



Stichting Rndom Wonen

Visitatierapport



Utrecht, januari 2011

Colofon

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

Visitatiecommissie

Prof. dr. A. Godfroij (voorzitter)
De heer ir. W. Theijse
Mevrouw C. Bomhof (secretaris)

Voorwoord

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

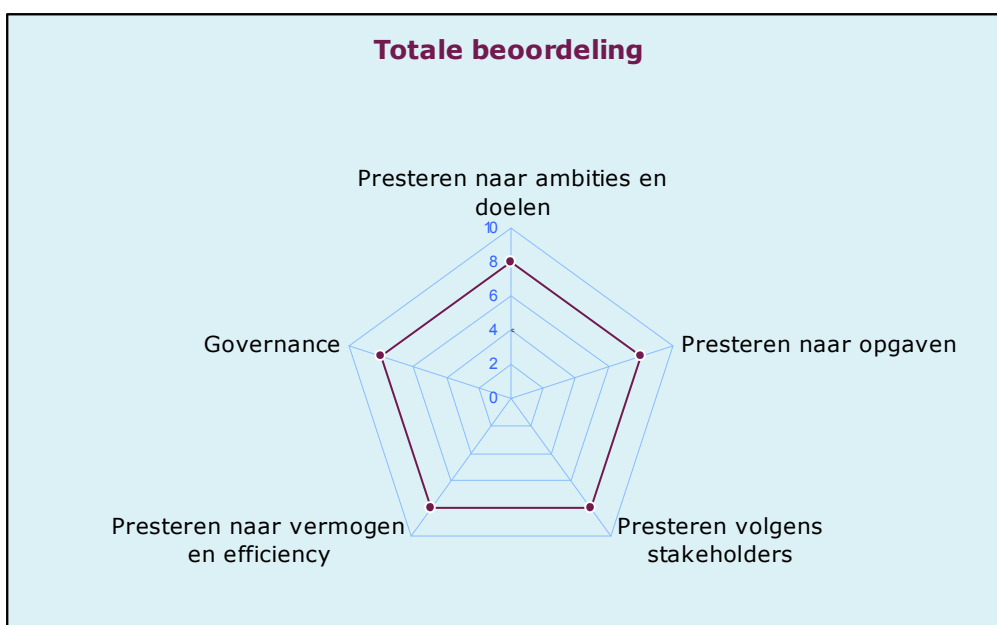
Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke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

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In april 2010 heeft Stichting Rndom Wonen te Pijnacker-Nootdorp opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen juni 2010 en november 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 4 en 5 oktober 2010.

Woningcorporatie Stichting Rndom Wonen wordt gewaardeerd met het eindcijfer 8



totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	8
Presteren naar opgaven	8
Presteren volgens stakeholders	8
Presteren naar vermogen en efficiency	8
Governance	8
Gemiddelde score	8

Woningcorporaties Stichting Rndom Wonen (hierna Rndom Wonen) presteert goed op alle prestatievelden. De corporatie weet opvallende resultaten te behalen in de bouwproductie en bij het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Stakeholders zijn alom tevreden over de prestaties die Rndom Wonen heeft weten te behalen. Hier en daar zijn kritische kanttekeningen gemaakt over de communicatie tussen Rndom Wonen en een aantal stakeholders. Ook spreken sommige stakeholders hun zorgen uit over de balans tussen de opgave die de corporatie op zich genomen heeft in verhouding tot de organisatorische en financiële capaciteit van een corporatie van deze schaalgrootte.

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden in samenhang tot elkaar.

De commissie heeft het *presteren naar ambities en doelen* van Rndom Wonen gewaardeerd met gemiddeld een 8. Daarbij heeft de commissie gekeken naar de doelstellingen die de corporatie heeft weten te behalen voor zover het gaat om de invullingen van doelstellingen verzameld onder de noemer klant, innovatie en maatschappij. Rndom Wonen is in staat gebleken om goede prestaties te behalen op alle doelstellingen. Opvallend is de invloed die de corporatie geeft aan belanghouders en belanghebbenden in de formulering van haar beleidsdoelstellingen.

Ook wat betreft het *presteren naar opgaven* weet Rndom Wonen goede prestaties te behalen. De commissie waardeert de prestaties met gemiddeld een 8. De corporatie werkt kwaliteitsbewust aan het verbeteren en uitbreiden van haar woningvoorraad. De dienstverlening staat op een hoog peil. Ook de initiatieven en prestaties in het huisvesten van bijzondere doelgroepen sluiten goed aan op de lokale opgaven. De commissie waardeert de prestaties op het terrein van betaalbaarheid, iets lager, maar nog altijd ruim voldoende. Geconstateerd wordt dat Rndom Wonen meer woningen bouwt en toewijst aan woningzoekenden met middeninkomens conform de verhoudingen op de lokale woningmarkt in Pijnacker-Nootdorp. De productie en de toewijzing van goedkope woningen loopt iets achter bij de regionale opgave en de regionale prestatieafspraken.

Rndom Wonen weet verder goed te presteren als het gaat om het *presteren volgens stakeholders*. De corporatie heeft regelmatig overleg met de stakeholders, zoals de huurders, de gemeente, de regio, de collega-corporaties en de zorginstellingen. Hier en daar is een aantal wrijvingen te constateren tussen Rndom Wonen en de stakeholders. Het gaat daarbij vaak om de interpretatie van afspraken en geleverde informatie. Tot nu toe heeft dat nog beperkte invloed op de waardering van de stakeholders voor het presteren van Rndom Wonen.

De commissie constateert verder dat Rndom Wonen goed tot zeer goed presteert voor wat betreft het *presteren naar vermogen en efficiency*. De corporatie heeft haar vermogen maximaal ingezet ten behoeve van de bouwproductie en het realiseren van een woonzorgzone in Pijnacker-Nootdorp. Daar waar de corporatie over onvoldoende investeringsvermogen beschikt, weet zij door matching collega-corporaties te bewegen tot het investeren in de lokale en regionale volkshuisvestelijke opgave. Rndom Wonen heeft verder een goed instrumentarium ontwikkeld waarmee zij haar risico's in beeld brengt en weet te managen. Een visie op het na te streven economisch rendement van het vermogen is daarentegen nog niet helder geformuleerd. Daarnaast valt op dat de corporatie haar bedrijfslasten beperkt weet te houden. De huidige werkdruk is zeer hoog waardoor een afbreukrisico ontstaat. De nagestreefde efficiency kan ertoe leiden dat vitale bedrijfsprocessen minder effectief verlopen of haperen. De corporatie heeft inmiddels maatregelen aangekondigd. De commissie waardeert het presteren naar vermogen gemiddeld met een 8.

Tot slot de *governance*. De commissie vindt dat Rndom Wonen haar governance goed tot zeer goed op orde heeft en waardeert deze met een 8. De output is goed omschreven, de toetsingkaders zijn helder en de kwaliteit van de raad van commissarissen is naar de mening van de commissie uitstekend op orde. De raad

weet goed kritisch tegenspel te bieden aan de bestuurder, zo blijkt uit diverse voorbeelden. De commissie hecht daar veel waarde aan, gezien het hoge ambitieniveau van deze corporatie. Ook de wijze waarop Rndom Wonen haar stakeholders betreft bij het formuleren van doelstellingen en het afleggen van verantwoording, is goed op orde.

Voorts heeft de commissie de prestaties gerelateerd aan de context waarin de corporatie werkt. Rndom Wonen is een corporatie met een beperkte schaalomvang en een grote (bouw)opgave in haar werkgebied. In haar werkgebied bevinden zich vier Vinexlocaties en twee Vinaclocaties. De corporatie weet uitstekend en inventief in te spelen op deze opgave, onder meer door het sluiten van coalities met andere corporaties om middelen met elkaar te kunnen matchen. Daarnaast weet de corporatie haar beheertaak goed uit te voeren, ondanks de grote ontwikkelopgave waar zij voor staat.

Recensie

De visitatiecommissie heeft woningcorporatie Stichting Rndom Wonen leren kennen als een ambitieuze rolbewuste woningcorporatie die goed tot zeer goed weet te presteren als volkshuisvester in de gemeente Pijnacker-Nootdorp. De corporatie kent een hoge mate van transparantie, als het gaat om de formulering en verantwoording van de doelstellingen die zij nastreeft.

De corporatie kiest daarbij over het algemeen voor een brede oriëntatie op de volkshuisvestelijke opgave en zoekt daarbij naar de bijdrage die zij kan leveren om het wonen in haar werkgebied op peil te houden en waar nodig te verbeteren. Tal van maatschappelijke investeringen zijn daar getuige van, zoals het gericht inzetten van een wijkbeheerder om vandalisme te bestrijden in een specifieke wijk tot aan het investeren in een dienstencentrum en het initiatief om tot een ruim opgezette woonzorgzone te komen. Ook in haar rol als verhuurder is Rndom Wonen actief in het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en het op peil houden van de kwaliteit van de woningvoorraad.

Rndom Wonen is daarbij te karakteriseren als een proactieve corporatie die haar doelen in samenspraak met stakeholders interactief verwoordt. Vervolgens neemt zij initiatieven om deze doelen inventief te verwezenlijken. Opvallend daarbij is dat de corporatie financieel gezien haar grenzen opzoekt en coalities smeedt om de volkshuisvestelijke opgave in haar werkgebied te realiseren, zonder haar eigen bedrijfsrisico uit het oog te verliezen.

Het kostenbewustzijn is goed verankerd in de corporatie, gezien de relatief beperkte bedrijfslasten waarmee zij haar werk weet te verrichten. Ook de aansturing met behulp van balanced scorecard en de zelf ontwikkelde risicoanalyse, is in de ogen van de commissie doelmatig vorm gegeven.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	9
1 Corporatie Stichting Rondon Wonen en het werkgebied	11
1.1 De visitatie	11
1.2 Stichting Rondon Wonen	11
1.3 Het werkgebied	11
1.4 Leeswijzer	12
2 Presteren naar ambities en doelen	13
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	14
2.3 Conclusies en motivatie	14
3 Presteren naar opgaven	17
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	17
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	18
3.3 Conclusies en motivatie	19
4 Presteren volgens stakeholders	23
4.1 De stakeholders van Stichting Rondon Wonen	23
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	24
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	25
4.4 Conclusies en motivatie	25
5 Presteren naar vermogen en efficiency	29
5.1 Kerngegevens	29
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	30
5.3 Efficiency	31
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	32
5.5 Conclusies en motivatie	32
6 Governance	35
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	35
6.2 Conclusies en motivatie	35
7 Scorekaarten	39
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	45
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	47
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	55
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	59
Bijlage 5 Definities	75

1 Corporatie Stichting Rndom Wonen en het werkgebied

1.1 De visitatie

In april 2010 heeft Stichting Rndom Wonen te Pijnacker-Nootdorp opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0 versie Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en heeft plaats gevonden tussen juni 2010 en november 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 4 en 5 oktober 2010.

De visitatiecommissie bestond uit de heer prof. dr. A. Godfroj (voorzitter), de heer ir. W. Theijse en mevrouw C. Bomhof. In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren wilde woningcorporatie Stichting Rndom Wonen de visitatie gebruiken als verantwoording naar haar stakeholders en als input voor het nieuw op te stellen ondernemingsplan.

De visitatie betreft de periode 2006-2010 en 2010-2014. Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. De wijze van beoordeling wordt toegelicht in bijlage 3.

1.2 Stichting Rndom Wonen

De Stichting Rndom Wonen (hierna Rndom Wonen) is opgericht in 1916 als woningbouwvereniging Pijnacker. In 1995 is de vereniging tot een stichting getransformeerd: woningstichting Pijnacker. In 1999 is de naam Stichting Rndom Wonen gekozen.

Rndom Wonen beheert 2500 woningen en werkt in de gemeente Pijnacker-Nootdorp. Deze gemeente telt 48.000 inwoners, verdeeld over de kernen Pijnacker, Nootdorp, Delfgauw en buurtschap Oude Leede. Belangrijkste stakeholders zijn de huurders, verenigd in Huurdersvereniging Argos, de gemeente Pijnacker-Nootdorp, de collega-corporaties uit de regio Haaglanden en daarbuiten en tot slot de zorginstellingen in het werkgebied. In dit werkgebied is ook woningstichting Vestia Nootdorp actief. Zij beheert 1250 woningen in Nootdorp en Delfgauw.

Bij Stichting Rndom Wonen werken 41 medewerkers; in totaal 33,4 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

1.3 Het werkgebied

Stichting Rndom Wonen is werkzaam in de gemeente Pijnacker-Nootdorp, gelegen tussen Delft en Den Haag, in de provincie Zuid-Holland. Dit werkgebied kenmerkt zich door de afwisseling van groen, centrum-dorpswonen met in de uitleggebieden suburbane woonmilieus in een stedelijke omgeving (Delft, Den Haag). De meeste woningen in deze regio zijn meergezinswoningen (circa 85 procent). De woningmarkt in dit gebied kent een aandeel van 45 procent koopwoningen en 55 procent

huurwoningen. Van deze huurwoningen bevindt 70 procent zich qua huurprijs onder de aftoppingsgrens en is daarmee bereikbaar voor mensen met een beperkt inkomen.

De gemeente Pijnacker-Nootdorp vormt een dorpse enclave in deze stedelijke omgeving. Het woningbezit heeft hier een sterk afwijkend karakter. In de gemeente Pijnacker-Nootdorp zijn verreweg de meeste woningen eengezinswoningen (ca. 82 procent van de woningvoorraad). 25 Procent van de woningvoorraad in Pijnacker-Nootdorp zijn huurwoningen.

De woningvoorraad dateert voor een belangrijk deel uit de jaren voor 1970 (circa 40 procent). In de jaren zeventig, tachtig en negentig zijn respectievelijk tien, dertien en nog eens tien procent aan de voorraad toegevoegd. In de jaren na de eeuwwisseling is 27 procent van de woningvoorraad van Rndom Wonen opgeleverd.

Het Centraal Fonds deelt Rndom Wonen in categorie 5 in, dat wil zeggen in de categorie van woningcorporaties met een gemiddeld profiel. Wanneer Rndom Wonen wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit 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 en doelen (hoofdstuk 2);
- Presteren naar opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens stakeholders (hoofdstuk 4);
- Presteren naar vermogen en efficiency (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

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

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage 4 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 en doelen

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Stichting Rndom Wonen in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

Stichting Rndom Wonen heeft de volgende missie en ambities verwoord.

'Rndom Wonen zorgt in het zuidoosten van Haaglanden voor een woonomgeving waar mensen goed wonen, zich thuis voelen en hun vrije tijd op een prettige manier kunnen doorbrengen. Wij bieden een brede groep mensen op eigentijdse wijze woningen aan en allerlei direct aan wonen gerelateerde diensten. Wij hebben vooral aandacht voor mensen die ons maatschappelijk gezien het meeste nodig hebben. Oog voor mens en milieu staat bij ons net zo centraal als een economisch verantwoorde exploitatie. Onze maatschappelijke verankering kenmerkt zich door een grote betrokkenheid met de lokale- en regionale samenleving. Samenwerking met partners, professionals en burgers is voor ons de voorwaarde voor optimaal maatschappelijk presteren.'

Deze missie is verwoord in het ondernemingsplan *de Reis en de Bestemming*, dat in 2007 voor de periode 2007-2010 is vastgesteld. Voorafgaand aan het vaststellen van het ondernemingsplan heeft Rndom Wonen een eerste 'proeve' van een ondernemingsplan met haar partners (belanghebbenden en belanghouders) besproken.

Het ondernemingsplan is uitgewerkt in een balanced scorecard¹ met vijf invalshoeken:

- Klant (markt en marketing)
- Innovatie (productie en proces)
- Maatschappij (samenleving en staat)
- Organisatie
- Financiën

Bij de beoordeling van het presteren van Rndom Wonen heeft de commissie gekeken naar vier van de vijf invalshoeken. De drie invalshoeken Klant, Innovatie en Maatschappij heeft de commissie beoordeeld in dit hoofdstuk: 'Presteren naar ambities en doelen'. De invalshoek ten aanzien van de organisatie valt buiten de visitatiemethodiek. Het thema Financiën is beoordeeld in het hoofdstuk 'Presteren naar vermogen en efficiency'.

