

Wbv Arnemuiden (Arnemuiden)

Visitatie periode 2007-2010

Utrecht, 1 september 2011



Visitatiecommissie:
Fred Sanders, voorzitter
Eviëne Peeters, secretaris

Inhoud

1	Wbv Arnemuiden in vogelvlucht.....	3
2	Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties.....	4
2.1	Integrale scorekaart.....	4
2.2	Spinnenwebben met de scores	5
2.3	Recensie	5
2.4	Werkwijze en gemaakte keuzen.....	8
2.5	Opbouw van het visitatierapport.....	8
3	Prestaties Wbv Arnemuiden.....	9
4	Presteren naar Ambities	11
4.1	Ambities wbv Arnemuiden	11
4.2	Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities.....	11
4.3	Beoordeling visitatiecommissie	11
5	Presteren naar Opgaven	14
5.1	Opgaven werkgebied Wbv Arnemuiden	14
5.2	Beoordeling visitatiecommissie	14
5.3	Opgaven in de toekomst.....	14
6	Presteren volgens Belanghebbenden	16
6.1	Belanghebbenden in werkgebied	16
6.2	Oordelen van belanghebbenden in werkgebied	16
6.3	Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden	18
6.4	Toelichting van de visitatiecommissie op de beoordeling	18
7	Presteren naar Vermogen	20
7.1	Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen	20
7.2	Beoordeling visitatiecommissie	20
8	Governance	23
8.1	Overzicht scores drie prestatievelden Governance	23
8.2	Beoordeling visitatiecommissie	23
9	Bijlagen.....	26
9.1	Overzicht van de geïnterviewden	27
9.2	Korte cv's visitatoren.....	28
9.3	Onafhankelijkheidsverklaring	29
9.4	Meetschaal.....	31
9.5	Werkwijze visitatiecommissie.....	32
9.6	Bronnenoverzicht.....	33
9.7	Uitgebreid overzicht prestaties.....	34

1 Wbv Arnemuiden in vogelvlucht

Ook al valt Arnemuiden onder de gemeente Middelburg, van oudsher (sinds 1574) is het een stad. Arnemuiden is op het eiland Walcheren in de provincie Zeeland geen grote stad. Arnemuiden telt 5400 inwoners en heeft 1875 woningen. 353 woningen daarvan zijn van de woningbouwvereniging (wbv) Arnemuiden, 135 goedkope huurwoningen (<360 euro) en 218 zijn duurder.

Arnemuiden is een bijzondere gemeenschap, het heeft als vissersdorp een roemrijke historie. Voordat de toegang tot de haven verzandde en vanwege de Deltawerken in 1960 werd afgesloten, lag Arnemuiden aan de Westerschelde en had daarmee een open haven aan de zee, een getijdde haven. De rijkdom van de bevolking is dan ook terug te voeren op de visserij, de belangrijkste bron van inkomsten voor de bevolking, ook nu nog. De stad Arnemuiden telde namelijk veel reders, niet alleen vissers. De beroemde klokken van Arnemuiden hebben daar hun bekendheid van gekregen. De klokken uit 1518 luiden op oudejaarsavond en bij begrafenissen. Want zoals wordt gezegd, 'de vis wordt duur betaald': menig gemeentelid heeft het leven op zee gelaten. Een stukje van die historie mochten we als visitatiecommissie meemaken. In de periode van de intakegesprekken verging een kotter van Arnemuiden voor de Franse kust, de klokken zullen hebben geluid. Tijdens de visitatie werd een historische Hoogaards na restauratie aan de gemeente terug gegeven. Zo maakten we kortstondig mee hoe heden en verleden in Arnemuiden bij elkaar komen. Daarmee kregen we ongevraagd een stukje historische basis voor de visitatie van de wbv Arnemuiden mee. Want veel veranderingen in woningcorporatie land lijken aan deze woningbouwvereniging voorbij gegaan, het is geen stichting en fusie staat niet voor de deur. Op zich gaat dat de visitatiecommissie niet aan, maar de context pakken is en bleek nodig om de interviews naar inhoud goed te kunnen begrijpen.

Vanouds is de Gereformeerde kerk de grootste kerkgemeenschap in Arnemuiden. De grote aanhang van de Gereformeerde zou zijn voortgekomen uit het feit dat in het verleden alleen in deze kerk gedoopt en getrouwd mocht worden. Tot de dag van vandaag zijn de sporen van deze historie in de gemeenschap herkenbaar. Hier vinden we grote gezinnen, een ons-kent-ons cultuur en zijn oude omgangsvormen belangrijk. Loop je door de straten dan lijkt het of de tijd heeft stil gestaan zo rustig is het, autowassen op zondag is nog steeds niet geaccepteerd en hier zijn de kleine winkeltjes nog levensvatbaar. Voor een deel is dat echter schijn. Aan de Noordzijde van de spoorlijn is de afgelopen twintig jaar een nieuwbouwwijk gebouwd. Veel inwoners daar komen uit Middelburg en hebben daarmee ook een wat meer vrije levenswijze meegenomen. Heel groot zijn de verschillen natuurlijk niet, herkenbaar blijft de Zeeuwse cultuur. Maar echt mengen doet de nieuwe en oorspronkelijke bevolking naar verluid niet. Ook volkshuisvestelijk heeft dat zijn effect. De wbv Arnemuiden is de woningcorporatie in het Zuidelijk deel terwijl de grote regionale woningcorporatie Woongoed uit Middelburg vooral in het Noorden van Arnemuiden domicilie heeft genomen. Zo is de historie zoals het er naar uitziet bepalend om de situatie van vandaag te begrijpen. Meer is niet nodig, de visitatiecommissie doet onderzoek naar de plaats van de wbv Arnemuiden in de context van de omgeving, niet in relatie tot het verleden.

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties

2.1 Integrale scorekaart

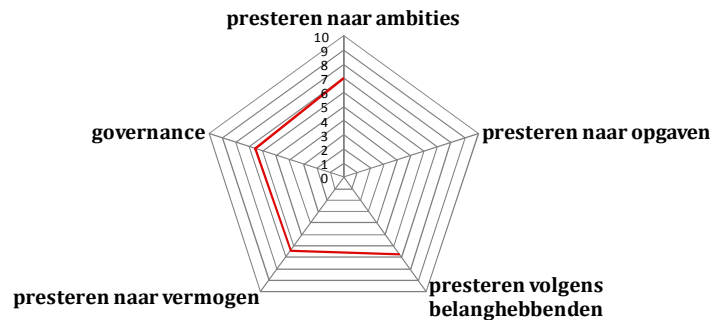
		score	gemiddelde score + gewicht				cijfer
Presteren naar Ambities							
1	Huisvesting van primaire doelgroep	7					
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7					
3	Huisvesting doelgroepen met specifieke behoeften	7,5					
4	(Des)investeren in vastgoed	7	7	X	100%	=	7
5	Kwaliteit van wijken en buurten	6,5					
6	Overige / andere prestaties						
Presteren naar Opgaven							
1	Huisvesting primaire doelgroep	-					
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	-					
3	Huisvesting doelgroepen met specifieke behoeften	-					
4	(Des)investeren in vastgoed	-	-			=	-
5	Kwaliteit van wijken en buurten	-					
6	Overige / andere prestaties						
Presteren volgens Belanghebbenden							
1	Huisvesting primaire doelgroep	7					
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	6					
3	Huisvesting doelgroepen met specifieke behoeften	7					
4	(Des)investeren in vastgoed	7	7			=	6,7
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7					
6	Overige: koopmogelijkheid huurwoning.	6					
Presteren naar Vermogen							
Financiële continuïteit	Vermogenspositie	7					
	Liquiditeit	7	7	x	20%	=	1,40
	Integrale kasstroomsturing	7					
Financieel beheer	Planning en controlcyclus	7	7	x	20%	=	1,40
	Treasurymanagement	7					
Doelmatigheid		6	6	x	20%	=	1,40
Vermogens- inzet	Visie op vermogensinzet	6					
	Mogelijkheid verruimen	6	6	x	40%	=	2,80
	Maximale inzet vermogen	6					
Governance							
Besturing	Plan	7					
	Check	7	6,7	x	33%	=	2,31
	Act	6					
Intern toezicht	Functioneren RvC	7					
	Toetsingskader	7	7	x	33%	=	2,31
	Toepassing governancecode	7					
Externe legitimatie		6	6	x	33%	=	2,31
Geïntegreerd eindoordeel							6,7

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0, zie de bijlage 9.4. De decimalen bij de scores Presteren volgens belanghebbenden zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

2.2 Spinnenwebben met de scores

Spinnenweb 1: Overzicht scores op de perspectieven

Het perspectief 'Presteren naar Opgaven' is in dit spinnenweb niet opgenomen aangezien er geen cijferbeoordeling heeft plaatsgevonden.



