



## Visitatierapport

**Seyster Veste**

**2010 - 2013**



*Utrecht, 20 juni 2014*

### **Colofon**

Raeflex  
Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
E: [w.dewater@raeflex.nl](mailto:w.dewater@raeflex.nl)  
W: [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Visitatiecommissie**

De heer ir. C.J. Noort (voorzitter)  
De heer E. Wiersma MPM (lid)  
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC



## Voorwoord

Sinds 1 januari 2007 is in de AedesCode opgenomen dat alle leden zich verplichten zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitaties geven inzicht in de prestaties van de corporaties. Daarnaast brengt de visitatie (in het hoofdstuk Governance) de checks and balances van de corporatie in beeld. Met de visitatie legt de corporatie verantwoording af aan de omgeving. Visitatierapporten zijn openbaar.

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

Wilma de Water  
directeur

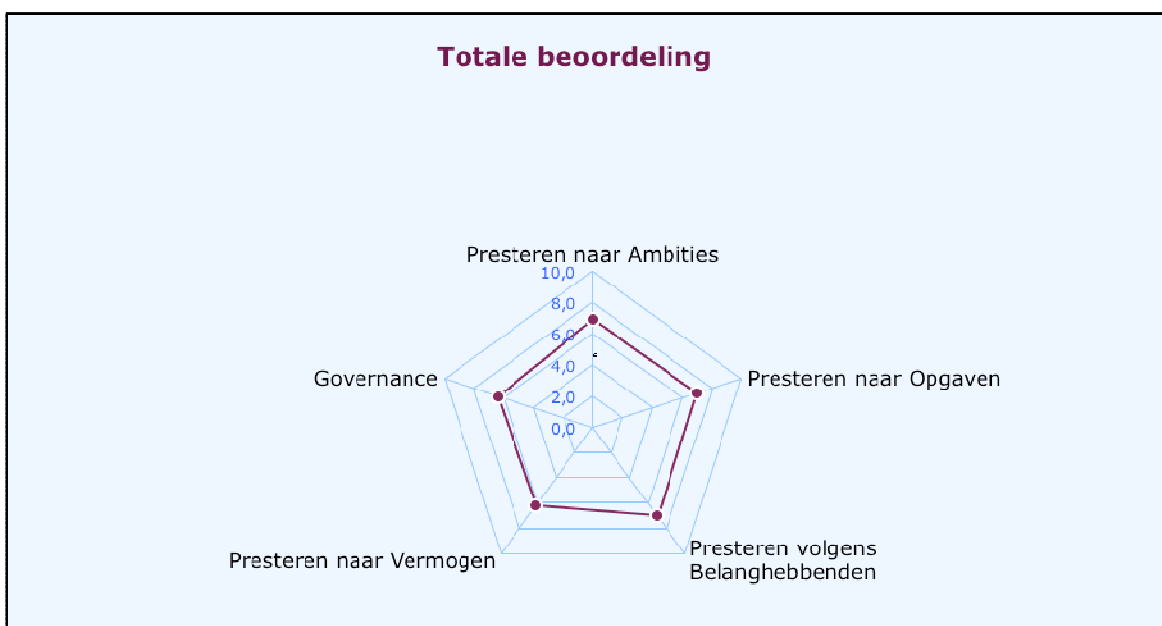


## Samenvatting en recensie

### Samenvatting

In december 2013 gaf Seyster Veste te Zeist Raeflex de opdracht om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010). De visitatie vond plaats tussen maart 2014 en juni 2014 waarin de definitieve versie van het eindrapport wordt opgeleverd. De visitatiegesprekken vonden plaats op 7 april 2014.

**Seyster Veste wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6,7.**



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar Ambities	6,9
Presteren naar Opgaven	7,0
Presteren volgens Belanghebbenden	7,0
Presteren naar Vermogen	6,1
Governance	6,4
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,7</b>

De commissie komt tot de conclusie dat Seyster Veste ruim voldoende presteert. De norm van de visitatiemethodiek staat op een 7,0. Seyster Veste wijkt daar in geringe mate van af. Op de onderdelen Presteren naar Opgaven en Presteren volgens Belanghebbenden presteert Seyster Veste het hoogst: 7,0 gemiddeld. Andere prestatievelden zijn voldoende tot ruim voldoende bevonden.

## Presteren naar Ambities

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een **6,9**.

Seyster Veste presteert ruim voldoende op de prestatievelden 'huisvesting van de primaire doelgroep' en 'kwaliteit van woning en woningbeheer'. Bij het huisvesten van de primaire doelgroep valt op dat de omvang van de totale voorraad sterker is gedaald dan was voorgenomen. Verder weet Seyster Veste haar ambities wel waar te maken. Zo is de slaagkans voor woningzoekenden toegenomen. De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,5.

De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer is in grote lijnen op orde. Bij de dienstverlening weet Seyster Veste het KWH-label te behouden. Bij het onderhoud heeft de corporatie het kwaliteitsniveau van een groot deel van de woningen verhoogd. Tegelijkertijd constateert de commissie dat de corporatie minder heeft kunnen doen om de energieprestaties van haar woningen te verbeteren, dan ze van plan was. Seyster Veste heeft de uitvoering van energiebesparende maatregelen voorgenomen vanaf 2015. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,8.

De commissie is positief over het huisvesten van bijzondere doelgroepen (7,0). De corporatie reageert adequaat op vragen van de omgeving, huisvest statushouders en urgenten en voldoet daarmee aan haar eigen ambities.

De beoordeling voor het (des)investeren in vastgoed (nieuwbouw, sloop, aankoop, verkoop en renovatie) is voldoende (6,0). Seyster Veste heeft uit financiële motieven diep moeten ingrijpen in haar projectenportefeuille. De corporatie heeft daarover helder gecommuniceerd met belanghebbenden. De commissie heeft begrip voor deze ingreep. Tegelijkertijd constateert zij dat bouwplannen en renovatieplannen vanwege vertraging in procedures later zijn uitgevoerd dan gepland. Volgens de commissie had Seyster Veste deze vertraging kunnen beïnvloeden. Ook vindt de commissie dat de corporatie relatief laat in de projectenportefeuille heeft ingegrepen.

Positief tot slot is de commissie over de manier waarop de corporatie de kwaliteit van wijken en buurten heeft verbeterd. Seyster Veste heeft veel initiatieven genomen en weet meetbaar resultaten te behalen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

## Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **7,0**.

Seyster Veste geeft over het algemeen adequaat gevolg aan de prestatieafspraken met de gemeente Zeist. Dat geldt in de eerste plaats voor het huisvesten van de primaire doelgroep. De omvang van de kernvoorraad voldoet aan de afspraken. Ook heeft Seyster Veste diverse experimenten uitgevoerd om doorstroming te bevorderen en starters meer kans te geven, conform de prestatieafspraken. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Als het gaat om de kwaliteit van woningen en woningbeheer gaan de prestatieovereenkomsten vooral in op energieprestaties, een van de drie onderdelen die tot dit prestatieveld behoren. Zoals hierboven vermeld heeft de corporatie op dit onderdeel de afgelopen vier jaar minder voortgang geboekt dan verwacht en afgesproken. De commissie waardeert dit prestatieveld daarom iets lager dan de norm met een 6,8.

Het huisvesten van bijzondere doelgroepen verloopt volgens afspraak. De huisvesting van statushouders en urgenten wordt adequaat uitgevoerd. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Het (des)investeren in vastgoed beoordeelt de commissie met een 6,0. Seyster Veste had meer kunnen realiseren dan nu het geval is, vindt de commissie.

Tot slot beoordeelt de commissie het werken aan de kwaliteit van wijken en buurten met een 8,0. Seyster Veste is actief in wijkteams, neemt initiatieven zoals het bemensen van een wijkinloophuis en weet daarmee de leefbaarheid positief te beïnvloeden.

### **Presteren volgens Belanghebbenden**

De belanghebbenden beoordelen de prestaties van Seyster Veste met een **7,0**.

Over het algemeen vinden de belanghebbenden de corporatie goed toegankelijk, vooral voor vragen op praktisch, operationeel niveau. De verschillende belanghebbenden geven aan graag op strategisch niveau meer contact en open gesprekken te willen voeren. Vooral op het terrein van wonen en zorg liggen vraagstukken die om een strategisch beraad vragen.

Het huisvesten van de primaire doelgroep is op orde (6,6). Wel vindt de huurdersvereniging dat Seyster Veste haar visie op het huurbeleid in relatie tot de woonlasten meer kan uitwerken. Ook de prestaties op het gebied van de kwaliteit van woning en woningbeheer achten de belanghebbenden ruim voldoende (6,7). De dienstverlening en de kwaliteit van de woningen zijn goed, vindt onder meer de huurdersvereniging. Minder waardering is er voor de verbetering van de energieprestaties.

De belanghebbenden hebben veel waardering voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen (7,3). De corporatie springt actief in op vragen van woongroepen en klanten.

Het (des)investeren in vastgoed vinden de belanghebbenden ruim voldoende (7,0). Ze hebben begrip voor het afstoten van projecten en vinden dat Seyster Veste toch nog op veel plekken in de gemeente actief is.

Veel waardering tot slot hebben de belanghebbenden voor de prestaties in wijken en buurten (7,5). Seyster Veste is een goede samenwerkingspartner in wijkgericht werken en staat open voor initiatieven.

### **Presteren naar Vermogen**

De commissie beoordeelt het Presteren naar Vermogen met een **6,1**: voldoende.

Seyster Veste heeft haar financiële continuïteit over het algemeen ruim voldoende geborgd (6,8). De corporatie heeft daarvoor veel inspanningen geleverd. De vermogenspositie en de liquiditeit zijn op orde. De commissie ziet wel ruimte voor verbetermogelijkheden bij de integrale kasstroomsturing, bijvoorbeeld door een aantal specifieke rendementseisen te formuleren. Deze eisen kunnen als toetssteen voor investeringen dienen.

De kwaliteit van het financieel beheer is volgens de commissie voldoende (6,0). De planning en controlcyclus is in grote lijnen adequaat ingericht, maar biedt ruimte voor verbetering. Het treasurymanagement is ruim voldoende.

De commissie heeft vervolgens de doelmatigheid lager beoordeeld met een 5,8. De bedrijfslasten van Seyster Veste zijn nu hoger dan bij andere, vergelijkbare corporaties.

Tot slot waardeert de commissie de vermogensinzet met een 6,0. De corporatie zet het vermogen in voor de volkshuisvesting. De commissie zou daarbij graag een heldere visie op de inzet van het vermogen op maatschappelijk rendement willen zien. Die heeft zij niet aangetroffen.

## **Governance**

De commissie beoordeelt de Governance met een **6,4**.

De besturing (plan-(do)-check-act-cyclus) waardeert de commissie met een 6,5. Bij het onderdeel plan valt de grote hoeveelheid beleidsdocumenten en –doelstellingen op. De commissie vindt samenhang en de focus in de beleidskeuzen niet altijd even helder. Seyster Veste stelt de planningen en haar activiteiten regelmatig bij, al naar gelang de ontwikkelingen. Het meest zichtbaar is dat bij de projectenportefeuille, mede gezien de financieel gedreven urgentie. Verbeterpunten zijn er ook. Zo mist de commissie bijvoorbeeld de aansluiting tussen ondernemingsplan en jaarplannen en vervolgens de toelichting in documenten zoals de kwartaal- en jaarrapportages. Hierdoor is het lastig om terug te vinden waaruit blijkt dat de behaalde resultaten afgewogen worden ten opzichte van de strategische doelstellingen en visie op langere termijn.

Gemiddeld waardeert de commissie het interne toezicht met een 6,8. Positief is de commissie over het functioneren van de raad van commissarissen (8,0). De raad heeft de afgelopen vier jaar adequaat ingegrepen. Ook acht de commissie de deskundigheid en samenstelling van de raad van een goed niveau.

Het toetsingskader kan volgens de commissie verbreed worden naar de opgave wonen, welzijn, zorg en leefbaarheid en is nu te beperkt tot de financiën.

De Governancecode wordt over het algemeen goed gevolgd. Op een aantal punten kan de corporatie dichter aansluiten op de code. Dat geldt bijvoorbeeld voor het betrekken van de belanghebbenden en de positie van de controller. De externe legitimatie is voldoende. Het draagvlak en de legitimatie van Seyster Veste zou meer aan kwaliteit kunnen winnen door belanghebbenden in een vroeg stadium te betrekken bij het formuleren van strategische keuzen. Bij de ontwikkeling van het nieuwe ondernemingsplan in 2013 heeft de corporatie daarvoor een aantal stappen gezet. Een beperkt aantal belanghebbenden is uitgenodigd om hun visie op toekomstige strategie te geven. Seyster Veste zou deze ontwikkeling kunnen versterken door een terugkoppeling te geven aan belanghebbenden over hoe de corporatie is omgegaan met hun input. De corporatie is voornemens om deze terugkoppeling in 2014 te laten plaatsvinden.



## Recensie

### **Seyster Veste, van projectontwikkelaar naar een nieuwe maatschappelijke identiteit**

Seyster Veste heeft de afgelopen jaren een stevige 'verbouwing' ondergaan. In 2010 was zij nog vooral te kenschetsen als een project-ontwikkende corporatie. Deze profilering is verlaten. De corporatie is op weg naar een nieuwe identiteit, passend bij het huidige tijdsgewricht en de toekomstige opgaven in Zeist.

#### **In vier jaar stevige kanteling ondergaan**

Vier jaar geleden waardeerde de toenmalige visitatiecommissie de prestaties van Seyster Veste net als nu met een 6,7 gemiddeld. De algemene beoordeling is in deze visitatie dus nauwelijks veranderd ten opzichte van de visitatie uit 2010. De commissie vindt dit een behoorlijke prestatie, gezien de vele ontwikkelingen die Seyster Veste heeft ondergaan in de afgelopen vier jaar. De corporatie is in staat gebleken om haar prestaties met name voor wat betreft ambities en opgaven op peil te houden. Ook de belanghebbenden zijn nog steeds positief over de prestaties die Seyster Veste heeft geleverd.

Het rapport van 2010 noemde een aantal verbeterpunten zoals de besturing met name in de plan-(do)-check-act cyclus, de prioritering van activiteiten, de risicobeheersing, de controlfunctie en de externe legitimatie. Seyster Veste heeft een aantal van deze verbeterpunten kunnen oppakken. De corporatie heeft bijvoorbeeld op een groot aantal terreinen het beleid vastgelegd of bijgesteld. Doelstellingen zijn conform de aanbevelingen uit het visitatierapport van 2010 veel meer SMART-geformuleerd.

Wat betreft de risicobeheersing heeft de raad van commissarissen daarbij vooral veel energie besteed aan de omvangrijke projectenportefeuille, noodzakelijk vanwege de crisis op de woningmarkt en de veranderende regelgeving. Het jaar 2011 is te kenmerken als een kanteljaar: alle projecten zijn tegen het licht gehouden. Een groot aantal plannen is inmiddels gestopt of ingrijpend gewijzigd. De topstructuur van de organisatie is gewijzigd: het MT en het bestuur zijn grotendeels vernieuwd. De aansturing van de projecten is versterkt. Seyster Veste heeft haar financiële continuïteit kunnen waarborgen. Andere verbeterpunten zoals de externe legitimatie verdienen nadrukkelijk nog meer aandacht.

#### **Sterk in wijkontwikkeling, dienstverlening en huisvesten van bijzondere doelgroepen**

Een opvallend sterk punt van Seyster Veste is het werken aan wijken en leefbaarheid. Wijkgericht werken lijkt wel in het DNA van Seyster Veste te zitten. Op dat vlak reageert de organisatie adequaat op vraagstukken die zich voordoen. Ook de kwaliteit van de dienstverlening is in de afgelopen vier jaar op peil gebleven, ondanks de interne veranderingen die binnen de organisatie hebben plaatsgevonden. Dat blijkt uit de klanttevredenheidsmetingen. Bewonersvertegenwoordigers bevestigen deze uitkomst. Wat betreft de huisvesting van bijzondere doelgroepen weet Seyster Veste goed op concrete vragen in te spelen. Belanghebbenden zoals huurders, gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen zijn positief over de corporatie en ervaren Seyster Veste als laagdrempelig, samenwerkingsgericht en open voor ideeën.

Belanghebbenden spreken daarbij ook verwachtingen en wensen uit. Net als in 2010 is er behoefte aan meer transparantie vanuit Seyster Veste over de focus in activiteiten. Belanghebbenden zouden graag gesprekken op strategisch niveau met de corporatie willen voeren. Zij noemen bijvoorbeeld het gezamenlijk bepalen van de beleidsagenda op het gebied van wonen, zorg en welzijn, nu de vergrijzing toeneemt en de scheiding tussen wonen en zorg een feit wordt.

### **Op weg naar een nieuwe identiteit**

De commissie ziet dat Seyster Veste in de afgelopen vier jaar heeft gezocht naar een nieuwe profilering en deze zoektocht nog niet heeft beëindigd. De topstructuur van Seyster Veste heeft de laatste jaren een nogal wisselend beleidsperspectief gehad: tussen visionair en operationeel in. Lange tijd lijkt er een cultuur te zijn geweest van 'laat duizend bloemen bloeien'. Dat heeft geleid tot een grote hoeveelheid beleidsdocumenten, waarvan de onderlinge samenhang niet goed zichtbaar is. Deze grote diversiteit aan activiteiten heeft de afgelopen jaren de doelmatigheid en de onderlinge samenwerking binnen Seyster Veste weinig goed gedaan. Het is tijd om de zoektocht af te ronden en een nieuwe identiteit te ontwikkelen.

De commissie ziet daarbij kansen voor Seyster Veste. De corporatie is sterk in het ontwikkelen en uitvoeren van beleid, gericht op actuele vraagstukken op operationeel niveau. Voorbeelden daarvan zijn de vele activiteiten bij wijkontwikkeling en de huisvesting van bijvoorbeeld woongroepen van ouderen. Seyster Veste luistert goed naar wat er gevraagd wordt, weet initiatieven te ontplooien en vervolgens tot uitvoering te brengen. De commissie ziet mogelijkheden om deze vaardigheden in te zetten op strategisch niveau. Met name binnen de driehoek wonen, zorg en welzijn liggen mogelijkheden voor Seyster Veste om zich te profileren. Daarvoor is het belangrijk dat Seyster Veste zich intern beraadt op wie zij wil zijn en waar zij door gedreven wordt: wat ze wel doet, en vooral ook wat ze niet (meer) doet. Een dergelijk strategisch kader helpt de corporatie haar interne organisatie te richten en in te richten. Dit zal de doelmatigheid van de organisatie ten goede komen. Hiermee kan Seyster Veste zich extern profileren en samenwerkingsverbanden opzetten, waarbij duidelijk is wie wat doet en hoe elkaar scherp te houden.

### **Beleidsagenda**

De commissie geeft Seyster Veste de volgende beleidsagenda mee:

1. Kies een heldere en herkenbare focus en profilering en neem dat als basis voor beleid en uitvoering.
2. Breng samenhang in de verschillende beleidsonderdelen, door het formuleren van een strategisch perspectief.
3. Expliciteer de lange termijnvisie in jaarlijks doelstellingen en vermeld die in jaarplannen, om deze vervolgens te monitoren in kwartaal- en jaarrapportages.
4. Streef een open verhouding na met belanghebbenden, door eerst op strategisch niveau de opgave te definiëren en pas daarna de rollen en verantwoordelijkheden in te vullen.
5. Benoem de kansen op het terrein van wonen, zorg en welzijn, zoek wie de regie kan en wil nemen in dit traject en maak meetbare afspraken over wederzijdse prestaties.
6. Richt de interne organisatie in op basis van focus en profilering en streef naar efficiency. Houd daarbij rekening met de externe omgeving – en geef integraal risicomanagement en in-control-zijn vorm.

7. Overweeg vanuit transparantie en compliance om naar de verantwoordingsstructuur te kijken en tevens te benoemen of de bestuurder lid is van het managementteam.
8. Onderzoek de mogelijke samenwerking met andere lokale corporaties op verschillende thema's.
9. Heroverweeg de afstand tussen bestuur en raad van commissarissen, nu de grootste risico's bedwongen zijn en benoem als raad de belangrijkste toezichtgebieden.



## Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting en recensie</b>	<b>5</b>
<b>1 Seyster Veste en het werkgebied</b>	<b>15</b>
1.1 De visitatie	15
1.2 Seyster Veste	15
1.3 Het werkgebied	16
1.4 Leeswijzer	16
<b>2 Presteren naar Ambities</b>	<b>17</b>
2.1 Missie en ambities	17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities	18
2.3 Conclusies en motivatie	18
<b>3 Presteren naar Opgaven</b>	<b>23</b>
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	23
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	24
3.3 Conclusies en motivatie	24
<b>4 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>27</b>
4.1 De belanghebbenden van Seyster Veste	27
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden	28
4.3 Conclusies en motivatie	29
<b>5 Presteren naar Vermogen</b>	<b>31</b>
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	31
5.2 Conclusies en motivatie	32
<b>6 Governance</b>	<b>37</b>
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	37
6.2 Conclusies en motivatie	37
<b>7 Integrale scorekaart</b>	<b>43</b>
<b>Bijlage 1 Verantwoording visitatie</b>	<b>45</b>
<b>Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>49</b>
<b>Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 4 Definities</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage 6 Checklist Governancecode</b>	<b>89</b>



# 1 Seyster Veste en het werkgebied

## 1.1 De visitatie

In december 2013 heeft Seyster Veste te Zeist opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen maart 2014 en juni 2014. De visitatiegesprekken zijn gehouden op 7 april 2014.

De visitatiecommissie bestond uit de heer ir. C.J. Noort (voorzitter), de heer E. Wiersma MPM en mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Seyster Veste het van belang om feedback van de belanghebbenden te ontvangen over de veranderingen die de corporatie de afgelopen vier jaar heeft doorgevoerd en de koers die nu is ingezet.

Op basis van alle door Seyster Veste verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Seyster Veste, waarna hoor- en wederhoor plaats vond. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2010, 2011, 2012 en 2013.

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

## 1.2 Seyster Veste

Woningcorporatie Seyster Veste beheert 4.074 woningen en werkt in de gemeente Zeist. Deze gemeente telt circa 61.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn huurdersvereniging Bewonersvereniging Seyst, gemeente Zeist, collega-corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen. In dit werkgebied zijn ook De Combinatie en RK Woningbouwvereniging Zeist actief. Zij beheren respectievelijk circa 3.500 en circa 900 woningen. Bij Seyster Veste werken eind 2013 52 medewerkers; in totaal 44 fte. De leiding van de corporatie berust sinds 2014 bij één directeur-bestuurder. Daarvoor heeft Seyster Veste voor een deel in 2012 en in 2013 een tweehoofdig bestuur gekend. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden. Bij iedere selectie van de commissarissen wordt de huurdersvereniging betrokken. Er zijn geen commissarissen specifiek op bindende voordracht van de bewonersvereniging benoemd.

### 1.3 Het werkgebied

Seyster Veste is werkzaam in een werkgebied dat is te karakteriseren als verstedelijkt plattelandsgebied. De woningmarkt bestaat voor de helft uit koopwoningen en voor de helft uit huurwoningen. In totaal telt Zeist 12.000 huurwoningen, waarvan een kwart tot de particuliere verhuursector behoort en 9.000 woningen tot de sociale verhuursector.