¹ De balanced scorecard (BSC) is een veel gebruikte techniek voor strategisch management en het behalen en monitoren van langetermijndoelstellingen binnen organisaties

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Klant	7,1
Innovatie	7,8
Maatschappij	7,9
Gemiddelde score	8

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie heeft het *presteren naar ambities en doelen* van Rndom Wonen gewaardeerd met gemiddeld een 8. Daarbij heeft de commissie gekeken naar de doelstellingen die de corporatie heeft weten te behalen, voor zover het gaat om de door haar geformuleerde doelstellingen onder de noemers klant, innovatie en maatschappij. De beoordeling van de feitelijke prestaties, dus wat de corporatie daadwerkelijk gepresteerd heeft, telt voor 70 procent in deze waardering mee.

De kennis en het inzicht, de planning en de monitoring van de ambities tellen voor 30 procent in de beoordeling mee. De waardering voor de feitelijke prestaties valt iets hoger uit dan de totale waardering, waarbij ook de criteria kennis en inzicht, de planning en de monitoring zijn inbegrepen. Met name de monitoring is iets lager gewaardeerd dan de overige onderdelen. Hieronder licht de commissie haar waardering per prestatieveld toe. In een aparte paragraaf licht de commissie haar beoordeling van kennis en inzicht, planning en monitoring toe.

Klant

Onder de invalshoek 'Klant' heeft Stichting Rndom Wonen diverse doelstellingen benoemd in haar ondernemingsplan. Rndom Wonen noemt ambities als:

- Het verzamelen van klantinformatie en woningmarktontwikkelingen,
- Het zorg dragen voor adequaat aanbod van producten en diensten,
- Het vinden van de balans in de regionale en lokale opgave bij woonruimteverdeling,
- Het voorkomen van betalingsproblemen en terugdringen van huisuitzettingen,
- Het ontwikkelen van laatste kansbeleid,
- Het passend huisvesten van de primaire doelgroep.

Random Wonen is actief geweest in het onderzoeken van de woonwensen van ouderen en jongeren. Met haar woningproductie heeft de corporatie actief ingespeeld op de behoefte van met name deze twee groepen.

In de woonruimteverdeling heeft Random Wonen actief ingespeeld op de behoefte van de lokale bevolking: waar mogelijk biedt Random Wonen woningzoekenden uit Pijnacker-Nootdorp de mogelijkheid om een woning in hun eigen gemeente te bemachtigen, binnen de regionaal overeengekomen woonruimteverdelingsregels.

De commissie waardeert deze prestaties als goed. De commissie is wat kritischer over de wijze waarop de corporatie met huurschuld en met het laatste kansbeleid is omgegaan. Random Wonen heeft relatief laat de schuldproblematiek onderkend, door achterstand in de verwerking van een aantal gegevens. Mede daardoor heeft de corporatie in 2009 16 keer moeten overgaan tot huisuitzetting, veel meer dan voorgaande jaren. Vanaf dat moment heeft Random Wonen actief een 'achter de voordeur' traject ingezet om zo snel mogelijk in te grijpen in de schuldproblematiek, waardoor de huurachterstand in 2010 is teruggedrongen. Recent is met de gemeente een schuldhulpverleningstraject ingezet.

Daarnaast zijn er eveneens de laatste maanden fouten gemaakt in de toewijzing van woningen, waardoor een aantal mensen met een te laag inkomen een woning met een te hoge huurprijs heeft betrokken. De commissie constateert dat het hierbij gaat om incidentele gevallen en waardeert het feitelijk presteren op dit prestatieveld met een 7. De totale waardering (dus inclusief kennis en inzicht, planning en monitoring) komt uit op een 7,1.

Innovatie

De afgelopen vier jaar en de jaren daarvoor heeft Random Wonen veel werk gemaakt van de innovatie van haar producten en diensten. Random Wonen heeft een aantal ambities onder deze noemer geformuleerd: vergroten welzijnsbeleving ouderen, gemaksaanbod en serviceverlening naar klanten, gedegen beschrijving beleid bezit, keuzemodel ontwikkelen voor de inzet van Random Wonen, productie voldoende en geschikte woningen realiseren. De corporatie heeft daarin een aantal goede resultaten behaald. Voorbeelden zijn: de ontwikkeling van het woonzorgcentrum in de Keijzershof, inclusief de ondersteuning van een drietal woongroepen rond het centrum; het ontwikkelen van een zorgabonnement; het verbeteren van de dienstverlening en de interactiviteit op de website; de herziening van het strategisch voorraadbeleid en het ontwikkelen van een maatschappelijk afwegingskader voor de inzet van het vermogen. De commissie waardeert het feitelijk presteren met een 8. De totale waardering, de kennis en het inzicht, planning en monitoring meegerekend, komt uit op een 7,8.

Maatschappij

Ook op dit terrein heeft Rondon Wonen de afgelopen jaren tal van prestaties geleverd. Tot de ambities behoorden het afsluiten van prestatieafspraken met gemeente en regio, het verankeren van de dialoog met de samenleving, het opzetten van een adequate participatiestructuur, het inhoud geven aan het maatschappelijk afwegingskader en het vervolmaken van good governance. Een aantal van deze prestaties komt terug in het hoofdstuk 'governance'.

De commissie constateert dat de corporatie veel werk maakt van de dialoog met stakeholders en de bewonersparticipatie. Rondon Wonen zoekt daarin vernieuwende wegen, zoals het organiseren van de 'Bonte Woonavond' en het voeren van debatten over de inzet van het vermogen. De commissie waardeert de feitelijke prestaties met een 8. De totale waardering komt uit op een 7,9. Daarbij zijn kennis en inzicht, planning en monitoring meegewogen.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Het presteren op het gebied van kennis en inzicht, planning en monitoring van de ambities en doelen heeft de commissie iets minder gewaardeerd dan de feitelijke prestaties. De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 8. Rondon Wonen heeft op basis van een gedegen inzicht in de verwachtingen in de regio en bij de lokale partners een helder ondernemingplan geformuleerd, waarin zij haar doelstellingen duidelijk heeft benoemd en uitgewerkt in een balanced scorecard.
- Planning: 7,7. In de beleidsvoornemens en de begroting die de corporatie jaarlijks opstelt, zijn de beleidsdoelstellingen verder uitgewerkt in meetbare voornemens. Voor wat betreft innovatie en maatschappij waardeert de commissie de wijze van planning met een 8. De commissie vindt de onderbouwing van de doelstellingen voor klanten minder helder tot zijn recht komen. Daarbij heeft de commissie onder meer het forse aantal huisuitzettingen in 2009 meegewogen. Bij een juiste planning had deze afwijking niet mogen voorkomen. De commissie heeft daarom dit onderdeel een 7 toegekend.
- Monitoring: 6,7. Rondon Wonen heeft uitgewerkte kwartaalrapportages, waarin de voortgang van de prestaties en de strategische doelstellingen goed worden bewaakt. Over het algemeen weet de corporatie haar beleid op ontwikkelingen en de behaalde resultaten bij te sturen. De commissie heeft daarnaast in de documentatie en de gesprekken signalen verkregen, waaruit blijkt dat de corporatie niet altijd even adequaat conclusies trekt uit de prestaties van voorgaande jaren en daarop haar beleid aanpast. Soms vinden die aanpassingen relatief laat plaats of ontstaat een discussie met bijvoorbeeld gemeente en/of zorginstelling, waarbij een effectiever optreden mogelijk was geweest. De commissie acht de monitoring voor klant en maatschappij ruim voldoende, een 7. Bij de ambities geschaard onder innovatie vraagt de commissie zich af of er ruimte wordt genomen voor evaluatie en lering. De commissie baseert haar mening op het verloop van de ontwikkeling van het woonzorgcentrum Weidevogelhof en de lessen die getrokken zijn uit het ecologisch experiment 'het Carré'. De commissie waardeert de monitoring bij innovatie met een 6, omdat de corporatie weinig zichtbaar lessen lijkt te trekken uit de innovaties die zij entameert.

3 Presteren naar opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

In de gemeente Pijnacker-Nootdorp zijn vier Vinex- en twee Vinaclocaties gevestigd, bedoeld om huisvesting te bieden aan woningzoekenden uit de regio Haaglanden. Een deel van de bouw in deze locaties is bedoeld om de herstructurering van Delft en Den Haag mogelijk te maken. Ook zijn de nieuwbouwlocaties bedoeld om de inwonersgroei en de huishoudensgroei op te vangen. Er is in deze stadsregio een grote vraag naar woningen. Daarnaast vindt er inbreiding en herstructurering van het eigen woningbezit plaats om meer gedifferentieerde woonmilieus te creëren voor alle typen huishoudens, al dan niet met een zorgvraag.

Op basis van woningmarktonderzoek blijkt dat het aantal huishoudens in de regio Haaglanden tot aan 2020 met 50.000 zal toenemen. De woningmarktgegevens worden sterk beïnvloed door de ontwikkelingen in de economie, voor zover het gaat om de inkomensverdeling. In het meest ongunstige scenario neemt het aantal huishoudens in de primaire doelgroep toe met 5000. In andere scenario's neemt het aantal huishoudens in de primaire doelgroep sterk af en stijgt juist het aandeel hogere inkomens.

Gekeken naar de differentiatie in de doelgroepen blijkt er een grote vraag naar starterswoningen in de regio te bestaan. Daarnaast neemt het aantal ouderen toe, waarbij de vraag naar zelfstandige woningen verder stijgt ten gevolge van de extramuralisering. Uit onderzoek van 2007 blijkt dat er in de gemeente Pijnacker-Nootdorp tot 2020 3700 woningen voor ouderen moeten worden toegevoegd of geschikt gemaakt.

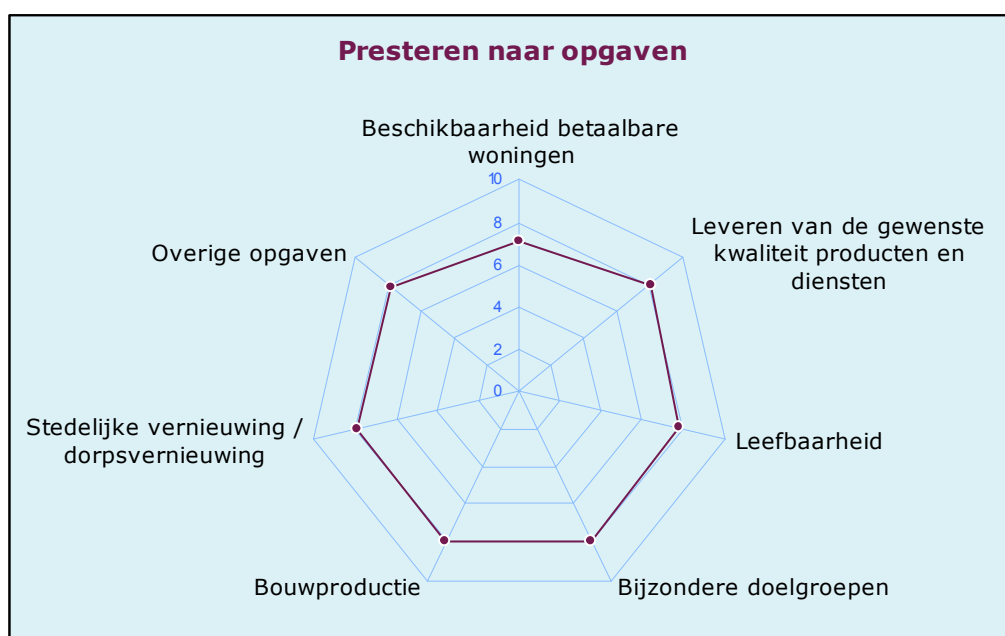
Voor de periode 2010-2014 zijn er nieuwe regionale prestatieafspraken gemaakt ten aanzien van het huisvesten van de doelgroep, de nieuwbouw, de woonruimteverdeling en duurzaamheid. Corporaties en regio hebben afgesproken om 70 procent van de sociale voorraad aan de primaire doelgroep toe te wijzen. Jaarlijks zullen de corporaties uit de regio gezamenlijk 900 sociale woningen aan de voorraad toevoegen. Voor Pijnacker-Nootdorp is dat circa 245 sociale woningen per jaar.

De afspraken tussen Aedes en het Rijk over duurzaamheid worden op regionaal gebied overgenomen. Gesproken wordt over het terugdringen van CO2 en aardgasgebruik, het verhogen van de energieprestatie en het initiatief om tot een regionaal warmtenet te komen.

De regionale prestatieafspraken gelden als raamwerk voor de lokale prestatieafspraken. In 2010 zijn de prestatieafspraken tussen Pijnacker-Nootdorp en Rndom Wonen opnieuw vastgesteld tot 2014. Er zijn naast de bevestiging van de hierboven genoemde regionale afspraken specifieke besluiten vastgelegd over:

- De huisvesting van jongeren (onderzoek naar woonwensen en labelen bezit)
- De huisvesting van ouderen (opleveren 260 huurwoningen voor ouderen en 25 seniorenwoningen in 2010; woonwensenonderzoek voor ouderen en het labelen van ouderenwoningen)
- Statushouders en vergunninghouders
- Arbeidsmigranten uit de EU
- Mensen met een beperking
- Woonruimteverdeling
- Nieuwbouwbeleid
- Duurzaamheid
- Leefbaarheid
- Wijkgericht werken

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,1
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8,0
Leefbaarheid	7,7
Bijzondere doelgroepen	7,8
Bouwproductie	7,9
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7,8
Overige opgaven	7,7
Gemiddelde score	8

3.3 Conclusies en motivatie

Random Wonen weet goede prestaties te behalen als het gaat om het presteren naar opgaven. De commissie waardeert de prestaties met gemiddeld een 8. De beoordeling van de feitelijke prestaties, dus wat de corporatie daadwerkelijk gepresteerd heeft, telt voor 70 procent in deze waardering mee. De kennis en het inzicht, de planning en de monitoring van de ambities tellen voor 30 procent in de beoordeling mee.

De corporatie werkt kwaliteitsbewust aan het verbeteren en uitbreiden van haar woningvoorraad. De dienstverlening staat op een hoog peil. Ook de initiatieven en prestaties in het huisvesten van bijzondere doelgroepen sluiten goed aan op de lokale opgaven. De commissie waardeert de prestaties op het terrein van betaalbaarheid, iets lager, maar nog altijd ruim voldoende.

De waardering voor de feitelijke prestaties is gemiddeld iets hoger dan de waardering voor kennis en inzicht, planning en monitoring. Per prestatieveld verschillende waarderingen. Hieronder licht de commissie haar oordeel toe.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Random Wonen heeft bij het invullen van dit prestatieveld rekening te houden met een regionaal geformuleerde opgave en een lokaal georiënteerde vraag-aanbod verhouding op de woningmarkt. Regionaal gezien zijn er prestatieafspraken gemaakt over de productie en de toewijzing van goedkope en betaalbare woningen aan de doelgroepen van beleid. De commissie constateert op basis van de documentatie en de gesprekken met stakeholders dat Random Wonen voorrang heeft gegeven aan het huisvesten van de middeninkomens in haar werkgebied, in overeenstemming met de marktomstandigheden en de politieke voorkeuren in de gemeente Pijnacker-Nootdorp.