2.3 Recensie

De wbv Arnemuiden is een kleine corporatie die enorm betrokken is bij de kwaliteit van het wonen en bij het leven in Arnemuiden. De adrenaline die bij het bestuur, de Raad van Commissarissen en de bedrijfsmanager door de aderen stroomt, is wel echt Zeeuws: gepast betrokken en voorzichtig. Met trots kunnen zij over hun betrokkenheid vertellen. Wel bepaalt die nuchtere houding, of beter gezegd beperkt deze houding, het ambitieniveau waarmee de woningcorporatie haar taak vervult. Nuchter inzetten op het gemiddelde heeft het ongevraagde nadeel in zich, dat het resultaat gauw onder het gemiddeld terecht komt. En daar heeft deze woningcorporatie, zo lijkt het, last van. De score onder het gemiddelde vanuit de stakeholders en de visitatiecommissie ligt dus niet aan een tekort aan motivatie, niet aan gebrek aan instrumentarium, maar aan een soort rem op ontwikkeling. Misschien zijn mede daardoor de contacten met de gemeente Middelburg en andere maatschappelijke stakeholders beperkt, zijn de relaties oppervlakkig en weinig intens. En die constatering is wederzijds, zo bleek tijdens de gevoerde interviews. Ook het contact met de huurders als groep bleek mager, hoe tevreden de huurders die wij spraken ook bleken te zijn over hun persoonlijke relatie tot de woningbouwvereniging. In het overleg met de huurdervertegenwoordiging bleek namelijk toch dat er onvervulde wensen zijn, en dat het moeilijk is om die wensen bespreekbaar te krijgen. Het bestaansrecht van de woningbouwvereniging werd echter zeker niet betwist, velen zien dat er zo een duidelijk lokale functie wordt ingevuld. Het maatschappelijk presteren krijgt, zo blijkt uit de visitatie, niet het elan dat velen wensen.

Met de vervangende sloop van de 24 woningen in de Schoolstraat heeft de woningbouwvereniging in de afgelopen jaren wel een positieve daad verricht. Het is een beeldbepalend project voor Arnemuiden en de woningbouwvereniging geworden. Tot op heden was de woningbouwvereniging vooral een op beheer gerichte organisatie. De laatste nieuwbouw stamde uit 1989, dat betrof complex 20 Noordwal, een 20 jaar geleden opgeleverd. Bij het project in de Schoolstraat werden de oude kleine woningen gesloopt en door eigentijdse grondgebonden woningen vervangen. Dit werd

keurig binnen budget en met kwaliteit voltooid. Daarbij werd, heel modern, met een commerciële ontwikkelaar samengewerkt, de eigen organisatie heeft voor zulke projecten niet de capaciteit. Diegenen die wij spraken zagen dit project als een soort kentering van de woningbouwvereniging, meer van deze tijd dan men dacht.

Opgemerkt werd ook dat het bestuur en de Raad van Commissarissen in die periode nieuwe gezichten kreeg. Daarmee lijkt er, zo werd gezegd, bij de woningbouwvereniging een vernieuwde basis te ontstaan voor nieuw beleid. Maar ook werd gesteld dat de woningbouwvereniging voor Middelburgse begrippen relatief klein is. De positie van de woningbouwvereniging wordt per definitie niet betwist, maar het initiatief voor nieuwe plannen en voor intenser contact zou toch van de woningbouwvereniging uit moeten gaan. Dit omdat de woningbouwvereniging voor de bestuurders van andere maatschappelijke organisaties en de gemeente geen deel van het lokale zakelijk en maatschappelijk netwerk uitmaakt. Ook voor de huurders gold dat ze de bouw van de Schoolstraat als een stap vooruit hebben ervaren; de woningbouwvereniging had al zo lang niet gebouwd.

De schaal van de woningbouwvereniging met 353 woningen was in het gesprek met de grote stakeholders, de zorginstelling en de gemeente, uiteraard een issue. Anderzijds werd onderkend dat bij een eventuele fusie de schaal van het aantal huurwoningen in Arnemuiden er niet groter op wordt. De wbv Arnemuiden is nu eenmaal de belangrijkste aanbieder van sociale huurwoningen in Arnemuiden. Ook al was het collega Woongood die de laatste jaren de extra nieuwbouw in Arnemuiden heeft gerealiseerd, het aantal sociale huurwoningen dat daaruit resulteerde bleef relatief gezien beperkt. De wbv Arnemuiden blijft daarmee de lokale volkshuisvester. Fusie verandert qua schaal weinig, maar adrenaline in het maatschappelijk presteren zou door fusie wel kunnen veranderen, zo werd gezegd. Als blijkt dat de woningbouwvereniging die ogenschijnlijk ingeslagen ontwikkeling gaat doortrekken, dan geeft dat meer vertrouwen in de toekomst. Want er zijn, zo werd gesteld, als het om het welzijn en maatschappelijke dienstverlening van de bevolking gaat, zeker zorgen in Arnemuiden. Juist een lokale speler als de wbv Arnemuiden zou daaraan een goede bijdrage kunnen leveren.

Het visitatieteam concludeert daarmee dat de wbv Arnemuiden meer toekomstperspectief heeft dan dat het resultaat van de visitatie, met name als het gaat om ambities, de opgave en belanghebbenden, laat zien. Nu ligt het gemiddelde van de oordelen duidelijk onder de 7. De mogelijkheden voor de nabije toekomst voor een beter oordeel zijn dus wel degelijk aanwezig, mits de woningcorporatie vernieuwende stappen zet, verbonden met anderen, stakeholders en huurders. Naar inzicht van de visitatiecommissie moet het initiatief als geuit door de stakeholders wel erg van de woningbouwvereniging uitgaan. Jammer want voor echt maatschappelijk rendement is samenwerking nodig, en die moet dan ook van twee kanten komen. Dan gaat niet alleen de inhoud over tafel maar komen betrokkenen ook toe aan de onderliggende doelen en het toekomst perspectief. Mogelijk komt deze visitatie voor de woningbouwvereniging juist op een uitstekend moment. De visitatie kan helpen om de relaties een positieve strategische impuls te geven. De visitatie zelf is daar niet voor. De methodiek zal worden gevolgd, het gaat vooral om een momentopname vanuit het perspectief van de afgelopen vier jaar. Desondanks kan worden gezegd dat de visitatie voor de wbv Arnemuiden op een uitdagend moment plaats vindt. Er zijn wensen om in Arnemuiden te bouwen en dan is het goed om te weten of andere instanties, of de gemeente Middelburg waaronder Arnemuiden valt, misschien andere wensen heeft en in hoeverre zij voor meewerking en samenwerking open staat.

Deze visitatie richt zich uiteraard op de tijdsperiode van de afgelopen vier jaren en is daarmee niet toekomstgericht. In die periode (2007-2010) was er (nog) geen woonvisie en was er weinig dynamiek op de woningmarkt, niet in de huur- en niet in de koopsector. Voor de situatie van nu is wel in die periode de basis gelegd. Als referentiekader is het derhalve voor de visitatie goed te weten hoe

de situatie zich in Arnemuiden ontwikkelt. De Woonvisie 2010-2014 bevestigt dat beeld in bepaalde mate. De onzekerheid is de mate waarin Middelburg en Vlissingen aan de jongeren en ouderen zullen trekken en de mate waarin deze ook daar naartoe zullen verplaatsen. Vooralsnog betekent deze observatie dat er in theorie een groeiende taakopgave voor de huursector in Arnemuiden aan komt. Logisch in dat licht is de wens van de woningbouwvereniging om een bouwlocatie voor seniorenappartementen te verwerven. Misschien impliciet doordat de initiatieven, zoals de afgelopen jaren door de woningbouwvereniging genomen, daar de weg voor vrij gaan maken.

In Arnemuiden staan geen grootschalige wijkrenovaties of herstructureringsopgaven op het programma. Gezien de schaal van het stadje voelen deze woorden ook overdreven aan. In Arnemuiden gaat het, zo blijkt uit de plattegronden en als je door het stadje gaat, van oudsher om bouwblokken van 5 tot 15 woningen. Daarbij past vervanging vanuit technisch onderhoud, vanuit bewonerscomfort of kosten overwegingen beter dan vanuit grootschalige planvorming.

Dat er 4 à 5 jaar geleden geen beleid is gemaakt is uiteraard niet direct een probleem. Bijzonder op dit moment is echter wel dat het toetspunt van de visitatie zo vlak na de kredietcrisis plaatsvindt, een crisis welke ook een vastgoed crisis was. Na deze crisis kan worden gesteld dat er zowel in de wereld van het vastgoed als voor woningcorporaties veel is veranderd. Mogelijk in Middelburg en zeker in Vlissingen zullen woningcorporaties en andere vastgoedbedrijven zorgen hebben rond grondaankopen en de stagnerende koopmarkt. In Arnemuiden is de bulk van de bouwproductie een aantal jaren geleden net afgerond. Daardoor vond de kredietcrisis precies plaats in een voor Arnemuiden natuurlijke dip van bouwproductie. Was er beleid geweest dan is de vraag of dat bruikbaar beleid was geweest, de wereld is tenslotte veranderd. Nieuw beleid is nu nodig en zo te merken wordt daaraan gewerkt. Belangrijk voor de woningbouwvereniging en de volkshuisvesting in Arnemuiden zal zijn dat er ook beleid wordt gemaakt en dat het toetsbaar beleid wordt. Dat helpt om als organisatie intern en met stakeholders focus in het werk aan te brengen. En dat helpt de visitatie zoals die dan over vier jaar weer zal kunnen plaats vinden.

