voorraad gereserveerd voor jongeren.	Plannen liggen er, realisatie laat op zich wachten ivm vertraging veroorzaakt door gemeente. Het aantal woningen bestemd voor jongeren is daardoor nog niet bekend. Wel zijn sinds 2008 alle kleine eengezinswoningen bereikbaar voor deze groep.	6

Prestatieveld	Uitwerking	Prestatie	Beoordeling
	Afhankelijk van nieuwbouwmogelijkheden onderzoek naar mogelijkheid starterwoningen stichtingskosten onder € 130.000,-.	WBW ziet hier, zelfs met gebruikmaking van koopconstructies en in combinatie met starterlening, gezien de huidige omstandigheden voor de middellange termijn geen mogelijkheden in.	8
	De mogelijkheden voor de toepassing van domotica in woningen, bedoeld voor ouderen, worden verkend.	Domotica is opgenomen in pilot project in Warnsveld.	8
	Woonservicegebied Warnsveld in uitvoering.	Plannen zijn uitgewerkt, Warnsveld geldt als pilot voor de gemeente. Er zijn een drietal subsidieaanvragen richting de provincie gegaan ten behoeve van domoticaprojecten in het woonservicegebied.	8
	De regierol kan bij ieder van de deelnemende partijen liggen waarbij de corporaties vooral verantwoordelijk zijn voor de gebouwde omgeving, en de instellingen voor zorg en welzijn.	WBW is zeer (pro)actief in de ontwikkeling van projecten in combinatie met zorg en welzijn. In 2009 is afgesproken dat Warnsveld pilot project wordt voor het ontwikkelen van domotica. Woningbedrijf Warnsveld is trekker van de ontwikkeling.	9
	Bij alle nieuwbouw- en herstructureringsplannen wordt de behoefte aan en mogelijkheid voor huisvesting bijzondere doelgroepen meegenomen als input bij de projectdefinitie. Passendheid binnen de locatie is daarvoor uitgangspunt.	Bij de nieuwbouwplannen van WBW is de huisvesting van bijzondere doelgroepen altijd meegenomen.	8
Leefbaarheid & veiligheid	Onderzoek naar deelname van de corporaties Leder1 en/of WB Warnsveld in de sinds 1999 bestaande nv WBW van Ons Huis.	Onderzoek heeft plaatsgevonden (geen vraag voor Woningbedrijf Warnsveld).	8
Nieuwbouw	Alle nieuwbouwappartementen worden gebouwd volgens de notitie multifunctioneel wonen (muv woningen voor specifieke doelgroepen).	Notitie multifunctioneel wonen wordt toegepast bij de nieuwbouwprojecten Acradeschool en A vd Endeschool. Beide locaties zijn gericht op ouderen.	8

Prestatieveld	Uitwerking	Prestatie	Beoordeling
	De corporaties dragen door de tijdige ontwikkeling van bouwlocaties bij aan de uitvoering van het woningbouwprogramma van de gemeente Zutphen zoals vastgelegd in ISV/GSO-afspraken, het stadscontract, KWPII en BLS-convenant.	WBW ontwikkelt proactief, vertraging wordt veroorzaakt door de gemeente. Woningbedrijf Warnsveld heeft sinds 2006 34 woningen gerealiseerd. Voor de komende jaren staan er ca. 100 woningen gepland verdeeld over: Arcadeschool 24 A vd Endeschool 12 Breegraven 13 (2 locaties) De Mars 50.	8
	Na realisatie (her) nieuwbouwproject wordt gerapporteerd over de te weeg gebrachte doorstroming. Deze rapportage wordt door de gemeente meegeenomen bij de evaluatie van haar gemeentelijk woonbeleid.	Heeft nog niet plaatsgevonden, omdat de projecten nog uitgevoerd moeten worden.	6
Herstructurering	In een gebied waar een corporatie gaat opplussen biedt de corporatie tegen kostprijs de organisatie van het opplussen van soortgelijke particuliere woningen aan, op basis van de gebiedsvisie van de betreffende corporatie.	Het opplussen vindt nu nog niet plaats. Woningbedrijf Warnsveld zal gaan opplussen bij een aantal woningen in het Woonservicegebied.	8
	De corporaties informeren de gemeente tijdig over nieuwe herstructureringsprojecten.	WBW staat in nauw contact met de gemeente inzake nieuwe projecten.	8
	Bij sloop, ingrijpende renovatie en nieuwbouw die directe consequenties hebben voor de bewoners en omwonenden wordt altijd samen met de betrokken huishoudens een sociaal plan en een leefbaarheidsplan opgesteld.	"Organisch Herstructureren" in de wijk Scheurkamp /Bieshorstlaan worden zowel bewoners als omwonenden zeer nauw betrokken bij sloop, renovatie en nieuwbouw.	8
Energie & duurzaamheid	Een werkgroep 'Energieafspraken woningen' komt bijeen voor kennisuitwisseling over energiebesparing en duurzame energie.	Overleg Zutphen Energie-neutraal in 2009, voortzetting overleg met de gemeente Zutphen in 2010 .	7
	De corporaties stellen elk een eigen visie op over energiebesparing en duurzame energie.	Visie van WBW mbt energie & duurzaamheid is opgenomen in het ondernemingsplan 2008.	8