Ruim een kwart van de woningvoorraad stamt uit de periode voor de oorlog; 30 procent van de woningen is gebouwd in de jaren 1945 tot 1970. De overige woningen, ruim 40 procent, zijn gebouwd na 1971.

De meeste woningen in Zeist zijn eengezinswoningen: 60 procent. Er is dus tevens een aanzienlijke voorraad aan meergezinswoningen (40 procent). De woningen zijn relatief groot van oppervlakte: 66 procent van de woningen telt vier of meer kamers. Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 4 in, dat wil zeggen: middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties. De referentiegroep waarmee Seyster Veste wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie. Er zijn 43 corporaties in deze categorie.

### 1.4 Leeswijzer

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

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

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

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



## 2 Presteren naar Ambities

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Seyster Veste in relatie tot de ambities.

### 2.1 Missie en ambities

Seyster Veste heeft in 2011 een ondernemingsplan vastgesteld voor de periode tot 2015 met als titel Thuis in Zeist. In dit ondernemingsplan is de volgende missie verwoord:

*“Het verbeteren van de woon- en leefomgeving van met name kwetsbare groepen in de samenleving. Vanuit maatschappelijke betrokkenheid als drijfveer legt Seyster Veste verbanden en brengt partijen bij elkaar. Onze kernwaarden zijn samenwerken, ondernemen en verbinden. Ook duidelijkheid, openheid en integriteit spelen een belangrijke rol.”*

Deze missie is in drie speerpunten onderverdeeld:

- Toegang tot de woningmarkt, waaronder het vergroten van doorstroming en het verminderen van scheefwonen.
- Woonkwaliteit, waaronder het bieden van keuzevrijheid voor bewoners, het verbeteren van de energieprestaties van de bestaande voorraad en het werken aan leefbaarheid.
- Woonkansen voor bijzondere doelgroepen, gericht op de cliënten van zorginstellingen uit Zeist met een zorgzwaartepakket 1 t/m 3 en ouderen die zelfstandig willen blijven wonen en daarbij een zorgbehoefte hebben.

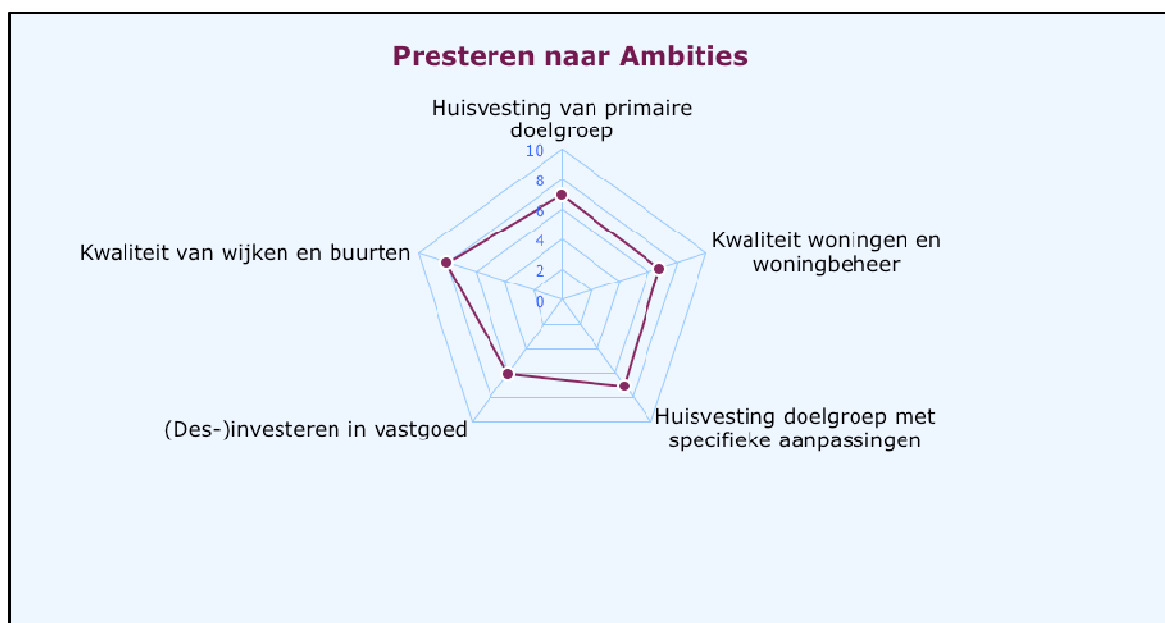
De speerpunten zijn uitgewerkt in doelstellingen met prestatie-indicatoren.

De prestaties, zoals door Seyster Veste geleverd, worden beoordeeld in het licht van de door Seyster Veste vastgestelde ambities, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

Seyster Veste heeft naast deze doelstellingen ook ambities op het terrein van organisatie geformuleerd. Deze doelstellingen vallen buiten het beoordelingskader van de visitatiemethodiek en worden daarom tijdens de visitatie niet beoordeeld. Wanneer de interne verbeteringen betrekking hebben op de besturing van de corporatie komen deze onderwerpen terug in het hoofdstuk Governance.

In 2013 is besloten om te werken aan een nieuw ondernemingsplan. De vele ontwikkelingen onder meer in regelgeving, overheidsbeleid en woningmarkt, maakten een herformulering van missie en doelstellingen noodzakelijk.

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities



Presteren naar Ambities	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	6,5
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,8
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,0
(Des-)investeren in vastgoed	6,0
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,9</b>

## 2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een **6,9** gemiddeld, nagenoeg conform de norm van de visitatiemethodiek. De hoogste waardering heeft de commissie voor het onderdeel Kwaliteit van wijken en buurten. Dat onderdeel is met een 8,0 gewaardeerd. Het onderdeel (des)investeren heeft de commissie het laagst gewaardeerd met een 6,0.

### Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een **6,5**.

De commissie heeft daarbij de volgende onderdelen beoordeeld uit het ondernemingsplan:

- De omvang van de totale voorraad (handhaven op 4.127 woningen).
- De omvang van het aantal eengezinswoningen (minimaal handhaven op 1.265 woningen), 30,6 procent van de totale voorraad.
- De omvang van het aantal meergezinswoningen van minimaal 2.862 woningen, 69,4 procent van de voorraad.

- Het verhogen van de slaagkans van woningzoekenden met 2 procent ten opzichte van 2011.
- Het verhogen van de maximaal redelijke huurprijs met instandhouding van de kernvoorraad sociale huurwoningen van 2.627 woningen in 2024.
- Het bevorderen van eigen woningbezit door onder meer de verkoop van 15 tot 30 woningen per jaar tot 2015 volgens het ondernemingsplan. Dit aantal is bijgesteld in de begrotingen naar in totaal 86 woningen.

Seyster Veste heeft haar ambities deels bijgesteld en deels waargemaakt, zo blijkt onder meer uit de prestaties die zijn genoemd in tabel 5.

- De omvang van de voorraad is afgenomen tot 4.074 woningen in 2013 en dat is lager dan voorzien.
- Het aantal te behouden eengezinswoningen is in ambitie in de loop der jaren bijgesteld naar 600 woningen in 2013.
- Het aantal eengezinswoningen is in 2013 licht afgenomen ten opzichte van het aantal eengezinswoningen in 2010 en 2011 en bedraagt nu 1.244 woningen.
- Het aantal meergezinswoningen bedraagt in 2013 3.034 woningen.
- De slaagkans is toegenomen: van 2,9 procent in 2011 naar 4,5 procent in 2013.
- De gemiddelde maximale redelijke huurprijs is gestegen van 74 naar 77 procent.
- Het aandeel woningen in de kernvoorraad is afgenomen van 3.177 woningen in 2010 naar 2.870 in 2013. Dat is een afname van circa 300 woningen.
- Tot slot de verkoop van woningen. Seyster Veste heeft in totaal 60 woningen verkocht, dat is 26 minder dan men had voorgenomen in de begrotingen.

Omdat Seyster Veste haar oorspronkelijke ambities niet helemaal kan waarmaken, heeft de commissie dit prestatieveld iets onder de norm gewaardeerd.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer**

De commissie waardeert dit onderdeel met een **6,8**, conform de norm van de visitatiemethodiek. De commissie heeft daarbij de volgende elementen beoordeeld:

- De ambitie om 90 procent van de woningvoorraad te laten voldoen aan de basiskwaliteit in 2024.
- De kwaliteit van de dienstverlening, behoud KWH-label en oordelen van klantenpanel op een 7,0 gemiddeld.
- De energieprestaties, waarbij de ambitie is om de woningvoorraad gemiddeld op label B te brengen, conform het Aedesconvenant in 2020.

De commissie constateert het volgende:

- In 2010 beschikte 16 procent van de voorraad over de basiskwaliteit. In 2013 was dat 52 procent van de woningvoorraad. De commissie constateert daaruit dat Seyster Veste progressie heeft geboekt in het op orde brengen van de kwaliteit van de voorraad. De commissie heeft niet kunnen vaststellen of deze voortgang conform de gestelde ambitie voor 2013 heeft plaatsgevonden, omdat er geen doelstellingen per jaar worden geformuleerd. Voor een belangrijk deel vindt de upgrading naar basiskwaliteit plaats door de renovatie van een aantal complexen en bij mutatie.
- De kwaliteit van de dienstverlening is op orde: het KWH-label is behouden en de dienstverlening wordt gemiddeld boven de norm van 7,0 gewaardeerd door het Seyster panel, een digitale klantenraadpleging.

- Wat betreft de energieprestaties, is in de afgelopen vier jaar de aanpassing van de bestaande voorraad achtergebleven bij de ambitie. Circa 14 procent van de woningvoorraad beschikt over label B en hoger en 20 procent over label C. Deze percentages zijn in de afgelopen vier jaar nauwelijks verbeterd. In de komende periode zullen de gemiddelde energieprestaties van de woningen toenemen, door de renovatie van een aantal complexen. Verder constateert de commissie dat de corporatie aandacht besteed aan het energiebewust maken van haar huurders. Seyster Veste heeft een aantal medewerkers opgeleid tot energiecoach, die bewoners kunnen helpen om het energieverbruik terug te dringen.

### **Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen**

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

De commissie heeft daarbij de volgende punten gewaardeerd:

- De kwaliteit van de zorgdienstverlening (waardering minimaal een 6,0).
- Het vergroten van het aanbod geschikte seniorenwoningen.
- Het uitwerken van een strategie voor Park Boswijk, een serviceflat.
- De huisvesting van bijzondere doelgroepen.
- Introductie van het sterrensysteem.
- Het huisvesten van uitstromers met een urgentieverklaring en statushouders.

De commissie constateert dat Seyster Veste over het algemeen haar ambities heeft weten waar te maken:

- De kwaliteit van de zorgverlening wordt gewaardeerd met een 7,5 in 2011 en een 7,2 in 2013. Dat is boven de norm die de corporatie zich gesteld heeft.
- Het aantal geschikte woningen voor senioren is uitgebreid door nieuwbouw en renovatie. Daarbij steekt de corporatie in op het realiseren van levensloopbestendige woningen.
- Voor Park Boswijk is inmiddels een plan ontwikkeld, waarbij gezocht is naar een koper voor het gehele complex.
- Seyster Veste is actief in het huisvesten van bijzondere doelgroepen op verzoek van zorginstellingen als Abrona, Kwintes en andere zorginstellingen. De zorginstellingen zelf zijn daar tevreden over.
- De commissie kan de samenwerking met instellingen die zich richten op ouderenzorg niet goed beoordelen. De commissie heeft daarover geen documentatie aangetroffen. Verder heeft de commissie deze groep instellingen niet kunnen spreken tijdens de visitatiegesprekken.
- In 2012 is de woningvoorraad gelabeld via een sterrensysteem, waarbij de zorggeschiktheid en de toegankelijkheid van de woningen is vastgelegd. Het systeem is niet verder geïmplementeerd en heeft daardoor geen functie in de toewijzing van woningen.
- Tot slot constateert de commissie dat Seyster Veste in de afgelopen vier jaar 69 urgenten heeft weten te huisvesten. Uit de documentatie wordt overigens niet duidelijk in hoeverre dit aantal overeenkomt met het aantal ingeschreven urgent woningzoekenden.

### **(Des-)investeren in vastgoed**

De commissie waardeert dit onderdeel met een **6,0**, voldoende maar onder de norm van de visitatiemethodiek.

De commissie heeft daarbij gekeken naar het voorgenomen aantal nieuwbouwprojecten, renovatieprojecten en verkoopprojecten. In de meerjarenramingen van 2010 had Seyster Veste het voornemen om in een periode van vier jaar:

- 671 woningen nieuw te bouwen op diverse locaties.
- 24 woningen aan te kopen.
- 86 woningen te verkopen.
- 4 projecten te renoveren.

In 2011 heeft de corporatie haar projectenportefeuille tegen het licht gehouden en drastisch bijgesteld. Projecten zijn geschrapt, andere projecten zijn drastisch gewijzigd. Dat geldt bijvoorbeeld voor de Grift (Flat 40). Besloten is om deze flat te renoveren en niet te slopen en te herbouwen.

In totaal heeft Seyster Veste in de jaren 2010 tot en met 2013:

- 48 woningen gebouwd (Dolderse Duinen).
- 31 woningen aangekocht.
- 18 woningen gesloopt.
- 60 woningen verkocht.
- 1 te renoveren complexen opgeleverd (Brugakker).

Wel zijn er eind 2013 diverse projecten in uitvoering en in voorbereiding.

De commissie heeft begrip voor het bijstellen van de ambitie ten gevolge van de veranderingen in de woningmarkt en de economie. Van de voorgenomen 671 nieuw te bouwen woningen was circa de helft ontwikkeld als koopwoning. De commissie vindt het verstandig dat Seyster Veste heeft besloten om deze risicovolle projecten te beëindigen. Tegelijkertijd stelt de commissie ook vast dat de ambitie relatief laat is bijgesteld. In 2010 was de economische crisis inmiddels al twee jaar gaande en de effecten op de woningmarkt zichtbaar.

Daarnaast constateert de commissie dat de achterblijvende prestaties van Seyster Veste op dit onderdeel niet alleen zijn toe te schrijven aan veranderde externe omstandigheden. Een aantal projecten heeft vertraging opgelopen vanwege bezwaren van omwonenden en bewoners zelf en procedures rond bestemmingsplanwijzigingen. Deze vertragende factoren had Seyster Veste wel kunnen beïnvloeden dan wel kunnen voorkomen door de signalen in de omgeving bij haar besluitvorming te betrekken. Dit alles tegen elkaar afwegend beoordeelt de commissie het presteren op dit onderdeel wel als voldoende, maar lager dan de norm.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

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

Daarbij heeft de commissie gekeken naar de volgende onderdelen:

- De waardering voor de woonomgeving (90 procent van het Seyster Panel beoordeelt de woonomgeving minimaal met een 6,0).
- Het ondernemen en ondersteunen van minimaal vijf wijkinitiatieven.

De commissie constateert dat:

- De gemiddelde waardering voor de kwaliteit van de wijken hoger is dan 6,0, namelijk nagenoeg een 6,9 voor 87 procent van de respondenten in 2013.
- Seyster Veste actief inspringt op wijkinitiatieven, zoals activiteiten voor kinderen, wijkgericht werken in Zeist-Noord, onder meer door de ondersteuning van een moeder-kind centrum en diverse activiteiten in Zeist Oost. Het aantal wijkinitiatieven overstijgt de norm van vijf ruimschoots.

De commissie vindt dat Seyster Veste goed presteert op dit onderdeel, meer doet dan zij ambiert en heeft daarom dit prestatieonderdeel hoog gewaardeerd.

### **Overige/andere prestaties**

De commissie heeft geen overige prestaties ter beoordeling aangetroffen.

### 3 Presteren naar Opgaven

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

#### 3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

De volkshuisvestelijke opgave in het werkgebied van Seyster Veste is vastgelegd in woonvisies en prestatieafspraken.

In de Woonvisie van 2013-2015 zijn de gegevens van een woningmarktonderzoek uit 2011 en de woningmarktmonitor van het BRU (Bestuur Regio Utrecht) verwerkt. Het aantal huishoudens in Zeist neemt de komende jaren toe. Deze groei wordt veroorzaakt door ontgroening, vergrijzing en individualisering. Het aantal oudere alleenstaanden groeit fors. De inkomenspositie van veel ouderen wordt lager. Deze twee ontwikkelingen zullen een belangrijke invloed hebben op de geschiktheid van de woningvoorraad, volgens de woonvisie.

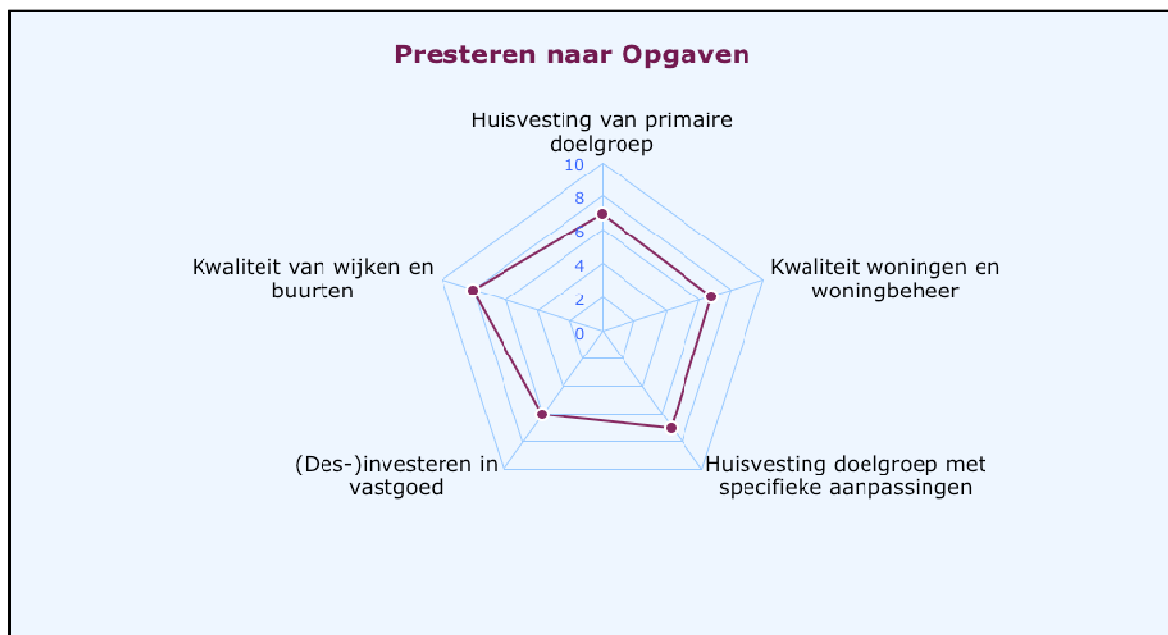
Ook in de andere leeftijdsgroepen groeit het aandeel mensen met een inkomen tot 34.000 euro.

De gemeente Zeist concludeert tot slot in de woonvisie dat het woningtekort stijgt, het aanbod sociale huurwoningen afneemt en de vraag naar vrije sector huur gaat toenemen.

De voorgaande woonvisie dateerde uit 2006 en had als centraal thema de keuzevrijheid voor woningzoekenden. Beide woonvisies zijn vertaald in verschillende prestatieovereenkomsten. De eerste overeenkomst is afgesloten voor de periode 2005-2008 en verlengd tot 1 januari 2011. De tweede is opgesteld voor de jaren 2011 en 2012. De meest recente prestatieovereenkomst is gebaseerd op de woonvisie 2013-2015 en is afgesloten voor de periode 2013-2016.

In de prestatieafspraken staan afspraken over de positie van starters, het vergroten van de doorstroming, het tegengaan van scheefwonen, de omvang van de sociale huurvoorraad en eengezinswoningen, energiebeleid en duurzaamheid, huisvesting bijzondere doelgroepen, nieuwbouw en renovatie en tot slot leefbaarheid. De prestatieafspraken zijn afgesloten tussen de drie Zeister corporaties en de gemeente. In bijlage 5 staan de prestatieafspraken op de verschillende terreinen vermeld.

### 3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



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

### 3.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een **7,0** gemiddeld, conform de norm van de visitatiemethodiek.

#### Huisvesting van primaire doelgroep

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

De opgave is vastgelegd in prestatieafspraken. Van belang zijn onder meer de volgende elementen (zie ook bijlage 5):

- Omvang sociale huurvoorraad – 6.500 woningen, waarvan 50 procent goedkoop en betaalbaar. Voor Seyster Veste met een aandeel van 46 procent betekent dat een minimale omvang van 2.990 woningen, waarvan 1.495 woningen behorend tot de kernvoorraad (goedkoop en betaalbaar).
- Aantal eengezinswoningen behouden op minimaal 1.265 woningen.
- Woningtoewijzing: verschillende alternatieven bedenken slaagkansen te vergroten.
- Doorstroming ouderen stimuleren.
- MGE woningen beschikbaar stellen voor middeninkomens; koopwoningen in een maatschappelijk gebonden eigendom constructie zoals Koopgarant.



In de afgelopen vier jaar vallen op dit onderdeel de volgende prestaties op:

- De omvang van de sociale voorraad ultimo 2013 was 3.695 woningen, waarvan 2.870 tot de kernvoorraad behoort.
- Zoals al vermeld in het voorgaande hoofdstuk is het aantal eengezinswoningen gedaald met 10 procent.
- De corporaties hebben diverse maatregelen in het woonruimteverdelingsysteem aangebracht, zoals een lotingsysteem. In de afgelopen vier jaar heeft Seyster Veste haar woningen 90 procent passend toegewezen.
- Ten behoeve van de doorstroming van ouderen heeft Seyster Veste ouderen voorrang gegeven voor een nieuwe flat in Nijenheim, waarbij woningen zijn vrijgemaakt voor andere doelgroepen.
- Ook zijn er woningen in koopgarant aangeboden.

Alles tegen elkaar afwegend constateert de commissie dat Seyster Veste aan de opgave heeft voldaan voor wat betreft het huisvesten van de primaire doelgroep.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer**

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

De prestatieovereenkomsten vermelden op dit onderdeel voornamelijk afspraken over duurzaamheid en energieprestaties.

In 2024 behoren de woningen gemiddeld over een B-label te beschikken. In de prestatieovereenkomsten 2011-2012 en 2013-2016 wordt daarbij de relatie gelegd tussen het terugdringen van het energieverbruik en het beperken van de woonlasten. Het valt de commissie op dat de discussie over huurhoogte, woonquote in relatie tot de omvang van de sociale doelgroep pas laat is opgestart bij Seyster Veste.

In 2013 voldoet circa 14 procent van de bestaande voorraad aan de gestelde norm van B-label. Seyster Veste geeft aan met name in de jaren na 2015 maatregelen ter verbetering van de energieprestaties te zullen treffen. De commissie is van mening dat de corporatie relatief laat gestart is met het verbeteren van de energieprestaties en heeft om die reden dit prestatieonderdeel lager dan de norm van de visitatiemethodiek gewaardeerd.