Uiteraard zijn tijdens de visitatie ook de financiën en de governance goed aan de orde geweest. Met beide is de wbv Arnemuiden aan het werk. Het zijn, als het gaat om het maatschappelijk presteren van de woningbouwvereniging, ook niet onbelangrijke onderwerpen. Dat beeld bestaat bij de woningbouwvereniging en bracht deze ook aan de visitatiecommissie over. Toch, zo bleek, heeft de woningbouwvereniging op deze dossiers nog een weg te gaan. Aan de governance is gewerkt door het versterken en vernieuwen van het bestuur en Raad van Commissarissen op basis van een traject van visievorming en toekomstgericht kijken. Open cultuur, zelfreflectie en een gezonde rolomvatting liggen aan de basis van deze ontwikkelingen. Het contact en de intensiteit met belanghebbenden mag meer onder de aandacht van de wbv Arnemuiden komen.

Met betrekking tot de financiën zijn de vermogenspositie en liquiditeit van wbv Arnemuiden op orde, er is zelfs sprake van oververmogen. De vraag is vervolgens: besteed de wbv Arnemuiden het oververmogen op een verstandige manier? En wordt het überhaupt wel besteed? Het oververmogen kan gezien worden als een verstandige buffer, maar, bij uitblijven van projecten, zal moeten worden nagedacht hoe dit vermogen voor de volkshuisvesting is in te zetten. Een verstandige keus bij het 'in control' houden van de financiën is het uitbesteden van het beheer bij collega woningcorporatie Woongoed uit Middelburg. Dit is een goede en gedegen zet van de corporatie. Het ontbreekt, op het terrein van financiën, bij wbv Arnemuiden nog aan een visie op de vermogensinzet en er is geen onderbouwing/duidelijke keuze voor de marge zoals die is waar te nemen.

Concluderend heeft de visitatiecommissie een kleine, maar vitale, woningbouwvereniging aangetroffen. De visitatiecommissie heeft de visitatie mede daardoor extra gemotiveerd uitgevoerd.

2.4 Werkwijze en gemaakte keuzen

Aangezien de wbv Arnemuiden behoort tot de groep kleine corporaties (kleiner dan 1000 vhe) geldt hiervoor een aangepaste visitatiemethodiek (conform Handboek Methodiek hoofdstuk 11). Dit betekent dat de visitatiemethodiek enigszins is aangepast omdat in de praktijk is gebleken dat deze corporaties veelal niet over de menskracht en documentatie kunnen beschikken die grotere corporaties voorhanden hebben. De visitatiecommissie heeft de aangepaste methodiek gehanteerd bij het uitvoeren van de visitatie van wbv Arnemuiden.

Samen met de woningcorporatie zijn de stakeholders geïdentificeerd. Voor 'presteren volgens belanghebbenden' is uiteindelijk als vertegenwoordiging gesproken met een wethouder van de gemeente Middelburg verantwoordelijk voor bouwen & wonen en het grondbedrijf, de algemeen directeur van de lokale zorginstelling en huurders.

De prestatietabel is door de woningcorporatie in eerste instantie zelf ingevuld, maar door de visitatiecommissie aangevuld. Uiteindelijk is de tabel grotendeels leeg omdat er weinig gemeentelijke richtlijnen zijn, en zeker blijken er zo goed als geen meetbare kaders aanwezig. Ook de woningcorporatie heeft zichzelf weinig harde meetbare kaders gesteld. In het verslag van de visitatie wordt daarop teruggekomen. Maar het verklaart de lege prestatietabel.

In de uiteindelijk ingevulde prestatietabel valt op dat veel normen voor de jaren 2006 – 2009 zijn vermeld, en dus niet voor de visitatie periode 2007 – 2010. Dat komt omdat de jaarrekening 2010 op het moment van de visitatie nog niet beschikbaar was. Anderzijds besloegen de verslagen van het bestuur en de Raad van Toezicht wel de periode 2007-2010. Ook in de interviews is over het tijdvak 2007-2010 gesproken. Daarmee beslaat de visitatie het tijdvak 2007-2010. Als het om harde referenties gaat, zijn de jaarresultaten van 2006 en 2009 dus gehanteerd als de startvoorwaarden van de jaren 2007-2010.

2.5 Opbouw van het visitatierapport

De hoofdstukken 1 en 2 geven het totale beeld van de visitatie weer. De uiteindelijke beoordelingen worden verder toegelicht, uitgewerkt en onderbouwd in de hoofdstukken 3 tot en met 8. Tot slot volgt een aantal bijlagen waaronder genoemde prestatietabel.

Ook de werkwijze zoals de visitatiecommissie die heeft gevolgd, is opgenomen als bijlage.

3 Prestaties Wbv Arnemuiden

In dit hoofdstuk wordt per prestatievelde aangegeven hoe de woningbouwvereniging heeft gepresteerd. In de daarvoor gebruikte prestatietabel, bijlage bij dit rapport, zijn de onderliggende prestaties over het tijdvak 2007-2010 verwerkt. Deze prestatietabel is door de corporatie in eerste instantie zelf ingevuld en door de visitatiecommissie waar nodig verbeterd. Samen met de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd, zijn de prestaties duidelijk geworden, zoals deze voor de verschillende perspectieven in dit hoofdstuk zijn uitgewerkt.

Huisvesting van primaire doelgroep

Binnen de gemeente Middelburg is Arnemuiden de grootste woonkern, niet te vergelijken met Sint Laurens en Sint Joosland. De oude Stad Middelburg heeft de voor Nederland gebruikelijke verhouding huur- en koopwoningen, 40% versus 60%. In Arnemuiden zijn naar verhouding meer koopwoningen, 65%. Dat is ontstaan door de nieuwbouwwijk ten Noorden van het spoor waar de afgelopen 15 jaar veel vrijstaande koopwoningen zijn gebouwd. In de oude kern van Arnemuiden is die verhouding daardoor redelijk normaal, gelijk aan die in Middelburg. De mutatiegraad in de huurwoningen ligt gemiddeld genomen op een 7%, bij benadering ook op het landelijk gemiddelde. Wbv Arnemuiden heeft 100% van haar huurwoningen beschikbaar voor de primaire doelgroep. De huurmarkt lijkt dus niet bijzonder, net zo in evenwicht als in veel andere steden in het land. Afwijkend echter is de verhouding eengezinswoningen versus appartementen. Het gaat hooguit om een 15% appartementen in de huur terwijl de koop bijna geen appartementen telt.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

In het Zuidelijk deel van Arnemuiden, het voormalige stadje, is de woningvoorraad van voor en na WO II. Dat betekent ook dat het grootste gedeelte van de woningen van de woningbouwvereniging een 50 jaar oud zijn. Deze zijn daarmee toe aan grootschalige renovatie dan wel vervanging. Het project Schoolstraat viel waarschijnlijk onder die laatste categorie. De kwaliteit van de woningen, zoals het CFV dat verwoordt, is echter uitstekend. Dat betekent op papier dat er geen dringende redenen lijken te zijn voor nog verdergaande sloop- en nieuwbouw plannen.

Alle woningen zijn in 2010 voorzien van een energielabel. De energetische prestatie van bezit (label C=1,59) scoort beter dan het landelijk gemiddelde (label D=1,80). Om ook bewoners energie bewust te maken, kunnen deze gebruik maken van het programma Beter Peter.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Arnemuiden is als het gaat om bijzondere doelgroepen, zo als het oogt, geen bijzondere gemeente; er wonen gehandicapten en ouderen van slechte mobiliteit net zoals in andere gemeenten. Maar de behoefte aan bijzondere huisvesting lijkt geen extra aandacht te vragen, bovenop de aandacht die er uiteraard al is. De afgelopen 4 jaar betekende dat dat er bij gemiddeld 3 woningen per jaar kleine aanpassingen zijn uitgevoerd en in 3 woningen trapliften zijn aangebracht.

Bijzondere prestatie van wbv Arnemuiden de afgelopen 4 jaar is de sloop en herbouw van de Schoolstraat, waar in 2010 24 levensloopbestendige woningen zijn gerealiseerd.

Regionaal worden 50 woningen per jaar aangeboden aan diverse zorginstellingen, bijvoorbeeld 'Blijf van mijn lijf' huizen. Er zijn geen statushouders gehuisvest de afgelopen 4 jaar en woonwagendstandplaatsen zijn overgedragen aan de bijbehorende stichting.

(Des)Investerings in vastgoed

De woningbouwvereniging heeft een lange termijn onderhoudsbegroting en is bezig met het inrichten van strategisch voorraadbeleid.

In de visitatieperiode zijn 25 woningen gesloopt en daar zijn 24 woningen voor teruggebouwd. In april 2010 zijn de nieuwe huurwoningen opgeleverd. Ten aanzien van verkoop van woningen hebben geen verkopen plaatsgevonden, conform het niet actieve verkoopbeleid.

Kwaliteit van wijken en buurten

In Arnemuiden staan geen grootschalige wijkrenovaties of herstructureringsopgaven op het programma. Gezien de schaal van het stadje voelen deze woorden ook overdreven aan. In Arnemuiden gaat het, zo blijkt uit de plattegronden en als je door het stadje gaat, van oudsher om bouwblokken van 5 tot 15 woningen.