Bij regionale stakeholders bestaat het beeld dat de corporatie verhoudingsgewijs minder betaalbare woningen produceert dan andere corporaties, en ook minder betaalbare woningen toewijst aan de doelgroep dan is vastgelegd in de prestatieafspraken. Volgens de corporatie berust deze beeldvorming op gezichtsbedrog. Voor alle corporaties in de regio geldt gelijkelijk de spelregel, dat zij 50 procent van de nieuwbouw realiseren onder de aftoppingsgrens en 50 procentdaarboven. Dat doet Random Wonen ook. In 2008 viel 79,6 procent van het woningbezit van Random Wonen in de categorie goedkoop/betaalbaar. Omdat Random Wonen relatief meer bouwt dan de meeste collega-corporaties in de regio, komen er door de 50/50-afspraken van lieverlee ook relatief meer woningen in de categorie boven de aftoppingsgrens. Een feit is, dat Random Wonen relatief meer dure woningen (boven de aftoppingsgrens en onder de huurtoeslaggrens) heeft dan de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (ruim 20 procent tegen minder dan 6 procent). De focus op de lokale woningmarkt is hiervoor de voornaamste verklaring. Wat de toewijzing aan de doelgroep betreft zijn er verschillen in de cijfers die de corporatie hanteert en die welke de gemeenten en de SVH (Sociale Verhuurders Haaglanden) hanteren. De verschillen zijn beperkt. De toewijzing komt in de buurt van wat is afgesproken.

Verder bedraagt dat de gemiddelde huurprijs 68,5 procent van de maximaal redelijke huurprijs en dat is in overeenstemming met de huurprijs die de referentiecorporatie rekent en zelfs iets lager dan de landelijk doorberekende gemiddelde huurprijs. De commissie heeft alles tegen elkaar afwegend het feitelijk presteren van Random

Wonen op dit prestatievelde met een 7 gewaardeerd. De totale waardering, dus inclusief kennis en inzicht, planning en monitoring, is iets hoger: 7,1.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie heeft grote waardering voor de kwaliteit van de producten en diensten die Rndom Wonen levert. De hoge kwaliteit komt onder meer tot uitdrukking in de korte periode, waarbinnen het KWH-label is behaald, de prijzen die de corporatie in de wacht heeft gesleept voor de renovatie van de woningen in Pijnacker-Noord en de ontwikkeling van 'De Starterswoning', het project bij de Margrietschool in Oude Leede. De organisatie is kritisch op de kwaliteit van haar opdrachtnemers in de bouw en dat is terug te zien in de goede afwerking van de woningen. Tegelijkertijd constateert de commissie dat de corporatie wel eens een steekje laat vallen in de communicatie naar bewoners bij renovatieprojecten. Daartegenover staat dat de corporatie in staat is om deze communicatie te herstellen en projecten tot een goed einde te brengen. De commissie waardeert het feitelijk presteren van Rndom Wonen met een 8 en dat geldt ook voor de totale waardering (dus inclusief kennis en inzicht, planning en monitoring).

Leefbaarheid

Rndom Wonen heeft diverse resultaten geboekt als het gaat om het verbeteren of op peil houden van de leefbaarheid in haar werkgebied. De activiteiten lopen uiteen van het inzetten van een wijkbeheerder, het bijdragen aan wijkactiviteiten en het investeren in de publieke ruimte. Wat dat laatste betreft, treedt nogal eens discussie op met de gemeente over domeinafbakening: wat behoort tot het takenpakket van Rndom Wonen en wat is des gemeentes? De discussie daarover lijkt daarbij minder gedomineerd door de feitelijke vraag naar de leefbaarheidsopgave in het desbetreffende gebied en hoe deze gezamenlijk is op te pakken. Beide partijen kiezen daardoor soms voor een afwachtende houding. De commissie constateert dat de inzet van Rndom Wonen de afgelopen vier jaar positief heeft bijgedragen aan de leefbaarheid in diverse wijken en waardeert de feitelijke prestaties met een 8. De totale waardering valt iets lager uit: 7,7. Hierbij zijn de prestatieonderdelen kennis en inzicht, planning en monitoring meegerekend.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

De afgelopen vier jaar heeft Rndom Wonen zich zeer ingespannen om een bijdrage te leveren in de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Voorbeelden daarvan zijn de oplevering van diverse projecten voor onder meer verstandelijk gehandicapten, de ontwikkeling van de Weidevogelhof, de aandacht voor het levensloopbestendig bouwen en een project voor beschermt wonen voor GGZ-patiënten.

De commissie heeft daar veel waardering voor en beoordeelt de feitelijke prestaties met een 8. De totale waardering, dus inclusief kennis en inzicht, planning en monitoring komt uit op een 7,8.

Bouwproductie

Random Wonen heeft de afgelopen jaren veel gebouwd en veel in ontwikkeling genomen. De ontwikkeling van woningen heeft hier en daar vertraging opgelopen, door onder meer mislukte aanbestedingen en gemeentelijke procedures. Uit de gesprekken heeft de commissie geconcludeerd dat deze vertragingen nauwelijks aan Random Wonen te wijten zijn. In totaal heeft Random Wonen tot en met het laatste kwartaal in 2010 529 woningen opgeleverd, waarvan 249 goedkoop. Daarmee heeft de corporatie voldaan aan de prestatieafspraken zoals gemaakt in de regio Haaglanden.

Random Wonen heeft zelfs meer in ontwikkeling genomen dan financieel mogelijk zou zijn, dankzij het zoeken naar matchingsmogelijkheden met collega-corporaties. De commissie waardeert de feitelijke prestaties op het terrein van de bouwproductie met een 8. De totale waardering wijkt daar nauwelijks van af: een 7,9.

Stedelijke/dorpsvernieuwing

De commissie heeft bij haar beoordeling gekeken naar het presteren van Random Wonen in Pijnacker-Noord en in de voorbereiding van de Emmastraat. Het project in Pijnacker-Noord betrof een forse renovatie van portieketagewoningen, gecombineerd met een revitalisering van de woonomgeving. Voor dit project heeft Random Wonen een prijs ontvangen: de Woonaward Haaglanden in 2009. Het project is na aanvankelijke strubbelingen goed verlopen. Ook in de Emmastraat zijn wat strubbelingen rond de communicatie over vertraging in het project. De uitvoering ervan moet nog plaatsvinden. De commissie waardeert het feitelijk presteren met een 8. De totale waardering komt uit op een 7,8.

Overige opgaven

De commissie heeft bij de overige opgaven met name gekeken naar de prestaties op het terrein van energiebesparing en duurzaamheid.

De commissie constateert dat aandacht voor duurzaamheid en energiebesparing al vroeg in de prestaties van Random Wonen is terug te vinden. Voorbeeld daarvan is de realisatie van 'Het Carré', waarbij in 2003 diverse innovatieve technieken zijn toegepast om het energieverbruik terug te dringen. Daarnaast past Random Wonen in haar nieuwbouwprojecten 'Warmte Koude Opslag' (WKO) technieken toe. Ook bij renovatie en onderhoud kijkt de organisatie scherp naar de isolatiewaarde van de woningen. De commissie waardeert het feitelijk presteren van Random Wonen op dit beleidsveld met een 8. De totale waardering komt lager uit op een 7,7. Dat wordt met name veroorzaakt door de lagere waardering voor planning en monitoring.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Gemiddeld genomen beoordeelt de visitatiecommissie de kennis en het inzicht, de planning en monitoring ruim voldoende tot goed.

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,9. Random Wonen heeft veel kennis van de opgaven in haar werkgebied. Zij voert regelmatig eigen onderzoek uit naar woonwensen en ontwikkelingen in de woningmarkt. De corporatie beschikt over een onderzoekend karakter en dat is terug te zien in dit prestatieonderdeel. De commissie wijkt af bij de waardering voor de kennis en inzicht in leefbaarheid. De kennis op dit terrein is weliswaar nog ruim voldoende, maar iets minder uitgewerkt dan de kennis en het inzicht bij de andere prestatievelden.

- Planning: gemiddeld een 7,1. De commissie vindt de vertaling van de opgaven in doelen en de verantwoording van de prioriteiten daarin goed op orde op het prestatieveld Leveren van kwaliteit in producten en diensten. Bij de overige velden laat Rndom Wonen soms wat steken vallen als het gaat om de externe verantwoording van de prioriteiten die zij kiest. Vandaar dat de commissie deze onderdelen niet goed maar wel ruim voldoende heeft gewaardeerd.
- Monitoring: gemiddeld een 7,1. De jaarlijkse beoordeling en bijsturing van de prestaties komt goed tot zijn recht bij het leveren van kwaliteit in producten en diensten en bij de bouwproductie. Bij de andere prestatievelden is deze jaarlijkse beoordeling en bijsturing minder expliciet terug te vinden. De commissie vermoedt dat de hoge werkdruk van de laatste jaren de corporatie hierbij parten speelt. Dat is de reden dat de commissie de prestaties op de overige velden lager heeft gewaardeerd. Wat betreft de overige opgaven heeft de commissie geen traceerbare bijsturing gevonden op het terrein van energiebesparende maatregelen. De bijsturing vindt op dit terrein impliciet plaats. Daarom heeft de commissie op dit onderdeel een 6 toegekend.

4 Presteren volgens stakeholders

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

4.1 De stakeholders van Stichting Rndom Wonen

Rndom Wonen maakt een onderscheid tussen belanghebbenden en belanghouders. Belanghebbenden zijn in de visie van Rndom Wonen de huidige huurders, woningzoekenden en de toekomstige huurders, waarbij de tijdshorizon ver in de toekomst ligt. Belanghouders zijn die organisaties waarmee Rndom Wonen gezamenlijk haar volkshuisvestelijke taken realiseert én die Rndom Wonen nodig hebben om hun taken te realiseren.

Tot de belanghebbenden rekent Rndom Wonen:

- Argos, huurdersvereniging Pijnacker
- Ouderenbonden, Vluchtelingenwerk en Jongerenwerk
- Woonbond

Tot de belanghouders rekent Rndom Wonen:

- Gemeente Pijnacker-Nootdorp (college, raad en ambtenaren)
- Stadsgewest Haaglanden
- Collega-corporaties waaronder de leden van de Sociale Verhuurders Haaglanden en matchingpartners,² waaronder Stichting Mooiland
- Ministerie van WWI
- Sector-organisaties, waaronder WSW, CFV
- Zorginstellingen, waaronder Ipse de Bruggen, Pieter van Foreest, Philadelphia, PerspeKtief, Stichting Welzijn Ouderen
- Heijmans Vastgoed
- Directievoerder BOAG Rotterdam
- Accountant
- Huisbankier

De belanghebbenden en belanghouders zijn betrokken geweest bij de opstelling van het ondernemingsplan en bij de opstelling van een afwegingskader *Maatschappelijke inzet Rndom Wonen*. Daarnaast heeft Rndom Wonen diverse prestatieafspraken en convenanten met zowel belanghebbenden als belanghouders.

De commissie heeft gesproken met de huurdersvereniging, bewoners van ecodorp 'Het Carré', de gemeente Pijnacker-Nootdorp, collega-corporaties waaronder Vestia Nootdorp, Stichting Mooiland, zorginstellingen waaronder Ipse de Bruggen, Pieter van Foreest en Stichting Welzijn Ouderen en een aantal interne stakeholders.

² Matchingspartners zijn collega-corporaties die bereid zijn om een deel van hun vermogen in te zetten voor de opgaven van andere corporaties.

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

De *huurders* van Rndom Wonen zijn zeer te spreken over de corporatie. Zij zijn van mening dat Rndom Wonen over het algemeen uitstekend presteert. De huurdersvereniging wordt goed betrokken bij de beleidsvorming van de corporatie. Rndom Wonen doet zichtbaar haar best om de huurdersparticipatie te vergroten door onder meer het organiseren van 'Bonte Woonavonden'. Als huurders kanttekeningen maken dan gaat het om details. Genoemd wordt een soms haperende interne afstemming in de organisatie, waardoor de afwikkeling van klachten en verzoeken niet soepel verloopt.

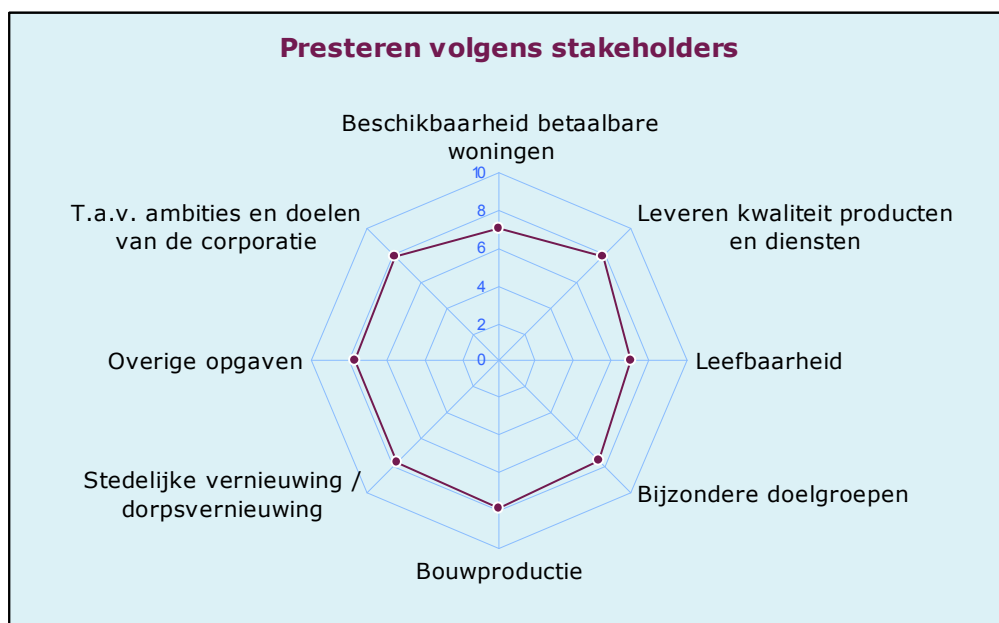
Huurders van "Het Carré" hebben eveneens waardering voor de prestaties van Rndom Wonen. Wel betreuren ze het dat er geen gemeenschapshuis is ontwikkeld, zoals oorspronkelijk was voorzien. Dat vinden zij echter ook een eigen verantwoordelijkheid. Daarnaast constateren zij dat Rndom Wonen niet zichtbaar tot een evaluatie van dit innovatieve project is gekomen.

De *gemeente Pijnacker-Nootdorp* ziet Rndom Wonen als een open organisatie, ambitieus en slagvaardig. De gemeente heeft grote waardering voor de prestaties die de corporatie levert. Wel is de gemeente kritisch over de verantwoording in cijfers die Rndom Wonen geeft, onder meer over de woningtoewijzing en de samenstelling van de voorraad. Ook vindt de gemeente dat Rndom Wonen wel meer initiatief mag tonen als het gaat om inspanningen in de leefbaarheid. Daarin toont de corporatie zich nogal reactief, aldus de gemeente. Naar de toekomst toe heeft de gemeente enige zorgen over de financiële en organisatorische spankracht van de corporatie. De gemeente stelt zich de vraag of een corporatie met deze omvang wel voldoende geëquipeerd kan zijn om de opgave die er ligt, te kunnen oppakken.

De zorginstellingen geven een wisselend beeld van het presteren van Rndom Wonen. Er is waardering voor de producten die Rndom Wonen levert en de slagvaardigheid van de corporatie bij projecten van een beperkte omvang. Rond de ontwikkeling van de Weidevogelhof hebben zich na 2008 een aantal strubbelingen voorgedaan in de samenwerking met de zorginstelling op strategisch niveau. Gedurende het ontwikkeltraject bleek de zorginstelling het oorspronkelijke plan niet te kunnen betalen. De zorginstelling en de corporatie bekijken de kwestie vanuit verschillende uitgangspunten. Zij zijn wel in staat om het project gezamenlijk af te ronden, al heeft het samenwerkingsklimaat wel wat te lijden gehad. Op operationeel niveau lopen de contacten goed.