### **Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen**

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

In de prestatieafspraken met de gemeente zijn relatief weinig afspraken over dit prestatieveld gemaakt. Met zorginstellingen zijn er wel diverse intentieovereenkomsten gesloten, maar die bevatten geen SMART-geformuleerde afspraken. Het lijkt wel of de opgave op dit terrein nog maar weinig in beeld is. De commissie heeft deze indruk bevestigd gekregen in de gesprekken met de gemeente, de zorginstellingen en de corporaties. De meest concrete afspraken behelzen dan ook het in beeld brengen van de opgave. De commissie constateert dat Seyster Veste gesprekken heeft gevoerd met de belangrijkste belanghebbenden op dit terrein, onder meer over de huisvesting van Alzheimer patiënten. Dit heeft echter niet tot concrete projecten geleid. Wel heeft de corporatie positief gereageerd op de vraag van woongroepen en zorginstellingen voor de huisvesting van specifieke cliënten. Ook heeft Seyster Veste urgente woningzoekenden van huisvesting voorzien. De commissie constateert dat de corporatie daarmee aan de bestaande vragen van zorgaanbieders in de jaren 2010 tot en met 2013 heeft voldaan.

### **(Des-)investeren in vastgoed**

De commissie waardeert dit onderdeel met een **6,0**, voldoende maar onder de norm van de visitatiemethodiek.

In de prestatieovereenkomsten zijn afspraken opgenomen over de te bouwen woningen en te herstructureren wijken.

De afspraken in de prestatieovereenkomsten zijn vooral globaal als het gaat om de te realiseren aantallen nieuwe woningen en concreet als het gaat om de herstructurering van wijken.

Uit de prestatietabel blijkt dat Seyster Veste deels ten gevolge van veranderde economische omstandigheden, deels ten gevolge van bezwaarprocedures, niet heeft kunnen voldoen aan de opgave zoals die in 2008 en de jaren daarna zijn vastgesteld. De corporatie heeft daar afdoende over gecommuniceerd met de gemeente. De commissie ziet dat de bijstelling relatief laat heeft plaatsgevonden en pas in 2012 echt zichtbaar is geworden. Inmiddels zijn de bijgestelde plannen, zoals de flatrenovaties en de eerste fase van Kerckebosch deels in vergevorderd stadium van voorbereiding en deels in uitvoering genomen. De commissie waardeert alles tegen elkaar afwegend dit prestatieveld als voldoende.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

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

De afspraken in de prestatieovereenkomsten behelzen onderwerpen als wijkgericht werken en de deelname aan wijkteams. Seyster Veste doet meer dan deelnemen aan wijkteams en weet door haar bijdragen aan diverse wijkinitiatieven de leefbaarheid aantoonbaar te verbeteren. Voorbeelden daarvan zijn de bijdrage aan huisvesting en bemensing van een wijkinloophuis, het betrekken van bewoners in Zeist Noord, waardoor de anonimiteit in de buurt wordt tegengegaan. Ook levert Seyster Veste een bijdrage aan schoonmaak en particuliere beveiliging in die wijk, waardoor de criminaliteit is gedaald. De commissie vindt dat Seyster Veste meer doet dan gebruikelijk en heeft deze prestaties om die reden hoog gewaardeerd.

### **Overige/andere prestaties**

De commissie heeft geen overige prestaties beoordeeld.

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

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

### 4.1 De belanghebbenden van Seyster Veste

Seyster Veste heeft op haar website een belanghebbendenregister geplaatst, waarin huurdersorganisatie, gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen worden genoemd. Een aantal van hen is betrokken geweest bij zogenaamde Visie, Missie en Strategie bijeenkomsten (zie verder het hoofdstuk Governance). Met de andere belanghebbenden onderhoudt Seyster Veste relaties op tactisch en operationeel niveau. De commissie heeft met een aantal van hen gesproken.

#### Huurdersorganisatie

Bewonersvereniging Seyst (verder BV Seyst) behartigt de belangen van de huurders van Seyster Veste. De onderlinge relatie is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. BV Seyst praat mee over zaken als huurbeleid en woonlastenbeleid, de meerjarenbegroting en het ondernemingsplan. Met de raad van commissarissen voert de BV Seyst eenmaal per jaar een formeel overleg en eenmaal per jaar een informeel overleg. De BV Seyst heeft invloed op de benoeming van alle commissarissen in de raad, maar geen eigen huurdercommissarissen. In 2013 heeft er een bestuurswisseling in de BV Seyst plaatsgevonden. De bewonersorganisatie wordt financieel ondersteund door Seyster Veste en is in staat om daarmee haar deskundigheid te vergroten.

#### Gemeente

De gemeente Zeist is een belangrijke belanghebbende van Seyster Veste. Gemeente en de Zeister corporaties hebben in de loop der jaren diverse prestatieafspraken met elkaar vastgelegd. De overeenkomsten zijn niet vertaald in afzonderlijke afspraken per corporatie. In 2013 heeft de gemeente Zeist een nieuwe woonvisie ontwikkeld, waar de corporaties als een van de belanghebbenden bij betrokken zijn. Op basis van de nieuwe woonvisie zijn nieuwe prestatieafspraken gemaakt voor de periode tot 2016. Seyster Veste en de gemeente Zeist participeren beide in de Wijk Ontwikkelings Maatschappij Kerckebosch (WOM). In de WOM zijn de projectontwikkeling en uitvoering van de vernieuwing van Kerckebosch ondergebracht en dan met name de nieuwbouw van woningen en maatschappelijk vastgoed. Seyster Veste en de gemeente participeren ieder voor 50 procent in de WOM. De commissie heeft met wethouders en ambtenaren gesproken over de prestaties van Seyster Veste.

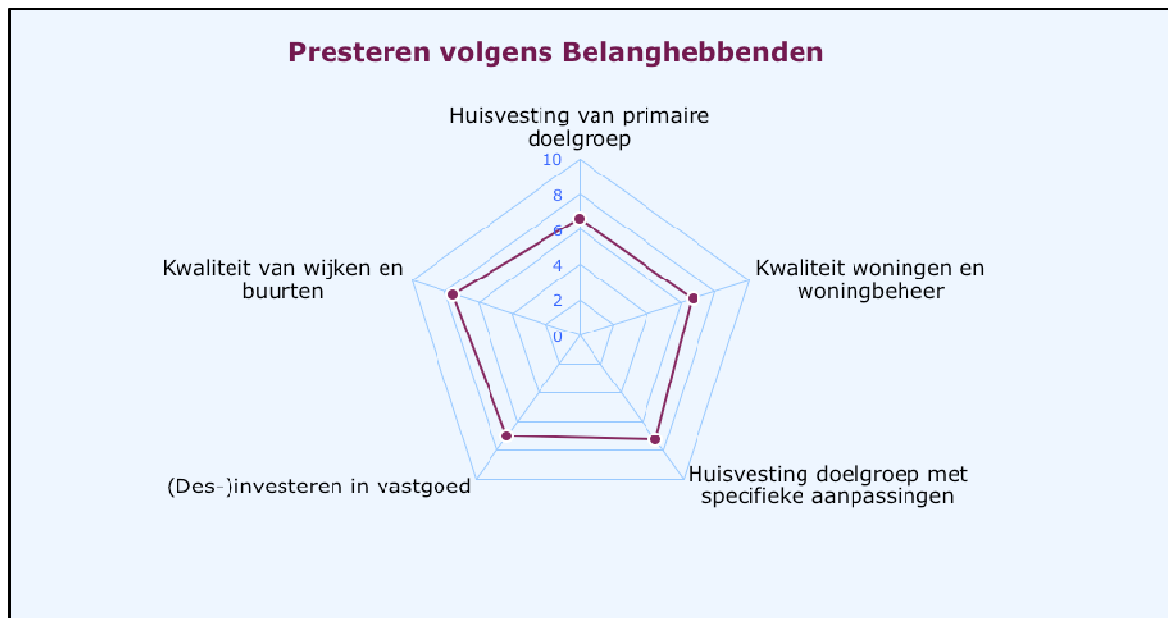
### Zorg- en Welzijnspartijen

De regio rond Zeist staat bekend als 'care valley'. Er zijn diverse zorg- en welzijnsinstellingen actief op het terrein van zorg aan mensen, jong en oud, met onder meer een lichamelijke, verstandelijke en psychische beperking. Onder hen de instellingen Abrona (voor cliënten met een verstandelijke beperking), Kwintes (onder meer crisispvang en begeleiding van mensen met een sociale of psychiatrische beperking), Meander Omnium (welzijnsinstelling) en Vitras (instelling die zorg en welzijn biedt aan jongeren, ouderen en gezinnen). De zorg- en welzijnspartijen waren tot voor kort in gesprek met gemeente en corporaties in een stuurgroep wonen, welzijn en zorg. Dat is nu een platform geworden. Zorg- en welzijnspartijen zien voor de toekomst meer noodzaak ontstaan om met gemeente en corporaties nauwer te gaan samenwerken met het oog op de decentralisatie van zorgtaken, de scheiding tussen wonen en zorg en de toenemende vergrijzing in Zeist. Bovengenoemde partijen hebben deelgenomen aan de visitatiegesprekken. De commissie heeft ondanks haar verzoek geen vertegenwoordigers van de ouderenhuisvesting gesproken.

### Overige partijen

In Zeist zijn nog twee lokale corporaties actief: de Combinatie (circa 3.500 woningen) en de RK Bouwvereniging (circa 900 woningen). De commissie heeft telefonisch gesproken met de bestuurders van deze woningcorporaties. De corporaties hebben de prestaties van Seyster Veste niet met cijfers gewaardeerd, maar wel hun visie op de verschillende onderdelen gegeven.

## 4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden	
Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	6,6
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,3
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5
<b>Gemiddelde score</b>	<b>7,0</b>

### 4.3 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort Seyster Veste een **7,0** op het Presteren volgens Belanghebbenden. De meeste waardering is er voor de activiteiten die de corporatie ontwikkelt in de wijken van Zeist. De meest kritische kanttekeningen worden gemaakt over de huisvesting van de primaire doelgroep.

#### Huisvesting van primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **6,6**, iets onder de norm van de visitatiemethodiek. De onderlinge waarderingen verschillen. Zorg- en welzijnsinstellingen hebben dit prestatieonderdeel niet gewaardeerd, omdat ze naar hun zeggen over onvoldoende inzicht in de prestaties beschikken. De huurdersvereniging acht het presteren van Seyster Veste op orde. Wel vinden zij het belangrijk dat Seyster Veste voldoende betaalbare woningen behoudt en daarbij niet alleen kijkt naar de netto huur maar ook naar de rest van de woonlasten.

De gemeente is kritischer over de prestaties van Seyster Veste op dit onderdeel. Seyster Veste doet in grote lijnen wat ze moet doen om het aandeel betaalbare woningen in stand te houden, maar het kan beter, vindt de gemeente. De gemeente refereert daarbij onder andere aan leegkomende eengezinswoningen die verkocht worden en zo niet meer beschikbaar zijn voor de doelgroep, terwijl de wachttijd voor dit type woningen 10 jaar bedraagt. De gemeente vindt dat Seyster Veste zich meer en vooral op de verhuur van woningen aan de primaire doelgroep moet richten en minder op de doorstroming en huisvesting van middeninkomens.

De corporaties tot slot vinden het huurbeleid Seyster Vester eerder zakelijk-financieel dan maatschappelijk van karakter. Seyster Veste heeft meer woningen in het hogere prijssegment dan de andere twee corporaties.

#### Kwaliteit woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **6,8**, iets onder de norm van de visitatiemethodiek. De onderlinge waarderingen verschillen niet veel. Over het algemeen vinden de belanghebbenden de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening passend bij wat verwacht mag worden bij een corporatie. De huurdersvereniging ziet dat de corporatie bezuinigingen in de bedrijfsvoering doorvoert, maar ziet dat niet terug in een lagere kwaliteit van de dienstverlening. De gemeente vindt ook dat de basiskwaliteit van de woningen en de dienstverlening van Seyster Veste op orde is, maar acht de inspanningen in het treffen van energiemaatregelen te weinig.

De overige belanghebbenden achten dit prestatieonderdeel op orde.

### **Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,3**, boven de norm van de visitatiemethodiek. De huurdersvereniging heeft geen oordeel gegeven op dit onderdeel, omdat ze daarvoor te weinig inzicht in de activiteiten van de corporatie heeft. Gemeente en zorg- en welzijnstellingen vinden dat Seyster Veste actief open staat voor woongroepen en initiatieven van klanten. Op operationeel niveau werkt Seyster Veste goed, vinden de partijen. Wel vinden ze dat Seyster Veste meer kan doen op strategisch beleidsmatig niveau. Zorginstellingen en gemeente vinden het belangrijk om samen met corporaties initiatieven te ontplooiën om de komende transitie in de zorg en de toenemende vergrijzing het hoofd te bieden. Wie daarvoor het initiatief moet nemen, is nog ongewis. Uit de gesprekken die de commissie heeft gevoerd met verschillende belanghebbenden op dit onderdeel is het in ieder geval duidelijk dat hier een groeiende opgave en dus ook kansen liggen voor Seyster Veste en de collega-corporaties.

### **(Des-)investeren in vastgoed**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,0**. De hoogste waardering komt van de huurdersorganisatie. Die is zeer te spreken over de activiteiten van Seyster Veste. Zij zien dat Seyster Veste op veel locaties actief is in de ontwikkeling van woningen. De gemeente is terughoudender in haar oordeel. Seyster Veste profileerde zich tot voor kort als een project-ontwikkende corporatie. Daarin was deze corporatie ambitieuzer dan de andere corporaties in Zeist. Ambtenaren en wethouders concluderen dat er verhoudingsgewijs bij Seyster Veste veel nieuwbouwplannen zijn gestaakt vanwege de economische omstandigheden. Daar is begrip voor, maar levert toch gemiddeld genomen een iets lagere waardering op voor dit prestatieonderdeel. De corporaties onderschrijven dit beeld. Zij zien dat in de jaren 2012-2013 bij Seyster Veste een kanteling op gang is gekomen, waarbij het imago verschuift van projectontwikkelaar naar sociale verhuurder. Zorginstellingen hebben zich onthouden van een oordeel op dit onderdeel.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,5**. De hoogste waarderingen komen van zorg- en welzijnsinstellingen. Zij vinden dat Seyster Veste een goede partner is in wijkgericht werken. Seyster Veste investeert in wijken, stelt budgetten ter beschikking en draagt bij aan buurtbemiddeling. Partijen weten dat zeer te waarderen. Partijen hebben wel zorg over de huisvesting van de 'onverbeterlijken', als mensen vanwege gedrag of wanbetaling de woning moeten verlaten, worden ze overgeplaatst naar Utrecht. Zorginstellingen vinden dat ook in Zeist opvangmogelijkheden gecreëerd moeten worden voor deze groep bewoners. Voor de toekomst zouden de zorgpartijen graag zien dat de activiteiten in de wijken gecontinueerd worden. De huurders vinden dat Seyster Veste zeer actief is in de wijkteams. Wel zien zij dat de corporatie de neiging heeft om wat 'paternalistisch' op te treden. Seyster Veste kan een houding uitstralen waaruit zij bepaalt wat goed is voor de bewoners. De gemeente tot slot heeft waardering voor de inspanningen van Seyster Veste. In de wijken is Seyster Veste een fijne samenwerkingspartner voor alle betrokken partijen.

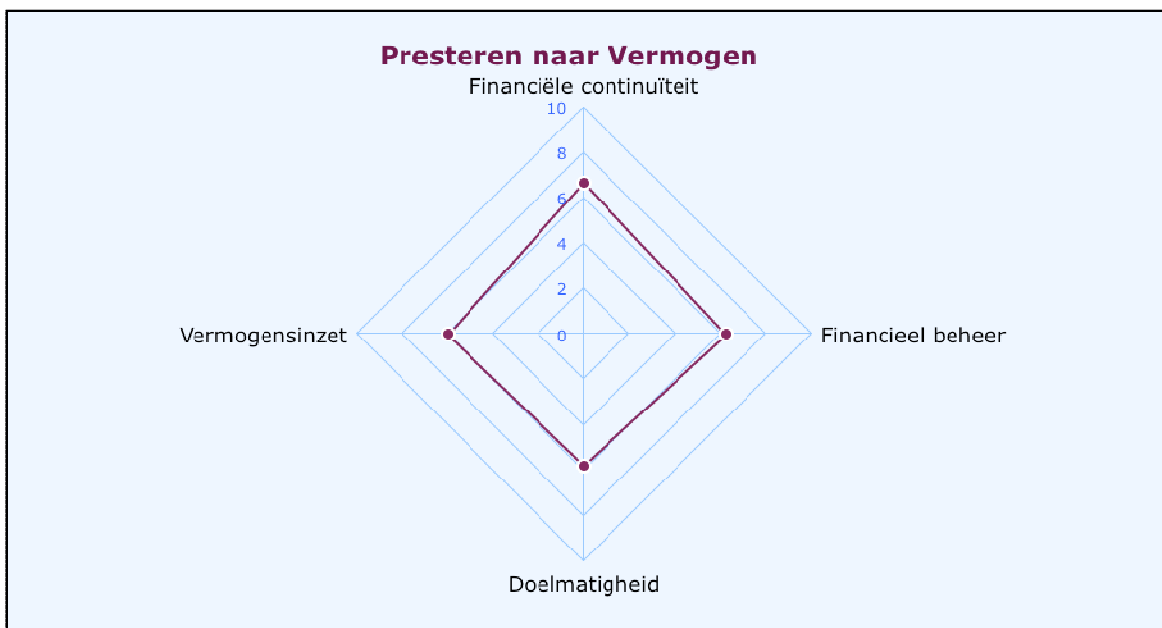
### **Overige/andere prestaties**

Er zijn geen overige/andere prestaties gewaardeerd.

## 5 Presteren naar Vermogen

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

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
Prestatievelden	Cijfer	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		<b>6,7</b>	<b>20%</b>
- Vermogenspositie	7,0		
- Liquiditeit	7,0		
- Integrale kasstroomsturing	6,0		
Financieel beheer		<b>6,3</b>	<b>20%</b>
- Planning en controlcyclus	6,0		
- Treasurymanagement	6,5		
Doelmatigheid		<b>5,8</b>	<b>20%</b>
Vermogensinzet		<b>6,0</b>	<b>40%</b>
- Visie	6,0		
- Mogelijkheden	6,0		
- Maximalisatie	6,0		
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,1</b>	

## 5.2 Conclusies en motivatie

### Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,7** gemiddeld, iets onder de norm van de visitatiemethodiek. Bij het beoordelen van de financiële continuïteit gaat het er om dat de corporatie waarborgen heeft dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen.

### Vermogenspositie

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**, conform de norm van de visitatiemethodiek. Daarbij heeft de commissie gekeken naar de vermogensdoelstelling en de gerealiseerde solvabiliteit.

Seyster Veste heeft de minimale eis voor financiële continuïteit als volgt geformuleerd: het Centraal Fonds Volkshuisvesting dient minimaal een A2-oordeel te geven aan de vermogenspositie van de corporatie. Daarnaast dient het WSW Seyster Veste jaarlijks kredietwaardig te beoordelen met de afgifte van een faciliteringsvolume voor minimaal twee jaar (interne notitie 'financieel sturingskader en risicomonitoring', 2013).

Seyster Veste heeft in 2010 een A1-oordeel gekregen. In 2011 werd in een eerste prognose een B2 oordeel afgegeven, vanwege het effect van de vele investeringsvoornemens op de vermogenspositie van Seyster Veste. In 2011 is de woningstichting gestart met het onderzoek naar het beheersen van de projectenportefeuille. In 2012 en 2013 is de projectenportefeuille definitief opgeschoond en is een aantal projecten gestopt dan wel getemporiseerd. Als gevolg daarvan heeft het Centraal Fonds Volkshuisvesting in 2011 alsnog een A2-oordeel gegeven. In 2012 en 2013 heeft Seyster Veste opnieuw de A1-status behaald.

De andere norm die de corporatie zichzelf heeft gesteld, betreft de kredietwaardigheid volgens het WSW. Ook aan deze norm heeft Seyster Veste voldaan. Het WSW heeft Seyster Veste in de afgelopen vier jaar kredietwaardig bevonden, zij het met een aantal kanttekeningen.

### Middelen (liquiditeit)

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **7,0**, conform de norm van de visitatiemethodiek. Hierbij let de commissie op het kredietwaardigheidsoordeel van het WSW en of de corporatie inzichtelijk kan maken dat het de geplande uitgaven kan betalen.

Zoals hierboven gesteld heeft het WSW Seyster Veste in de jaren 2010, 2011, 2012 en 2013 kredietwaardig verklaard. Daarbij heeft het WSW zijn zorgen uitgesproken over het investeringsvolume in de jaren 2010 en 2011, dat gekoppeld was aan de omvangrijke projectenportefeuille in die jaren. Het fonds constateerde dat de operationele kasstromen onder druk stonden, de afhankelijkheid van verkoop groot was en dat de realisatie achter bleef bij de ambities. Seyster Veste heeft in 2011 de investeringsplannen sterk bijgesteld en het financiële sturingskader verbeterd. De commissie constateert dat de corporatie dankzij het adequaat bijsturen van het investeringsprogramma haar liquiditeit op orde heeft gebracht en beoordeelt dit onderdeel derhalve op de norm. Wel acht de commissie een meer proactief beleid op het beheersen van de liquiditeit en de kasstromen mogelijk, dan Seyster Veste de laatste jaren heeft laten zien. De laatste jaren is het financiële beleid eerder reactief te kenschetsen geweest.



## **Kasstromen**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **6,0**, voldoende maar onder de norm van de visitatiemethodiek.

Daarbij heeft de commissie allereerst gekeken naar de operationele kasstromen. De commissie heeft de exploitatieresultaten, de rentedekkingsgraad en de aanwezigheid van een directe rendementseis beoordeeld. De commissie constateert dat Seyster Veste in 2010 een positief exploitatieresultaat heeft weten te behalen. In de jaren daarna hebben de resultaten zich negatief ontwikkeld. De rentedekkingsgraad is ruim boven de norm van 1,3 gebleven in de afgelopen vier jaar. Een directe rendementseis voor de investeringen heeft de commissie niet aangetroffen.

Tweede element van de beoordeling is portfoliokasstromen. De commissie heeft daarbij gekeken naar de aanwezigheid van een IRR-rendementseis gedifferentieerd naar verschillende typen vastgoed. De commissie heeft deze in de stukken niet aangetroffen. Wel voldoet Seyster Veste aan een andere norm voor wat betreft de portfoliokasstromen. De corporatie heeft haar portefeuille tegen bedrijfswaarde gewaardeerd, tien jaar vooruit.

Tot slot heeft de commissie de financieringskasstromen beoordeeld. De commissie heeft daarbij geconstateerd dat er geen specifieke investerings-/financieringsratio is vastgesteld. Seyster Veste sluit aan bij de criteria van het WSW. De commissie vindt dit uitgangspunt nogal impliciet gesteld en mist een beredeneerde keuze in ratio's die logisch passen bij de markt, het risico en de bestaande kwaliteit in de verhuurportefeuille.