Met de gemeente en Wijk Beheergroep is een convenant afgesloten met betrekking tot 'wijkbeheer'. Een convenant ten aanzien van 'hennepkwekerijen' is in voorbereiding.

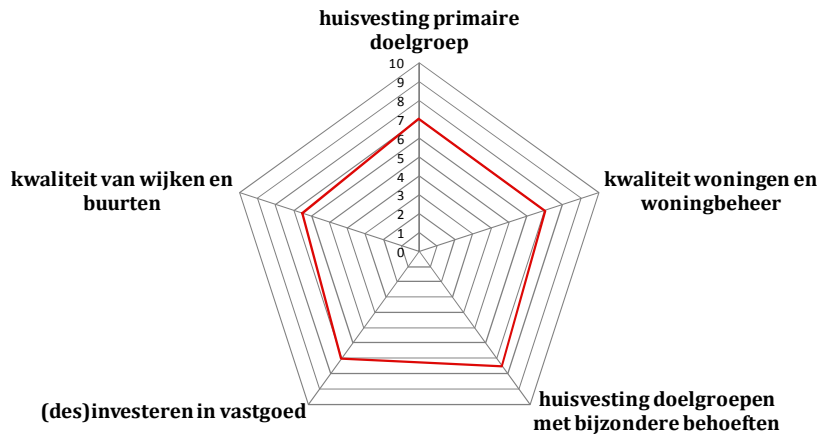
4 Presteren naar Ambities

4.1 Ambities wbv Arnemuiden

In dit deel worden de feitelijke prestaties van wbv Arnemuiden over de periode 2007-2010 in beeld gebracht. De woningbouwvereniging bleek daarbij opvallend goed gedocumenteerd. Maar aparte beleidsdocumenten zijn er niet, het beleid voor komende jaren wordt meegenomen in de jaarrekening. Zo bevat de jaarrekening 2006 zoals deze in het voorjaar van 2007 is uitgebreid tegelijk de beleidsvoornemens voor de start van 2007. Daarmee vormden de jaarrekeningen 2006-2009 de belangrijkste basis voor deze visitatie over de jaren 2007-2010.

Het totaal van onderliggende documenten staat genoemd in bijlage. Daarmee is te volgen dat naast genoemde jaarrekeningen, de jaarlijkse Meerjarenbegroting, verslagen van de Raad van Commissarissen, de jaarbrieven van CFV, WSW en het Ministerie VROM alsmede een aantal reglementen als referentie zijn gehanteerd.

4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities



4.3 Beoordeling visitatiecommissie

Ambities en prestaties huisvesting van primaire doelgroep

De wbv Arnemuiden heeft als het gaat om de primaire doelgroep geen bijzondere extra ambities, maar wel die ambities die het er in Arnemuiden toe doen. Daar waar nodig laat de woningbouwvereniging het hart spreken voor bijzondere vragen, maar het operationele beleid is gericht op de normale huurder die weinig inkomen heeft en daardoor afhankelijk is van een huurwoning. De resultaten zijn daar dan ook naar; alle woningen van de woningbouwvereniging zijn bereikbaar voor de primaire doelgroep (tot huurtoeslaggrens), de huurder lijkt tevreden en de indices ten aanzien van huurverhogingsbeleid, leegstand, toewijzing aan bijzondere doelgroepen ligt daarmee goed in verhouding. Ten aanzien van voorkomen van huurachterstanden zit de corporatie de laatste jaren (2008 en 2009) op de norm van maximaal 1,4%, de jaren daarvoor was dat percentage hoger (respectievelijk 1,8 en 2,6%) wat heeft geleid tot actief beleid vanuit wbv Arnemuiden. De woningbouwvereniging heeft het beleid alleen woningen te verkopen bij meer dan 3 maanden leeg-

stand. In de jaren 2007-2010 zijn geen woningen verkocht. Concluderend is er vanuit de visitatiecommissie alle reden voor het oordeel 7, op de norm.

Ambities en prestaties kwaliteit woningen en woningbeheer

Ook als het om woningbeheer gaat, en daarmee over de kwaliteit van de woningen, dan doet de woningbouwvereniging datgene dat zij zich hebben voorgenomen, en die voornemens zijn realistisch en praktisch en afgestemd op de context van Arnemuiden. Waar nodig zijn verbeteringen aan de woningen aangebracht en daar stonden nauwelijks huurverhogingen tegenover. Ook als het gaat om 'energie en duurzaamheid' doet de woningbouwvereniging wat mag worden verwacht. De ambitie is om minimaal een energielabel C te krijgen op alle woningen. Alle woningen hebben volgens planning een energielabel gekregen dat valt binnen de ambitie. De bewoners zijn in dat proces betrokken en kunnen ervoor kiezen om gebruik te maken van het programma Beter Peter. Kortom alle reden voor het oordeel 7, op de norm.

Ambities en prestaties huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Als het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen heeft de woningbouwvereniging de afgelopen jaren meer gedaan dan ze zich had voorgenomen. Misschien lijken de aantallen sec het verschil niet te maken; woningen voor het 'Blijf van mijn lijf' huis' zijn beschikbaar gesteld, in woningen zijn aanpassingen voor gehandicapten aangebracht en er wordt meegewerkt aan woonwagendstandplaatsen; maar op de schaal van Arnemuiden en in het licht van de ambities van wbv Arnemuiden zijn dat toch aanzienlijke bijdragen. Bovendien zijn die extra bovenop het gemaakte beleid tot stand gekomen. Verder is de herbouw van de Schoolstraat, waar levensloopbestendige woningen zijn gerealiseerd, een voorname prestatie voor wbv Arnemuiden. Alle reden voor een oordeel van de visitatiecommissie voor dit prestatieveld van een 7,5, overtreft de norm enigszins.

Ambities en prestaties (des)investeringen in vastgoed

Gaat het om investeringen in de woningvoorraad en nieuwbouw dan doet de woningbouwvereniging nu veel meer dan ze, lezende oude beleidsdocumenten, jaren geleden van zichzelf hadden verwacht. Maar met de blik op de afgelopen vier jaar heeft de wbv Arnemuiden redelijk uitgevoerd wat ze zich had voorgenomen. Zo zijn de 25 woningen van de Schoolstraat gesloopt en nu recent vervangen en is, met betrekking tot verbetering bestaand woningbezit, onderhoud uitgevoerd en is de onderhoudsbegroting strak gevolgd. De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatieveld dan ook met een 7, op de norm.

Ambities en prestaties kwaliteit wijken en buurten

De woningbouwvereniging zet zich zeker in voor de leefbaarheid maar er lijkt, volgende de resultaten, echt iets te ontbreken. De doelen lijken te verzanden in overleg, in structuren en niet in tastbare resultaten. Ook zijn er geen meetbare doelen gesteld, maar dat is niet de oorzaak. Wat de visitatiecommissie mist is dat betrokkenheid en plannen er echt op zijn gericht dat de leefbaarheid toeneemt. Hier zijn de afgelopen 4 jaar zeker prestaties te noemen, zoals het convenant wijkbeheer en hennepkwekerijen en de persoonlijke contacten en het aanspreken van bewoners op leefbaarheidsvraagstukken. De woningbouwvereniging is daarmee op de goede weg, het overleg met de politiek wordt gezocht. Dat geeft nog meer perspectief voor de nabije toekomst, maar maakt het resultaat over de afgelopen vier jaar niet noemenswaardig en goed meetbaar. Vanwege de ontwikkelingen en ingezette lijn geeft de visitatiecommissie in deze het oordeel 6,5, enigszins lager dan de norm.

Daarmee komt het totale oordeel van 'Presteren naar ambities' op het oordeel 7, op de norm.

Presteren naar Ambities	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten van de primaire doelgroep	7
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7
Huisvesten doelgroepen met specifieke behoeften	7,5
(Des)investeren in vastgoed	7
Kwaliteit van wijken en buurten	6,5
Oordeel	7

5 Presteren naar Opgaven

5.1 Opgaven werkgebied Wbv Arnemuiden

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Wbv Arnemuiden gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2007-2010. Daartoe zijn de beschikbare documenten gezocht en gelezen. De meeste documenten bleken van recente datum, weinig tot geen beleidsdocumenten waren van 4 à 5 jaar geleden.

5.2 Beoordeling visitatiecommissie

De visitatiecommissie heeft tot taak om het werk en de effectiviteit van wbv Arnemuiden in relatie tot extern opgelegde doelstellingen in beeld te brengen. Voorwaarde hiervoor is echter het bestaan van externe opgaven in de vorm van een woonvisie of prestatieafspraken. De gemeente Middelburg heeft in het verleden geen opgaven aan het papier toevertrouwd, geen meetbare doelen voorgesteld of met de woningbouwvereniging besproken.

Het enige wat op het terrein van de externe opgave aan 'beleid' en prestaties is aangetroffen is het convenant tussen Aedes en het ministerie van VROM met betrekking tot het in beeld krijgen van de energielabels. Uit hoofde van dit convenant heeft WBV Arnemuiden de labelling gedaan voor haar bezit. Uitkomst van de labelling is een soort nulmeting waar de corporatie staat en kans als start dienen voor beleid en afspraken met betrekking tot energielabels. De labelling kan gezien worden als een prestatie vanuit een externe opgave, echter gezien de beperkte eisen aan het niveau van de toe te kennen labels en de beperkte vervolgstappen is de visitatiecommissie van mening hier geen oordeel aan te kunnen geven.

De methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties geeft aan dat *'indien er geen opgaven zijn vastgelegd in prestatieafspraken en er ook geen beleidsdocumenten beschikbaar zijn (zoals bijvoorbeeld een woonvisie of leefbaarheidsvisie), dan kan dit perspectief niet worden beoordeeld'*. Over de afgelopen 4 jaren bestaan er voor wbv Arnemuiden zoals gezegd geen externe opgaven, niet geschreven en niet ongeschreven. Dat maakt dat de visitatiecommissie niets anders kan dan het perspectief Presteren naar Opgaven voor wbv Arnemuiden niet te beoordelen.

5.3 Opgaven in de toekomst

Dat er 4 à 5 jaar geleden geen beleid is gemaakt hoeft niet direct een probleem te zijn. Bijzonder op dit moment is echter wel dat het toetspunt van de visitatie zo vlak na de kredietcrisis plaatsvindt, een crisis welke ook een vastgoed crisis was. Na deze crisis kan worden gesteld dat er zowel in de wereld van het vastgoed als voor woningcorporaties veel is veranderd. Vooral de woningcorporaties met grondposities hebben het, zo kunnen we in de media lezen, best moeilijk met het bepalen en op orde brengen van hun positie. Voor een stadje als Arnemuiden, waar op dit moment geen bouwprojecten klaarliggen voor productie, speelt deze problematiek niet. Mogelijk in Middelburg en zeker in Vlissingen zullen woningcorporaties en andere vastgoedbedrijven zorgen hebben rond grondaankopen en de stagnerende koopmarkt. In Arnemuiden is de bulk van de bouwproductie een aantal jaren geleden net afgerond. Daardoor vond de kredietcrisis precies plaats in een voor Arnemuiden natuurlijke dip van bouwproductie. Was er beleid geweest dan is de vraag of dat bruikbaar beleid was geweest, de wereld is tenslotte veranderd. Nieuw beleid is nu nodig en zo te merken wordt daaraan gewerkt. Belangrijk voor de woningbouwvereniging en de volkshuisvesting in Arnemuiden zal zijn dat er ook beleid wordt gemaakt en dat het toetsbaar beleid wordt. Dat helpt om als organisatie intern en met stakeholders focus in het werk aan te brengen. En dat helpt de visitatie zoals die dan over vier jaar weer zal kunnen plaats vinden.

De eerste stappen in deze richting zijn gezet met het opstellen van de woonvisie 2010-2014. De huidige verhouding eengezinswoningen versus appartementen in Arnemuiden is een belangrijk uitgangspunt voor de woonvisie. Arnemuiden bezit 15% appartementen in de huur terwijl de koop bijna geen appartementen telt. Dat betekent in de praktijk, en zo beaamt de gemeente dat ook, een theoretisch tekort aan woningen voor ouderen. Doch ook kan dat een tekort aan woningen voor jongeren betekenen. Jongeren zoeken namelijk steeds vaker leefstijl gekoppelde woonsituaties, eigentijdse wooncomplexen in plaats van de doorstroom woning¹. De situatie van het woningaanbod in Arnemuiden lijkt zo een situatie, er is in redelijkheid voldoende woningaanbod maar er is een latent tekort aan specifieke woningen voor jongeren en senioren. Er is te verwachten dat de uitstroom uit de nieuwbouw, zoals die de afgelopen jaren in de koop in het middensegment is gerealiseerd, die behoefte de komende jaren verder zal aanwakkeren.

De Woonvisie 2010-2014 bevestigt dat beeld in bepaalde mate. De onzekerheid is de mate waarin Middelburg en Vlissingen aan de jongeren en ouderen zullen trekken en de mate waarin deze ook daar naartoe zullen verplaatsen. Vooral nog betekent deze observatie dat er in theorie een groeiende taakopgave voor de huursector in Arnemuiden aan komt. Logisch in dat licht is de wens van de woningbouwvereniging om een bouwlocatie voor seniorenappartementen te verwerven. Misschien impliciet doordat de initiatieven, zoals de afgelopen jaren door de woningbouwvereniging genomen, daar de weg voor vrij gaan maken.

In de nieuwe Woonvisie 2010-2014 wordt wel extra aandacht gevraagd voor de problematiek van het huisvesten van Europese buitenlanders waarmee Polen en andere immigranten vanuit de voormalige Oostblok landen worden bedoeld. Daar wordt in deze Woonvisie aandacht voor gevraagd, maar er worden nog geen oplossingen genoemd en daarbij wordt dus ook geen behoefte gekwantificeerd. Daarmee lijkt de urgentie van het huisvesten van specifieke doelgroepen in Arnemuiden, uitgaande van de huidige woonvisie en daarmee waarschijnlijk ook over de afgelopen vier jaar, beperkt.

De visitatie richt zich uiteraard op de tijdsperiode van de afgelopen vier jaren en is daarmee niet toekomstgericht. In die periode (2007-2010) was er (nog) geen woonvisie en was er weinig dynamiek op de woningmarkt, niet in de huur- en niet in de koopsector. Voor de situatie van nu is wel in die periode de basis gelegd. Als referentiekader is het derhalve voor de visitatie goed te weten hoe de situatie zich in Arnemuiden ontwikkelt.

¹ De grondgebonden woning achtergelaten door de voormalige huurder op weg naar een koopwoning of een seniorenappartement.

6 Presteren volgens Belanghebbenden

6.1 Belanghebbenden in werkgebied

De visitatiecommissie heeft met de belangrijkste belanghebbenden interviews gehouden. De te interviewen belanghebbende partijen zijn in overleg met het bestuur van de woningbouwvereniging geselecteerd. Daarbij is overeenkomstig de methodiek visitatie als standaard met de gemeente en de huurdersvereniging gesproken. Daarnaast is met de lokale zorginstelling gesproken.

De visitatiecommissie is van mening dat deze belanghebbenden een goede afspiegeling vormen van het werkveld en de belangrijkste stakeholders van de woningbouwvereniging in Arnemuiden zijn, om tot een gedegen onderbouwd oordeel over de corporatie te gekomen. De interviews zijn afgenomen in de vorm van persoonlijke gesprekken. In deze paragraaf wordt een impressie van de gesprekken gegeven met daaraan verbonden het oordeel van de geïnterviewden.

Aan alle externe belanghebbenden is gevraagd een cijfer te geven op de prestatievelen uit de methodiek; *huisvesten van primaire doelgroep, kwaliteit woningen en woningbeheer, huisvesten specifieke doelgroepen, (des) investeren in vastgoed, vernieuwen van wijken en buurten en (indien van toepassing) overige/andere prestaties*. Aan de geïnterviewden is gevraagd het cijfer toe te lichten op basis van de meetschaal welke onderdeel vormt van de methodiek.

6.2 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

De huurdersvertegenwoordiging

Op de ochtend dat de visitatie startte kwamen we als commissie met een huurdersvertegenwoordiging in gesprek. De gespreksgroep was divers samengesteld, bestaande uit een echtpaar, iemand die pas een paar jaren bij de woningbouwvereniging huurt en iemand uit een ander land van origine die er pas was komen wonen.

Eerst werd er gesproken over Arnemuiden, in geuren en kleuren. Het is echt een 'ons kent ons' dorp, je komt er hier niet zomaar in. Er is veel sociale controle. Het heeft ook voordelen zo'n kleine gemeenschap, als het echt nodig is dan kan je erop vertrouwen dat je geholpen wordt. Maar tolerant, nee dat ook weer niet. Zo telt Arnemuiden bijna geen gekleurde medemensen en geen zwerwers.

Die traditie beïnvloedt ook de relatie met de woningbouwvereniging zo werd gesteld. Bij de wbv Arnemuiden kan je zo binnenlopen want je kent de mensen. Ook als het kantoor gesloten is en er is echt iets nodig, dan komt er altijd nog wel iemand langs. Tenslotte kan het zomaar familie zijn of iemand die je heel goed kent. Dat is een heel verschil met de andere woningcorporatie, daar gelden procedures en strakke openingstijden. Ook bij groot onderhoud zijn er voordelen. De mensen van de woningbouwvereniging weten gewoon wat de mensen willen en daar wordt dan ook redelijk op ingespeeld.

Wel zijn er wensen; een wc op de 1^e verdieping bijvoorbeeld en de mogelijkheid om je huurhuis te kopen. Die mogelijkheden, zo horen de huurders, bieden veel woningcorporaties in andere steden al wel. De wbv Arnemuiden zou die stap best ook kunnen maken.

De huurdersvertegenwoordiging wilde best punten voor de woningbouwvereniging geven. Deze cijfers zijn gegeven op de ervaringen van de huurdersvertegenwoordiging met de corporatie, bijvoorbeeld meldingen en klachten van bewoners, en op de persoonlijke indrukken en verwachtingen. De huurders vinden dat er nieuw beleid mag komen ten aanzien van de keuzemogelijkheden

bij groot onderhoud. Voor beide gaven ze een 6, lager dan de norm. De andere punten vonden ze op de norm, een 7.