Collega-corporaties hebben eveneens een genuanceerd beeld van Rndom Wonen. De lokale en regionale collega-corporaties zien in Rndom Wonen een lokaal verankerde corporatie, die zich meer richt op de ontwikkeling van woningen op de middeninkomens, conform de lokale woningmarkt, dan op de ontwikkeling en toewijzing van de goedkopere voorraad conform de regionale opgave. Daar zit een spanningsveld. De matchingspartner beoordeelt Rndom Wonen als een goed presterende lokaal verankerde woningcorporatie.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,0
Leveren kwaliteit producten en diensten	7,9
Leefbaarheid	7,0
Bijzondere doelgroepen	7,5
Bouwproductie	7,9
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7,7
Overige opgaven	7,7
T.a.v. eigen ambities en doelen van de corporatie	7,8
Gemiddelde score	8

4.4 Conclusies en motivatie

Rondom Wonen weet goed te presteren in de ogen van de stakeholders. De visitatiecommissie heeft dit onderdeel derhalve met een 8 gewaardeerd. De beoordeling van de feitelijke prestaties, dus wat de corporatie daadwerkelijk gepresteerd heeft, telt voor 70 procent in deze waardering mee. De kennis en het inzicht, de planning en de monitoring van de opgaven tellen voor 30 procent in de beoordeling mee.

De corporatie heeft regelmatig overleg met de stakeholders, waaronder de huurders, de gemeente, de regio, de collega-corporaties en de zorginstellingen. Over het algemeen zijn de verhoudingen goed. Rondom Wonen is goed op de hoogte van de wensen van stakeholders en weet over het algemeen goed in te spelen op hun wensen en verlangens.

Hier en daar is een aantal wrijvingen te constateren tussen Rndom Wonen en de stakeholders. Het gaat daarbij vaak om de interpretatie van afspraken en geleverde informatie. Tot nu toe heeft dat nog beperkte invloed op de waardering van de stakeholders voor het presteren van Rndom Wonen. De commissie vindt dit naar de toekomst toe wel een aandachtspunt.

De waardering verschilt per prestatieveld. Hieronder licht de commissie de beoordeling toe.

Beschikbaarheid van de betaalbare voorraad

De meeste stakeholders waarderen het presteren van Rndom Wonen op dit prestatieveld met een 7. Rndom Wonen houdt zich volgens verschillende stakeholders niet altijd aan de regionale afspraken over woningtoewijzing. Ook zien zij dat de corporatie zich eerder richt op de middeninkomens, dan dat zij kiest voor de primaire doelgroepen met een laag inkomen uit de regio. De corporatie lijkt hierbij de lokale verhoudingen op de woningmarkt, zwaarder te laten meewegen dan de regionale afspraken. De afwijkingen van de afspraken zijn echter niet groot. Op basis van de oordelen van stakeholders, heeft de commissie de waardering voor het feitelijk presteren van Rndom Wonen met een 7 samengevat. De totale waardering (dus inclusief kennis en inzicht, planning en monitoring) wijkt daar niet van af.

Leveren van kwaliteit van producten en diensten

De stakeholders zijn nagenoeg unaniem tevreden over de kwaliteit die Rndom Wonen levert in haar producten en diensten. Er zijn hier en daar wat haperingen in de dienstverlening en in de ontwikkeling van zorgwoningen, maar die wegen niet op tegen het algehele beeld van een goed presterende verhuurder. De commissie vat de beoordelingen van de stakeholders van het feitelijk presteren samen in een 8. De totale waardering, inclusief kennis en inzicht, planning en monitoring van de prestaties, wijkt daar nauwelijks van af: 7,9.

Leefbaarheid

Over het algemeen vinden de stakeholders het presteren van Rndom Wonen ruim voldoende tot goed op dit onderdeel. Collega-corporaties zien nog geen helder uitgekristalliseerde visie op leefbaarheid en daarop geënte activiteiten bij Rndom Wonen. Ook de gemeente vindt Rndom Wonen wat reactief op dit gebied en verbaast zich over bijvoorbeeld een verzoek van bewoners uit een herstructureringsgebied om een gemeentelijke bijdrage voor een openingsfeest, omdat de corporatie daar niet in zou willen participeren. De gemeente ziet wel dat Rndom Wonen actief inspeelt op overlastsituaties. De huurders tot slot vinden de inspanningen van Rndom Wonen ruim voldoende en wijten een haperende voortgang aan de achterblijvende inspanningen van de gemeente. De commissie heeft alles tegen elkaar afwegend de beoordelingen van de stakeholders voor feitelijk presteren op dit onderdeel met een 7 samengevat. De totale waardering wijkt daar niet van af.

Bijzondere doelgroepen

Alle stakeholders zijn zeer tevreden over de feitelijke prestaties van Rndom Wonen als het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Genoemd en geroemd worden de activiteiten rond de ontwikkeling van de Weidevogelhof, het Fokusproject en de huisvesting van mensen met een verstandelijke beperking. Tegelijkertijd maken

de stakeholders ook een aantal kritische opmerkingen. In de regio bevindt zich een aantal arbeidsmigranten, die huisvesting behoeven. Een aantal stakeholders mist Rndom Wonen als het gaat om de opvang van deze doelgroep.

Daarnaast is de ontwikkeling van de Weidevogelhof niet helemaal vlekkeloos verlopen. Dit kan voor een belangrijk deel verklaard worden uit de veranderde regelgeving in de zorgfinanciering: er wordt niet alleen op de AWBZ-budgetten gekort, maar ook is een deel van de activiteiten en voorzieningen overgeheveld naar de WMO. Dit heeft financiële problemen opgeleverd in de exploitatie van de Weidevogelhof. Bovendien speelt een rol dat vier maal in korte tijd een bestuurswisseling heeft plaatsgevonden bij de betrokken zorginstelling, zodat niet meer teruggevallen kon worden op de reeds jaren gegroeide samenwerking. Dit heeft geleid tot moeizame discussies over de wijze waarop de financieringslast van de inmiddels gebouwde voorzieningen zou moeten worden verdeeld.

De commissie concludeert hieruit dat de prestaties uiteindelijk goed op orde zijn, maar dat de wijze waarop deze prestaties zijn gerealiseerd beter had gekund. Alles tegen elkaar afwegend heeft de commissie daarom het feitelijk presteren op dit onderdeel op een 8 bepaald, gebaseerd op de waardering van stakeholders voor de verschillende projecten die Rndom Wonen gerealiseerd heeft. De totale waardering valt wat lager uit: een 7,5.

Bouwproductie

Alle stakeholders geven aan dat Rndom Wonen zich zeer heeft ingespannen om de bouwproductie te realiseren. Er is weliswaar vertraging opgelopen, maar dat wijt geen van de partijen aan Rndom Wonen. De commissie vat deze beoordelingen van stakeholders samen als een 8 voor het feitelijk presteren van Rndom Wonen. De totale waardering, dus inclusief kennis en inzicht, planning en monitoring van de prestaties heeft de commissie bepaald op een 7,9.

Stedelijke/ dorpsvernieuwing

De stakeholders zijn over het algemeen zeer te spreken over het resultaat van het stedelijk vernieuwingsproject in Pijnacker-Noord. Niet voor niets is dit project in de prijzen gevallen. De aanloop van het project heeft zeker in de beginfase een aantal haperingen gekend, met name in de communicatie naar bewoners. Al vrij snel heeft Rndom Wonen dat goed weten te herstellen. Ook in de aanloop van het nieuwe herstructureringsproject in de Emmastraat zijn er haperingen in de communicatie naar bewoners. Er is vertraging opgetreden, waar vervolgens bewoners naar hun mening onvoldoende van op de hoogte zijn gesteld.

Voor het feitelijk presteren, dus het eindresultaat, heeft de commissie de waardering van stakeholders samengevat met een 8. De totale waardering komt op een 7,7.

Overige opgaven

De meeste stakeholders zien Rndom Wonen als een ambitieuze corporatie als het gaat om innovaties in duurzaamheid en het verbeteren van de energieprestaties van de woningen. Voorbeelden zijn het ecodorp "Het Carré", de verschillende warmtekoelopslag technieken die bij nieuwbouw worden toegepast en de isolatiemaatregelen bij de bestaande woningen. Vooruitstrevend en innovatief, zo vat een van de gesprekspartners de prestaties van de corporatie samen. De commissie heeft de beoordelingen van de stakeholders voor het feitelijk presteren samengevat met een 8. De totale waardering valt iets lager uit op een 7,7.

Ambities en doelen van de corporatie

De stakeholders die de visitatiecommissie gesproken heeft, noemen Rndom Wonen een herkenbare en over het algemeen betrouwbare gesprekspartner. Open, transparant en laagdrempelig zijn de andere kwalificaties die genoemd worden. De doelen die Rndom Wonen zich heeft gesteld in haar gezamenlijk met stakeholders ontwikkeld ondernemingsplan, worden herkend en gewaardeerd. De commissie heeft de beoordelingen van de stakeholders voor dit prestatieveld met een 8 samengevat voor het feitelijk presteren en een 7,8 als totale waardering, dus inclusief de beoordeling van kennis en inzicht, planning en monitoring van de prestaties.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Gemiddeld genomen waardeert de commissie de kennis en het inzicht, de planning en monitoring van de prestaties als ruim voldoende. Per onderdeel zijn er verschillen in de waardering.

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,9. Rndom Wonen is goed op de hoogte van de wensen en verlangens van stakeholders, mede door haar open opstelling en haar actieve beleid in het betrekken van stakeholders bij de strategievorming van de corporatie. De commissie heeft de waardering voor de kennis en het inzicht in de stakeholders voor het aspect bijzondere doelgroepen iets lager gewaardeerd, vanwege het verloop van de ontwikkeling van de Weidevogelhof.
- Planning: 7,3. Over het algemeen slaagt Rndom Wonen er goed in om duidelijk te maken aan welke wensen en verwachtingen van stakeholders zij kan voldoen. Dat geldt in iets mindere mate voor de onderdelen beschikbaarheid betaalbare woningen, leefbaarheid, stedelijke/dorpsvernieuwing en de overige opgaven. Daarin weet de corporatie niet altijd even helder haar standpunt te bespreken in goed overleg en dialoog met haar stakeholders. Dat kan te maken hebben met een minder heldere visie op haar positie op dat prestatieveld (bijvoorbeeld leefbaarheid en duurzaamheid) of met niet altijd even adequate communicatie (de overige terreinen). Dat laatste element heeft er toe geleid dat de commissie planning ten aanzien van de huisvesting van de bijzondere doelgroepen op een 6 heeft gewaardeerd. Het verloop van het proces rond de Weidevogelhof is hierin meegewogen.
- Monitoring: 6,3. De commissie vindt de wijze waarop Rndom Wonen de oordelen van stakeholders over prestaties in het verleden betreft bij de formulering van toekomstige prestaties niet goed uit de verf komen. De corporatie lijkt niet sterk te zijn gericht op het leren van lessen uit het verleden, daar waar het gaat om de prestaties. Een voorbeeld daarvan is de communicatie rond de herstructurering van de bestaande voorraad. Zowel in Pijnacker-Noord als bij het project in de Emmastraat worden vergelijkbare fouten gemaakt. Rndom Wonen kan zich soms wat eigenzinnig opstellen ten opzichte van signalen van andere belanghouders, zoals de zorginstellingen en de gemeente. Dat weegt minder zwaar bij het leveren van kwaliteit in producten en diensten en bij de bouwproductie. Deze zijn dan ook hoger gewaardeerd met een 7.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Stichting Rndom Wonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van investeringen, rendement en efficiency.

5.1 Kernegegevens

In deze paragraaf zijn relevante gegevens over de financiële positie van de corporatie opgenomen, gebaseerd op de CFV-rapportage Corporatie in Perspectief 2009, waarvan de cijfers de situatie ultimo 2008 beschrijven.

Kernegegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	€ 46.396	-	€ 35.518
WOZ-waarde (per woongelegenheid x € 1)	€ 185.624	€ 173.061	€ 155.105
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	€ 16.721	€ 16.018	€ 13.322
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (per VHE x € 1)	€ 18.805	€ 16.631	€ 14.434
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	€ 52.253	€ 29.047	€ 28.780
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	€ 47.402	€ 26.396	€ 26.073
Rentelasten (per VHE x € 1)	€ 2.294	€ 1.380	€ 1.404
Netto kasstroom (per VHE x € 1)			
- huuropbrengst	€ 5.102	€ 4.882	€ 4.729
- netto kasstroom na rente	€ 1.284	€ 631	€ 501
Rentedekkingsgraad in %	1,6	1,5	1,4
Schuldverdien ratio in %	14,6	14,4	15,1
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	...€ 513	€ 1.282	€ 1.340
Aantal VHE per fte	79	98	92
Toename netto bedrijfslasten (2005-2008) in %	0,4	22,8	20,3
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)			
- Klachtenonderhoud	€ 355	€ 303	€ 300
- Mutatieonderhoud	€ 244	€ 157	€ 186
- Planmatig onderhoud	€ 411	€ 1.124	€ 978
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	€ 1.478	€ 11.694	€ 13.928
Continuïteitsoordeel	A	85 procent A	81 procent A
Solvabiliteitsoordeel	Voldoende	98 procent voldoende	98 procent voldoende
Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden 2009			

Uit dit overzicht blijkt dat Rndom Wonen ultimo 2008 een volkshuisvestelijke exploitatiewaarde heeft die gunstig afsteekt bij het gemiddelde in Nederland. Dit is vooral te verklaren uit de samenstelling van het bezit (relatief veel eengezinswoningen, relatief veel woningen uit de jaren '60 en van na 2000) en het in het algemeen goede kwaliteitsniveau van de woningen. Dit leidt tezamen met de marktsituatie in de Randstad tot goede verhuurbaarheid, relatief hoge

huuropbrengsten en relatief lage onderhoudskosten. Het verschil tussen bedrijfswaarde en boekwaarde bedroeg eind 2008 ruim 20.000 euro per verhuureenheid (vhe). De vermogenspositie is gezond. Daar staat tegenover dat de leningenportefeuille vrij fors is in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Dit is vooral een gevolg van de forse nieuwbouwpoging van de laatste tien jaar. Verder toont de tabel relatief lage bedrijfslasten en onderhoudskosten en een relatief laag uitgavenniveau voor woningverbetering. Het eerste heeft te maken met het streven naar maximale efficiency, het tweede is deels het resultaat van de goede onderhoudstoestand van het woningbezit, deels van pragmatisch handelen in het licht van verwachte grootschalige investeringen in 2009 die niet onder de onderhoudskosten vallen.

De commissie heeft vastgesteld dat Rndom Wonen op het punt van bedrijfslasten en onderhoudskosten beduidend onder het landelijke gemiddelde zit. Tegenover de lage kosten voor woningverbetering in 2008 (1.478 euro per vhe) staan in 2009 investeringen ter grootte van 27 miljoen euro voor het herstructureringsproject in Pijnacker-Noord.

In 2009 zijn echter aanzienlijke veranderingen in een aantal belangrijke parameters opgetreden. Dit wordt in de volgende paragraaf toegelicht. Deze gegevens zijn afkomstig uit bronnen van de corporatie, omdat Corporatie in Perspectief 2010 nog niet beschikbaar is.

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

In 2009 zijn de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde en het eigen vermogen per verhuureenheid aanzienlijk ongunstiger geworden. De verhuurbaarheid van de woningen blijft goed, maar de uitgaande kasstroom neemt toe door stijgende rentelasten en kosten voor woningverbetering. De leningenportefeuille is in 2009 met 87 miljoen euro toegenomen ter financiering van nieuwe investeringen. Hierdoor is ook het leningbedrag per verhuureenheid beduidend hoger geworden. De solvabiliteit is afgenomen door het op de balans verschijnen van nieuwbouwprojecten en bijbehorende financiering. Dit hangt samen met de collegiale financiering van nieuwbouwprojecten. Het eigen vermogen is bovendien gedaald door waarderingcorrecties op de materiële vaste activa en onrendabele investeringen. Eind 2009 is het verschil tussen bedrijfswaarde en boekwaarde per verhuureenheid gedaald tot ruim 6.000 euro per vhe.