Wat betreft de loan to value verhoudingen op basis van de WOZ voldoet Seyster Veste ruim aan de norm van de methodiek: deze heeft in de afgelopen visitatieperiode circa 20 procent bedraagt, volgens het CiP 2013. De norm is vastgesteld op 50 procent.

## **Financieel beheer**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,3** gemiddeld. Bij het beoordelen van het financieel beheer gaat het er om dat de corporatie haar plannen financieel goed heeft doorgerekend en dat de corporatie die financiële planning regelmatig checkt en eventueel bijstelt.

## **Financiële planning en controlecyclus**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **6,0**, voldoende.

Over het algemeen constateert de commissie dat de bedrijfsadministratie en sturingsmethodiek in grote lijnen op orde zijn. De sturing wordt wel bemoeilijkt door het werken in deelbestanden die niet altijd met elkaar lijken gekoppeld. Bij de managementinformatie over de stand bij projecten bijvoorbeeld heeft de commissie geen bestand gevonden waarin kasstroombelingen en uitgaven aan elkaar gekoppeld worden in een samenhangend informatiebestand op strategisch niveau.

De commissie constateert dan ook dat de ambities en opgave niet even transparant terug te vinden zijn geweest in de meerjarenramingen van de afgelopen vier jaar. De commissie mist bij de ramingen een strategische oriëntatie op de toekomst. De ramingen komen niet logisch voort uit het ondernemingsplan, maar lijken meer het gevolg te zijn van extrapolatie en voortschrijdend inzicht. Seyster Veste heeft haar ramingen de laatste jaren wel verbeterd, zo stelt de commissie vast.

De eerste jaarschijf bedrijfswaarde en begroting sluiten op elkaar aan. De raad van commissarissen heeft mogelijkheden om de financiële planning bij te sturen en heeft daar ook gebruik van gemaakt in de afgelopen vier jaar (zie verder het hoofdstuk Governance).

De monitoring door kwartaalrapportages is op orde; dat wil zeggen dat de rapportages op tijd beschikbaar zijn en besproken kunnen worden met de raad van commissarissen. De kwaliteit van de kwartaalrapportages kan beter. In het onderdeel besturing gaat de commissie verder op dit onderwerp in.

Het accountantsoordeel over de financiële planning en controle is kritisch maar positief. De accountant maakt daarbij de kanttekening dat planning en realisatie van activiteiten niet altijd goed op elkaar aansluiten, waardoor de voorspelbaarheid van de financiële planning minder is, dan zou kunnen.

Alles tegen elkaar afwegend acht de commissie de planning- en controlcyclus wel voldoende, maar voor verbetering vatbaar.

### **Treasury**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **6,5**. Bij treasury gaat het om het vermogensbeheer van de corporatie. De commissie heeft gekeken naar kasstromen, financieringsbehoeften en treasurystatuut.

Als eerste constateert de commissie dat Seyster Veste de kasstromen voor tien jaar in beeld heeft. Uit deze kasstroomoverzichten blijkt dat de financieringsbehoeften voor de komende tien jaar zijn onderkend.

Seyster Veste gaat zorgvuldig met treasury om. In 2013 heeft Seyster Veste een treasurystatuut opgesteld, waarin de gedragscode voor de treasuryactiviteiten is opgenomen. Aanleiding is de gewijzigde regelgeving voor de financiering van Daeb- en niet-Daebactiviteiten en het derivatengebruik. Tot die tijd maakte de corporatie jaarlijks treasuryjaarplannen, waarin de normeringen voor treasury werden vastgesteld. Deze jaarplannen waren gebaseerd op het treasurystatuut uit 2008. Deze jaarplannen zouden inzichtelijker kunnen zijn geweest, als Seyster Veste expliciet en beargumenteerd aangeeft welke wijzigingen zij heeft doorgevoerd ten opzichte van het voorgaande jaar.

In het treasurybeleid zoals Seyster Veste dat de laatste jaren heeft uitgevoerd vallen een aantal punten op.

Seyster Veste heeft in 2008 drie rentederivaten aangetrokken. De commissie stelt vast dat Seyster Veste de ontwikkeling van deze derivaten goed in beeld heeft. Sinds 2008 heeft Seyster Veste geen nieuwe derivaten aangetrokken. De commissie ziet dan ook geen risico's in dit beleid.

In het laatste kwartaal van 2013 heeft zich in de treasury een ontwikkeling voorgedaan, waardoor de kasstromen 6 miljoen euro hoger zijn uitgevallen dan begroot. De commissie vraagt zich daarom af of Seyster Veste in het treasurybeleid wel voldoende aandacht besteedt aan de risico's die leiden tot dergelijke forse afwijkingen.

Om die reden heeft de commissie dit onderdeel voldoende maar iets lager dan de norm van de visitatiemethodiek gewaardeerd.

## Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **5,8**, lager dan de norm van de visitatiemethodiek

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe	1.609	1.296	1.296
Toename netto bedrijfslasten	4,5 procent	- 6,4 procent	- 0,5 procent
Aantal vhe per fte	87	87	89
Personeelskosten per fte	76.138	68.586	66.128

Bron: CFV, *Corporatie in Perspectief 2013*

In bovenstaand schema valt op dat de netto bedrijfslasten van Seyster Veste fors boven het landelijk gemiddelde en het gemiddelde van de referentiecorporatie uitstijgt. De netto bedrijfslasten zijn gestegen in de jaren 2009 tot en met 2012, tegen de trend in die zich bij de referentiecorporatie en landelijk heeft voortgedaan. Het aantal vhe per fte is vergelijkbaar; de personeelskosten relatief hoog.

Deze cijfers vinden hun oorsprong in de gegevens van 2012.

De commissie constateert dat Seyster Veste in 2012 plannen heeft geformuleerd om te bezuinigen op de organisatiekosten. Het doel daarbij is om zoveel mogelijk middelen beschikbaar te kunnen houden voor investeringen en de kosten van de heffingen te kunnen compenseren. De corporatie heeft zich voorgenomen om 0,6 miljoen structureel te besparen op de organisatiekosten in 2014 onder meer door de personeelsformatie met 15 procent te verminderen. Begonnen is met het terugdringen van het aantal projectleiders. Daarnaast worden processen opnieuw ingericht om de doelmatigheid te vergroten. De resultaten daarvan zijn nog niet zichtbaar in het bovenstaande overzicht. Bestudering van de jaarcijfers van 2010 tot en met 2013 toont een daling aan in het aantal fte's. In 2010 was het aantal fte nog 51,6; in 2013 44,3 fte. De bruto bedrijfslasten zijn ongeveer gelijk gebleven. De commissie heeft vastgesteld dat de inhuur van externe medewerkers in 2013 circa 500.000 euro bedroeg. Ook is in 2013 de voorgenomen besparing op organisatiekosten niet gerealiseerd door de vertrekregelingen die in dat jaar zijn afgesproken. In 2014 is een daling in organisatiekosten voorzien.

Vanwege de hoge bedrijfslasten in vergelijking met de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde heeft de commissie dit prestatieonderdeel onder de norm van de visitatiemethodiek gewaardeerd.

## Vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**, voldoende.

### Visie op vermogensinzet

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **6,0**. De commissie acht de wijze waarop Seyster Veste haar vermogen beargumenteerd inzet voldoende, maar niet conform de norm. De norm van de visitatiemethodiek spreekt over een onderbouwde visie van de inzet op financiële middelen naar maatschappelijk rendement. Die heeft de commissie niet aangetroffen. Seyster Veste is de laatste jaren meer bezig geweest met het waarborgen van haar financiële continuïteit in het licht van haar eerder gemaakte investeringsplannen, dan met een maatschappelijk onderbouwde inzet van de middelen.

Een voorbeeld daarvan is het huurbeleid. De commissie heeft bijvoorbeeld geen onderbouwde keuze gezien voor een bepaalde huurband in euro's zodat laagste inkomens en huishoudens die rechten kunnen doen op huurtoeslag passend te huisvesten in de kernvoorraad.

### **Mogelijkheden verruiming vermogen**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **6,0**. De commissie constateert dat Seyster Veste de afgelopen vier jaar pogingen onderneemt om haar vermogenspositie te waarborgen en waar mogelijk te verruimen door onder meer verkoop van bestaand bezit en de laatste jaren door besparingen op de organisatiekosten. Een helder geformuleerde visie daarop in samenhang met de strategie heeft de commissie echter niet aangetroffen.

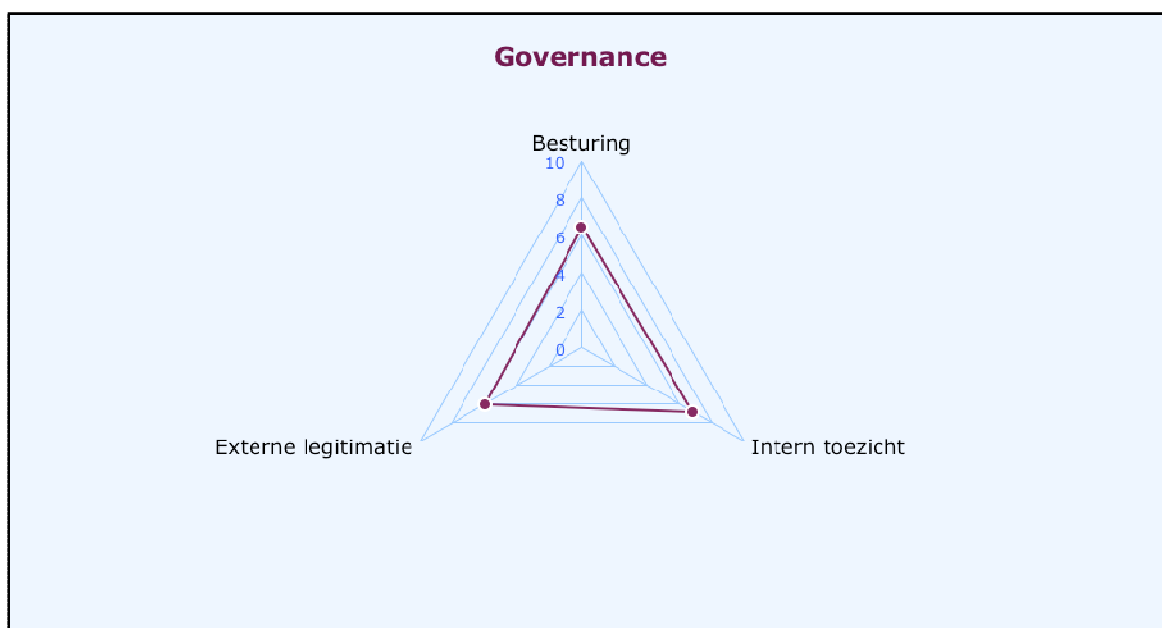
### **Maximalisatie inzet vermogen**

De commissie beoordeelt dit subonderdeel met een **6,0**. De commissie constateert dat Seyster Veste over het algemeen haar vermogen inzet ten behoeve van maatschappelijke prestaties. In de afgelopen vier jaar heeft Seyster Veste haar plannen moeten bijstellen en daarbij een aantal criteria gehanteerd. De behoefte van de markt, de capaciteit van de organisatie en de financiële mogelijkheden zijn leidend geweest bij de afwegingen om een project doorgang te laten vinden, dan wel te staken. Een expliciete maatschappelijke afweging, vanuit de betekenis voor de Zeister volkshuisvesting, heeft de commissie niet aangetroffen bij deze afwegingen. Dat is de reden waarom de commissie dit onderdeel lager dan de norm van de visitatiemethodiek heeft gewaardeerd.

## 6 Governance

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

### 6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance		
Prestatievelden	Cijfer	Cijfer
Besturing		<b>6,5</b>
- Plan	6,5	
- Check	6,0	
- Act	7,0	
Intern toezicht		<b>6,8</b>
- Functioneren RvC	8,0	
- Toetsingskader	6,0	
- Toepassing Governancecode	6,5	
Externe legitimatie		<b>6,0</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,4</b>

### 6.2 Conclusies en motivatie

#### Besturing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,5** gemiddeld. De commissie heeft hierbij de plan, check en act onderdelen van de beleidscyclus beoordeeld.

Bij *plan* beoordeelt de commissie of de corporatie over een goed en professioneel planningsproces, inclusief risicomanagement beschikt. De commissie acht dit onderdeel redelijk op orde en heeft deze met een **6,5** beoordeeld. De lagere waardering dan de norm van een 7,0 heeft te maken met het ontbreken van een heldere focus in de beleidsvorming. Opvallend is het grote aantal documenten waar Seyster Veste over beschikt. Zowel op tactisch als operationeel vlak. Ook het grote aantal doelstellingen vermeld in het ondernemingsplan springt in het oog. De onderlinge samenhang van de doelstellingen is niet zichtbaar.

Het ondernemingsplan is afgestemd op de woonvisie en de prestatieafspraken met de gemeente. Belanghebbenden hebben een rol gespeeld bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan van 2011. In 2013 is besloten om een nieuw ondernemingsplan te ontwikkelen. Ter voorbereiding op het nieuwe ondernemingsplan heeft Seyster Veste een deel van de belanghebbenden betrokken bij visie-missie-strategiebijeenkomsten. Bewonersvertegenwoordigers en gemeenteraadsleden hebben deelgenomen aan deze bijeenkomsten; zorg- en welzijnsinstellingen zijn niet uitgenodigd. De corporatie houdt regelmatig klantonderzoeken onder meer via een digitaal panel. De corporatie brengt de risico's in kaart en vermeldt deze in de jaarverslagen. Het ondernemingsplan van 2011 is gebaseerd op een door de raad van commissarissen goedgekeurde visie en is uitgewerkt in een groot aantal SMART-geformuleerde doelstellingen. Op andere terreinen zijn de doelstellingen minder expliciet en resultaatgericht geformuleerd, zoals op het terrein van wijkontwikkeling. Doelstellingen zijn daar meer operationeel dan strategisch ingegeven.

De *check* (controle) acht de commissie voldoende, maar voor verbetering vatbaar (**6,0**). Er vindt monitoring plaats maar niet op alle onderdelen of alle doelstellingen. Bij het beoordelen van de prestaties bleek dat een aantal SMART-doelstellingen uit het ondernemingsplan lastig terug te vinden zijn als jaarlijkse doelstellingen in de jaarplannen, hetgeen de monitoring in de kwartaalrapportages en de jaarverslagen bemoeilijkt. Ook de realisatie van de prestatieafspraken is nauwelijks traceerbaar in de managementrapportages. Verder constateert de commissie dat op het terrein van wijkontwikkeling weinig expliciete monitoring plaats vindt.

Voor wat betreft de *act* (bijsturing), acht de commissie de prestaties wel op orde. Dit onderdeel heeft de commissie met een **7,0** beoordeeld. Seyster Veste heeft zichtbaar en beredeneerd plannen bijgestuurd met name op het terrein van projectontwikkeling. Belanghebbenden worden adequaat geïnformeerd. De focus is met name op de projectontwikkeling geweest. Zeker daar waar het gaat om projectontwikkeling is de raad van commissarissen nauw betrokken en heeft de bestuurder regelmatig verantwoording afgelegd. De bijsturing op andere onderdelen zoals wonen en zorg, is minder zichtbaar.

### **Intern toezicht**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,8** gemiddeld. De waarderingen voor de verschillende onderdelen verschillen sterk.

Het functioneren van de raad van commissarissen beoordeelt de commissie met een **8,0**. In de afgelopen vier jaar heeft de raad een actieve rol gespeeld in Seyster Veste. Aanleiding was de projectenportefeuille die qua omvang en risico de toekomst van de corporatie ingrijpend dreigde te beïnvloeden. De raad werd daarin regelmatig verrast. Dat heeft tot meer sturingsdrang en dichte controle geleid met vooral spanning in plaats van ontspanning.

De raad heeft adequaat opgetreden in de bijsturing van de portefeuille. Ook heeft de raad maatregelen genomen om de interne organisatie van Seyster Veste op orde te houden, met name door in te grijpen in de topstructuur.

De raad is qua samenstelling en deskundigheid van hoge kwaliteit. Het valt op dat de raad geen inwoner uit Zeist in zijn midden heeft. De raad zal hier bij de komende vacature aandacht aan besteden. De cultuur binnen de raad van commissarissen is open. Zowel uit het gesprek met de commissie als uit de notulen van de raadsvergaderingen leidt de commissie af dat er ruimte is voor tegengestelde meningen en diversiteit in standpunten, hetgeen het toezicht ten goede komt. De raad is zich bewust van de verschillende rollen die hij vervult en weet daarin goed te schakelen. De raad organiseert jaarlijks bijeenkomsten waarin zelfreflectie plaatsvindt en het eigen functioneren kritisch tegen het licht wordt gehouden.

De commissie heeft het toetsingskader van de raad van commissarissen lager gewaardeerd dan de norm, met een **6,0**. De commissie heeft geen eenduidig strategisch profiel van Seyster Veste aangetroffen dat als toetsingskader dient en waarbinnen de activiteiten van de organisatie terug te voeren zijn.

Het huidige toetsingskader is voornamelijk financieel ingestoken. Dit is begrijpelijk gezien de ontwikkelingen die zich in de afgelopen vier jaar binnen Seyster Veste hebben voorgedaan. Op zich acht de commissie het toetsingskader van de raad voldoende, maar het zou breder en volkshuisvestelijker ingestoken mogen zijn.

Het toepassen van de Governancecode heeft de commissie gewaardeerd met een **6,5**, iets onder de norm van de visitatiemethodiek.

Over het algemeen past Seyster Veste de Governancecode correct toe.

Zittingstermijnen zijn op orde, de onafhankelijkheid is voldoende gewaarborgd. De corporatie wijkt af voor wat betreft de benoeming van de huurderscommissarissen. De huurdersvereniging wordt daarentegen bij alle commissarisbenoemingen betrokken. De commissie acht deze afwijking van de code aanvaardbaar.

De commissie constateert dat Seyster Veste op een aantal punten de code niet volgt of nog niet heeft ingevuld.

Zo is de verantwoording over de bemensing van de verschillende commissies niet helder terug te vinden in de jaarverslaglegging en de website.

Ander punt is de bemensing van de Wijk Ontwikkelings Maatschappij (WOM).

Gemeente en corporatie zijn beide aandeelhouders in de WOM. De WOM is verantwoordelijk voor de projectontwikkeling van Kerckebosch. Een van de toezichthouders van Seyster Veste heeft enige tijd zitting gehad in de stuurgroep van de WOM; hetgeen mogelijk tot conflicterende belangen had kunnen leiden. Die hebben zich in de praktijk overigens niet voorgedaan, voorzover de commissie dat kan beoordelen.

De commissie stelt verder vast dat de manager FEZ tevens de functie van controller vervult. Hij heeft via het controllerstatuut direct toegang tot de raad. Het statuut geeft een betrekkelijk smalle invulling van de controllerfunctie. Businesscontrolling past daar niet helemaal in. De commissie vindt het bezwaarlijk dat de functie van controller bij een manager van de afdeling is ondergebracht en had deze liever als staffunctie ingevuld gezien.

Ten slotte concludeert de commissie dat de beloning van de voormalig bestuurder van Seyster Veste zich boven de norm van de WNT bevond. Deze bestuurder heeft in 2013 afscheid genomen van Seyster Veste.

Omdat ondanks deze punten de code in grote lijnen wel wordt nageleefd, heeft de commissie dit onderdeel iets lager gewaardeerd dan de norm.

### **Externe legitimatie**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**, voldoende maar onder de norm van de visitatiemethodiek.

Op papier en digitaal is de externe verantwoording op orde. De website is helder en inzichtelijk. De jaarverslaglegging geeft grosso modo goed inzicht in de ontwikkelingen bij Seyster Veste. De commissie mist een directe koppeling met de doelstellingen uit het ondernemingsplan en de afwijkingen daarop.

Positief is dat Seyster Veste een belanghebbendenregister op de website heeft staan en een aantal belanghebbenden bij de opstelling van het huidige ondernemingsplan heeft betrokken. Sommige belanghebbenden zijn uitgenodigd om mee te praten op visie-missie-strategie bijeenkomsten. Ook op operationeel niveau, bijvoorbeeld in de wijkontwikkeling, vinden gesprekken plaats. Daarin is samenwerking en wederzijdse beïnvloeding mogelijk om tot concrete activiteiten en resultaten te komen.

De commissie heeft bij de externe legitimatie de terugkoppeling van de visie-missie-strategie bijeenkomsten naar de belanghebbenden in 2013 gemist. De corporatie geeft aan de belanghebbenden in 2014 te zullen informeren. Ook is het de commissie gebleken dat belanghebbenden geen inzicht hebben in hoe zij de beleidsvisie hebben kunnen beïnvloeden. Het nieuwe profiel van de corporatie is niet helder bij de verschillende belanghebbenden. Zo leeft bij hen nog vooral het beeld van Seyster Veste als projectontwikkelaar, terwijl juist op dat terrein de corporatie haar beleid drastisch heeft aangepast. Ten slotte zouden belanghebbenden graag gesprekken met Seyster Veste willen voeren in een open 'setting' waarbij opvattingen en ideeën op strategisch niveau worden uitgewisseld, bijvoorbeeld op het terrein van wonen en zorg.

De samenwerking met de huurdersvereniging is de laatste jaren sterk verbeterd. Voorheen werd de samenwerking gekenmerkt door miscommunicatie. Seyster Veste heeft lange tijd moeite gehad om de communicatie met de huurdersvereniging effectief in te richten. In de laatste periode van de visitatie is een geheel nieuwe huurdersvereniging ingericht. De commissie complimenteert Seyster Veste met de positieve rol die zij aan de nieuwe huurdersvereniging geeft. De huidige huurdersvereniging spreekt van een goede samenwerking. Wel heeft de corporatie nog af en toe de neiging om voor de huurders te denken in plaats van met de huurders te spreken, zo geeft de huurdersvereniging aan. Huurders hebben naar eigen zeggen geen inzicht in de financiële mogelijkheden van de corporatie om wel of niet te kunnen investeren.



De relatie met zorg- en welzijnsinstellingen op strategisch niveau kan beter. Soms worden intentieovereenkomsten beëindigd zonder dat daarvoor een duidelijke reden is. Evaluatie van bijvoorbeeld prestatieafspraken vindt niet plaats.

De commissie constateert dat de externe verantwoording op een aantal punten verbetering behoeft. Met name de afstemming en evaluatie kan beter en daarmee onderschrijft de commissie de bevindingen in het vorige visitatierapport.