De wethouder GGZ Middelburg

Het was moeilijk om echt met de wethouder in gesprek te komen. Hij straalde vanaf het begin van het gesprek uit dat hij de woningbouwvereniging maar klein vond. Het was gewoon veel makkelijker en ook beter zei hij om met één grotere woningcorporatie van doen te hebben. Een grote woningcorporatie, zo vond hij, heeft ook meer armslag en maakt makkelijker beleid. Hij moest wel beamen dat de andere woningcorporatie Woongoed uit Middelburg op dit moment ook minder mogelijkheden heeft, als gevolg van de naweën van de kredietcrisis. Ook gaf hij aan dat hij het positief vond hoe de wbv Arnemuiden het project van de Schoolstraat heeft gedaan. Het is echt van deze tijd om daarbij met een commerciële ontwikkelaar samen te werken. Naar zijn indruk was het project goed gegaan, Hij hoopte dan ook dat de woningbouwvereniging die koers zou gaan voortzetten, voor eventuele nieuwe projecten.

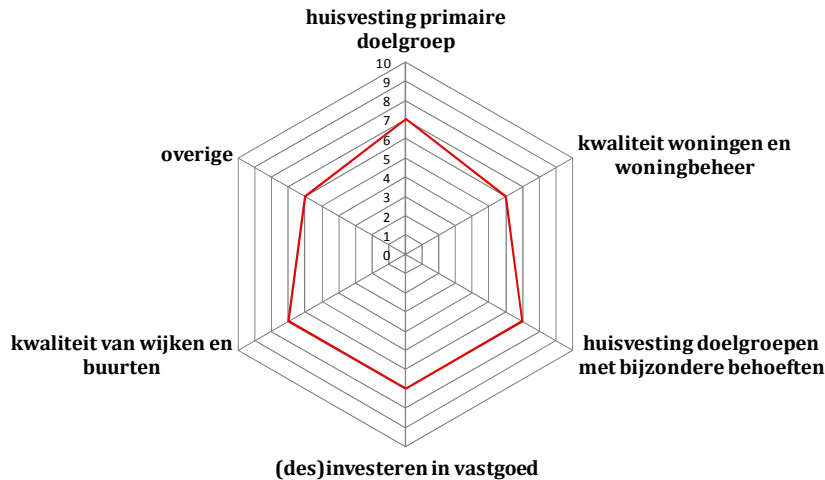
Toch bleef de wethouder tijdens het gesprek afstand nemen, zo'n kleine woningcorporatie was toch niet echt meer van deze tijd. Er waren veel problemen in Arnemuiden waar hij zich zorgen over maakte, drugsgebruik en het mogelijk toedekken van verkeerd gedrag. Met een grote woningcorporatie zou hij daar misschien gemakkelijk afspraken over kunnen maken, om dergelijke problematiek gezamenlijk aan te pakken. Maar een fusie zag hij ook niet gebeuren. De wethouder wilde ook geen oordeel in cijfers geven want daarvoor kende hij de woningcorporatie te slecht. Hij gaf aan onvoldoende inzicht te hebben in de prestaties van wbv Arnemuiden om, binnen de velden van de visitatiemethodiek, tot een gedegen en onderbouwd oordeel te komen.

Bij wat doorpraten wilde hij wel beamen dat de magere relatie misschien ook aan de wethouder lag, hij ondernam zelf ook geen acties om de communicatie stilte te doorbreken. De wethouder gaf aan dat niet te veranderen, het eerste initiatief moest maar van de woningbouwvereniging Arnemuiden komen en dan wilde hij wel kijken wat vanuit de gemeente gedaan kon worden. Het is momenteel nog onduidelijk of een bouwlocatie mogelijk is, maar betere samenwerking zeker. Bijvoorbeeld als een volgend complex van sloop naar nieuwbouw bespreekbaar werd. De deur stond tenslotte altijd open.

De algemeen directeur Zorgzoom

De directeur van Zorgzoom vroeg zich echt af waarom hij geïnterviewd werd, want hij kende de woningbouwvereniging Arnemuiden niet: nog nooit zaken mee gedaan en hij kwam eigenlijk nooit in Arnemuiden. Vervolgens kwam de vraag hoe dat nu toch kan, Zorgzoom is dé zorgleverancier in de regio en de woningbouwvereniging blijft tenslotte de grootste aanbieder van huurwoningen in Arnemuiden. Door deze vraag was zijn belangstelling gewekt. Voor het interviews was hij er eigenlijk nooit mee bezig geweest, maar er was en is geen enkele barrière om in gesprek te gaan. Een oordeel, zeker in cijfers, kon hij niet geven, hij wist niets van het presteren van de wbv Arnemuiden over de afgelopen 4 jaar om tot een gedegen en onderbouwd oordeel te komen. Als afgeleide van het gesprek gaf de directeur aan bij volgende initiatieven te willen samenwerken met wbv Arnemuiden en dat ook op te zoeken, de deur ging gaande het gesprek een stuk verder open.

6.3 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden



In onderstaande tabel zijn de oordelen in cijfers per prestatieveld en per belanghebbende weergegeven.

	Beoordeling (cijfer) per prestatieveld						Gem.
	HPD	KWW	HDBD	DIVG	KWB	Overig (koop-optie)	
Belanghebbenden	1	2	3	4	5	6	
Huurdersvertegenwoordiging	7	6	7	7	7	6	6,7
Gemeente							
Zorg							
Gemiddeld per prestatieveld	7	6	7	7	7	6	6,7

Toelichting prestatievelden: 1. Huisvesting primaire doelgroep, 2. Kwaliteit woningen en woningbeheer, 3. Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen, 4. (Des)investeringen in vastgoed, 5. Kwaliteit wijken en buurten en 6. Overig.

6.4 Toelichting van de visitatiecommissie op de beoordeling

De visitatiecommissie ziet geen aanleiding de beoordelingen van de belanghebbenden anders te wegen; het is een reëel en onderbouwd oordeelwelswaar vanuit een perspectief, de huurders, maar dat is vanuit de schaal en aard van wbv Arnemuiden en het ontbreken van opgaven verklaarbaar en verdedigbaar. Opvallend bij de beoordelingen is:

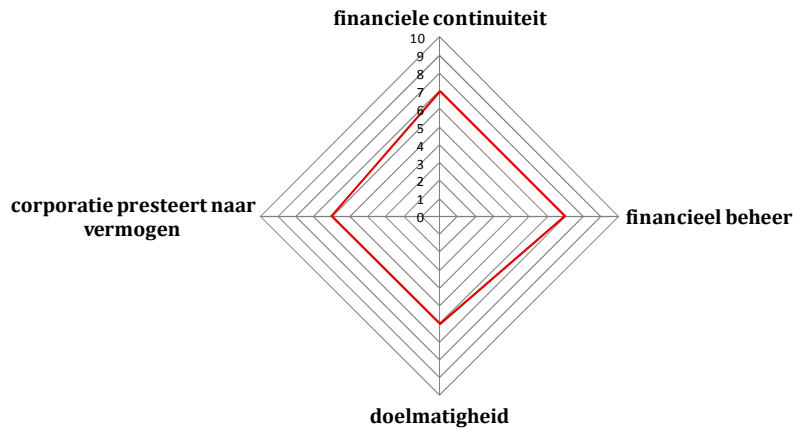
- Hoe de ‘ons kent ons’ mentaliteit veel ontbrekende formele communicatie compenseert.
- Hoe misschien wel daardoor de formele stakeholders communicatief op afstand staan.
- Dat ook de bewoners om meer modern beleid vragen, voor een ander voorzieningen niveau.

De visitatiecommissie neemt het resultaat over en komt daarmee op het oordeel 6,7. Want het oordeel van de huurders vertegenwoordiging leek een goede weergave van het externe oordeel ook

wat betreft de stakeholders die geen oordeel konden geven. Het zijn die acties die genoemd worden 'van deze tijd' waar de woningbouwvereniging lager op wordt beoordeeld. Maar verder doet de wbv Arnemuiden wat ze moet doen, dat werd redelijk breed gedragen.

7 Presteren naar Vermogen

7.1 Overzicht scores vier prestatievelen Presteren naar Vermogen



7.2 Beoordeling visitatiecommissie

Beoordeling van de financiële continuïteit

Vermogenspositie

Met het project Schoolstraat heeft de wbv Arnemuiden laten zien dat ze het vermogen op orde weet te houden ook al worden er stevige investeringen gedaan. Zelfs nu, twee jaar na de oplevering van het project, is het vermogen al weer ruim op orde zo blijkt, de solvabiliteit is 40% bij een streven naar 20%. Dat er procentueel veel vermogen is biedt ruimte aan nieuwe projecten. De woningbouwvereniging lijkt goed door te hebben dat, gezien de omvang van de woningvoorraad en de relatief hoge kosten/onrendabele toppen van een (klein) project, een goede vermogensmarge nodig is. Het CFV beoordeelt dat met een A status. De vermogenspositie lijkt daarmee op orde, niet meer en niet minder. De visitatiecommissie beoordeelt dat resultaat met een 7, voldoet aan de norm.