Rekening houdend met de borgingscriteria van het WSW (aflossingsfictie van twee procent en een Interest Coverage Rate van 1,3 procent) kan Rndom Wonen in 2009 nog maar binnen beperkte grenzen borging voor nieuwe leningen krijgen ondanks een op zichzelf toereikend eigen vermogen. Daarom heeft Rndom Wonen – gezien de bouwpoging in haar werkgebied – al voor een aanzienlijk deel van de nieuwbouw- en herontwikkelingsprojecten een beroep gedaan op collegiale financiering. Voor de projecten in ontwikkeling tot 2018 wordt nog eens een beroep gedaan op matching door collega-instellingen. De totale matchingsportefeuille zal aan het einde van deze periode ca. 170 miljoen euro bedragen. Het grootste deel daarvan is reeds vastgelegd, voor de rest zijn de vooruitzichten gunstig.

Het Centraal Fonds baseert zich bij zijn oordelen over continuïteit en solvabiliteit echter niet op gunstige vooruitzichten maar op harde cijfers. Het fonds heeft Rndom

Wonen in juni 2010 meegedeeld dat op dit moment de continuïteit voldoende is gewaarborgd en dat het vermogen in voldoende mate wordt ingezet. Daarbij heeft het fonds de opmerking gemaakt dat een gezonde vermogenspositie na drie jaar afhankelijk is van het kunnen verkopen van een complex aan een collega-corporatie. Op het moment van de visitatie ziet het ernaar uit dat deze verkoop inderdaad doorgaat.

Vervolgens is met het CFV een discussie ontstaan over de afname van de solvabiliteit ten gevolg van het op de balans 2009 opnemen van het woonzorgcentrum en de daarvoor geleende 50 miljoen euro. De solvabiliteit is hierdoor enkel optisch afgenomen door toename van het balanstotaal. Het woonzorgcentrum is inmiddels verkocht en de lening is niet meer actueel, zodat in 2010 deze optische dip weer is verdwenen. Toch lopen er nog andere discussies met het Centraal Fonds over financieel-technische onderwerpen die tot een ander oordeel over de solvabiliteit zouden kunnen leiden.

In verband met de collegiale financiering worden rechten en verplichtingen van de corporatie en haar financieringspartner vastgelegd in een overeenkomst. Beide partijen lopen daarmee een zeker risico dat de ander zijn verplichtingen niet kan nakomen. Rondom Wonen heeft de afgelopen jaren moeten terugkomen op de gedane toezegging om het door Stichting Mooiland gefinancierde project Weidevogelhof vanaf 2018 in fasen terug te kopen. Dit is voor alle betrokkenen een vervelende ontwikkeling. De commissie vraagt zich tegen deze achtergrond dan ook af of er een voldoende heldere visie is op de balans die er moet zijn tussen het in de toekomst nakomen van matchingsafspraken en het financiële en organisatorische draagvermogen van de corporatie.

5.3 Efficiency

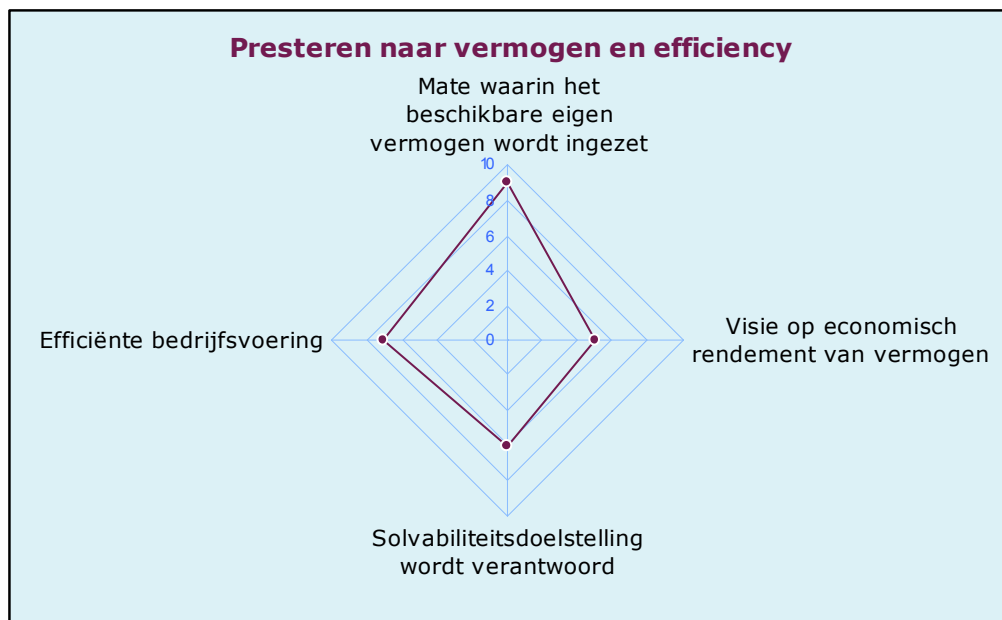
Zoals hierboven reeds is aangegeven kan gesteld worden dat Rondom Wonen op het punt van efficiency goed scoort. Dat was ook de conclusie van een recent door Quintis uitgevoerd onderzoek naar de efficiency en effectiviteit van de bedrijfsvoering.

De cijfers over het aantal VHE per fte lijken daarmee in tegenspraak. Op basis van de CiP-gegevens lijkt alsof Rondom Wonen 'ruim' in haar personeelsbezetting zit ten opzichte van de referentiecorporatie. Hiervoor zijn twee verklaringen. Ten eerste de enorme nieuwbouwpoging waar de corporatie voor staat. Het aantal te ontwikkelen en te verhuren woningen vraagt tijdelijk veel inspanning van medewerkers. Rondom Wonen heeft er voor gekozen om deze piek aan werkzaamheden op te vangen met eigen personeel, in plaats van te kiezen voor uitbesteding van de werkzaamheden aan externen. Ten tweede is het de commissie opgevallen dat de corporatie ook buiten de opvang van de piek ervoor kiest om beleid, onderzoek en het opstellen van een instrument voor risicobeheersing in eigen beheer, met eigen medewerkers uit te voeren. Met andere woorden: Rondom Wonen zal niet snel werkzaamheden uitbesteden aan externen. Het gevolg ervan is dat Rondom Wonen weliswaar meer personeelsleden in dienst heeft, maar daarentegen beperkt is in haar netto-bedrijfslasten.

Het is de commissie echter gebleken dat op het moment van het visitatiebezoek duidelijke signalen van een te grote werkdruk aanwezig waren. Zelfs in deze situatie is de afgelopen tijd binnen de hele organisatie nog een discussie gevoerd over

mogelijkheden om de doelmatigheid van de middeleninzet te vergroten. Hoewel dat op zichzelf nuttig is, meent de commissie dat de risico's van overbelasting van bepaalde onderdelen van de organisatie gedurende langere tijd niet onderschat moeten worden: de nagestreefde efficiency kan ertoe leiden dat vitale bedrijfsprocessen minder effectief verlopen of haperen. De commissie heeft van meerdere kanten signalen opgevangen dat met name de interne communicatieprocessen en onderlinge afstemming niet altijd optimaal functioneren. Dat is in termen van efficiency een negatieve ontwikkeling. De corporatie heeft aangegeven inmiddels maatregelen te hebben getroffen om de werkdruk te verminderen.

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



Presteren naar vermogen en efficiency		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	9,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	5,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	6,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	7,0	10%
Gemiddelde score	8	

5.5 Conclusies en motivatie

Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet

Op het punt van de inzet van haar vermogen voor de realisatie van de volkshuisvestelijke opgave is Rndom Wonen, zoals uit het voorgaande blijkt, in de afgelopen periode tot het uiterste gegaan, en zal dat - binnen de grenzen van het

mogelijke - ook in de komende jaren doen. De corporatie heeft met het oog op investeringsplannen en matching een goed instrumentarium ontwikkeld waarmee zij haar risico's in beeld brengt en weet te managen. De systematiek van financiële beleidsontwikkeling, -realisatie en monitoring kan als zeer compleet en gedegen gekwalificeerd worden. De corporatie maakt gebruik van een zelf ontwikkeld en door externe deskundigen positief beoordeeld systeem van risico-analyse en -bewaking. De termijn waarover dat gebeurt loopt tot 2025, evenals de meerjarenbegroting. De mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet wordt dan ook door de commissie gewaardeerd met een 9.

Visie op economisch rendement

Gezien de vergevorderde ontwikkeling van financiële instrumenten heeft het de commissie enigszins verbaasd dat er geen duidelijke eigen visie bestaat op het rendement op het eigen respectievelijk het totaal vermogen dat behaald zou moeten worden. De corporatie lijkt meer gedreven door het veiligstellen van de financiering dan door het behalen van een doordacht rendementsniveau. Investerings worden beoordeeld op basis van kasstromen en het te verwachten maatschappelijk rendement.

Ook heeft de commissie geconstateerd dat de corporatie weliswaar voortdurend intensief bezig is met het financiële management, maar niet altijd op een manier die voor anderen inzichtelijk is. Men gebruikt graag zelf ontwikkelde instrumenten of definities van begrippen. Dit leidt ertoe dat in de communicatie met belanghouders soms spraakverwarring ontstaat, bijvoorbeeld over de mate waarin voldaan wordt aan de overeengekomen huurnormen en toewijzingsnormen, maar ook financiële parameters zoals bedrijfswaarde, vermogen, solvabiliteit en dergelijke. In dit verband heeft de accountant de corporatie aanbevolen de berekening van de bedrijfswaarde voor nieuwbouwcomplexen en voor complexen in exploitatie beter op elkaar af te stemmen. Alles tegen elkaar afwegend beoordeelt de commissie de visie op economische rendement met een 5.

Verantwoorden van de solvabiliteit

Wat de solvabiliteit betreft stelt de commissie vast dat de solvabiliteit op zichzelf voldoende is, maar dat de corporatie een opvatting over minimaal noodzakelijke solvabiliteit hanteert die sterk afwijkt van wat gebruikelijk is: 7,5 procent als normale ondergrens, maar 2,5 procent gedurende maximaal vijf jaar als er voldoende uitzicht is op herstel. Alles tegen elkaar afwegend waardeert de commissie dit prestatieonderdeel met een 6.

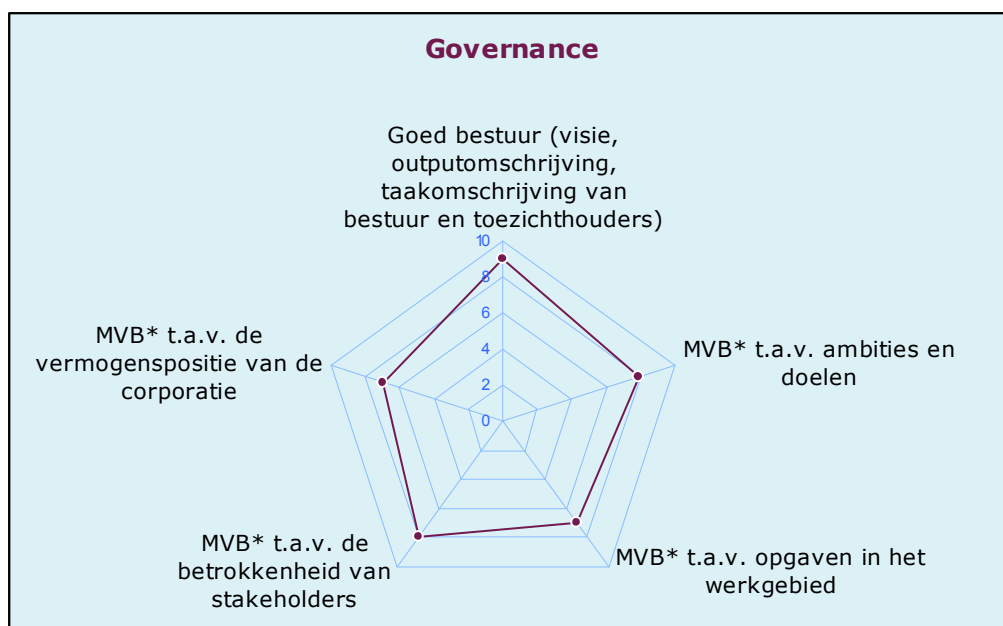
Efficiënte bedrijfsvoering

In paragraaf 5.3 is beschreven dat Rndom Wonen zeker in termen van bedrijfskosten als een efficiënte organisatie gekwalificeerd mag worden. De structureel te hoge werkdruk die hier de afgelopen tijd uit is voortgevloeid leidt echter tot inefficiency in de bedrijfsprocessen, met name de interne communicatie en afstemming. De commissie waardeert de efficiency daarom met een 7.

6 Governance

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

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichhouders)	9,0
MVB* t.a.v. ambities en doelen	8,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	7,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	8,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	7,0
Gemiddelde score	8

* Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

6.2 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie heeft grote waardering voor de wijze waarop Rndom Wonen haar governance heeft ingericht en beoordeelt deze als goed tot zeer goed. De gemiddelde waardering heeft de commissie bepaald op een 8. Per onderdeel verschilt de waardering van de commissie. Hieronder licht de commissie haar beoordeling verder toe.

Goed bestuur

De visitatiecommissie constateert dat in de statuten, reglementen, beleidsvisies en andere documenten de gewenste output van de organisatie en in het verlengde daarvan de prestaties van bestuur en toezichthouders goed zijn omschreven. De spelregels en toetsingskaders, waarbinnen de raad van commissarissen haar toezicht dient uit te voeren zijn helder omschreven. De corporatie voldoet op nagenoeg alle criteria aan de Governancecode. Daar waar zij afwijkt van de Governancecode, heeft zij daarvoor een passende uitleg gegeven in het jaarverslag.

Minstens zo belangrijk als de 'op papier vastgelegde implementatie' van de Governancecode is het daadwerkelijk functioneren van het toezicht en de wijze waarop bijvoorbeeld met integriteit wordt omgegaan. De commissie constateert dat de kwaliteit van de raad van commissarissen uitstekend op orde is. De raad weet goed kritisch tegenspel te bieden aan de bestuurder, zo blijkt uit diverse gedocumenteerde voorbeelden. De commissie hecht daar grote waarde aan, gezien het hoge ambitieniveau van deze corporatie. Juist dan is het waarborgen van countervailing powers van groot belang om te zorgen dat een organisatie optimaal blijft opereren.

Ook de integriteitscode is exemplarisch voor de sector, zo blijkt uit de beoordeling van het Centraal Fonds. Het fonds noemt de integriteitscode zeer volledig. Belangrijk daarbij is dat de integriteitscode een instrument is, dat handen en voeten krijgt in het dagelijks handelen van de organisatie. Op diverse momenten wordt integriteit binnen de organisatie ter sprake gebracht.

Dit alles tegen elkaar afwegend beoordeelt de commissie het onderdeel 'goed bestuur' als zeer goed: een 9.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen

De commissie heeft veel waardering voor de wijze waarop Rndom Wonen haar stakeholders betreft bij het formuleren van doelstellingen. Dat geldt bij het opstellen van het ondernemingsplan 2007-2010 (in 2006) en straks weer bij het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan. De corporatie legt verantwoording af in haar jaarverslag, haar overige publicaties en in haar contacten met stakeholders. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de opgaven

Rndom Wonen legt op verschillende wijze verantwoording af over de wijze waarop zij invulling geeft aan de opgaven. De jaarverslagen zijn daar een voorbeeld van. Naast het 'officiële jaarverslag' brengt de corporatie jaarlijks ook een populaire versie van het jaarverslag uit. Deze publicaties zijn diverse keren genomineerd als kanshebber voor de prijs van het meest transparante jaarverslag.