## 7 Integrale scorekaart

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



## Bijlage 1 Verantwoording visitatie

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief / ratio	Documenten
Presteren naar Ambities	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarplannen en activiteitenplannen 2010, 2011, 2012, 2013 en 2014</li> <li>• Evaluatie ondernemingsplan 2009-2011</li> <li>• Ontwikkelvisie 2011</li> <li>• Rapportage MRM scab</li> <li>• Ondernemingsplan 2011-2015</li> <li>• Concept ondernemingsplan 2014</li> <li>• Jaarverslagen 2010, 2011, 2012 en 2013</li> <li>• Afdelingsplannen 2010-2014</li> <li>• Strategisch voorraadbeleid 2011</li> <li>• Beleidsnotities over Doorstroming, Huurverhoging, kwaliteit van wonen, leefbaarheid, persoonlijk wonen, tijdelijke verhuur leegstandswet, verkoopbevorderende maatregelen, wonen en energie, wonen en FEZ, wonen en zorg</li> <li>• Eigen wijkvisies: rapport centrum, rapport Den Dolder, rapport Noord, rapport Oost, rapport West.</li> <li>• Beleidsdocumenten over projectmatig werken waaronder projectenoverzichten, huurprogramma's, fasedocumenten</li> <li>• Eigen woningmarktgegevens, waaronder woningmarkt cijfers gemeente Zeist 2010, 2011 en 2013, woonbeleving Zeist</li> </ul>
Presteren naar Opgaven	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Woonvisies Zeist 2013-2015</li> <li>• Eigen notitie over woonvisie 2013-2015</li> <li>• Regionale huisvestingsverordening</li> <li>• Rapport Rigo over volkshuisvestelijke rapportages Utrechtse woningcorporaties</li> <li>• Prestatieafspraken gemeente Zeist 2005-2008, 2010, 2011-2012, 2013-2016 inclusief bijlagen</li> <li>• Convenanten Casa Confettie, experiment doorstroming, experiment loting, onrechtmatige bewoning, wonen en zorg, Zeisthuis</li> </ul>
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belanghebbendenregister</li> <li>• Documenten met opvattingen van belanghebbenden, waaronder bewonerscommissies, BV Seyst, gemeente Zeist, projectcommissies</li> <li>• Investe Bewonersblad</li> <li>• Verslagen belanghebbendebijeenkomsten</li> <li>• Verslagen Zeister corporatieoverleg</li> <li>• Onderzoeken tevredenheid, waaronder KWH, aftersales diverse projecten, Seysterpanel</li> <li>• Prestatieafspraken Abrona, Sociaal Statuut Zeist, Beter Wonen, beheerovereenkomst Beukbergen, Brugakker, CCZ, aankoop Dolderse Duinen, idem Eneco, renovatie Flat 40, overeenkomst Schaerweijde, Kerckebosch, Geroflat, Montessoriflat, Park Boswijk enzovoorts</li> </ul>
Presteren naar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaties CFV: Corporatie in Perspectief, de Continuïteitsbrief en de</li> </ul>

Vermogen	<p>Solvabiliteitsbrief 2010, 2011, 2012, 2013</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De oordeelsbrief van de minister van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief 2010, 2011, 2012 en 2013</li> <li>• Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming 2010, 2011, 2012 en 2013</li> <li>• Kwartaalrapportages 2010, 2011, 2012 en 2013</li> <li>• Strategievizies, verslagen Heidagen met RVC en MT</li> <li>• Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's,</li> <li>• Managementletters van de accountant 2010, 291, 2912 en 2013</li> <li>• Verslagen en brieven van de accountant 2010, 2011, 2012</li> <li>• Controllerreglement</li> <li>• Treasurystatuut 2008 en 2013</li> <li>• Treasuryjaarplannen 2012 en 2014</li> <li>• Verdelingsaandachtsgebieden Bestuurders en MT 2013</li> <li>• Bestuurs -en MT statuut 2013</li> <li>• Interne organisatiestukken, waaronder MTO's, interne werkprocessen, interne procedures en opleidingen</li> </ul>
Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brieven minister VROM/WWI over staatssteunregeling, verkoop, koopgarant, ontheffing 90 procentregeling 2011, 2012 en 2013</li> <li>• Agenda en notulen vergaderingen RvC 2010, 2011, 2012 en 2013</li> <li>• Profielschets van de raad van commissarissen,</li> <li>• Zelfevaluatie RvC 2010, 2011, 2012 en 2013</li> <li>• Toepassing Governancecode via checklist</li> <li>• Visitatierapport 2010</li> </ul>

## Geïnterviewde personen

### Raad van commissarissen

- De heer M. Frank (voorzitter)
- Mevrouw C. Schippers
- Mevrouw J. Gravendeel
- De heer F. Van Beek

### Directeur/bestuurder

- De heer R. Wassenberg

### Managementteam

- De heer P. Hersevoort
- De heer F. Hulshoff

### Huurdersvereniging BV Seyst

- Mevrouw L. In 't Hout
- De heer J. Verdonk
- De heer R. De Wit

### Gemeente Zeist

- Mevrouw J. Leenders (wethouder)
- Mevrouw E. Lock (beleidsambtenaar)
- De heer H. de Wilde (beleidsambtenaar)

#### Zorg- en welzijnsinstellingen

- De heer M. Jansen (Abrona)
- De heer B. Van Eijk (Kwintes West)
- Mevrouw A. Glissenaar (Meander Omnium)
- De heer E. Hagen (Meander Omnium)
- De heer B. Winters (Vitras)

#### **Telefonische interviews**

- Mevrouw J. Verbeek (wethouder Zeist)
- De heer W. de Bruin (De Kombinatie)
- De heer C. Schuurmans (RK Woningbouwvereniging)





## **Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen**

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

## Voorzitter

### Ir. C.J. Noort (Kees)



#### Korte kennismaking

Op dit moment werk ik als Project Risk Auditor bij ARCADIS, een internationaal ingenieurs- en adviesbureau. Ik richt me daarbij op de kwaliteit van de organisatie, de governancestructuur, de kwaliteit in contracten en externe risico's van projecten in de verschillende landen waar ARCADIS actief is. Daarvoor heb ik in de corporatiesector gewerkt, waaronder als directeur bij een Leidse woningcorporatie. Ik ben voorzitter van de raad van commissarissen bij een woningbouwcorporatie in Sassenheim. Als consultant houd ik me bezig met opdrachten rond de bedrijfsvoering van corporaties. Een van de aandachtspunten is kostenbesparing van het woningbeheer. Ik vind verbindingen tussen verschillende partijen van groot belang.

#### Visitaties

Bij visitaties let ik op de schakel tussen ambities en opgaven en de realisatie van de ambities. Met andere woorden: wat betekenen de ambities voor de kwaliteit van de huidige organisatie en hoe dragen de gerealiseerde prestaties bij aan het halen van de opgave? Effectiviteit, maar ook efficiency zijn daarbij belangrijke aandachtspunten. De kwaliteit van de relaties met belanghebbenden is een andere invalshoek. Hoe ziet dat er dan in de praktijk uit? Is een corporatie werkelijk extern georiënteerd, of is ze in de praktijk toch naar binnen gericht? Tot slot let ik vanuit mijn kennis als toezichthouder op de kwaliteit van de governance. Ik kijk naar de transparantie van de organisatie en kijk hoe het toezichtkader in de praktijk is vormgegeven. Visitaties vind ik belangrijk vanwege de bijdrage die zij kunnen leveren aan de verbetering van de sector.

#### Reeds gevisiteerd

- 2006 Woongood Zeeuws-Vlaanderen, Terneuzen
- 2007 Stichting Woningbouw Harmonisch Leve, Lelystad
- 2007 Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken, Breukelen
- 2007 Woningstichting De Groene Waarden, Gorssel
- 2008 Welkom Bolsward, Bolsward
- 2008 Wonen Delden, Delden
- 2008 Woningstichting Ouder-Amstel, Ouderkerk aan de Amstel
- 2009 Vieya, Dongen
- 2009 Woningstichting Talma, Hoogezand
- 2010 Woningbelang Valkenswaard, Valkenswaard
- 2012 Brabantse Waard, Zevenbergen
- 2012 Stichting Accolade, Heerenveen
- 2013 FidesWonen, Middelharnis
- 2014 Woningstichting Putten, Putten
- 2014 Seyster Veste, Zeist

### Specifieke deskundigheid

- Kennis van vastgoed, contractvorming, bedrijfsvoering en governance
- Publicaties op het gebied van professioneel opdrachtgeverschap bij corporaties en hoe samenwerkingsafspraken met partners leiden tot de huisvesting van lage en middeninkomens.

### Kort CV

- Geboren in 1951
- Opleiding: TU Bouwkunde en diverse leergangen
- 1991-2001 Directeur woningcorporatie De Goede Woning Leiden en later woningcorporatie Zijl en Vliet
- 2001-2002 Senior consultant wonen en zorg bij BOAG Rotterdam
- 2003-2008 Adviseur bij PRC, op het gebied van vastgoedmanagement, bedrijfsvoering, contractvorming en draagvlakmeting
- 2009-heden Partner ARCADIS (na overname van PRC),  
2013-heden International Project Risk Auditor

### Nevenfuncties

- 2006-heden Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Vooruitgang te Sassenheim

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/kees-noort/1b/a40/bb7>



**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Seyster Veste te Zeist

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier jaar ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

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

Naam : de heer ir. C.J. Noort

Geboortedatum : 13-05-1951

Handtekening : 

Datum : 7 februari 2014

## Algemeen commissielid

### E. Wiersma MPM (Eelke)



#### Korte kennismaking

De corporatiesector heb ik leren kennen in de periode dat ik werkte als directeur van Fokus. Fokus werkt door het hele land en ontwikkelde in samenwerking met gemeenten en corporaties initiatieven, waar mensen met een ernstige handicap zo zelfstandig mogelijk wonen. Ook in mijn latere werk kwam ik veel met corporaties in aanraking, op het snijvlak van wonen, welzijn en zorg. In die periode ben ik als commissaris aangesteld bij corporaties in Oldenzaal en Enschede, zodat mijn kennis van de branche zich verder heeft verbreed. Inmiddels werk ik als manager bij de GGD en houd me daar bezig met jeugdgezondheidszorg en openbare geestelijke gezondheidszorg. In mijn werk kom ik daarbij regelmatig met corporaties in contact, bijvoorbeeld als het gaat om multiprobleemgezinnen of overlastkwesaties. Ik ben sinds 2011 weer actief als toezichthouder bij een Groningse corporatie. Tevens ben ik bestuurslid van een wijkvereniging, als bestuurslid betrokken bij opbouwwerk en doe ik vrijwilligerswerk in de gemeente Groningen. Ook daar maak ik gebruik van mijn kennis van het lokaal gezondheidsbeleid en participatiebeleid (WMO). Mijn opleiding op sociaal maatschappelijk vlak heb ik aangevuld met een bestuurskundige opleiding.

#### Visitaties

Als visitator neem ik kennis van de sector, kennis van welzijn en zorg en van het visiteren mee. Ik ben auditor bij Perspekt, een organisatie die zich bezighoudt met kwaliteitsmetingen bij zorginstellingen. Ik richt me bij visitaties op onderwerpen die te maken hebben met wonen, zorg en leefbaarheid. Mijn focus verbreedt zich naar Governance. Daarnaast vind ik het belangrijk dat corporaties goed samenwerken met andere organisaties zodat er draagvlak ontstaat. Visitaties zijn een vorm van verantwoording, maar hebben meerwaarde in mijn ogen als een corporatie de gelegenheid grijpt om ze in te zetten als leer- en verbeterinstrument.

#### Reeds gevisiteerd

2004 Woningstichting De Wieren, Sneek  
2006 Stichting Bevo Woningbeheer, Gorinchem  
2010 Woningstichting De Goede Woning, Apeldoorn  
2013 Woningstichting Leusden, Leusden  
2014 Seyster Veste, Zeist

#### Specifieke deskundigheid

- Kennis van wonen, zorg en welzijn
- Ervaring en kennis Governance
- Management

### Kort CV

- Geboren in 1952
- Opleiding: Farmacie (tot en met kandidaats), Hoger Management (HBO Bedrijfskunde), leergang Jeugdgezondheidszorg en Bestuurskunde
- 1981-1993 Directeur Stichting Fokus
- 1993-2004 Directeur Stichting Sociaal Pedagogische Dienst Twente (nu MEE Twente)
- 2004-heden Manager GGD jeugdgezondheidszorg en openbare geestelijke gezondheidszorg (OGGZ)

### Nevenfuncties

- Diverse nevenfuncties in welzijn en zorg
- 1996-1998 Lid raad van toezicht Eigen Haard te Enschede
- 1999-2005 Lid raad van commissarissen WBO te Oldenzaal
- 2006-heden Auditor Perspekt
- 2006-heden Bestuurslid STIEL (opbouw- en vrijwilligerswerk)
- 2008-heden Bestuurslid wijkcommissie in Groningen
- 2011-heden Lid Raad van commissarissen Wierden en Borgen te Bedum

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/eelke-wiersma/20/77a/60a>





**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

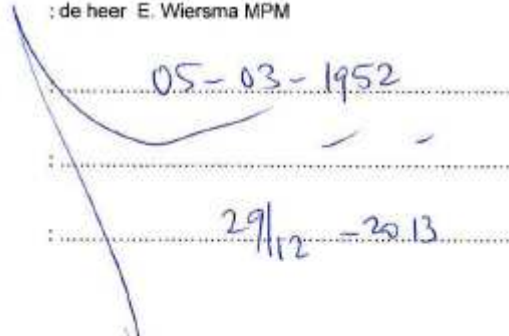
Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Seyster Veste te Zeist

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier jaar ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

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

Naam : de heer E. Wiersma MPM  
Geboortedatum : 05-03-1952  
Handtekening :   
Datum : 29/12-2013

## Secretaris

### C.M.F. Bomhof MOC (Carry)



#### Korte kennismaking

Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector. Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties. Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar meer op samenwerking en verandering gerichte activiteiten. Daarnaast houd ik me bezig met publicaties over de ontwikkelingen bij woningcorporaties.

#### Visitaties

Sinds 2003 werk ik voor Raeflex: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitator. Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitator let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied.

Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

#### Reeds gevisiteerd

- 2005 Com.wonen, Rotterdam
- 2007 Com.wonen (Midterm Review), Rotterdam
- 2007 Pantein Wonen, Sint Anthonis
- 2007 Woningstichting De Groene Waarden, Gorssel
- 2008 ProWonen, Borculo
- 2008 Wonen Delden, Delden
- 2009 Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam, Monnickendam
- 2009 Goed Wonen, Gemert
- 2009 Wooncompagnie, Hoorn
- 2009 Woonwaard, Alkmaar
- 2010 IntermarisHoeksteen, Hoorn
- 2010 Rondom Wonen, Pijnacker
- 2010 SIB Woonservice, Veenendaal

2010 Stichting Mooiland, Wageningen  
2010 Stichting Woonservice Urbanus, Belfeld  
2010 Woningstichting Kessel, Kessel  
2010 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel  
2010 Woningstichting Roermond, Roermond  
2010 Woningstichting St. Joseph, Stramproy  
2010 Woningvereniging Nederweert, Nederweert  
2010 Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf  
2011 Goed Wonen, Benschop  
2011 Stichting PeelRand Wonen, Boekel  
2011 Stichting Poort6, Gorinchem  
2011 Vieya (Midterm Review), Dongen  
2011 Woningbouwvereniging Patrimonium, Barendrecht  
2011 Woningstichting Lopik, Lopik  
2011 Woningstichting Wittem, Mechelen  
2011 Woningstichting Woensdrecht, Woensdrecht  
2011 Woonzorg Nederland, Amstelveen  
2012 Lyaemer Wonen, Lemmer  
2012 Valburg (Midterm Review), Zetten  
2012 VitaalWonen, Limbricht  
2012 Wonen Delden, Delden  
2012 Woningstichting Naarden, Naarden  
2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam  
2012 Goed Wonen (Midterm Review), Gemert  
2013 BrabantWonen, Oss  
2013 WoonFriesland, Grou  
2014 Woningstichting Maasdriel, Kerkdriel  
2014 Christelijke Woonstichting Patrimonium, Urk  
2014 Seyster Veste, Zeist  
2014 Woonconcept, Meppel  
2014 Stichting Woningbeheer De Vooruitgang, Volendam  
2014 de Sleutels, Leiden

#### Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Brede ervaring als visitator en secretaris
- Uitstekende schrijfvaardigheid

#### Kort CV

- Geboren in 1958
- Opleiding: Kandidaats Franse taal- en letterkunde, doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond) en master Organisatiecoaching
- 1980-1984 Bestuurslid SSH-VU
- 1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere
- 1995-heden Eigen adviespraktijk gericht op strategie, communicatie en coaching

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/carrybomhof>

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Seyster Veste te Zeist

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier jaar ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

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

Naam : mevrouw C.M.F. Bomhof MOC

Geboortedatum : 2 juli 1950

Handtekening : 

Datum : 6 januari 2014



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

#### ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Seyster Veste

Jaar visitatie : 2014

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

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Seyster Veste hebben.

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

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 21 mei 2014

Handtekening

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'W' followed by a horizontal line and a vertical stroke at the end.



## Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

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

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

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

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

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





## Bijlage 4 Definities

### Aftoppingsgrenzen

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

### Balanced Scorecard

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

### Bedrijfslasten

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

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

### Bedrijfswaarde

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

### Continuïteitsoordeel

De corporaties kunnen de volgende oordelen ontvangen:

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

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

## **Eigen vermogen**

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

## **Leningenportefeuille**

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

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

## **Netto bedrijfslasten**

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

## **Netto kasstroom**

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

## **Onderhoudskosten**

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

## **Rentedekkingsgraad**

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

## **Rentelasten op leningenportefeuille**

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

## Schuldverdienratio

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

## Solvabiliteit

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

## Vermogensovermaat

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

## Volkshuisvestelijk vermogen

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

## Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

## Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

## **WMO**

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

## **WOZ-waarde**

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

*(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)*

## Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013																								
<b>Huisvesten van primaire doelgroep</b>	Waardering: <b>6,5</b>	Waardering: <b>7,0</b>																								
	<p>In 2011 heeft Seyster Veste Het ondernemingsplan 'Thuis in Zeist' vastgesteld. Daarvoor vigeerde het ondernemings-plan 'Maatschappelijk ondernemen – Keuzes maken onze toekomst 2006-2009'. In dit overzicht zijn de ambities afkomstig uit het ondernemingsplan van 2011, aangevuld met ambities die zijn te herleiden uit de jaarplannen en activiteitenoverzichten.</p>	<p>Er zijn in deze visitatieperiode diverse prestatieafspraken van kracht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestatieafspraken Volkshuisvesting regio Utrecht 2005-2015</li> <li>• Prestatieovereenkomst Zeist 2005-2008 verlengd tot 1 januari 2011</li> <li>• Prestatieovereenkomst Zeist 2011-2012</li> <li>• Prestatieovereenkomst Zeist 2013-2016</li> </ul> <p>In deze tabel is met name ingezoomd op de prestatieovereenkomsten die gelden voor de gemeente Zeist</p>																								
<p><b>Beschikbaarheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kernvoorraad(beleid)</li> <li>• differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau</li> <li>• passend toewijzen en tegengaan woonfraude</li> <li>• keuzevrijheid voor de doelgroep</li> </ul> <p>Uit CIP 2013: Samenstelling bezit</p> <table border="1" data-bbox="165 1029 927 1209"> <thead> <tr> <th>Type bezit in %</th> <th>corporatie</th> <th>referentiecorp</th> <th>landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EGW</td> <td>28,8</td> <td>33,7</td> <td>42,4</td> </tr> <tr> <td>MGW z lift 1-4</td> <td>27,1</td> <td>28,8</td> <td>26,2</td> </tr> <tr> <td>MGW met lift</td> <td>15,0</td> <td>13,5</td> <td>14,1</td> </tr> <tr> <td>hoogbouw</td> <td>29,1</td> <td>13,6</td> <td>11,5</td> </tr> <tr> <td>onzelfstandig</td> <td>0,1</td> <td>10,5</td> <td>5,8</td> </tr> </tbody> </table> <p>Omvang bezit 2010: 4133 2011: 4137 2012: 4103 2013: 4074</p>	Type bezit in %	corporatie	referentiecorp	landelijk	EGW	28,8	33,7	42,4	MGW z lift 1-4	27,1	28,8	26,2	MGW met lift	15,0	13,5	14,1	hoogbouw	29,1	13,6	11,5	onzelfstandig	0,1	10,5	5,8	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• speerpunt: toegang tot woningmarkt:</li> <li>• omvang toenemen of gelijk blijven (4127 woningen)</li> <li>• aantal EGW neemt toe of blijft gelijk (&gt;1.265)</li> <li>• aantal MGW neemt toe of blijft gelijk (&gt;2.862)</li> <li>• jaarlijks monitoren via SVB en bijsturen</li> <li>• slaagkans verhogen (wachttijd verkorten) in 2015 2% met t.o.v. 2011</li> <li>• experimenten opzetten slaagkans vergroten</li> <li>• regelgeving bijsturen tijdens woonvisie</li> </ul> <p><u>Begroting 2012</u> Opstellen plan van aanpak scheef wonen</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2005-2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inzetten op vergroten doorstroming door het tegengaan van scheefwonen</li> <li>• verbeteren positie starters</li> <li>• aantal egw blijft gelijk (&gt;1.265)</li> <li>• omvang kernvoorraad tussentijds evalueren (krimp mogelijk geacht tot 7390 woningen in 2008)</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u> drie soorten starters:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• huurmarkt tot 23 jaar</li> <li>• huurmarkt, 23-30 jaar</li> <li>• koopmarkt, alle leeftijden</li> <li>• corporaties vergroten slaagkans voor starters door alternatieven in woonruimteverdeling te onderzoeken.</li> <li>• vrijkomend aanbod van woningen voor jongeren met huur tot huur-</li> </ul>
Type bezit in %	corporatie	referentiecorp	landelijk																							
EGW	28,8	33,7	42,4																							
MGW z lift 1-4	27,1	28,8	26,2																							
MGW met lift	15,0	13,5	14,1																							
hoogbouw	29,1	13,6	11,5																							
onzelfstandig	0,1	10,5	5,8																							