Liquiditeit

De woningbouwvereniging laat de financiën beheren door een collega woningcorporatie. Dit was de corporatie Woongoed uit Middelburg en is sinds medio 2009 overgenomen door L'Escaut Woon-service uit Vlissingen. Dat is te zien aan de jaarstukken en de kwaliteit van de operationele bewaking zoals de liquiditeit. (Investerings-) besluiten worden niet genomen voordat helder is wat het effect op de kasstromen is. Vooral kleinere woningcorporaties hebben vaak moeite om die kwaliteit te leveren, maar wbv Arnemuiden heeft dat met deze keuze, zo is waar te nemen, goed op orde. Wbv Arnemuiden heeft de afgelopen jaren een positief kredietwaardigheidsoordeel van het WSW gekregen. De visitatiecommissie geeft daarvoor een 7, voldoet aan de norm.

Integrale kasstroomsturing

De bewaking van en sturing op de kasstromen is, evenals de liquiditeit ingericht, extern beheert en bewaakt. Ook intern wordt naar het effect van besluiten op de kasstromen gekeken, bijvoorbeeld voor de financiering van de nieuwbouw in de Schoolstraat zijn diverse scenario's gemaakt alvorens

tot een juiste keuze te komen. De visitatiecommissie beoordeelt dat met een 7, voldoet aan de norm.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld financiële continuïteit als totaal, als hieronder weergegeven, daarmee met een 7, voldoet aan de norm.

Prestatieveld financiële continuïteit	Beoordeling visitatiecommissie
Vermogenspositie	7
Liquiditeit	7
Integrale kasstroomsturing	7
Oordeel	7

Beoordeling van het financieel beheer

De planning- en controlcyclus alsmede het treasury management lijken goed op orde. Ook hier be- loont zich terug dat de werkzaamheden extern zijn belegd bij een collega woningcorporatie die, gezien de eigen omvang, het instrumentarium heeft om het werk en de controle goed te doen. Na- tuurlijk is er ook de indruk dat de woningbouwvereniging er alles aan doet om het financieel in te richten en te bewaken, wat ook nodig is vindt de visitatiecommissie, ongeacht de omvang van de woningcorporatie.

Planning- en controlcyclus

Ten aanzien van de planning- en controlcyclus werkt wbv Arnemuiden met een meerjarenbegro- ting, jaarplannen en begrotingen op basis van bedrijfswaarde en legt jaarlijks verantwoording af in de jaarrekening met het bijbehorende jaarverslag, goedgekeurd door de accountant. De visitatie- commissie beoordeelt de planning- en controlcyclus met een 7, voldoet aan de norm.

Treasurymanagement

Met betrekking tot treasurymanagement zijn de afgelopen jaren een aantal leningen opnieuw gefin-ancierd tegen een lager rentepercentage. Dit is gebeurd zonder formeel Treasurystatuut, dat is in 2010 opgesteld. Echter de corporatie heeft gezien de grootte en omvang voldoende zicht op de kasstromen, zoals ook blijkt uit het feit dat het WSW verwacht, voor de komende vijf jaar conform de actuele meerjarenliquiditeitsprognose, geen beroep te doen op de obligoverplichting. De visita- tiecommissie beoordeelt het treasurymanagement daarom met een 7, voldoet aan de norm.

Prestatieveld financieel beheer	Beoordeling visitatiecommissie
Planning- en controlcyclus	7
Treasurymanagement	7
Oordeel	7

Beoordeling van de doelmatigheid

Bij het beoordelen van de doelmatigheid op basis de CiP-indicatoren steekt wbv Arnemuiden ten aanzien van de netto bedrijfslasten, de ontwikkeling daarin en de personeelskosten gunstig af in vergelijking met landelijke en referentie corporaties. Alleen het aantal vhe per fte is iets hoger, in vergelijking met landelijke cijfers.

Echter, naar inzicht van de visitatiecommissie zou de wbv Arnemuiden meer kunnen doen aan het doelmatig bestemmen van het vermogen. Bij de vraag aangaande de doelmatigheid gaat het name- lijk om meer dan financieel beheer, het gaat er om of goed wordt afgewogen hoe de huurpenningen

worden uitgegeven. Het werken met totaal doorgerekende scenario's verwacht de commissie niet van een woningcorporatie van de omvang van de wbv Arnemuiden, maar iets van een visie waar een afweging uit is op te maken mag gevraagd worden. Vanwege het ontbreken van deze 'visie' en bijbehorende geformuleerde (efficiëntie)doelstellingen beoordeelt de visitatiecommissie de doelmatigheid met een 6, lager dan de norm.

Prestatieveld doelmatigheid	Beoordeling visitatiecommissie
Doelmatigheid	6
Oordeel	6

Beoordeling van de vermogensinzet

De vraag in deze is: besteed de wbv Arnemuiden het oververmogen op een verstandige manier? En wordt het überhaupt wel besteed? De conclusie van de visitatiecommissie is hiervoor in de zijlijn al gegeven bij 'vermogenspositie'. Het oververmogen (40% minus 20%) is bij benadering gelijk aan de optelsom van 20 onrendabele toppen als het gaat om nieuwbouw woningen. Dat lijkt naar inzicht van de visitatiecommissie een verstandige buffer gezien de projecten die er nog kunnen aankomen. Komen deze projecten niet, dan zal moeten worden nagedacht hoe dit vermogen voor de volkshuisvesting is in te zetten.

Visie

In het nadeel van de wbv Arnemuiden spreekt echter dat er geen visie op de vermogensinzet is en er zijn een instrumenten ter ondersteuning daarvan waar te nemen. Zeker in een tijd dat veel woningcorporaties als gevolg van de kredietcrisis stil liggen, zullen diegenen die vermogen 'over' hebben daar visie op moeten hebben. De wbv Arnemuiden heeft dat niet en krijgt daarom als het gaat om visie op vermogensinzet het oordeel 6, lager dan de norm.

Mogelijkheden verruimen

Het ontbreekt wbv Arnemuiden aan een visie op de vermogensinzet en, als afgeleide daarvan, aan een visie op en beredeneerde doestelling met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen kan vergroten. Ook hierbij geldt het oordeel 6, onder de norm.

Maximalisatie

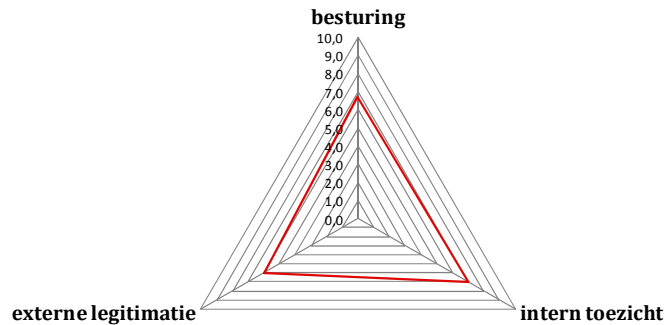
Wbv Arnemuiden heeft te maken met overmaat en dat vraagt om inzicht in plannen voor de inzet van middelen. Het ontbreekt momenteel aan een onderbouwing/duidelijke keuze voor de marge zoals die is waar te nemen. Het is fijn dat het vermogen er is, maar het is nodig dat de woningcorporatie, klein of groot, nadenkt hoe zijn bijdrage maximaal te mobiliseren. De wbv Arnemuiden kan dat inzicht niet geven en krijgt daarom, als het gaat om maximale inzet van vermogen, het oordeel 6, lager dan de norm.

Prestatieveld vermogensinzet	Beoordeling visitatiecommissie
Visie	6
Mogelijkheden verruimen	6
Maximalisatie	6
Oordeel	6

Het totaal oordeel op 'Presteren naar vermogen' komt daarmee op het cijfer 6,4.

8 Governance

8.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance



8.2 Beoordeling visitatiecommissie

Beoordeling van de besturing

Plan

De wbv Arnemuiden is de afgelopen jaren naar inzicht van de visitatiecommissie goed met de resultaten van de woningcorporatie in de weer gegaan. Er is een traject van visievorming opgestart om in beeld te brengen waar de corporatie in de toekomst wil staan en waar mogelijk moet worden bijgestuurd. De raad van commissarissen is, mede in dit kader, bewust versterkt en intensief bij dit traject betrokken geweest. Ook met betrekking tot risicomanagement heeft de corporatie de eerste stappen gezet. Het ontbreekt de corporatie (nog) aan een formeel 'Plan', maar gezien de aard en grootte van de corporatie zijn de beschikbare managementdocumenten en de beleidscyclus conform verwachting. Alle reden voor het oordeel 7, voldoet aan de norm.

Check

De resultaten van de accountantscontrole worden integraal besproken, door bestuur met de Raad en de manager. Verantwoording hierover wordt uitgebreid en transparant afgelegd in de jaarverslagen. Wbv Arnemuiden geeft monitoring en verantwoording vorm zoals van een kleine corporatie verwacht mag worden. Reden voor het oordeel 7, voldoet aan de norm.