Daarnaast legt Rndom Wonen verantwoording af aan onder meer de gemeente Pijnacker-Nootdorp en de Stichting Verhuurders Haaglanden, over de wijze waarop de corporatie haar prestatieafspraken naleeft. Daarbij blijkt er herhaaldelijk discussie te bestaan over de juistheid van de gegevens die de corporatie aanlevert. Deze beide elementen tegen elkaar afwegend beoordeelt de commissie dit onderdeel van de governance als ruim voldoende en kent deze het cijfer 7 toe.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de betrokkenheid van stakeholders

Rondom Wonen zoekt actief naar werkvormen om haar betrokkenheid met stakeholders te vergroten. Voorbeelden daarvan zijn de interactieve vormgeving van de ondernemingsplannen en het opstellen van een afwegingskader voor de maatschappelijke inzet van haar vermogen. Daarnaast zoekt de corporatie actief naar vormen om de participatie van bewoners te vergroten, door vernieuwende vormen van participatie toe te passen. Dit alles blijkt uit documenten en wordt ook door stakeholders bevestigd. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het eigen vermogen

In het voorgaande is aangegeven dat Rndom Wonen over een uitgebreid en gedocumenteerd instrumentarium beschikt om haar financiële beleid in de ruimste zin te onderbouwen en naar stakeholders toe te verantwoorden. Ook haar poging om in samenspraak met belanghouders een 'Afwegingskader Maatschappelijke Inzet' van Rndom Wonen te ontwikkelen, mag als innovatief en in ieder geval interactief worden gekwalificeerd. Dit wordt door de belanghouders, maar ook door de commissie positief gewaardeerd.

Tegenover deze externe gerichtheid rondom het financiële beleid staat echter dat het geheel toch niet uitblinkt door transparantie. Dat blijkt uit twee constatering. Ten eerste worden het beleid en de gehanteerde criteria veelal verpakt in zoveel tekst dat de samenhang binnen en tussen documenten, en dus het overzicht, eronder lijden. Ten tweede hanteert Rndom Wonen veelal definities van begrippen en parameters die niet geheel overeenkomen met wat gangbaar is, en soms ook niet eenduidig zijn. Verschillende stakeholders hebben de commissie erop gewezen dat er op allerlei punten, met name ook over schijnbaar harde cijfers, geharrewar ontstaat. Hierin ziet de commissie ondanks de goede bedoelingen toch wel een verbeterpunt. Daarom waardeert zij de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het eigen vermogen met een 7.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
klanten	7	8	7	7	7,1
innovatie	8	8	8	6	7,8
maatschappij	8	8	8	7	7,9
Gemiddelde score	8,0	8,0	7,7	6,7	8

Toelichting

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

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	8	7	7	7,1
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	8	8	8,0
Leefbaarheid	8	7	7	7	7,7
Bijzondere doelgroepen	8	8	7	7	7,8
Bouwproductie	8	8	7	8	7,9
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	8	8	7	7	7,8
Overige opgaven	8	8	7	6	7,7
Gemiddelde score	7,9	7,9	7,1	7,1	8

Toelichting:

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

Presteren volgens stakeholders					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	8	7	6	7,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	8	7	7,9
Leefbaarheid	7	8	7	6	7,0
Bijzondere doelgroepen	8	7	6	6	7,5
Bouwproductie	8	8	8	7	7,9
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	8	8	7	6	7,7
Overige opgaven	8	8	7	6	7,7
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	8	8	8	6	7,8
Gemiddelde score	7,8	7,9	7,3	6,3	8

Toelichting:

- I. De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders.*
- II. De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.*
- III. De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.*
- IV. De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van verwachtingen) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.*

Presteren naar vermogen en efficiency			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		9,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
-De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	ja		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	ja		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	ja		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	ja		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	nee	5,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	ja	6,0	10%
De corporatie presteert efficiënt		7,0	10%
Gemiddelde score		8	

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	9,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	8,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	8,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	7,0	20%
Gemiddelde score	8	

Bijlage 1 **Verantwoording visitatie**

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

- Rndom Wonen in vogelvlucht
- Woonvisie gemeente Pijnacker-Nootdorp, 2005
- Regionale prestatieafspraken Haaglanden 2005-2009; 2010-2014
- Prestatieafspraken gemeente Pijnacker-Nootdorp 2009, 2010-2014
- Woonwensenonderzoek jongeren
- Woonwensen onderzoek ouderen
- Programma 'Ken uw klant'
- Strategisch vastgoedbeleid 2008-2017
- Verkoopbeleidsplan en diverse documenten over verkoop
- Ondernemingsplan 2006-2010 de reis en de bestemming
- Proeve ter bespreking van een ondernemingsplan
- Beleidsvoornemens en begrotingen 2007-2010
- Jaarverslagen 2006-2009, plus populaire jaarverslagen 2006-2008
- Documentatie "Het Carré"
- Documentatie opknappen flats Pijnacker-Noord
- Sociaal beheerbeleid
- Sociale statuten
- ZAV-beleid
- Voorlichting Weidevogelhof
- Matchingsbrochure 'Collegiale ondersteuning van Rndom Wonen te Pijnacker'
- Afwegingskader maatschappelijke inzet
- Verslagen overleg huurdersorganisatie
- Verslagen bestuurlijk overleg gemeente Pijnacker-Nootdorp
- Klanttevredenheidsonderzoek flats Pijnacker-Noord
- Samenwerkingsconvenant GGZ Delfland
- Convenant Wijkgericht werken
- Convenant wonen zorg en welzijn
- Continuïteitsoordelen CFV 2008, 2009 en 2010
- Managementletter Deloitte 2008 en 2009
- Risicoanalyse Rndom Wonen
- Financiële meerjarenraming
- Corporatie in Perspectief 2009
- Onderzoek efficiency en effectiviteit bedrijfsvoering Rndom Wonen
- Statuten en reglementen Rndom Wonen
- Arbobeleid
- Verslagen raad van commissarissen vergaderingen 2009, 2010
- Rapportage CFV over integriteitsbeleid

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- De heer W.L. de Groot, (voorzitter)
- De heer A.N. Groenewegen
- Mevrouw I. Vegter
- Mevrouw mr. M.J.E. Boudesteijn

Directeur/bestuurder

- De heer L.W. Greven
- De heer H.P. de Lange (adjunct directeur)

Managementteam, Medewerkers en OR

- De heer J.A. Venix (MT-lid, adjunct directeur financiën)
- Mevrouw A.J. Krijger (stafmedewerker finance and control)
- Mevrouw T. Roest (teamleider klantcontacten)
- De heer C. Hordijk(projectleider nieuwbouw)

Huurders

- De heer J. Punt (bestuurder huurdersvereniging Argos)
- De heer T.P. van der Stoep (voorzitter huurdersvereniging Argos)
- De heer P.R.Pijpers (bewoner Het Carré)
- De heer C. Voorberg (bewoner Het Carré, een van de initiatiefnemers)

Gemeente Pijnacker-Nootdorp

- mevrouw F.J. van der Jagt (wethouder)
- De heer D.A.J. Albrechts (beleidsmedewerker bouwen en wonen)
- De heer J.T. Diehl (beleidsadviseur WMO)
- De heer E. Wernke (hoofd beleid, ruimtelijk en maatschappelijk beleid)

Collega-corporaties

- Mevrouw J. Hoogenboom (directeur SVH)
- De heer E. Remmerswaal (directeur Vestia-Nootdorp)
- De heer P.W. Huizinga (beleidsmedewerker Vestia-Nootdorp)
- De heer B.J.A. Wouters (directeur-bestuurder Mooiland)

Zorg- en welzijnsinstellingen

- De heer R. Hassefrass (locatiemanager Pieter van Foreest)
- De heer M.D.. Krieger (manager Vastgoed Ipse de Bruggen)
- De heer B.H.W. Suijker (vice-voorzitter WMO-raad)

Telefonische interviews

- Mevrouw T. van den Hurk (voorzitter Raad van Bestuur Pieter van Foreest)

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.

Voorzitter:

Naam, titel, voorletters:
Godfroij, prof. dr. A.J.A.

Geboorteplaats en -datum:
Rotterdam, 16 juni 1947

Woonplaats:
Nijmegen



Huidige functie:

- Hoogleraar Strategisch Management aan de Radboud Universiteit Nijmegen

Onderwijs:

- Promotie tot Doctor in de Sociale Wetenschappen (1981, Katholieke Hogeschool te Tilburg, nu Universiteit van Tilburg)
- Sociologie (1970, Katholieke Hogeschool te Tilburg)
- Gymnasium (1965, Geert Groote College te Deventer)

Loopbaan:

- 2005 – heden: Visitor Raeflex
- 1987-heden: Hoogleraar Strategisch Management aan de Radboud Universiteit Nijmegen, Faculteit der Managementwetenschappen
- 1996-2000: Parttime organisatieadviseur bij Boer & Croon Management Consultants te Amsterdam
- 1970-1987: Wetenschappelijke medewerker aan de Katholieke Hogeschool te Tilburg, Faculteit der Sociale Wetenschappen

Relevante nevenfuncties:

- 2004-heden: Voorzitter Raad van Toezicht RIBW (Regionale Instelling voor Beschermd Wonen) Nijmegen en Rivierenland te Nijmegen
- 2003-2006: lid van de Commissie van Toezicht van de bijzondere leerstoel Strategische Allianties, gevestigd aan de Radboud Universiteit in samenwerking met Philips International
- 1994-2005: voorzitter van de Commissie van Toezicht van de bijzondere leerstoel Innovatie van Beleid in de intramurale gezondheidszorg, gevestigd aan de Radboud Universiteit in samenwerking met het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis te Nijmegen
- 1994-2006: Voorzitter van de Raad van Commissarissen van de Woningstichting Riviereengebied te Beneden-Leeuwen

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rondom Wonen te Pijnacker

visitatieweek: 23 - 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : De heer prof.dr. A.J.A. Godfroj

Geboortedatum : 16 juni 1947

Handtekening : 

Datum : 10 juni 2010

Fortisbank: 2422.62.791

KvK: 30233756

© Raeflex Benoeming vs. 2.0

Raeflex Cedarrijensingel 26 / 3011 CE Uiterlil / Postbus 8046 / 3520 AB Utrecht / (030) 230 31 30 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl

Algemeen commissielid:

Naam, titel, voorletters:

Theijse, ir. W.J.C.

Geboorteplaats en -datum:

Nijmegen, 13 juni 1965

Woonplaats:

Culemborg



Huidige functie:

- Directeur Metrum BV, advies- en procesmanagementbureau voor gebiedsontwikkeling en vastgoedeconomie

Onderwijs:

- Tot heden: diverse (internationale) opleidingen gericht op adviesvaardigheden (interviewtechnieken, projectleiderschap, sales, leidinggeven, etc.)
- 1992: Interne opleiding bouwprojectmanager bij DHV Bouw te Amersfoort
- 1990: Diploma Civiele Techniek van de TU Delft
- 1983: Diploma Gymnasium B van het Marnix College te Ede

Loopbaan:

- 2002 – heden: Visitator Raeflex
- 1996 – heden: adviseur, manager en directeur van Metrum: Procesmanagement van gebiedsontwikkelingen, smeden samenwerkingsverbanden (PPS), haalbaarheidsanalyses, risico-analyses, opstellen ondernemingsplannen, etc.
- 1991 – 1996: (assistent) Bouwprojectmanager bij DHV Bouw te Amersfoort
Bouwmanagement voor de nieuwbouw van oa. gemeentehuizen, onderzoeksinstituten en veilingen, huisvestings- en vastgoedadviezen voor woningbouwcorporaties
- 1990: Projectmedewerker voor The City of San Diego (USA)

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rondom Wonen te Pijnacker

visitatieweek: 23 - 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : De heer W. Theijse

Geboortedatum : 13 juni 1965

Handtekening : 

Datum : 27 april 2010

Secretaris:

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

Geboorteplaats en -datum:
s'Gravenhage 2 juli 1958

Woonplaats:
Amsterdam



Huidige functie:

- Coachconsultant, eigenaar Bureau-Samenspel

Onderwijs:

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

Loopbaan:

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

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Rondom Wonen te Pijnacker

visitatieweek: 40 - 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : mevrouw C.M.F. Bomhof

Geboortedatum : 2 juli 1958

Handtekening : 

Datum : 18-6-'10

Fortisbank: 2422.62.791

KvK : 30233756

© Raeflex benoeming vs vs. 2.0

Raeflex Catharijnsingel 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus 8068 / 3503 RB Utrecht / (030) 230 21 57 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 3.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar ambities en doelen;
2. Presteren naar opgaven;
3. Presteren volgens stakeholders;
4. Presteren naar vermogen en efficiency;
5. Governance.

Bij de uiteindelijke beoordeling tellen de gerealiseerde prestaties ('harde' prestaties) bij de eerste vier prestatievelden voor 70%. Daarnaast beoordeelt de commissie de gebieden: kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties (PDCA-cyclus). De resultaten op de overige standaarden tellen elk voor 10%.

Governance vormt een uitzondering. Daar gelden alle onderdelen gelijk (voor 20% mee). De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

De totaaloordelen worden beschreven in termen van: uitmuntend (cijfer 10-9), goed (cijfer 8-7), (bijna) voldoende (cijfer 6-5) en onvoldoende (cijfer 4 en lager). 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:

- 10 = voldoet uitmuntend
- 9 = voldoet zeer goed
- 8 = voldoet goed
- 7 = voldoet ruim voldoende
- 6 = voldoet / voldoende
- 5 = bijna voldoende
- 4 = voldoet onvoldoende
- 3 = voldoet zeer onvoldoende
- 2 = voldoet slecht
- 1 = voldoet zeer slecht

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Uitmundend (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de ambities en doelen.

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De ambities en doelen worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De ambities en doelen worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren naar opgaven

Uitmundend (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de opgaven.

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De opgaven worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De opgaven worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Uitmundend (10-9)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Goed (8-7)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, bijna alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, enkele van de in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Onvoldoende (4 en lager)

Slechts een of twee aspecten uit de onderstaande lijst zijn van toepassing op de corporatie. De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Uitmuntend (10-9)

De corporatie heeft volledig inzicht in haar financiële mogelijkheden. Op alle vragen is met een ja geantwoord. Daarnaast heeft de corporatie deze resultaten niet toevallig behaald. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De resultaten gelden de afgelopen vier jaar en vertonen een trend hoog te blijven. De prestaties zijn in vergelijking met branchegenoten uitmuntend en de doelen zijn ambitieus.

Goed (8-7)

De corporatie heeft vrijwel alle vragen met een ja beantwoord. De corporatie heeft nog geen optimaal inzicht in haar resterende vermogen en extra leencapaciteit waardoor de corporatie niet volledig op de hoogte is of er maximaal gepresteerd wordt. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De corporatie heeft nog niet geheel uitgewerkte of vage plannen om in de nabije toekomst extra vermogen in te zetten voor prestaties.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie heeft de helft van de vragen met een 'ja' beantwoord. Dit geldt in ieder geval voor de bedrijfswaarde/volkshuisvestelijk vermogen, de investeringen en de solvabiliteit. De corporatie zet haar vermogen voldoende in. De corporatie heeft geen beeld van de extra mogelijkheden om prestaties te leveren en reageert daarin reactief.

Onvoldoende (4 of lager)

De corporatie heeft onvoldoende beeld van de basisgegevens: bedrijfswaarde, volkshuisvestelijk vermogen, solvabiliteit en voorgenomen investeringen. De corporatie zet haar vermogen onvoldoende in.

Beoordeling Governance

Uitmuntend (10-9)

Alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van 'Goed bestuur' en t.a.v. 'Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

Goed (8-7)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

(Bijna) Voldoende (6-5)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan de meeste normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert nog niet dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode; nog niet alles is op orde.

Onvoldoende (4 of lager)

Er zijn vrijwel geen documenten aanwezig; aan weinig normen wordt voldaan. De corporatie functioneert niet of onvoldoende conform de regels van goed bestuur en maatschappelijke verantwoording.