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013																																
<p><u>Aantal eengezinswoningen sociaal</u> 2010: 1.192 woningen 2011: 1.192 woningen 2012: 1.157 woningen 2013: 1.040 woningen</p> <p><u>Mutatiegraad:</u> 2010: 9,5 2011: 8,6 2012: 9,1 (149 woningen) 2013: 325 woningen verhuurd, waarvan 173 woningen via Woningnet</p> <p><u>Aantal woningzoekenden:</u> 2010: 2.537 actieve woningzoekenden uit Zeist 2011: 1.916 actieve woningzoekenden uit Zeist 2012: 3.494 actieve woningzoekenden uit Zeist 2013: circa 2.000 actieve woningzoekenden uit Zeist</p> <p><u>Wachttijd:</u> 2010: 6,86 jaar bovenwoning – 10 jaar egzwoning 2011: 5,9 jaar –bovenwoning – 10 jaar egzwoning 2012: 5,4 jaar-flat; 10 jaar egzwoning 2013: 5,4 – appartement; 9,4 jaar egzwoning</p> <p><u>Slaagkans:</u> 2010: geen gegevens bekend</p> <table border="1" data-bbox="165 1062 741 1315"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>tot 23</td> <td>3,0%</td> <td>1,4%</td> <td>2,2%</td> </tr> <tr> <td>23 - 34</td> <td>2,6%</td> <td>3,8%</td> <td>5,1%</td> </tr> <tr> <td>35 - 44</td> <td>3,1%</td> <td>5,7%</td> <td>3,0%</td> </tr> <tr> <td>45 - 54</td> <td>3,1%</td> <td>3,4%</td> <td>3,9%</td> </tr> <tr> <td>55 - 64</td> <td>4,9%</td> <td>4,4%</td> <td>9,5%</td> </tr> <tr> <td>65 plus</td> <td>7,8%</td> <td>15,0%</td> <td>10,6%</td> </tr> <tr> <td>totaal</td> <td>2,9%</td> <td>3,9%</td> <td>4,5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>bron: Rapportage Woningnet <u>eigen vermelding</u> Seyster Veste: slaagkans is geen prestatieafpraak geworden, niet actief op gestuurd.</p>		2011	2012	2013	tot 23	3,0%	1,4%	2,2%	23 - 34	2,6%	3,8%	5,1%	35 - 44	3,1%	5,7%	3,0%	45 - 54	3,1%	3,4%	3,9%	55 - 64	4,9%	4,4%	9,5%	65 plus	7,8%	15,0%	10,6%	totaal	2,9%	3,9%	4,5%		<p>toeslaggrens monitoren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MGE inzetten.</li> <li>• onderzoek naar verhuismotieven van starters die gemeente verlaten.</li> <li>• positie doorstarters (tot 30 jaar) verbeteren door aansluiting bij regionale regeling, waarbij deze doorstarters inschrijfduur behouden.</li> <li>• onderzoek naar stimuleren doorstroming ouderen.</li> <li>• gezamenlijke aanpak woonfraude.</li> <li>• omvang sociale huurwoningen corporaties 6500 woningen (tot aan huurtoeslaggrens), waarvan 50 % in kernvoorraad (goedkoop en betaalbaar)</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u> drie doelgroepen centraal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• starters</li> <li>• middeninkomens</li> <li>• groep die behoefte heeft aan levensloopbestendig wonen</li> </ul> <p><i>Starters en spoedzoekers:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maximaal 25 woningen per jaar verloten (ruimte om tot 50 te gaan); egzwoningen en woningen voor ouderen worden niet verloot</li> </ul> <p><i>Middeninkomens</i> (tussen € 34.229 en € 45.882)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• woningen beschikbaar stellen met MGE specifiek voor middeninkomens die sociale huurwoning achterlaten om doorstroming te bevorderen.</li> <li>• verder deel voorraad labelen als vrije sector woning voor midden-</li> </ul>
	2011	2012	2013																															
tot 23	3,0%	1,4%	2,2%																															
23 - 34	2,6%	3,8%	5,1%																															
35 - 44	3,1%	5,7%	3,0%																															
45 - 54	3,1%	3,4%	3,9%																															
55 - 64	4,9%	4,4%	9,5%																															
65 plus	7,8%	15,0%	10,6%																															
totaal	2,9%	3,9%	4,5%																															

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<p><u>Toewijzing 2009-2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passend 90% (referentiecorporatie 87,2%; landelijk 84,4%)</li> <li>• Te duur 8,4% (referentiecorporatie 9,8%; landelijk 12,7%)</li> <li>• Te goedkoop 1,6% (referentiecorporatie 3,0%; landelijk 2,9%)</li> </ul> <p>(Bron: CiP 2013)</p> <p><u>Jaarverslag 2013</u> 26 woningen naar vrije sector gebracht, in overeenstemming met uitkomsten onderzoek naar vraag vrije sectorwoningen. Doorstromingsbevorderende maatregelen getroffen door 55 plussers uit egzwoning Zeist West voorrang te geven op verbouwd appartement De Grift (voorheen flat 40 in Nijenheim) Woningen verloot onder starters Huurders uit Kerckebosch voorrang gegeven bij verhuizing naar 't Hof en De Grift Vorrangsregeling voor 55 plussers ingevoerd die verhuizen van egz woning naar 55 plus woning Leegstaande woningen tot sloop of werkzaamheden tijdelijk verhuurd</p> <p><u>Jaarverslag 2012:</u> Lotingsstelsel voorbereid, implementatie in 2013 Onderzoek laten doen in opdracht van 3 Zeister corporaties naar markt vrije sector huurwoningen: er is ruimte voor toevoeging van 20 woningen in dit segment.</p> <p><u>eigen vermelding Seyster Veste :</u> sinds 2011 bestuurlijk en ambtelijk overleg over experimenten lokaal maatwerk en doorstroming</p> <p><u>Jaarverslag 2010</u> Project opgeleverd Dolderse Duinen: 47 EGW in sociale huur met 600 reacties; Tijdelijke verhuur leegkomende woningen Kerckebosch Voor het eerst twee woningen via verloting in studentenflat Casa Confetti ter beschikking gesteld aan studenten uit Zeist</p> <p><u>eigen vermelding Seyster Veste :</u> sinds 2010 jaarlijkse verloting twee woningen Casa Confetti</p>		<p>inkomens</p> <p><i>Omvang sociale voorraad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (aandeel bezit Seyster Veste 46% voorraad)</li> <li>• omvang sociale huurvoorraad behouden; 6.500 woningen (Seyster Veste 2.990 woningen)</li> <li>• kernvoorraad daalt niet onder de 50% totale voorraad = 3.250 woningen (Seyster Veste 1495 woningen)</li> <li>• aandeel EGW niet onder de 25% totale voorraad sociale huurwoningen (Seyster Veste minimaal 748 woningen)</li> </ul>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013																																																									
<p>eigen vermelding <u>Seyster Veste t.a.v. PvA scheefwonen</u>: ingezette instrumenten tegen scheefwonen vanaf 2011 is aanbod vrije sector vergroot, aanbod goedkope koopwoningen met MGE en sinds 2013 inkomensafhankelijke huurverhoging</p>																																																											
<p><b>Betaalbaarheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• huurprijsbeleid</li> <li>• huur-inkomenverhouding</li> <li>• overige woonlasten</li> </ul> <p>Uit <u>jaarverslagen 2013</u>)</p> <table border="1" data-bbox="168 635 891 983"> <thead> <tr> <th>prijssegmenten</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kernvoorraad Tot tweede huurtoeslaggrens € 574,35 (prijsspeil 2013)</td> <td>3177</td> <td>3143</td> <td>2999</td> <td>2870</td> </tr> <tr> <td>Duur van € 574,35 tot € 681,02 (prijsspeil 2013)</td> <td>689</td> <td>682</td> <td>751</td> <td>825</td> </tr> <tr> <td>Vrije sector boven € 681,02 (prijsspeil 2013)</td> <td>267</td> <td>312</td> <td>353</td> <td>379</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal woningen</td> <td>4.133</td> <td>4.137</td> <td>4.103</td> <td>4074</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Jaarverslagen en begrotingen</u></p> <table border="1" data-bbox="168 1042 902 1102"> <thead> <tr> <th>huurverhoging</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>1,2%</td> <td>1,3 %</td> <td>2,3%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="168 1129 902 1222"> <thead> <tr> <th>huurachterstand</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zittende huurders</td> <td>0,50%</td> <td>0,71%</td> <td>0,73%</td> <td>0,84</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Max redelijke huurprijs</u> 2010: 74 % 2011: 75 % 2012: 76 % 2013: 67 % (incl. schaarstepunten; excl. schaarstepunten 77 %)</p>	prijssegmenten	2010	2011	2012	2013	Kernvoorraad Tot tweede huurtoeslaggrens € 574,35 (prijsspeil 2013)	3177	3143	2999	2870	Duur van € 574,35 tot € 681,02 (prijsspeil 2013)	689	682	751	825	Vrije sector boven € 681,02 (prijsspeil 2013)	267	312	353	379	Totaal aantal woningen	4.133	4.137	4.103	4074	huurverhoging	2010	2011	2012	2013		1,2%	1,3 %	2,3%	4%	huurachterstand	2010	2011	2012	2013	Zittende huurders	0,50%	0,71%	0,73%	0,84	<p>Uit ondernemingsplan 2011-2015</p> <table border="1" data-bbox="958 520 1429 900"> <thead> <tr> <th>prijssegmenten</th> <th>In 2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sociale huurwoningen (tot aan huurtoeslaggrens)</td> <td>&gt; 2.627</td> </tr> <tr> <td>Kernvoorraad (goedkoop en betaalbaar)</td> <td>&gt; 1773</td> </tr> <tr> <td>Betalbare voorraad</td> <td>345-765</td> </tr> <tr> <td>Vrije sector huur</td> <td>325-1.215</td> </tr> <tr> <td>Totaal aantal woningen</td> <td>&gt; 4.127</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• marktgericht huurbeleid aansluiten bij kwaliteit woning:</li> <li>• nieuw huurbeleid in 2011 en jaarlijks bijstellen/actualiseren</li> <li>• streefhuur 92% mrrh</li> <li>• nieuwbouw huurbeleid:</li> <li>• 25% vrije sector en 75% sociale huur</li> <li>• 10 % nieuwbouw is ten behoeve van vernieuwing kernvoorraad</li> <li>• 10 % nieuwbouw is ten behoeve van verkoop goedkope woningen tot € 130.000 (voorrang aan huurders)</li> <li>• 10 % nieuwbouw is ten behoeve van verkoop middeldure huurwoningen tot € 250.000 (voorrang aan huurders)</li> </ul>	prijssegmenten	In 2024	Sociale huurwoningen (tot aan huurtoeslaggrens)	> 2.627	Kernvoorraad (goedkoop en betaalbaar)	> 1773	Betalbare voorraad	345-765	Vrije sector huur	325-1.215	Totaal aantal woningen	> 4.127	<p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u> Gemeente hanteert voor woningen in goedkope segment (huur en koop) aangepaste grondprijzen, corporaties handhaven woningen die met deze grondprijzen zijn ontwikkeld minimaal tien jaar in goedkope segment</p> <p>Goedkope segment behelst kern-voorraad (goedkoop en betaalbaar, def CiP)</p>
prijssegmenten	2010	2011	2012	2013																																																							
Kernvoorraad Tot tweede huurtoeslaggrens € 574,35 (prijsspeil 2013)	3177	3143	2999	2870																																																							
Duur van € 574,35 tot € 681,02 (prijsspeil 2013)	689	682	751	825																																																							
Vrije sector boven € 681,02 (prijsspeil 2013)	267	312	353	379																																																							
Totaal aantal woningen	4.133	4.137	4.103	4074																																																							
huurverhoging	2010	2011	2012	2013																																																							
	1,2%	1,3 %	2,3%	4%																																																							
huurachterstand	2010	2011	2012	2013																																																							
Zittende huurders	0,50%	0,71%	0,73%	0,84																																																							
prijssegmenten	In 2024																																																										
Sociale huurwoningen (tot aan huurtoeslaggrens)	> 2.627																																																										
Kernvoorraad (goedkoop en betaalbaar)	> 1773																																																										
Betalbare voorraad	345-765																																																										
Vrije sector huur	325-1.215																																																										
Totaal aantal woningen	> 4.127																																																										




Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<p>gem. aantal punten Daeb (151, vs 135 (refcorp) en 140 landelijk) <u>Jaarverslag 2012:</u> Huurbeleid herzien aan de hand van kwaliteitsindicatoren en vervolgens prijs-kwaliteitverhouding; verhoging gedifferentieerd toegepast.</p>		
<p><b>Bevorderen eigen woningbezit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoop woningen</li> <li>• Tussenvormen</li> </ul> <p><u>Jaarverslagen: verkoop uit bestaande voorraad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2013: 21 woningen</li> <li>• 2012: 30 verkocht (10 meer dan gepland)</li> <li>• voor starters 2- en 3 kamerwoningen Montessoriflat te koop aanbieden</li> <li>• 2011: 7 verkocht (achter bij ambitie)</li> <li>• van de verschillende koopvormen alleen nog Koopgarant gehanteerd</li> </ul> <p><u>Realisatie-index verkoop:</u> 0,78 vs 0,69 landelijk</p> <p><u>Eigen vermelding t.a.v. verkoopbevorderende maatregelen o.a.:</u> in 2011 licentie Koopgarant, Slimmer Kopen en Kopen naar Wens in 2012 en 2013 uitbreiding bewonersblad met KoopVeste diverse flyers, deelname koopbeursen, open huizen dag, kijkdagen</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verkoop goedkope woningen &lt; 130.000 euro: 10 per jaar</li> <li>• verkoop middelduur &lt; 250.000 euro met MGE: 30 per jaar (voorrang aan huurders)</li> <li>• verkoopbevorderende maatregelen</li> <li>• afdelingsplan verkoop</li> <li>• verkoopvijver uitgebreid met appartementen (jaarverslag 2011)</li> <li>• 1000 woningen bestemd voor verkoop (jaarverslag 2012)</li> </ul> <p><u>Begroting 2013</u> Verkoop 30 woningen bestaand bezit</p> <p><u>Begroting 2012</u> Verkoop 20 woningen bestaand bezit</p> <p><u>Begroting 2011</u> Verkoop 21 woningen</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u> Corporaties en gemeente hechten veel belang aan goedkope en middeldure koopwoningen om doorstroming te realiseren</p> <p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u> <i>Middeninkomens</i> (tussen € 34.229 en € 45.882) MGE woningen bieden bij voorkeur voor middeninkomens die sociale huurwoning achterlaten</p>
<p><b>Kwaliteit woningen en woningbeheer</b></p>	<p>Waardering: <b>6,8</b></p>	<p>Waardering: <b>6,8</b></p>
<p><b>Woningkwaliteit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijs-kwaliteitsverhouding</li> <li>• Conditie en onderhoudstoestand</li> <li>• Tevredenheid over de woning</li> </ul> <p><u>Eigen vermelding</u> Ultimo 2013 beschikt 52 procent van de woningvoorraad van Seyster Veste over de basiskwaliteit In 2010 beschikte 16 procent over de basiskwaliteit</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• speerpunt: bewoners in de toekomst (betaalbare) woonkwaliteit bieden (basiskwaliteit)</li> <li>• voorraad voldoet aan basiskwaliteit (90 % in 2024).</li> <li>• basiskwaliteit is gebaseerd op het onderhoudsbeleid en behelst de uitrusting van de woning. Alle woningen gebouwd na 1990 en die een GO hebben ondergaan hebben de basiskwaliteit</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• per woning € 1.100 reserveren voor totale onderhoud</li> </ul>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2005-2008</u> Gedifferentieerd en levensloopbestendig bouwen Gedifferentieerd bouwen betreft prijsklassen</p> <p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u> Idem; nieuwbouwwoningen zijn minimaal 75m2 en hebben drie kamers (onzelfstandige eenheden buiten beschouwing)</p>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013																																																										
<p>Uit CIP 2013 Leeftijd bezit</p> <table border="1" data-bbox="168 371 622 643"> <thead> <tr> <th>Bouwperiode</th> <th>% bezit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tot 1945</td> <td>2,9</td> </tr> <tr> <td>1945-1959</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>1960-1969</td> <td>21,4</td> </tr> <tr> <td>1970-1979</td> <td>50,0</td> </tr> <tr> <td>1980-1989</td> <td>10,6</td> </tr> <tr> <td>1990-1999</td> <td>7,4</td> </tr> <tr> <td>2000-2009</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>2010 en later</td> <td>1,2</td> </tr> </tbody> </table> <p>Jaarverslagen</p> <table border="1" data-bbox="168 699 925 1050"> <thead> <tr> <th>kwaliteit (€ per vhe)</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Klachtenonderhoud</td> <td>213</td> <td>221</td> <td>195</td> <td>201</td> </tr> <tr> <td>mutatieonderhoud</td> <td>98</td> <td>73</td> <td>80</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>contractonderhoud</td> <td>122</td> <td>126</td> <td>101</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>Vandalisme en sociaal onderhoud</td> <td>10</td> <td>6</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>planmatig onderhoud</td> <td>448</td> <td>193</td> <td>445</td> <td>748</td> </tr> <tr> <td>Kosten overig (VVE-onderhoud)</td> <td>94</td> <td>135</td> <td>108</td> <td>154</td> </tr> <tr> <td>totaal kosten onderhoud</td> <td>984</td> <td>754</td> <td>929</td> <td>1295</td> </tr> </tbody> </table> <p>Jaarverslag 2013 Asbest verwijderd uit Geroflat, Brugakker, Nijenheim. Kosten 1,5 miljoen</p> <p>Jaarverslag 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• asbest platen verwijderd bij 184 woningen in Brugakker</li> <li>• gestart met verwijderen asbest uit Geroflat.</li> <li>• kosten planmatig onderhoud in eerste instantie lager door doorschuiven enkele werkzaamheden, maar vooral door lagere aanbestedingen, voordeel teniet gedaan door asbestkosten (onvoorzien)</li> </ul>	Bouwperiode	% bezit	Tot 1945	2,9	1945-1959	6,0	1960-1969	21,4	1970-1979	50,0	1980-1989	10,6	1990-1999	7,4	2000-2009	0,5	2010 en later	1,2	kwaliteit (€ per vhe)	2010	2011	2012	2013	Klachtenonderhoud	213	221	195	201	mutatieonderhoud	98	73	80	103	contractonderhoud	122	126	101	89	Vandalisme en sociaal onderhoud	10	6	0		planmatig onderhoud	448	193	445	748	Kosten overig (VVE-onderhoud)	94	135	108	154	totaal kosten onderhoud	984	754	929	1295	<ul style="list-style-type: none"> <li>• alle nieuwbouw voldoet aan PvE Seyster Veste (80% op basis woonkeur)</li> <li>• nieuwbouw en bestaand bezit voldoet aan GPR normen</li> <li>• huurders waarderen de woning: 90 % van de huurders scoort niet lager dan een 6,0 in de aftersales enquête</li> <li>• opstellen PvE per woningtype en klant/prijssegment.</li> <li>• inventariseren hoeveel woningen verbeterd moeten</li> <li>• opstellen (technisch) PvE voor nieuwbouw.</li> <li>• opstellen (functioneel PvE voor nieuwbouw.</li> <li>• bouwen GPR normen vaststellen voor nieuwbouw en bestaand bezit.</li> <li>• medewerkers scholen betreffende energielabel (inhoud en systeem bijhouden).</li> </ul> <p>Begroting 2012 opstellen complexbeheerplannen</p>	
Bouwperiode	% bezit																																																											
Tot 1945	2,9																																																											
1945-1959	6,0																																																											
1960-1969	21,4																																																											
1970-1979	50,0																																																											
1980-1989	10,6																																																											
1990-1999	7,4																																																											
2000-2009	0,5																																																											
2010 en later	1,2																																																											
kwaliteit (€ per vhe)	2010	2011	2012	2013																																																								
Klachtenonderhoud	213	221	195	201																																																								
mutatieonderhoud	98	73	80	103																																																								
contractonderhoud	122	126	101	89																																																								
Vandalisme en sociaal onderhoud	10	6	0																																																									
planmatig onderhoud	448	193	445	748																																																								
Kosten overig (VVE-onderhoud)	94	135	108	154																																																								
totaal kosten onderhoud	984	754	929	1295																																																								

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<p><u>Jaarverslag 2011</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enkele activiteiten planmatig onderhoud doorgeschoven, lager aanbesteed, dus minder kosten gemaakt dan begroot. Dagelijks onderhoud ongeveer op verwachte niveau, mutatieonderhoud wat meer, vanwege hoger aantal mutaties dan verwacht.</li> <li>• onderscheid gemaakt tussen basiskwaliteit voor sociale huurwoningen en comfortkwaliteit duurdere woningen.</li> <li>• conditiemeting gehouden. Diverse activiteiten uitgevoerd, waaronder vervangen CV-ketels, schilderwerk, keuken en badkamer op maat project.</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nagenoeg al het planmatig onderhoud conform planning uitgevoerd. Dagelijks onderhoud en mutatieonderhoud iets hoger uitgevallen dan begroot omdat werk in aantal probleemcomplexen meer kost. Uitgaven voor sociaal en contractonderhoud binnen begroting gebleven</li> <li>• planmatig onderhoud 762.000 euro lager uitgevallen door onder meer doorgeschoven posten, vervallen posten en lagere aanbestedingsprijzen.</li> <li>• diverse activiteiten uitgevoerd, waaronder vervangen CV-ketels, schilderwerk, keuken en badkamer op maat project</li> </ul> <p><u>Eigen vermelding:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inventarisatie woningen aan de hand van conditiemeting en woningen met slecht energielabel. SVB-maatregelen per complex aangegeven: woontechnisch en verbetering energielabel bij groot onderhoud en planmatig onderhoud. Monitoring en actualisatie jaarlijks bij SVB en MJOB.</li> <li>• PvE Nieuwbouw is opgesteld in 2010/2011</li> <li>• zes medewerkers zijn in 2011 en 2012 opgeleid tot EPA-opnemer</li> <li>• GPR normen zijn vastgesteld in Prestatieafspraken 2013-2018</li> </ul> <p>Elk jaar inspecteert Seyster Veste een derde van het bezit. Dus na elk 3 jaar is het totale woningbezit geïnspecteerd.</p>		