Prestatieveld	Uitwerking	Prestatie	Beoordeling
Overig	Resultaten monitoring en eventueel bijstelling conform prestatieafspraken onder 2.3.3 Nieuwbouw en herstructurering onderdeel onderzoek en monitoring.	Vindt pas plaats binnen drie maanden na realisatie bouwplan, heeft derhalve nog niet plaatsgevonden.	6
	Publicatie activiteitenplannen en jaarverslagen ten behoeve van de relatie met de gemeente.	Worden op jaarlijkse basis gepubliceerd op oa de website.	8

## Bijlage 8: Thema's stakeholdersbijeenkomst

<b>Beleidsdoelstellingen ten aanzien van klanten</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Opnemen rubriek "Governance" op website</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatiemateriaal huurders/woningzoekende actualiseren</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Klanttevredenheidsonderzoek</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderzoek naar wenselijkheid/haalbaarheid serviceonderhoud</li></ul>
<b>Beleidsdoelstellingen ten aanzien van landelijk en provinciale overheid</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Actief deelnemen aan ledenraadplegingen</li></ul>
<b>Beleidsdoelstellingen ten aanzien Gemeente Zutphen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestatieafspraken maken</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Populaire versie Ondernemingsplan toelichten</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Harde afspraken over Arcadeschool / A vd Endeschool formeel vastleggen (2009)</li></ul>
<b>Beleidsdoelstellingen ten aanzien Zorg-/ Welzijns-instellingen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Woonservicegebied Warnsveld uitwerken</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Visie op wijk- en buurtbeheer formuleren</li></ul>
<b>Beleidsdoelstellingen ten aanzien van collega corporaties</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Intensivering en verdieping samenwerking regiopartners</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mogelijkheid matching</li></ul>
<b>Beleidsdoelstellingen ten aanzien van maatschappelijke omgeving</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Positionering als maatschappelijke ondernemer</li></ul>
<b>Beleidsdoelstellingen ten aanzien van marktpartijen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Actieve samenwerking met marktpartijen/Waterwonen</li></ul>

## Beleidsdoelstellingen ten aanzien van strategisch voorraad- en huurbeleid

- Woonruimteverdeling en huurwoningvoorraad aanpassen aan het vasthouden of zelfs aantrekken van jonge huishoudens;
- Meer passende huurwoningen realiseren en aanbieden aan een bevolking die in de komende jaren sterk verouderd en een toenemende zorgbehoefte zal krijgen;
- Aanbod creëren voor een steeds groter wordende groep van één- en tweepersoonshuishoudens, zowel jonge als oudere huishoudens, met een hoger bestedingsniveau;
- Verbeteren van de kwaliteit van bestaande huurwoningen door vervanging, herstructurering, en grootonderhoud. Verjongen van de voorraad is voor de toekomst van het Woningbedrijf van belang;
- Bewaken van de totale huurwoningvoorraad in Warnsveld in het bijzonder;
- Behouden en zonodig vergroten van de betrokkenheid van bewoners bij hun buurt en leefomgeving;
- Aanbieden van een grotere variëteit aan huurwoningen in kwaliteit en prijs;
- Vergroten van de mogelijkheden van bewoners om door middel van keuzemogelijkheden hun woning meer op maat te maken;
- Vergoten van de mogelijkheden voor (toekomstige) huurders om een woning te kopen middels Te Woon, onder voorbehoud van investeringsmogelijkheden en minimale kernvoorraad;
- De kernvoorraad wordt geleidelijk teruggebracht van 92% naar 75%.