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	totaal cijfer:
Ambities klanten: Deze ambitie is onderverdeeld in de volgende deelambities. Deze deelambities zijn gezamenlijk beoordeeld in één totaalcijfer. Hieronder staan ambities en meetbare doelen uitgewerkt				7
Rondom Wonen zal kennis blijven vergaren van klanten, leefstijlen en woningmarkten.	2005-2010 Klantinformatie 2008-2010 Onderzoek en beleid leefstijlen 2006-2010 Met SVH collega woningmarktonderzoek (laten) uitvoeren	Woonwensen-onderzoek Jongeren (2004) Woonwensen-onderzoek - ouderen (55+) 2006 2009 Onderzoek laat zien dat schaalcorporatie (en bezit) te klein is om hier adequaat mee te kunnen werken 2006-2010 Jaarlijks verschijnt de woningmarktbarometer Haaglanden	2010 Woonwensenonderzoek jongeren en ouderen in samenwerking met gemeente, collega en ontwikkelaar 2011-2015 Bezien op welke wijze leefstijleffecten kunnen worden ingepast in woonruimteverdeling 2010-2015 Continuering woningmarktbarometer in SVH verband	
Zorg dragen voor adequaat aanbod van producten en diensten	2006-2010 Voldoende woningen voor ouderen (250) en jongeren (150). Onderdeel van de 500 te realiseren woningen (prestatieafspraken)	2006-2010 Van de 529 gerealiseerde woningen zijn er 320 voor ouderen bestemd en 90 voor jongeren Resterend aandeel jongeren woningen via labeling bestaand bezit Gerealiseerd	2010 Woonwensen-onderzoek moet nadere prioritering en behoefte jongeren en ouderen aangeven	
Balans vinden in regionale en lokale opgave bij de woonruimteverdeling	2006-2010 Voor zover passend binnen wet- en regelgeving tenminste	2006-2010 De afgelopen jaren schommelt het percentage tussen de	2011-2015 Valt bijna niet te sturen. Voor zover passend binnen	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	totaal cijfer:
	25% naar inwoners komend uit de gem. Pijnacker-Nootdorp	20% en 35% met een gewogen gemiddelde van 28%	regionale prestatieafspraken Zoeken binnen vrije beleidsruimte	
Voorkomen van betalingsproblemen huurders en terugdringen huissuitzettingen	2006-2010 Huurachterstand handhaven op lage niveau van 0,75% jaarhuur. Maximaal 6 huissuitzettingen per jaar	2006 HA 0,78% / 3 Ontr. 2007 HA 0,61% / 1 Ontr. 2008 HA 0,84% / 3 Ontr. 2009 HA 0,60% / 16 Ontr Medio 2009 gestart met intensievere begeleiding 'achter de voordeur'	2010- e.v. Resultaat traject achter de voordeur en striktere controle (intake) leidt tot verbetering. Wordt deels door huidige crisis weer teniet gedaan. Medio 2010 3 ontruiming.	
Laatste kans beleid ontwikkelen met partners	2007-2009 Met gemeente en collega gemeentelijk laatste kansbeleid ontwikkelen en traject schuldhulpverlening goed invullen	Vertraging in proces omdat de gemeente haar rol in schuldhulpverlening niet waarmaakt en onvoldoende middelen daarvoor vrijmaakt, volgens opgave van Rondom Wonen. Gemeente bestrijdt dat beeld	Afronden laatste kans-beleid eind 2010 begin 2011. Op de werkvloer zijn inmiddels goede werkafspraken gemaakt (gemeente-corporaties).	
Passend huisvesten van de primaire doelgroep	2006-2010 70% van alle verhuringen is bestemd voor deze doelgroep (regionale en lokale prestatieafpraak	2006 67% 2007 75% 2008 85% 2009 88% Medio 2010 67%	Woonruimteverdelingstabel medio 2010 aangepast ten einde 70% te realiseren	
Ambities innovatie Deze ambities is onderverdeeld in de volgende deelambities. Deze deelambities zijn gezamenlijk beoordeeld in één totaalcijfer. Hieronder staan ambities en meetbare doelen uitgewerkt				8
Vergroten welzijns-beleving ouderen en verstevigen contact met welzijns- en ouderenorganisaties	2006-2010 Ontwikkelen zorgabonnementen met PvForeest Verbeteren contact met ouderenorg. 2008-2010 Oprichten 2 ^e woongroep voor	2006 Zorgabonnement ontwikkeld. Jaarlijks gestructueerd overleg met alle ouderenbonden en welzijnsinstellingen Vertraagd door uitvoering project	2010 aanzet 3 ^e woongroep Keijzershof	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	totaal cijfer:
	ouderen		Oprichting in 2011	
Gemaksaanbod en serviceverlening klanten	2006-2010 Ontwikkelen kluswijzers (folder en web) Verhogen interactiviteit op website	2006 Kluswijzers ontwikkeld 2008 Vergroten aanbod dienstverlening op website	2011-2015 Bezien of aanbod uitbreiding en/of aanpassing nodig heeft	
Gedegen beschrijving beleid bezit (bestaand en nieuw)	2008 Herziening strategisch vastgoedbeleid	2008 SVB 2008-2013 vastgesteld in en na overleg Argos	2010-2011 Volgende herziening inclusief impact veranderde wet- en regelgeving	
Keuzemodel voor de inzet van RW ontwikkelen	2008-2009 Afwegingskader maatschappelijke inzet ontwikkelen	2009 Kaders afwegingsmodel maatschappelijke inzet gereed	Eind 2010 Afronding beleidsmodel na verwerken commentaar stakeholders (jun'10)	
Productie voldoende En geschikte (duurzame) woningen	<i>Zie productie en voorgenomen aanpassing voorraad</i>	<i>Zie productie en voorgenomen aanpassing voorraad</i>	<i>Zie productie en voorgenomen aanpassing voorraad</i>	
Ambitie maatschappij Deze ambitie is onderverdeeld in de volgende deelambities. Deze deelambities zijn gezamenlijk beoordeeld in één totaalcijfer. Hieronder staan ambities en meetbare doelen uitgewerkt				8
Inhoud geven aan afweging (kader) maatschappelijke inzet	2008-2009 Gedragen werkwijze (inspraak) vastleggen in beleidsnota afwegings-kader Maatschappelijke inzet	2009 Beleidskader afweging gereed. Belanghouders-debat (inspraak) van eind 2009 naar juni 2010 verschoven	2010 Nota zal eind 2010 worden afgerond en aanpassingen (inspraak) worden verwerkt	
Vervolmaken Good governance	2006-2010 Voldoen aan Aedes en governancecodes Afwijkingen uitleggen (pas toe of leg uit) 2007 alle reglementen Aanpassen op codes	Wij voldoen aan codes. Gemotiveerde afwijkingen: 1 Vaste Commissies 2 Bestuursbenoeming 3 beëindigingsregeling 4. Remuneratie	2010-2011 Inpassing nieuwe governanceregels en waar nodig herziening reglementen wordt voorzien in 2011	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	totaal cijfer:
	<p>2006 Integriteitsbeleid met klokkenluidersregeling</p> <p>2006-2010 Jaarlijks zelfevaluatie RvC</p> <p>Extern uitgevoerde zelfevaluatie bedrijf</p> <p>Visitatie 1* / 4jr</p>	<p>2007 gereed</p> <p>2006 Nota gereed en gedragen</p> <p>2006-2010 Jaarlijkse zelfevaluatie door RvC verwoord in governanceverslag</p> <p>2009-2010 Habitask heeft zelfevaluatie uitgevoerd</p>	<p>2010 CF heeft vastgesteld dat deze regeling praktisch is en aangemerkt als best-practice (0-meting)</p> <p>2011-2015 Continuering bestaande praktijk</p> <p>2010 Visitatie door Raeflex</p>	
Adequate participatiestructuur	<p>2009 Nieuwe ex WOHV samenwerkingsovereenkomst met Argos</p> <p>2006-2010 Werken aan andere vormen van betrekken bewoners</p> <p>2006-2010 Sociaal Statuut ingrijpende ondervoorziening ontwikkelen met Argos</p>	<p>2009 Samenwerkingsovereenkomst getekend</p> <p>2006-2009. Geëxperimenteerd met Bonte Woonavond</p> <p>2006 Statuut gezamenlijk ontwikkeld inclusief vergoedingsbeleid</p>	<p>2011 Evaluatie samenwerkingsovereenkomst</p> <p>2010- 2015 Zoektocht gaat samen met Argos verder</p> <p>2011-2015 actualiseren en waar nodig verbeteren</p>	
Verankeren dialoog met de samenleving	<p>2006-2010 Betrekken van stakeholders bij tot stand komen van belangrijke producten via overleg en inspraak</p>	<p>2007 Inspraaksessies en belanghoudersdebatt en over ondernemingsplan</p> <p>2010 - 2 juni Idem over afwegingskader maatschappelijke inzet</p>	<p>2011 Idem voor nieuw ondernemingsplan 20110-2015</p> <p>2011 Zoeken naar nieuwe vormen van dialoog</p>	
Prestatie overeenkomsten lokaal (gemeente) en regionaal (SGH)	<p>2006-2010 Gedragen en getekende prestatiecontracten</p>	<p>2008 VHV Convenant met gemeente om te komen tot PO</p> <p>2009 prestatiecontract met gemeente</p> <p>2010 prestatiecontract</p>	<p>2011-2015 Jaarlijks de vigerende jaarschijf preciseren</p>	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	totaal cijfer:
		2010-2015 met gemeente 2006 Regionale prestatieovereenkomst SVH SGH 2005-2009 2010 Regionale prestatieovereenkomst SVH SGH 2010-2015	2011-2015 Jaarlijks de vigerende jaarschijf preciseren	

Presteren naar opgaven

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare sector	<p>2006-2010 90% van de voorraad heeft een huur onder de liberalisatiegrens</p> <p>2006-2010 Realisatie van 500 nieuwe woningen waarvan tenminste 50% goedkoop (< ATG) (regionale en lokale prestatieafspraken)</p> <p>toewijzing aan doelgroep minimaal 70 procent</p>	<p>2006-2010 100% tot medio 2010 99% ultimo 2010</p> <p><u>2006:</u> 345 goedkoop 901 betaalbaar 565 middelduur 432 duur</p> <p>Mutatiegraad 7,1 procent</p> <p>Max. huurprijs: 66,8 procent</p> <p>16 woningen verkocht 29 woningen toegevoegd.</p> <p>Gegevens gemeente Pijnacker-Nootdorp: toewijzing aan doelgroep 63 procent</p> <p><u>2007:</u> 346 goedkoop 906 betaalbaar 556 middelduur 439 duur</p> <p>Mutatiegraad 7,0 procent</p> <p>Max. huurprijs: 68,1 procent</p> <p>4 woningen verkocht 8 woningen toegevoegd</p> <p>Gegevens gemeente Pijnacker-Nootdorp: toewijzing aan doelgroep 67procent</p> <p><u>2008</u> 315 goedkoop 892 betaalbaar 645 middelduur 473 duur</p> <p>Mutatiegraad 8,2 procent</p>	<p>nieuwe woonruimteverdelingsregels 70 procent verhuur aan primaire doelgroep</p> <p>aantal te huisvesten Pijnackers 25 procent</p> <p>80 procent voorraad moet onder aftoppingsgrens bevinden</p> <p>verkoop tien woningen</p>	7

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>Max. huurprijs: 68,5 procent</p> <p>3 woningen verkocht 81 woningen toegevoegd</p> <p>Gegevens gemeente Pijnacker-Nootdorp: toewijzing aan doelgroep 73 procent</p> <p><u>2009</u> 280 goedkoop 789 betaalbaar 745 middelduur 577 duur</p> <p>Mutatiegraad 7,7 procent</p> <p>Max. huurprijs: 68,8 procent</p> <p>8 woningen verkocht 74 woningen toegevoegd</p> <p>gemiddelde wachtduur in Haaglanden 4,5 jaar</p> <p>Gegevens gemeente Pijnacker-Nootdorp: toewijzing aan doelgroep 77 procent</p>		
Leveren gewenste kwaliteit van producten en diensten	2008-2010: Bij mutatie woning naar basiskwaliteit, m.u.v. woningen met einde exploitatie voor 2015	<p>In 2008 mee gestart: 100% basiskwaliteit Bij mutatie bij woningen met exploitatieduur na 2015</p> <p>diverse onderzoeken gedaan naar woonwensen klanten (zie ook presteren naar ambities)</p> <p>Rondom Wonen beschikt over het KWH-label sinds 2008</p> <p>Beleid om vraaggestuurd woningverbetering toe te passen, mits goedkope woning qua huurprijs binnen</p>	<p>Basiskwaliteit opnieuw beschrijven en differentiëren Gepland voor ultimo 2010</p> <p>Planmatig onderhoud 2,6 miljoen.</p>	8

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>aftoppingsgrens blijft vallen en prestatieafspraken niet in gevaar komen.</p> <p><u>besteed in 2006:</u> 1,7 miljoen aan onderhoud, waarvan 1,2 dagelijks. Fors minder planmatig onderhoud dan begroot in verband met voorbereiding renovatie Pijnacker-Noord (0,5 miljoen versus 1,7 miljoen)</p> <p>Besteed in 2007 2,0 miljoen aan onderhoud, waarvan 1,1 miljoen dagelijks en 0,9 miljoen planmatig. 0,1 miljoen planmatig doorgeschoven naar 2008</p> <p>60 verbeteringen doorgevoerd op verzoek bewoners.</p> <p>Besteed in 2008: 2,4 miljoen onderhoud, waarvan 1,5 miljoen dagelijks en 0,9 miljoen planmatig. Begroot was 1,3 miljoen.</p> <p>Besteed in 2009 2,7 miljoen, waarvan 1,4 miljoen dagelijks en 1,3 miljoen planmatig. Kosten dagelijks onderhoud fors hoger dan begroot door toegenomen werkdruk.</p>		
Leefbaarheid vergroten in de buurten en wijken	<p>2006 -2010 Beleid om te investeren in maatschappelijk vastgoed, bijvoorbeeld kinderopvang, welzijn en gezondheidszorg</p> <p>2004-2010 Vandalisme en overlast verder</p>	<p>Jaarlijks wordt circa € 75.000 beschikbaar gesteld voor activiteiten in het kader van leefbaarheid.</p> <p>2005-2010 Vandalisme en overlast is door inzet wijkbeheer en jongerenwerk met 80% afgenomen. Wijk heeft thans een hoge</p>	<p>2010-2011 Bezien welke inzet benodigd is vanuit de wijkgedachte. Dit samen met partners oppakken.</p> <p>2010-2012 Met gemeente wijkaanpak afronden en leefbaarheid bewaken en behouden op tenminste huidig niveau</p>	8

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>terugbrengen in meest kwetsbare ISV wijk Pijnacker-Noord in samenwerking met partners</p> <p>2009 Dienstencentrum in Pijnacker-Noord</p> <p>2009 Keijzershof Kinderopvang Skippy Restaurant voor de wijk Welzijnsruimte wijk</p> <p>2008-2010 Wijkgerichte leefbaarheidsaanpak aanpak in samenwerking met partners</p>	<p>lemonscore (mede door renovatie 476 flats)</p> <p>Vertraging van 2 jaar door planologische procedures</p> <p>Onderdelen van het multifunctioneel woonzorgcentrum</p> <p>Pilot 2009 goed bevallen (evaluatie) Voortzetting voor nieuwe periode en andere wijken</p>	<p>2011-2012 Als onderdeel herstructurering C20 Opleveren in 2012</p> <p>Wordt in 3^e en 4^e kwartaal 2010 opgeleverd</p> <p>2011-2012 Voortzetten wijkgericht werken en werkwijze integreren / vertalen in organisatie</p>	
<p>Wonen en zorg, tot stand brengen van huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg en begeleiding behoeven.</p>	<p>2006-2010 Prestatieafspraken 75% van de gestapelde nieuwbouw is levensloop bestendig</p> <p>2005-2006 Realisatie van een project met 16 woningen + welzijns ruimte (beschermd wonen) verstandelijk beperkte jongeren</p> <p>2006-2009 Keijzershof Weidevogelhof fase 1 Realisatie van een multifunctioneel woonzorgcentrum met 200 woningen en 105 zorgplaatsen, HOED (huisartsen, tandarts, fysio, apotheek) welzijnsruimten, kinderopvang en andere facilitaire</p>	<p>2006-2010 90% gestapelde nieuwbouw is levensloopbestendig 2010 Inventarisatie niveau bestaande voorraad</p> <p>Eind 2006 opgeleverd een initiatief van ouders met ondersteuning Philadelphia. Project financieel gematched door collega-corporatie 2010 Oplevering centrum in 3^e en 4^e kwartaal 2010 Vertraging door mislukte aanbesteding. Project geheel gematched door collega corporatie (Woonmij Maasland thans st. Mooiland ad € 75M) La Place verzorgt restaurant en Pieter van Foreest levert zorg. Alle woningen geschikt voor extramurale zorgverlening!.</p> <p>Oplevering in 1^e en 3^e kwartaal 2010</p>	<p>2010-2012 Bezien in hoeverre bestaande voorraad is op te plussen naar levensloopbestendig</p> <p>2011-2012 Weidevogelhof fase 3 Realisatie van een woongroep voor ouderen van 32 woningen en 13 groepswooningen voor beschut en beschermd wonen voor St. Ipse In de woonzorgzone</p>	8