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<p>Doelen van de inspectie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gebreken vastleggen in het boekje (straks digitaal) en het maken van foto's (vervolgactie is begroten en inplannen)</li> <li>• conditie vastleggen van de (zichtbare) elementen</li> <li>• controleren van de elementenlijst</li> <li>• controle van maatvoeringen en aantallen</li> <li>• planning controleren van het planmatig onderhoud (kan bijvoorbeeld het schilderwerk een jaar worden opgeschoven of moet het juist een jaar naar voren geschoven worden)</li> <li>• adviseren over de planning van het planmatig onderhoud</li> </ul>		
<p><b>Kwaliteit dienstverlening</b> Tevredenheid over dienstverlening</p> <p><u>Jaarverslag 2013</u> Gemiddelde score op telefonische bereikbaarheid via KWH 6,7, klachten verhelpen 6, overige onderdelen 7</p> <p><u>SeysterPanel (2013):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7,1 voor woning, vooral tevreden over de huurprijs. 87% geeft 6 of meer voor de woning (lager dan norm van 90%)</li> <li>• bewoners Brugakker tevreden over aanpak asbest (7) (gelijk aan norm van 7)</li> <li>• algemeen oordeel Seyster Veste: 7,3. 77% geeft hoger dan een 7</li> <li>• onderzoek naar tevredenheid communicatiemiddelen gedaan</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2012:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KWH-label behouden: gemiddeld 7,8</li> <li>• communicatie en informatie 9,0; reparatieklachten een 8</li> <li>• SeysterPanel (600 deelnemers) geeft oordeel over woning en woonomgeving (2011).</li> <li>• 7,1 voor woning, vooral tevreden over de huurprijs. 86% geeft 6 of meer voor de woning (lager dan norm van 90%)</li> <li>• algemeen oordeel Seyster Veste: 7,3. 77% geeft hoger dan een 7</li> </ul>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KWH label behouden; op alle labelonderdelen een 7,0</li> <li>• Klanten zijn tevreden over nieuw-bouw en herstructurering &gt;7</li> <li>• Online klantonderzoek.</li> <li>• Per project meten en rapporteren.</li> </ul> <p>Keuzevrijheid bij wonen: 95% van de bewoners weet welke keuzevrijheid hij heeft in het aanpassen van de woning. ZAV / Wonen op Maat beleid actualiseren.</p> <p>ZAV / Wonen op Maat beleid communiceren</p> <p>Vergroten inspraak van bewoners:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tenminste 300 klanten nemen deel aan een vorm van bewoners-participatie (nu circa 50 klanten in bewoners- en projectcommissies)</li> <li>• jaarlijks één themabijeenkomst waarbij bewoners worden uit-genodigd om op het betreffende thema het beleid van SV te beïnvloeden.</li> <li>• jaarlijks één themabijeenkomst voor belanghebbenden.</li> </ul>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>onderzoek over verhuisredenen levert beeld op van tevredenheid over dienstverlening, verhuisreden zit in huursituatie en wens voor grotere woonruimte.</li> <li>21 klachten over dienstverlening binnengekomen, geen bij Geschillencommissie.</li> <li>huurders hebben keuzevrijheid bij nieuwbouwwoningen</li> </ul> <p><u>Eigen vermelding:</u> In 2011/2012 gestart met online aftersales verhuur en verkoop</p> <p><u>Jaarverslag 2011</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>KWH-meting voldoende, extra aandacht aan telefonische bereikbaarheid</li> <li>gratis verhuisdozen ter beschikking stellen (ook in 2010)</li> <li>nieuwe bewoners krijgen bon voor gratis vlaai (tbv kennismaken burens)</li> <li>bewoners Brugakker tevreden over aanpak groot onderhoud (8,4) (hoger dan norm van 7)</li> </ul> <p>Nieuw klusbeleid ingesteld</p> <p><u>Jaarverslag 2010</u> KWH meting: overall goed, twee verbeterpunten: communiceren over spelregels zelf klussen en bewaken termijn van twee weken voor beantwoorden e-mails.</p> <p><u>thema bijeenkomsten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2011 thema Woononderzoek SeysterPanel</li> <li>2012 thema Leefbaarheid</li> <li>2013 thema Toolkit Woonbond</li> </ul> <p><u>eigen vermelding CPO:</u> gesprekken hebben plaatsgevonden in de periode 2010-2012 m.b.t. CPO seniorenwoongroep in Zeist-West en 2 woongroep Dolderse Hille. Beide projecten zijn niet verder gekomen dan initiatieffase</p>	<p>Opstarten 2 Collectief Particulier Opdrachtgeverschap projecten (CPO)</p> <p><u>Begroting 2013</u> KWH label behouden Tevredenheid bewoners meten over wijkinitiatieven Online imago onderzoek Seyster Veste klantenpanel</p> <p><u>Begroting 2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>KWH label behouden</li> <li>Online klanten onderzoek meten en rapporteren leefomgeving, renovatie, nieuwbouw, wonen op maat, imago, zorgdienstverlening</li> </ul>	
<p><b>Energie en duurzaamheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voldoen aan energienormen/label</li> </ul>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u> Woningvoorraad heeft gemiddeld energielabel B: bij groot</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2005-2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>duurzaam bouwen stimuleren</li> </ul>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013														
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleid en uitvoering duurzaamheid</li> </ul> <div data-bbox="174 375 922 853"> <p><b>Aantal woningen per energielabel op 31-12-2013</b></p>  <table border="1"> <caption>Aantal woningen per energielabel op 31-12-2013</caption> <thead> <tr> <th>Energielabel</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>E</td> <td>29,93%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>23,71%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>19,59%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>13,58%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>9,09%</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>4,58%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p><u>Jaarverslag 2013</u> Plannen voor renovatie en energiesprong Gerodorp en Geroflat uitgewerkt: voor Gerodorp van gemiddeld E-label naar B-label. Financiering via woonlastenmodel Woonbond. Energiecoaches in Geroflat opgeleid en deelgenomen aan project Watt's next (duurzaamheidsproject in Zeist) Ook energiesprong Flat 40 uitgewerkt: van E- naar A- of B-label</p> <p><u>Jaarverslag 2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 78 woningen op label B gebracht</li> <li>• energiecoaches op pad met Seyster Veste om energieverbruik terug te dringen. Medewerkers getraind.</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2011</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• groot onderhoud 32 woningen Brugakker, minimaal C-label</li> <li>• medewerkers getraind om energiemaatregelen te beoordelen</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2010</u> Huurders kunnen gebruik maken van 'Beter Peter' om besparingstips</p>	Energielabel	Percentage	E	29,93%	D	23,71%	C	19,59%	B	13,58%	F	9,09%	G	4,58%	<p>onderhoud wordt waar technisch en financieel haalbaar mogelijk gekozen voor B, behalve waar investering niet in verhouding staat tot opbrengst.</p> <p>80% van de bewoners is bewust van energieverbruik</p> <p>In 2013: Geroflat bij renovatie verbeteren energielabel van E naar C en soms naar B</p> <p><u>Jaarverslag 2010</u> In 2010 is besluit genomen om alle woningen van minimaal C-label te kunnen voorzien (bij 2900 woningen energetische verbeteringen)</p> <p><u>Begroting 2013</u> Opstarten experiment Geroflat met energiecoach</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• samenwerken aan energiereductie</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• corporaties verbeteren energiekwaliteit woningen om energiekosten te beperken.</li> <li>• corporaties conformeren zich aan Aedesconvenant: energieverbruik reductie met 50% in vergelijking met energieverbruik in 2007</li> <li>• 20% besparen op gasverbruik</li> <li>• beïnvloeden bewonersgedrag</li> <li>• aandacht voor binnenmilieu</li> <li>• jaarlijks geven corporatie inzicht in energielabels woningvoorraad.</li> <li>• nieuwbouw: Seyster Veste zet GPR-gebouw twee maal als pilot in.</li> <li>• zoeken naar experiment in renovatie.</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u> Melding gemaakt van herziene convenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021: woningen gemiddeld B label</li> <li>• afspraken over woonlastenborg (besparing is hoger dan huurverhoging)</li> <li>• verkennen mogelijkheden alternatieve energiebronnen</li> <li>• aandacht voor binnenmilieu, combinatie met politiekeurmerk en wonconfort</li> <li>• aandacht gebruikersgedrag door voorlichtingscampagnes</li> <li>• jaarlijks rapporteren over besparingen op gas- en/of</li> </ul>
Energielabel	Percentage															
E	29,93%															
D	23,71%															
C	19,59%															
B	13,58%															
F	9,09%															
G	4,58%															

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<p>te krijgen</p> <p><u>Eigen vermelding</u> In 2013 via het ZCO (Zeister Corporatie Overleg) en de gemeente Zeist (pijler duurzame gemeente) diverse overleggen geweest m.b.t. mogelijkheden plaatsing PV panelen op corporatiebezit i.r.t. wettelijke regelgeving. Concreet: onderzoek Geroflat</p> <p>GPR gebruikt bij Kerckebosch fase 1</p> <p>SVB maatregelen t/m 2024: per complex energiemaatregelen benoemd en begroot</p> <p>Start Woonlastenscan eind 2013 en gereed 2014 t.b.v. woonlasten in relatie tot investeringen. Woonlastenscan wordt uitgevoerd samen met RK en gemeente Zeist</p>		<p>energieverbruik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nieuwbouw: GPR score van 7,5 minimaal</li> <li>• in 2013 afspraken maken over plaatsing PV panelen</li> <li>• 2014: Bewoners energiebewuster maken</li> <li>• 2014: overleg over woonlasten in relatie tot investeringen</li> </ul>
<p><b>Huisvesten doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften</b> <i>Dit prestatieveld omvat prestaties op het gebied van wonen en zorg (combinatie huisvesting- dienstverlening) ten behoeve van o.a. de volgende doelgroepen</i></p>	<p>Waardering: <b>7,0</b></p>	<p>Waardering: <b>7,0</b></p>
<p>CiP 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal woningen ouderen en gehandicapten: 316 (7,7 %, refcorp 11,9 %, landelijk 15,1 %)</li> <li>• Aandeel toegankelijke woningen: 46 %, refcorp 28,1 %, landelijk 30,3 %)</li> <li>• Toewijzingen aan ouderen als % toewijzingen totaal:</li> <li>• 8,2 %, refcorp 10,3 %, landelijk 13,8 %.</li> </ul> <p><u>Resultaat zorgdienstverlening SeysterPanel:</u> 2011: waardering voorzieningen 7,5, vooral Wijkinformatiepunt Oost 2013: voorzieningen 7,2</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u> Zorgdienstverlening is verbeterd (10% &lt;6) Er is woonbegeleiding waar nodig</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• knelpunten op terrein wonen en zorg in beeld brengen</li> </ul>
<p><b>Ouderen met specifieke zorg en huisvestingsbehoefte</b> <u>Eigen vermelding strategie en verkooptraject Park Boswijk.</u> In 2012 heeft de Werkgroep Toekomst Park Boswijk het plan 'Draagvlak voor Actie' gepresenteerd. Het plan 'Draagvlak voor Actie' bevat het idee het gehele complex Park Boswijk te verkopen aan een</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u> Vergroten aanbod geschikte seniorenwoningen in 2024 tussen 315 en 695 woningen in elk bouwprogramma zit 10 % aanbod dat geschikt is voor ouderen.</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2005-2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kansen creëren voor ouderen in levensloopbestendige nieuwbouw</li> <li>• onderzoek naar huisvesting allochtone ouderen</li> </ul>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<p>eigenaar en Park Boswijk toekomst bestendig te maken met ingrijpende renovatie. Medio 2012 heeft de ALV besloten eerst een nieuwe eigenaar te zoeken. In 2013 resulteerde dit in een aanbieding van vier consortia, waarvan 3 afvielen. In het eerste halfjaar van 2014 nemen de eigenaren van Park Boswijk hierover een besluit om het verkooptraject al dan niet met het consortium te vervolgen.</p> <p><u>Jaarverslag 2013</u> In 2013 gesprekken gevoerd met Woongroep Ondertussen voor huisvesting in De Grift (Flat40). In 2014 ondertekening intentie overeenkomst huur.</p> <p><u>Jaarverslag 2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In nieuwe Kerckebosch is 50 % woningen levensloopbestendig, in gerenoveerde Flat 40 is 15 % levensloopbestendig</li> <li>• In serviceappartementengebouw Park Boswijk drie kleine appartementen verbouwd tot 2 ruime modelwoningen.</li> <li>• Woon- en zorgservice gecombineerd tot 1 loket.</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2011</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groepje bewoners denkt na over toekomst Park Boswijk</li> <li>• Seysterpanel: 33 % respondenten heeft behoefte aan zorgvoorzieningen in buurt</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijkheid geboden aan groep Chinese ouderen om zich te vestigen in Flat 90 Nijenheim</li> <li>• Overleg gestart over toekomst Park Boswijk (serviceappartementen)</li> <li>• Gewerkt aan plannen voor woonzorgconcept Zorgeloos Wonen in Kerckebosch; concretisering is een probleem</li> </ul> <p>In 2010 heeft Seyster Veste 260.000 euro aan leefbaarheidsactiviteiten besteed</p>	<p><u>Begroting 2013</u> Uitwerken strategie Park Boswijk</p> <p><u>A Afdelingsplan ontwikkeling 2011</u> Plannen voorbereiden voor Park Boswijk</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• positief benaderen initiatieven woongroepen voor ouderen.</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• corporaties brengen in beeld welke gebieden en bestaande complexen in aanmerking komen voor aanpassing naar levensloopbestendigheid (initiatief gemeente)</li> <li>• corporaties onderzoeken maatwerk huisvesting allochtone ouderen</li> <li>• actief zoeken naar nieuw experiment woongroep ouderen</li> <li>• monitoren effect van aanvragen van woongroepen op doorstroming</li> <li>• uitgangspunt bij nieuwbouw is levensloopbestendig bouwen.</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• corporaties zijn betrokken bij uitwerking woonservicezones</li> </ul>
<p><b>Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (&lt;65)</b> <u>Eigen vermelding corporatie:</u></p>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2014</u> Behouden en indien mogelijk vergroten van woonmogelijkheden voor bijzondere doelgroepen &gt; 109 in</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2005-2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijkheden onderzoeken om voor gehandicapten geschikte</li> </ul>



Gerealiseerde prestaties op de prestatievelDEN 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realisatie woonvoorziening Alzheimerpatiënten en/of GGZ patiënten heeft niet plaatsgevonden, wel gesprekken over gevoerd</li> <li>Sterrenstelsel is geïntroduceerd in 2012. Inventarisatie van portefeuille heeft plaatsgevonden en verwerkt in complex-beheerplannen</li> <li>Geen MiVa woningen zijn beschikbaar gekomen. In 2013 één woning aan de J. van Lenneplaan. In deze woning is een gezin van 7 personen gehuisvest met 3 gehandicapte kinderen. Betreft statushouders.</li> <li>In 2013 vier woningen voor Beter Wonen</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2011</u> Plannen voor ontwikkeling huisvesting voor Alzheimer en GGZ patiënten</p>	<p>2024 Behoeft inventariseren bij partners 10 % toename zorggeschikte woningen (introduceren sterrenstelsel)</p> <p>100 % van de medisch urgenten zijn binnen de norm van de huisvestingsverordening gehuisvest.</p> <p>Realisatie woonvoorziening voor Alzheimerpatiënten en/of GGZ patiënten</p> <p><u>Begroting 2013:</u> Implementatie convenant zorgpartijen om GGZ-zorg te regelen Opstarten woonvoorziening voor Alzheimerpatiënten Implementatie Plan van Aanpak om aanbod zorggeschikte woningen te vergroten</p> <p><u>Begroting 2012</u> Opstellen plan van aanpak vergroten aanbod zorggeschikte woningen</p>	<p>woningen te bouwen</p> <p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>in nieuwbouwprojecten van minimaal 30 woningen gemiddeld 1 woning rolstoeltoegankelijk</li> <li>behoefte naar woonruimtebehoefte rolstoelafhankelijken in beeld brengen</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>vrijgekomen woningen die geschikt voor gehandicapten (investering vanaf 7000 euro) worden meteen aan wachtlijst toegewezen, corporaties houden hiervoor woningen maximaal 6 maanden vrij (gemeente vergoedt huur)</li> <li>verdere uitwerking WMO beleid uitgewerkt in WMO convenant</li> </ul>
<p><b>Overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen</b></p> <p><u>Eigen vermelding</u> Gesprekken met gemeente Zeist inzake vrouwenopvang, woonruimte is beschikbaar gesteld, echter gemeente had geen kandidaten beschikbaar voor de vrouwenopvang</p> <p><u>Jaarverslag 2011</u> Vier woningen beschikbaar gesteld voor Beter Wonen (een vereniging die de huisvesting van cliënten van verschillende instellingen verzorgt)</p> <p><u>Jaarverslag 2010-2013 statushouders:</u> 2010: 17 2011: 4 2012: 6 2013: 14</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u> Alle uitstromers met urgentieverklaring zijn gehuisvest</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gezamenlijk visie ontwikkelen maatschappelijke integratie maatschappelijke opvang</li> <li>evaluatie van project 'Beter Wonen'</li> <li>zoeken naar locatie voor groepsproject vrouwenopvang</li> <li>laatste kans beleid voor mensen om na huisuitzetting nog eenmaal voor woning in aanmerking te komen, is verder uitgewerkt in convenant laatste kans beleid. 2007.</li> </ul>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelDEN 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013																																													
<p>Rapportage Woningnet 2010-2013 urgenten:</p> <table border="1" data-bbox="168 400 846 671"> <thead> <tr> <th>reden urgentie</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>medische indicatie</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>vhh indicatie</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Dakloos</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Relatiebreuk</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>sloop/nieuwbouw</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>wonen met zorg</td> <td></td> <td>5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Overig</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>5</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>24</td> <td>24</td> <td>14</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> <p>N.B. Stadsvernieuwingsurgenten (Kerckebosch) gaan buiten Woningnet om</p>	reden urgentie	2010	2011	2012	2013	medische indicatie	7	6	2	3	vhh indicatie	8			1	Dakloos		1			Relatiebreuk	1	8	3		sloop/nieuwbouw	6	1	4	1	wonen met zorg		5			Overig	2	3	5	2	Totaal	24	24	14	7		<p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>corporaties en gemeente doen in 2014 onderzoek naar behoefte, opzet en uitvoering voorziening ter voorkoming van dakloosheid (uitgewerkt in notitie Bijzondere mensen, bijzondere huisvesting)</li> <li>Convenant schuldhulpverlening herzien en ondertekend in februari 2014</li> </ul>
reden urgentie	2010	2011	2012	2013																																											
medische indicatie	7	6	2	3																																											
vhh indicatie	8			1																																											
Dakloos		1																																													
Relatiebreuk	1	8	3																																												
sloop/nieuwbouw	6	1	4	1																																											
wonen met zorg		5																																													
Overig	2	3	5	2																																											
Totaal	24	24	14	7																																											
<p><b>(Des-)Investeren in vastgoed</b></p>	<p>Waardering: <b>6,0</b></p>	<p>Waardering: <b>6,0</b></p>																																													
<p>Uit jaarverslagen <b>Mutaties in het woningbezit</b></p> <table border="1" data-bbox="168 906 813 1193"> <thead> <tr> <th>Mutatie</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>nieuwbouw</td> <td>47</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>aankoop</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Verkoop*</td> <td>-2</td> <td>-7</td> <td>-30</td> <td>-21 bestaand 22 uit projecten</td> </tr> <tr> <td>sloop</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-18</td> <td></td> </tr> <tr> <td>samenvoegen</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>*betreft verkoop uit bestaande voorraad</p>	Mutatie	2010	2011	2012	2013	nieuwbouw	47	0	1	0	aankoop	10	11	10		Verkoop*	-2	-7	-30	-21 bestaand 22 uit projecten	sloop	0	0	-18		samenvoegen	0	0	3		<p>Voorgenomen (des)investeringen 2010 tot en met 2013, bijgestelde <i>prognoses</i></p> <table border="1" data-bbox="958 906 1507 1257"> <thead> <tr> <th>mutatie</th> <th>totaal in de periode 2010 t/m 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nieuwbouw, koop en huur</td> <td>2010: 671 2011: 387 2012: 131 2013: 47</td> </tr> <tr> <td>Aankoop</td> <td>2011: 25 2012: 29 2013: 30</td> </tr> <tr> <td>Verkoop bestaande voorraad</td> <td>2011: 63 2012: 67 2013: 64</td> </tr> </tbody> </table>	mutatie	totaal in de periode 2010 t/m 2013	Nieuwbouw, koop en huur	2010: 671 2011: 387 2012: 131 2013: 47	Aankoop	2011: 25 2012: 29 2013: 30	Verkoop bestaande voorraad	2011: 63 2012: 67 2013: 64	<p><u>Prestatieovereenkomsten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zeister corporaties hebben primaat sociale woningbouw</li> </ul>							
Mutatie	2010	2011	2012	2013																																											
nieuwbouw	47	0	1	0																																											
aankoop	10	11	10																																												
Verkoop*	-2	-7	-30	-21 bestaand 22 uit projecten																																											
sloop	0	0	-18																																												
samenvoegen	0	0	3																																												
mutatie	totaal in de periode 2010 t/m 2013																																														
Nieuwbouw, koop en huur	2010: 671 2011: 387 2012: 131 2013: 47																																														
Aankoop	2011: 25 2012: 29 2013: 30																																														
Verkoop bestaande voorraad	2011: 63 2012: 67 2013: 64																																														
<p><b>Nieuwbouw</b> <u>Jaarverslag 2013</u> Gestart met bouw 225 woningen Kerckebosch, 153 sociale huurwoningen, 12 sociale koopwoningen. Eerste oplevering in 2014 't Hoff nagenoeg opgeleverd</p>	<p><u>Jaarverslag 2012</u> Start bouw Kerckebosch in 2013 (153 huurwoningen)</p> <p><u>Begroting 2013</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Start bouw Kerckebosch fase 1</li> </ul>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2005 – 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>minimaal bouwen van 3000 woningen tot 2020 om bevolkingsomvang op 60.000 te houden.</li> </ul>																																													

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<p>Plan Enecoterrein verder uitwerken</p> <p><u>Jaarverslag 2012</u> Projectactiviteiten bekeken aan de hand van drie basisvragen: Waar heeft markt behoefte aan? Kan organisatie het aan? Zijn financiële middelen voldoende?</p> <p>Besloten om door te gaan met vijf projecten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 't Hoff (sloop/ nieuwbouw)</li> <li>• Kerckebosch (sloop/ nieuwbouw)</li> <li>• Geroflat (groot onderhoud)</li> <li>• Flat 40 (groot onderhoud)</li> <li>• Gerodorp (groot onderhoud)</li> </ul> <p>Bouw 't Hoff vertraagd vanwege achterblijvende interesse in koop; provincie Utrecht heeft zich garant verklaard voor aankoop 9 woningen, waardoor bouw kon starten.</p> <p>Herstructurering Kerckebosch opgeknipt in kleine deelprojecten, bouwplannen aangepast n.a.v. vraag markt (meer 4-kamerwoningen)</p> <p><u>Jaarverslag 2011</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 't Hof voorbereid, uitvoering getemporeerd</li> <li>• Nieuwe plannen voor Enecoterrein ontwikkeld</li> <li>• Gewerkt aan voorbereiding plannen Geroflat en Gerodorp</li> <li>• Bouwplannen Sanatoriumplannen lopen vertraging op.</li> <li>• Plannen Dolderse Hille lopen vertraging op</li> <li>• Kerckebosch-bestemmingsplan vastgesteld WOM (wijkontwikkelingsmaatschappij) ingesteld</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plannen Enecoterrein hebben ernstige vertraging opgelopen vanwege bezwaren, faillissement ontwikkelpartner Van Hoogevest groep</li> <li>• De Combinatie neemt taak ontwikkelen woningen in Austerlitz over van Seyster Veste</li> <li>• Project Den Dolder (Dolderse Duinen) opgeleverd (47 egw)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiseren exit strategie Eneco, Dolderse Hille, Sanatoriumterrein, Pelita</li> <li>• CVK</li> </ul> <p><u>Begroting 2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Start bouw 't Hof fase 1</li> <li>• Start bouw Geroflat</li> <li>• Bouwvergunning aangevraagd voor Flat 40, Gerodorp fase 1 en Kerckebosch fase</li> <li>• Opstellen exitstrategie Eneco, Dolderse Hille, Sanatoriumterrein, Pelita</li> <li>• CVK</li> </ul> <p><u>Afdelingsplan Ontwikkeling 2011</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Start bouw 't Hof, startdatum onder druk</li> <li>• Flat 40: risico op vertraging door bezwaar omwonenden en uitplaatsing cliënten Abrona (tijdelijke voorziening huisvesting getroffen)</li> <li>• Plannen Sanatoriumterrein vooralsnog stilgelegd</li> <li>• Plan ontwikkelen Enecoterrein (boodschappencentrum en ongeveer 40 woningen middelduur en goedkoop segment)</li> <li>• Dolderse Hille: buitengewoon complex ingeschat</li> <li>• Gerodorp: plannen vaststellen</li> <li>• Brugakker: renovatie- Groot onderhoud voorbereiden</li> <li>• Geroflat: mogelijk aanpassen plannen vanwege asbest</li> </ul> <p><u>Afdelingsplan ontwikkeling 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzet in project Weideweg Austerlitz temporiseren</li> <li>• Oplevering Den Dolder (Dolderse Duinen)</li> <li>• Plan Kerckebosch voorbereiden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• corporaties leveren daar bijdrage aan.</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gemiddelde toename woningen van 200 per jaar, corporaties leveren daar bijdrage aan</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• start 2013</li> <li>• 't Hof: 73 woningen (36 sociale huur, 35 sociale koop, 2 vrije sector)</li> <li>• Kerckebosch fase 1: 165 woningen (153 sociale huur, 12 sociale koop)</li> </ul>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>Project Dolderse Hille stagneert door stagnerende koopwoningenmarkt</li> <li>Plan bestaat om op plaats van vroegere Hazeboschool 30 seniorenwoningen te bouwen</li> </ul> <p>Realisatie-index nieuwbouw: 0,31 vs 0,64 landelijk</p>		
<p><b>Sloop, samenvoeging</b> <u>Jaarverslag 2012:</u> 30 oude woningen Schaerweijdelaan gesloopt t.b.v. nieuwbouw 't Hof</p> <p>In overige jaren geen woningen gesloopt</p> <p>Realisatie-index sloop: 0,30 vs 0,43 landelijk</p>	<p><u>Begroting 2012:</u> 30 woningen</p> <p><u>Begroting 2011</u> 90 woningen</p>	
<p><b>Verkoop - aankoop</b> <u>Jaarverslag 2013</u> Verkoop bestaande bouw 21 woningen Nieuwbouw 22 woningen</p> <p><u>Jaarverslag 2012:</u> 30 woningen verkocht 10 woningen aangekocht</p> <p><u>Jaarverslag 2011:</u> 7 Woningen verkocht waaronder laatste woningen project Den Dolder verkocht 11 woningen aangekocht</p> <p><u>Jaarverslag 2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>88 koopwoningen in Den Dolder gerealiseerd met gemiddeld prijs van 339.000 euro, op zes na verkocht</li> <li>verder 2 woningen verkocht uit eigen voorraad ipv voorgenomen 15</li> <li>Grond aangekocht onder entrees van Flats Couwenhoven en Nijenheim en onder het kantoor van complexbeheerder Montessoriflat</li> </ul>	<p><u>Begroting 2013</u> Aankoop 6 woningen Verkoop 30 woningen bestaand bezit</p> <p><u>Begroting 2012</u> Aankoop: 7 woningen Verkoop: 20 woningen bestaand bezit</p> <p><u>Begroting 2011</u> Aankoop 8 woningen Verkoop 21 woningen</p> <p><u>Begroting 2010</u> Aankoop 8 woningen Verkoop 15 woningen</p>	

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>10 woningen aangekocht</li> </ul> Realisatie-index verkoop: 0,78 vs 0,69 landelijk		
<p><b>Verbetering bestaand woningbezit</b></p> <p><u>Jaarverslag 2013</u>            Werkzaamheden renovatie Gerodorp starten in 2014            Studie naar deel woningen Schaerweijdelaan die nog niet zijn aangepakt</p> <p><u>Jaarverslag 2012:</u>            Huurders ingestemd met groot onderhoudsplan Geroflat; gekozen voor renovatie Flat 40 in Nijenheim en woningen Gerodorp in plaats van sloop en (ver)nieuwbouw.</p> <p>Herstructurering Kerckebosch opgeknapt in kleine deelprojecten.            Renovatieplannen Flat 40 grondig herzien</p> <p><u>Jaarverslag 2011:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Groot onderhoud 32 woningen Brugakker, minimaal C-label</li> <li>Blok carportwoningen opgeknapt en te koop aangeboden via Kopen naar Wens</li> <li>Plannen Flat 40 in Nijenheim lopen vertraging op door protesten bewoners, plannen bijstellen</li> <li>Onderhoud Geroflat vertraagd om bewonerswensen, werkzaamheden en budget op elkaar af te stemmen</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Renovatie monumentale panden aan de Jacob van Lenneplan afgerond</li> <li>Stappen gezet in herontwikkeling Kerckebosch</li> <li>Eerste paal vernieuwbouw De Grift (Flat 40) geslagen</li> <li>Voorbereiding herstructurering Schaerweijdelaan op schema ('t Hof)</li> <li>Besloten om exploitatie Geroflat met 15-20 jaar te ontwikkelen; groot onderhoudsplan in nauw overleg met bewoners opgesteld</li> <li>Haalbaarheidsfase Gerodorp afronden in 2011</li> <li>Voorbereidingen gestart voor WOM Kerckebosch</li> <li>Teruggetrokken uit ontwikkeling rond de Clomp</li> </ul>	<p><u>Begroting 2013</u>            Aanpak Montessoriflat</p> <p>Start groot onderhoud Geroflat            Start groot onderhoud Flat 40            Start groot onderhoud Gerodorp</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2005-2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Herstructurering nodig van Kerckebosch, Den Dolder, Gerodorp. Brugakker, waaronder De Clomp, Sanatoriumbos, voorbereiding Vollenhove Montessoriflat, Geroflat</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De volgende wijken worden genoemd als herstructureringsgebieden:</li> <li>Sanatoriumterrein, Kerckebosch, Middenas-Dolderse Hille, Pelita, Woonwagencentrum Beukbergen, Het Rond, Voorheuvel Rozenstraat, Enecoterrein, Zomerkwartier, Vogelwijk, Weideweg (Austerlitz), Indische Buurt, Vollenhove, AC Kerckhofflaan.</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>renovatie start 2013:</li> <li>Geroflat: 360 sociale huurwoningen</li> <li>Flat 40: 70 sociale huurwoningen</li> <li>start '15/'16:</li> <li>Montessoriflat 220 woningen (190 sociale huurwoningen, 30 vrije sector)</li> </ul>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>Opknappen zes woningen Brugakker i.p.v. sloop/nieuwbouw</li> </ul>		
<p><b>Maatschappelijk vastgoed</b></p> <p><u>eigen vermelding ontwikkeling MFA Kerckebosch o.a.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SV heeft projectleider aangesteld</li> <li>PvE is opgesteld met zorgpartijen</li> <li>haalbaarheid sociale horeca MFA</li> <li>intentie overeenkomsten partijen</li> </ul>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u>            Initiëren, faciliteren en soms financieren van maatschappelijk vastgoed</p> <p><u>Jaarverslag 2011:</u>            MFA gepland in Kerckebosch</p>	
<p><b>Kwaliteit van wijken en buurten</b></p>	<p>Waardering: <b>8,0</b></p>	<p>Waardering: <b>8,0</b></p>
<p><b>Leefbaarheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Schoon, heel en veilig</i></li> <li><i>Aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving</i></li> <li><i>Tevredenheid over leefbaarheid buurt</i></li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2013</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Convenant wijkgericht werken ondertekend, gemeente corporaties en Meander Omnium gaan nauw samenwerken.</li> <li>Buurtbemiddeling ingezet</li> <li>Achterpaden Zeist West schoongemaakt.</li> <li>Hekwerk geplaatst bij terraswoningen (netter aanzicht) en rond Nijenheimflats i.v.m. overlast jongeren</li> <li>Camerasysteem verbeterd bij Nijenheimflats</li> <li>Bijgedragen aan vaste ontmoetingsplek voor jongeren in Zeist</li> <li>Verlichting verbeterd in flats Zeist West</li> <li>Diverse activiteiten in Zeist Oost</li> </ul> <p><u>SeysterPanel (2013)</u>            86% huurders is positief over woonomgeving, gemiddeld 6,9.(lager dan norm van 90%)</p> <p><u>Jaarverslag 2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uit onderzoek SeysterPanel (2011)</li> <li>89 % huurders is positief over woonomgeving, gemiddeld 6,9.(lager dan norm van 90%)</li> </ul>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u>            Huurders waarderen de woonomgeving; 90 % van de respondenten scoort niet lager dan een 6 op de aftersales enquête.</p> <p>80 % van de overlastklachten afgehandeld</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2011-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>extra aandacht voor wijken met bovengemiddeld aandeel sociale huurwoningen zoals Kerckebosch, Vollenhove, Vogelwijk en Zeist-West</li> <li>leefbaarheidsacties op elkaar afstemmen</li> <li>nieuwbouwwoningen voldoen aan politiekeurmerk; bij renovaties in bestaande bouw minimaal inbraakwerend hang- en sluitwerk.</li> <li>nadere afspraken maken over ondergronds verzamelen huisvuil.</li> </ul> <p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nieuwbouwwoningen voldoen aan politiekeurmerk.</li> <li>bij renovatie en groot onderhoud bestaande woningen streven naar politiekeurmerk.</li> </ul>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewoners Kerckebosch, Couwenhoven, Vollenhove en Griffensteijn zijn het minst tevreden; extra maatregelen in wijkgericht werken en meten effect ervan.</li> </ul> <p>Buurtbemiddeling ingezet bij klachten overlast; 66 % wordt het daardoor beter hanteerbaar</p> <p><u>Jaarverslag 2011, 2010</u>          Buurtbemiddeling gehanteerd          Nieuw project en wijk Dolderse Duinen van Politiekeurmerk voorzien          Beveiligingscamera's opgehangen en brandtrappen in Nijenheim verwijderd</p>		
<p><b>Vitale buurten en wijken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Versterken voorzieningen in de buurt</li> <li>Versterken sociale infrastructuur</li> <li>Versterken economische infrastructuur</li> </ul> <p><u>Jaarverslag 2013</u>          Activiteiten bij t'Nijentje uitgebreid, aantal kinderen doorverwezen naar jeugdhulpverlening</p> <p><u>Jaarverslag 2012</u>          Diverse bewonersinitiatieven ondersteund, waaronder          Activiteiten voor kinderen tot 12 jaar vanuit speelplek 't Nijentje en wijkcentrum de Koppeling (Zeist-West)</p> <p>Bewoners betrokken bij wijkgericht werken in Zeist-Noord, vooral gericht op tegengaan anonimiteit in de buurt. Moedercentrum (huisvesting betaald door Seyster Veste) vervult belangrijke rol (ook in voorgaande jaren)          Seyster Veste betaalt mee aan schoonmaak en particuliere beveiliging, criminaliteit is gedaald</p> <p>In Zeist Oost (Kerckebosch) diverse activiteiten (wijkfeest, inrichten jongerenruimte, avond organiseren over inbraakpreventie). Seyster Veste draagt bij aan huisvesting en bemensing Wijkloophuis          Totale besteding: € 305.000</p> <p><u>Jaarverslag 2011</u></p>	<p><u>Ondernemingsplan 2011-2015</u>          5 wijkinitiatieven per jaar ondernemen en ondersteunen          75% huurders is tevreden met reactie Seyster Veste op wijkinitiatieven</p>	<p><u>Prestatieovereenkomst 2013-2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>partijen gaan uit van eigen kracht bewoners</li> <li>uitvoering aan samenwerkingsovereenkomst die is getekend</li> <li>specifieke aandacht voor Vollenhove</li> <li>samenwerkingsovereenkomst Wijkgericht werken 2013-2016</li> <li>iedere wijk heeft wijkteam bestaande uit medewerkers gemeente, politie, welzijnswerk en woningcorporaties</li> <li>wijkteam houdt wekelijks spreekuur</li> <li>wijkteam ondersteunt bewoners bij initiatieven</li> <li>iedere twee jaar monitor wijkbeleving Zeist gehouden</li> <li>ieder jaar worden werkplannen voor wijken opgesteld</li> </ul>

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden 2010 t/m 2013	Geformuleerde ambities 2010 t/m 2013	Opgaven 2010 t/m 2013
<p>In totaal 86 wijkinitiatieven gehonoreerd in Zeist, waaronder wijkfeesten, herinrichten speelveldjes, Opruimdag enzovoorts            Bij Geroflat: Winter ontmoetingsfeest georganiseerd            Nieuwe woon- en leefregels opgesteld            Complexbeheerder ontplooit activiteiten voor kinderen, initiatief voor centrum            Seyster Veste heeft € 245.000 besteed aan leefbaarheidsactiviteiten</p> <p><u>Jaarverslag 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennismaking toekomstige bewoners Dolderse Duinen gestimuleerd</li> <li>• Complexbeheerder Nijenheim en Couwenhoven betreft kinderen bij activiteiten</li> <li>• Seyster Veste participeert in project Sociale Overlast en Fysieke verloedering, waarbij o.a. straatcoaches de straat opgaan om jongeren direct aan te spreken op gedrag en vaste ontmoetingsplek voor jongeren te creëren.</li> <li>• Ontmoetingsfeesten rond Geroflat georganiseerd</li> <li>• Bewoners uitgenodigd om te gaan 'speeddaten' met woonconsulenten over buurtverbetering.</li> <li>• Diverse activiteiten verder in Moedercentrum Vollenhove, loketten in Kerckebosch, wijkinitiatieven en Samen voor Zeist (om bedrijven en maatschappelijke instellingen in contact te brengen), dialoogtafels georganiseerd.</li> <li>• Geen voortgang in ontwikkeling Multifunctioneel sport- en leefbaarheidscentrum aan Noordweg-Noord</li> </ul>		
<p><b>Sociale stijging en emancipatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeugd</li> <li>• Langdurige werklozen</li> <li>• Immigranten /statushouders</li> </ul>		
<p><b>Overige/andere prestaties</b>  <i>Prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden maar wel relevant voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.</i></p>	<p>Vergroten inspraak bewoners            Tenminste 300 klanten nemen deel aan vorm van bewonersparticipatie; circa 50 klanten in bewoners- en project-commissies</p>	



## **Bijlage 6 Checklist Governancecode**

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Seyster Veste  
d.d. 25 maart 2014

Seyster Veste  
 visitatie 2010-2013  
 datum: 25 maart 2014

**HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)**

- Toegepast ●
- Actiepunt ●
- Uit te leggen ●
- Bespreekpunt RvC ●
- Niet van toepassing ○

In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode Woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden. Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)  
 Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno/drukkers BV, Arnhem

**I Naleving en handhaving van de code**

Uitwerking	Status
1. Hoofdlijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet. De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.	● ●
2. Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).	●
3. Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	●

## II. Het bestuur

### II.1 Taak en werkwijze

#### Uitwerking

#### Status

1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:
  - a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen; ●
  - b) de operationele en financiële doelstellingen; ●
  - c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen; ●
  - d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd; ●
  - e) wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording; ●
  - f) indien aanwezig het bestuursreglement. ●De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen. ●
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:
  - a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon; ●
  - b) een voorstel tot wijziging van de statuten; ●
  - c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie; ●
  - d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling; ●
  - e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek; ●
  - f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie; ●
  - g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie; ●
  - h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen. ●
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):
  - a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen; ●
  - b) een integriteitcode, geplaatst op de website; ●
  - c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie; ●
  - d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures; ●
  - e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering; ●
  - f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen; ○
  - g) een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen. ●

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.<br/>Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.</p>                                                                                                             | ●           |
| <p>6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.<br/>Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.<br/>Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.</p> | ●<br>●<br>● |
| <p>7. Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.<br/>De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.</p>                                                                                                                                                                                                 | ●<br>●      |
| <p>8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                  | ●           |

**II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur**

Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Status

●

Uitwerking

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <p>1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).<br/>De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | ●<br>●      |
| <p>2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ●           |
| <p>3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.<br/>Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.<br/>Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.</p> | ●<br>●<br>● |

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <p>4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.</p> | <input checked="" type="radio"/> |
| <p>5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                          | <input type="radio"/>            |

### II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Een bestuurder zal:	
a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;	●
b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);	●
c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;	●
d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).	●
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.	●
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	●
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.	●
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.	●



### III. Raad van commissarissen

#### III.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement. De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR. Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	● ● ○
2. In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.	●
3. Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van: a) geslacht; b) leeftijd; c) hoofdfunctie; d) nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken; e) tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming; f) de lopende termijn waarvoor hij is benoemd; g) het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC; h) de vaststelling of het lid onafhankelijk is.	● ● ● ● ● ● ● ● ●
4. Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.	●
5. Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.	●
6. Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval: a) de realisatie van de doelstellingen; b) de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten; c) de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen; d) het kwaliteitsbeleid; e) de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording; f) het financiële verslaggevingproces; g) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving; h) het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen.	● ● ● ● ● ● ● ● ●
7. De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden. De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur. Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	● ● ●

- De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders. ●
8. De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichhoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen. ●

### III.2 Onafhankelijkheid

#### Uitwerking

#### Status

1. De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn. ●  
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag. ●
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:
  - a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest; ●
  - b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf; ●
  - c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is; ●
  - d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt; ●
  - e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden; ●

b

- f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden; ●
- g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is; ●
- h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is; ●
- i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders. ●

### III.3 Deskundigheid en samenstelling

#### Uitwerking

- | <u>Uitwerking</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <u>Status</u>         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling.<br>De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst.<br>In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert.<br>Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren.<br>De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven. | ●<br>●<br>○<br>●<br>● |
| 2. Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ●                     |
| 3. Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ●                     |
| 4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris.<br>De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.                                                                                                                                                                                                                                           | ●<br>●                |
| 5. Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ●                     |
| 6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden.<br>Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ●<br>●                |



### III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

#### Uitwerking

#### Status

1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:
  - a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak; ●
  - b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC; ●
  - c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren; ●
  - d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren; ●
  - e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen; ●
  - f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen; ●
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie. ●

### III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

#### Uitwerking

#### Status

1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent. ○
2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen. ●
3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen. ●

#### Auditcommissie

4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:
  - a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode; ●
  - b) de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolitiecs, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.); ●
  - c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants; ●
  - d) de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder. ○

- 5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ●
- 6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ●
- 7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ●
- 8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ●
- 9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. ○

*Selectie- en remuneratiecommissie*

- 10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
  - a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; ●
  - b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ●
  - c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ●
  - d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ●
  - e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC; ●
  - f) het opmaken van het remuneratierapport. ●
- 11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur. ●

**III.6 Tegenstrijdige belangen**

Uitwerking

Status

- 1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang. ●
- 2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft. ●
- 3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting. ●

9

- 5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ●
- 6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ●
- 7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ●
- 8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ●
- 9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. ○

*Selectie- en remuneratiecommissie*

- 10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
  - a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; ●
  - b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ●
  - c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ●
  - d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ●
  - e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC; ●
  - f) het opmaken van het remuneratierapport. ●
- 11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur. ●

**III.6 Tegenstrijdige belangen**

Uitwerking

Status

- 1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang. ●
- 2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft. ●
- 3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting. ●

9

De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.

●

#### **IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.**

##### Uitwerking

##### Status

1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC. ●
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant. ○
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden. ●  
Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. ●  
De beoordeling wordt besproken in de RvC. ●  
De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie. ●
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC. ●

#### **IV.3 Interne controle functie**

##### Uitwerking

##### Status

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren. ○



#### IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

##### Uitwerking

##### Status

1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.
  - Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
    - A Met betrekking tot de accountantscontrole:
      - Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;
      - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.
    - B Met betrekking tot de financiële cijfers:
      - Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;
      - Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolicy's wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;
      - Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.
    - C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:
      - Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;
      - Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;
      - Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.



#### IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

##### Uitwerking

##### Status

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.<br>Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde: | ● |
| A Met betrekking tot de accountantscontrole:                                                                                                                                                                                                                                                                                        |   |
| • Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;                                                                                                                                                                                                                 | ● |
| • Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.                                                                                                | ● |
| B Met betrekking tot de financiële cijfers:                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
| • Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;                                                                                  | ● |
| • Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;                                                                           | ● |
| • Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.                                                                                                                                                                                                                                                                         | ● |
| C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:                                                                                                  |   |
| • Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;                                                                                                                                                                                                                                                                | ● |
| • Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;                                                                                                                                                                           | ● |
| • Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichhouders, etc.                                                                                                                                                                                                                                       | ● |

**V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden**

**V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen**

Uitwerking

1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.

Status



**V.2 Visitatie**

Principe

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

Status



Uitwerking

1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst.
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.









Aan  
Van Rob Wassenberg

Contact Rob Wassenberg  
T 030 69 40 230  
E r.wassenberg@seysterveste.nl  
Datum 16 juni 2014  
Pagina 1/2

## Memo Bestuurlijke reactie visitatie 2010-2013

### Profilering Seyster Veste

Seyster Veste doorliep de afgelopen jaren een stevig veranderingstraject. Van een corporatie met een sterke focus op projectontwikkeling en herstructurering verlegden we de aandacht naar de kerntaken en de veranderende maatschappelijke opgave. Deze nieuwe identiteit blijkt ook uit het nieuwe Ondernemingsplan. Vanaf dit jaar verschuift de aandacht naar de belangrijkste thema's voor de komende jaren, namelijk de bereikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen voor de primaire doelgroep. De kwaliteit van woningen en de energetische prestatie van deze woningen staan in het teken van betaalbaarheid. Activiteiten ten aanzien van leefbaarheid en het wijkgericht werken blijven onze aandacht houden. Het wonen voor mensen met een zorgvraag is het derde thema dat wij gezamenlijk aanpakken met de gemeente en de andere corporaties in Zeist.

### Prestatie

Ondanks de ontwikkelingen die plaats vonden, wijzigingen in het rijksbeleid, veranderingen in de woningmarkt én de stevige organisatieverandering, bleken we in staat om onze ambities en opgaven waar te maken. De meeste aandacht ging uit naar de projectenportefeuille, deze is fors aangepast en de projectrisico's zijn inzichtelijk gemaakt en vervolgens verminderd. Daarnaast pakten we onze primaire taken - zoals het huisvesten van de primaire doelgroep en onze activiteiten in wijken - opvallend goed aan. Ook de gemeente Zeist en de huurdersorganisatie is positief over de prestaties die we leverden. Tegelijkertijd zijn onze huurders tevreden over de kwaliteit van onze dienstverlening, zo blijkt uit de klanttevredenheidsonderzoeken die we uitvoerden. We konden de financiële continuïteit waarborgen. We behielden onze A-status en voldoen aan de normen van het WSW als het gaat om kredietwaardigheid.

De visitatiecommissie heeft de prestatie van Seyster Veste van de afgelopen vier jaar gewaardeerd met een 6,7 gemiddeld. We zijn tevreden met dit resultaat, juist ook omdat de normstelling van de visitatiemethodiek is verzaamd.

### Aandachtspunten komende jaren

Al met al kan Seyster Veste terug kijken op vier intensieve en productieve jaren, waarin de interne organisatie aangepast en voorbereid is op onze kerntaken en maatschappelijke opgave. De aandachtspunten vanuit de visitatie werken we de komende tijd verder uit:

- onze lange termijnvisie zoals vastgesteld in het Ondernemingsplan en de portefeuillestrategie zullen we expliciet vertalen in jaarlijks doelstellingen en vermelden in jaarplannen, om deze vervolgens te monitoren in kwartaal- en jaarrapportages
- de open houding die wij met stakeholders hebben bouwen we verder uit door de dialoog ook op strategisch niveau op te zoeken
- we richten de interne organisatie in op basis van focus en profilering en streven naar: efficiency - we houden daarbij rekening met de externe omgeving - en geven integraal

- risicomanagement en in-control-zijn verder vorm
- we onderzoeken de mogelijke samenwerking met andere lokale corporaties op verschillende thema's.
- we actualiseren onze Governance

Rob Wassenberg  
directeur-bestuurder