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>ondersteuning (BOG) En wijkrestaurant</p> <p>2008-2010 Weidevogelhof fase 2 Realisatie van 120 won. In de woonzorgzone centrum Keijzershof</p> <p>2008-2010 Realisatie van een Fokusproject van 16 eenheden + ADL cluster</p> <p>2010 Ombouw van 26 aanleunwoningen tot project beschut wonen voor ex GGZ-clienten</p>	<p>Oplevering in 2009 en 2010 in twee fasen (8+8+1adl c)</p> <p>In samenwerking met st. Perspektief en GGZ Delfland. Vertraagd door latere oplevering woonzorgcentrum en failliet Perspektief</p> <p>CiP aandeel nultredenwoningen 28,4 procent (ref. corp 26,3; landelijk 27,7)</p> <p>Aandeel ouderen en gehandicapten woningen 10,7 versus 16,1 (ref. corp) en 15.,0 (landelijk).</p>	<p>Realisatie project in 2011</p>	
Bouwproductie	<p>2006-2010 Realisatie van 500 nieuwe woningen waarvan tenminste 50% goedkoop (< ATG) (regionale en lokale prestatieafspraken)</p> <p>Gemeente Pijnacker kent vier Vinexlocaties en twee Vinaclocaties</p>	<p>2006 12 woningen goedkoop 17 woningen duurder</p> <p>2007 8 goedkope woningen Winnaar WoonAward Haaglanden prijs 2007 1 aankoop goedkoop</p> <p>2008 50 woningen goedkoop 31 woningen duurder</p> <p>2009 8 fokuswoningen duur 60 woningen duurder 14 woningen goedkoop</p> <p>Per saldo 2006- 2010 (inclusief realisatie in 2010) 529 woningen, waarvan 249 goedkoop 254 duurder 26 vrije sector huur</p>	<p>Op te leveren in 2010 (3^e en 4^e kwartaal): Noordoosthoek 60 woningen goedkoop 60 woningen duurder 8 fokuswoningen gk</p> <p>Woonzorgcentrum KH 105woningen goedkoop 70 woningen duurder 26 Vrije sector huur</p> <p>In totaal 329 woningen</p>	8
Stedelijke/dorpsvernieuwing	<p>2006-2008 Hoog niveau renovatie 476 flatwoningen</p>	<p>Opgeleverd en gerealiseerd begin 2009 Winnaar WoonAward Haaglanden prijs 2009</p>	<p>Voor beide complexen Sloop voor eind 2010 C1C2 nieuwbouw in 2011-2012 C20 Nieuwbouw 2012</p>	8

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	2008-2010 Sloop met vervangende nieuwbouw C1C2 (26 w) Sloop met vervangende nieuwbouw C20 (60w)	2 jaar vertraging door uitloop planologische procedures en faunawetgeving (Vleermuizenonderzoek)		
Overige opgave	Energieprestaties in beeld brengen <u>Convenant energiebesparing Aedes, Woonbond, Vrom 2008:</u> 20 procent energiebesparing sociale huur in 2018, gemiddeld B, of twee stappen verbetering bij woningverbetering	Project ecodorp <u>jaarverslag 2009:</u> Bouwbesluit is richtinggevend, houdt rekening met aanscherping EPC's. Deelname aan expertmeeting verantwoorde ontwikkeling aardwarmte. woningen zijn van energielabel voorzien, nu worden consequenties ervan vertaald in beleid. Staand beleid: Open verbrandingstoestellen vervangen door HR-ketels Nieuwbouw met WKO realiseren.	Begroting 2010 gesprekken met gemeente om eigen energieleveringsbedrijf op te zetten; in gesprek met tuinders om over toepassing geothermie in alle nieuwbouwcomplexen wko systemen toepassen nieuw beleid opstellen in 2011, streven is om woningen twee stappen in labels te doen stijgen.	8

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare voorraad	<p>regionale prestatieafspraken:</p> <p>2006-2010 90% van de voorraad heeft een huur onder de liberalisatiegrens</p> <p>2006-2010 Realisatie van 500 nieuwe woningen waarvan tenminste 50% goedkoop (< ATG) (regionale en lokale prestatieafspraken)</p> <p>70 procent vrijkomende voorraad aan BBSH-doelgroep</p>	<p>2006-2010 100% tot medio 2010 99% ultimo 2010</p> <p>2006 12 woningen goedkoop 17 woningen duurder</p> <p>2007 8 goedkope woningen Winnaar WoonAward Haaglanden prijs 2007 1 aankoop goedkoop</p> <p>2008 50 woningen goedkoop 31 woningen duurder</p> <p>2009 8 fokuswoningen duur 60 woningen duurder 14 woningen goedkoop</p> <p>Gegevens Rndom Wonen 2006 67 procent toegewezen aan doelgroep</p> <p>2007: 75 procent verhuurd aan doelgroep</p> <p>2008: 85 procent</p> <p>2009: 88 procent verhuurd aan doelgroep</p> <p>Gemeente en SVH hanteren andere gegevens: 2006: 63 procent 2007: 67 procent 2008: 73 procent 2009: 77 procent</p> <p>zie verder presteren naar opgaven</p>	<p>Op te leveren in 2010 (3e en 4e kwartaal): Noordoosthoek 60 woningen goedkoop 60 woningen duurder 8 fokuswoningen gk</p> <p>Woonzorgcentrum KH 105woningen goedkoop 70 woningen duurder 26 Vrije sector huur</p> <p>Per saldo 2006- 2010 529 woningen, waarvan 249 goedkoop 254 duurder 26 vrije sector huur</p> <p>nieuwe woonruimteverdelingsregels 70 procent verhuur aan primaire doelgroep</p> <p>aantal te huisvesten Pijnackers 25 procent</p> <p>80 procent voorraad moet onder aftoppingsgrens bevinden</p> <p>verkoop tien woningen</p>	7
Leveren kwaliteit van producten en diensten	<p>2006-2010 Voldoende woningen voor ouderen (250) en jongeren (150). Onderdeel van de 500</p>	<p>2006-2010 Van de 529 gerealiseerde woningen zijn er 320 voor ouderen bestemd en 90 voor jongeren Resterend aandeel jongeren woningen via</p>	<p>2010 Woonwensenonderzoek moet nadere prioritering en behoefte jongeren en ouderen aangeven</p>	8

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
	te realiseren woningen (prestatieafspraken)	labeling bestaand bezit Gerealiseerd	zie presteren naar opgave	
	zie presteren naar opgave	zie presteren naar opgave		
Leefbaarheid Convenant wijkgericht werken	2008-2010 Wijkgerichte leefbaarheidsaanpak in samenwerking zie presteren naar opgave	2005-2010 Vandalisme en overlast is door inzet wijkbeheer en jongerenwerk met 80% afgenomen. Wijk heeft thans een hoge lemonscore (mede door renovatie 476 flats) Vertraging van 2 jaar door planologische procedures Onderdelen van het multifunctioneel woonzorgcentrum Pilot 2009 goed bevallen (evaluatie) Voortzetting voor nieuwe periode en andere wijken	2010-211 Bezien welke inzet benodigd is vanuit de wijkgedachte. Dit samen met partners oppakken. 2010 2012 Met gemeente wijkaanpak afronden en leefbaarheid bewaken en behouden op tenminste huidig niveau 2011 2012 Als onderdeel herstructurering C20 Opleveren in 2012 Wordt in 3 ^e en 4 ^e kwartaal 2010 opgeleverd 2011-2012 Voortzetten wijkgericht werken en werkwijze integreren / vertalen in organisatie	7
Huisvesting bijzondere doelgroepen Diverse convenanten met zorgpartners en GGZ-partners	2006-2010 Realiseren nieuw Woonzorgcentrum met 200 woningen 105 zorgplaatsen en additionele faciliteiten 2006-2010 Tenminste 150 additionele woningen in woonzorgzone	2010 Opleveren woonzorgcentrum met add. Faciliteiten 2010 Opleveren van 120 woningen en zorgsteunpunt (ADL cluster)	2011-2012 Oprichten 3 ^e woongroep voor ouderen met 35 woningen in wzz	8
Bouwproductie	2006-2010 Realisatie van 500 nieuwe woningen waarvan tenminste 50% goedkoop (< ATG) (regionale en lokale prestatieafspraken) Gemeente Pijnacker kent vier Vinexlocaties en twee Vinaclocaties	2006 12 woningen goedkoop 17 woningen duurder 2007 8 goedkope woningen Winnar WoonAward Haaglanden prijs 2007 1 aankoop goedkoop 2008 50 woningen goedkoop 31 woningen duurder	Op te leveren in 2010 (3 ^e en 4 ^e kwartaal): Noordoosthoek 60 woningen goedkoop 60 woningen duurder 8 fokuswoningen gk Woonzorgcentrum KH 105woningen goedkoop 70 woningen duurder 26 Vrije sector huur In totaal 321 woningen	8

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
		<p>2009</p> <p>8 fokuswoningen duur 60 woningen duurder 14 woningen goedkoop</p> <p>Per saldo 2006- 2010 529 woningen, waarvan 249 goedkoop 254 duurder 26 vrije sector huur</p>		
Stedelijke dorpsvernieuwing	<p>2006-2008 Hoog niveau renovatie 476 flatwoningen</p> <p>2008-2010 Sloop met vervangende nieuwbouw C1C2 (26 w) Sloop met vervangende nieuwbouw C20 (60w)</p>	<p>Opgeleverd en gerealiseerd begin 2009 Winnar WoonAward Haaglanden prijs 2009</p> <p>2 jaar vertraging door uitloop planologische procedures en faunawetgeving (Vleermuizenonderzoek)</p>	<p>Voor beide complexen Sloop voor eind 2010 C1C2 nieuwbouw in 2011- 2012 C20 Nieuwbouw 2012</p>	8
Overige opgaven	geen prestatieafspraken aangetroffen, buiten Aedesconvenant	zie presteren naar opgave	<p>2011-2015 Formuleren eigen heldere ambitie mbt. Energievraagstuk in relatie tot woonlasten problematiek</p> <p>Onderzoek effecten introduktie energielabels</p>	8
Eigen ambities en doelen	<p>2008-2009 Nieuwe samenwerkingsovereen- komst met ARGOS (ook ex WOHV)</p> <p>2008-2009 Afwegingskader maatschappelijke inzet ontwikkelen</p>	<p>2009 Gezamenlijk nieuwe overeenkomst met verruimde advisering afgesloten ex WOHV met Argos</p> <p>2009 Kaders afwegingsmodel maatschappelijke inzet gereed</p>	<p>2011 Evaluatie en eventuele aanpassing 2011-2012 Bezien hoe rol voor bewonerscie's kan worden overgenomen door andere wijze van werken</p> <p>Eind 2010 Afronding beleidsmodel na verwerken commentaar stakeholders (jun'10)</p>	8

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie van Rndom Wonen op economisch rendement vermogen

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
- <u>Economisch rendement vermogen:</u> geen visie aangetroffen; ambitie is leidend	Jaarverslagen Ondernemingsplan Treasurystatuut diverse notities	- Economisch rendement vermogen Meer gerealiseerd dan mogelijk door matching. A-oordeel door 50 procent dekking van WOZ-waarde bezit	6
- <u>Inzet van overmaat (indien van toepassing) gewerkt aan matching als middel voor realiseren opgave</u>		- <u>Inzet van overmaat (indien van toepassing):</u> geen overmaat aanwezig: in totaal € 210 miljoen financiering door matching verkregen	9
- <u>Solvabiliteit in relatie tot gerealiseerd en voorgenomen investeringsprogramma</u> minimaal 7,5 procent; 2,5 procent voor korte tijd acceptabel		- <u>Solvabiliteit in relatie tot gerealiseerd en voorgenomen investeringsprogramma</u> solvabiliteit daalt van 20,8 procent (2008) naar 14,4 procent in 2010. jaarverslag: 2009 2005: 19,3 2007: 21,4 2008: 21,0 2009: 11,4	5
<u>Overige eisen:</u> negatieve operationele kasstromen maximaal 5 jaar acceptabel		<u>Overige eisen</u> operationele kasstroom negatief in 2009 en begroot in 2010; voorgaande jaren positief	
- <u>Efficiënte bedrijfsvoering</u> risico's in beeld brengen		- <u>Efficiënte bedrijfsvoering</u> risico-analyse zelf ontwikkeld en getoetst met accountant toename kostenwerkorganisatie voorzien met 10,5 procent Onderzoek Quintis naar efficiency: RW scoort goed als het gaat om efficiency, met name planning en control CiP 2009: netto bedrijfslasten: 513 per VHe (ref. corpo: 1.282; landelijk 1.340) stijging netto bedrijfslasten 0,4 procent (ref. corpo 22,8 procent en landelijk 20,3 procent)	7

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is	<p>2006-2010 Voldoen aan Aedes en governancecodes Afwijkingen uitleggen (pas toe of leg uit)</p> <p>2007 alle reglementen Aanpassen op codes 2006 Integriteitsbeleid met klokkenluidersregeling</p> <p>2006-2010 Jaarlijks zelfevaluatie RvC</p> <p>Extern uitgevoerde zelfevaluatie bedrijf</p> <p>Visitatie 1* / 4jr</p>	<p>Wij voldoen aan codes. Gemotiveerde afwijkingen: 1 Vaste Commissies 2 Bestuursbenoeming 3 beëindigingsregeling 4. Renumeratie</p> <p>2007 gereed</p> <p>2006 Nota gereed en gedragen</p> <p>2006-2010 Jaarlijkse zelfevaluatie door RvC verwoord in governanceverslag</p> <p>2009-2010 Habitask heeft zelfevaluatie uitgevoerd</p>	9
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen	<p>Ondernemingsplan 2007-2010 opstellen in samenspraak stakeholders</p> <p>opstellen afwegingskader maatschappelijke inzet rondom wonen in gesprek met stakeholders</p>	<p>Proeve ter bespreking 2007-2010 opgesteld en verspreid onder stakeholders</p> <p>idem afwegingskader maatschappelijke inzet</p>	8
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied	<p>zie boven</p> <p>jaarverslagen gepubliceerd</p>	<p>zie boven</p> <p>jaarverslagen gepubliceerd deelname aan Glazen Huis en WOonAwards (zie ook presteren naar opgaven)</p>	7
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders	zie boven	zie boven	8
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen	accountant brengt rapport uit aan rvc	zie boven,	7

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

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 ontvangen de volgende oordelen:

- A de financiële continuïteit is gewaarborgd en de corporatie zet haar middelen voldoende in;
- B1 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op middellange termijn in gevaar brengen (laatste drie jaar van de prognose);
- B2 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op korte termijn in gevaar brengen (eerste twee jaar van de prognose);
- C in nader onderzoek is vastgesteld dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen;
- D in uitzonderlijke gevallen en uitsluitend indien de aangeleverde gegevens ernstige tekortkomingen bevatten of in grote mate onvolledig zijn, zal het CFV het oordeel D afgeven. Wanneer de corporatie niet binnen één maand alsnog gegevens aanlevert, zal het Fonds de Minister vragen stappen te ondernemen.

Eigen vermogen

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.

Vermogenovermaat

De vermogenovermaat 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.

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.