Act

Helaas is er nog geen 'Plan' om bij te sturen en zonder plan hangt elke visie tussen wal en schip. Het is helemaal niet nodig om de keten plan-(do-)check-act van dikke rapporten en grote plannen te voorzien, maar het is wel wenselijk om met een eerste plan te beginnen om die later uit te bouwen en inzicht te geven in tussentijdse interventies en bijsturing. Deze stap ontbreekt nog wat maakt dat de visitatiecommissie komt tot het oordeel 6, lager dan de norm.

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	7
Check	7
Act	6
Oordeel	6,7

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing daarmee met een 6,7.

Intern toezicht

Het functioneren van de RvC

De Raad van Commissarissen is het afgelopen jaar opnieuw opgestart en daarmee is de interne positie zeker versterkt. Dat kan misschien nog beter maar voor dit moment is het lovenswaardig te zien hoe serieus de wbv Arnemuiden het oppakt om de interne structuur een verbeterstap te geven en hoeveel zij daarin al heeft bereikt. Zo is er een open cultuur ontstaan, is er zelfreflectie en is er een gezonde rolopvatting vastgelegd en gegroeid. De raad van commissarissen bestaat momenteel uit 3 leden, dat is conform de statuten. De visitatiecommissie beoordeelt dat met een 7, voldoet aan de norm.

Het toetsingskader

Het toetsingskader is duidelijk op orde gebracht de afgelopen jaren. Niet alleen worden het accountantsrapport en de begroting goed als kader gehanteerd, ook de reglementen zoals de klokkenluidersregeling en integriteitscode zijn op orde. Daarnaast onderschrijft wbv Arnemuiden de Aedescode en Governancecode Woningcorporaties volgens het ‘pas-toe-of-leg-uit’ principe. De RvC houdt toezicht met behulp van deze instrumenten, aangevuld met het Besluit Beheer Sociale Huurwoningen (BBSH) en de benchmark analyses van het CFV. De visitatiecommissie beoordeelt dat met een 7, voldoet aan de norm.

Governance code

Ook de governancecode is op orde, daar is hard aan gewerkt. Zoals gezegd onderschrijft wbv Arnemuiden de Governancecode Woningcorporaties volgens het ‘pas-toe-of-leg-uit’ principe. Daarnaast is in 2010 een nieuw governance beleid gemaakt. De visitatiecommissie beoordeelt dat met een 7, voldoet aan de norm.

Het totaal oordeel wordt daarmee een 7, als hieronder aangegeven.

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren RvC	7
Toetsingskader	7
Toepassing governancecode	7
Oordeel	7

Externe legitimatie

Externe legitimatie

De woningbouwvereniging heeft de afgelopen jaren stappen gezet om de externe legitimatie een stap vooruit te zetten. Toch is ze daar, gezien de reacties van de wethouder en de directeur van de zorginstelling, beperkt in geslaagd. Ook het draagvlak van de huurders was toch aan de rand van positief, zij wilden nieuw beleid en dat komt er toch maar niet. Hier ligt een signaalfunctie die naar

mening van de visitatiecommissie opgepakt moet worden. Dit geldt onder andere voor de frequentie en intensiteit van het overleg met belanghebbenden.

De communicatieactiviteiten zijn gericht op het informeren van bewoners en het creëren van betrokkenheid, voorbeelden daarvan zijn de website en bewonersavonden.

Concluderend geeft de commissie in deze het oordeel 6, lager dan de norm.

Prestatieveld externe legitimatie	Beoordeling visitatiecommissie
Externe legitimatie	6
Oordeel	6

Daarmee komt het totale oordeel van 'Governance' op het oordeel 6,6.

9 Bijlagen

- 9.1 Overzicht geïnterviewde personen
- 9.2 Korte CV's visitatoren
- 9.3 Onafhankelijkheidsverklaringen Resources Global Professionals en visitatoren
- 9.4 Meetschaal
- 9.5 Werkwijze visitatiecommissie
- 9.6 Bronnenoverzicht
- 9.7 Uitgebreid overzicht prestaties

9.1 Overzicht van de geïnterviewden

Organisaties en personen

- De dagelijks bedrijfsvoerder wbv Arnemuiden, de Heer Piet de Vos
- Het bestuur wbv Arnemuiden olv. de Heer: L.A. van Mal (vz.)
- Raad van Commissarissen wbv Arnemuiden olv, de Heer J.A. Platteeuw
- De huurders, John en Sonja, Hester, Tatjana en Willie.
- De Zorginstelling Zorgstroom, de bestuurder de Heer Peter de Boevere
- De wethouder Middelburg, de Heer Albert de Vries, oa. bouwen&wonen en grondbedrijf.

9.2 Korte cv's visitatoren

Fred Sanders (voorzitter) heeft een gerespecteerde loopbaan in de wereld van rijksoverheid, vastgoed en volkshuisvesting. Na jaren van projectmanagement in de stedelijke ontwikkeling vanuit de Rijksgebouwendienst maakte hij in 1995 de overstap naar ZVH woningcorporatie in Zaandam. Binnen enkele jaren was hij spreker in de branche, kwam op voor de binnenstedelijke herontwikkeling en kon als partner van Kristal Nv laten zien dat woorden waargemaakt kunnen worden. Na een lange opdracht bij ASR vastgoed is hij nu actief om een landelijk initiatief voor CPO op te zetten, naast zijn promotiewerk 'de wederzijdse synergie van groepsgedrag in het woondomein en duurzame initiatieven'. Nadat hij Resources had geholpen voor de visitatie van woningcorporaties te accrediteren werd hij één van de vaste voorzitters.

Eviene Peeters (secretaris) heeft als operational auditor geruime ervaring met het uitvoeren van operational audits en bedrijfsvoering doorlichtingen bij grote publieke projecten en verschillende bedrijfsonderdelen binnen ministeries. In die trajecten was Eviene verantwoordelijk voor het vastleggen en uitvoeren van documentanalyse en interviews met stakeholders en stond zij aan de basis van de rapportages met bevindingen en aanbevelingen ter verbetering. Binnen woningcorporaties heeft Eviene zich bezig gehouden met het uitvoeren en implementeren van risicomanagement.

9.3 Onafhankelijkheidsverklaring

Resources Global Professionals verklaart hierbij dat de visitatie van **Wbv Arnemuiden Woon-diensten** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Resources Global Professionals heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Resources Global Professionals** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

In de komende twee jaar zal **Resources Global Professionals** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats: Utrecht

Datum:

Naam, functie, handtekening:

Onafhankelijkheidsverklaring

Fred Sanders verklaart hierbij dat de visitatie van **Wbv Arnemuiden** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Fred Sanders heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Fred Sanders** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Fred Sanders** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats: Wormer

Datum: 11 juni 2011

Naam, handtekening:



Onafhankelijkheidsverklaring

Eviene Peeters verklaart hierbij dat de visitatie van **Wbv Arnemuiden** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Eviene Peeters heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Eviene Peeters** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Eviene Peeters** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats:

Datum:

Naam, handtekening:

9.4 Meetschaal

In dit visitatierapport is, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0, de onderstaande meetschaal gebruikt, waarmee de prestaties zijn beoordeeld.

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

9.5 Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (ambities, opgaven, belanghebbenden, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie wordt verzocht hier zelf ook schriftelijke op te reflecteren (zelfevaluatie). Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. Resources Global Professionals hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Het beoordelen van de prestaties door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats.

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurders belangenvereniging(en), gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie aldus gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel / zelfevaluatie, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen (prestatietabel / zelfevaluatie). Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie zijn als bijlage bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen / verduidelijkingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Resources Global Professionals een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden.

Het aldus verkregen eindrapport wordt aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

9.6 Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik kunnen maken van de hierna opgesomde documenten.

- Middelburg, prestatieafspraken 2011-2014, gemeente en wbv Arnemuiden
- Middelburg, woonvisie 2010-2014, wonen in een toekomstbestendig duurzaam Middelburg
- Wbv Arnemuiden, visie vormingstraject 29 januari 2010
- Wbv Arnemuiden, jaarrekening 2006-2009
- Wbv Arnemuiden, Meerjarenbegroting 2006-2009
- Wbv Arnemuiden, accountantsverslag 2006-2009
- Brieven CFV jaren 2007-2010
- Brieven WSW jaren 2007-2010
- WSW bezoek aan wbv Arnemuiden, 11 december 2008
- Brieven Ministerie VROM jaren 2007-2010
- Wbv Arnemuiden, verslagen DB 2007-2010
- Wbv Arnemuiden, verslagen AB en RvC 2007-2010
- Wbv Arnemuiden Ledenvergadering 2007-2010
- Wbv Arnemuiden, Huurdersoverleg 2007-2010
- Wbv Arnemuiden, Treasurystatuut 5 november 2009
- Wbv Arnemuiden, Integriteit en gedragscode 5 november 2009
- Wbv Arnemuiden, Beleidsplan 2007-2012
- Wbv Arnemuiden, Algemene huurvoorwaarden 21 oktober 2004
- Wbv Arnemuiden, Reglement Huurdersoverleg 4 januari 1995
- Wbv Arnemuiden, Reglement Klachtencommissie 4 januari 1995
- Wbv Arnemuiden, Huishoudelijk reglement 4 januari 1995
- Wbv Arnemuiden, Klokkenluidersregeling 5 november 2009
- Wbv Arnemuiden. Statuten, update 4 juli 2003
- Wbv Arnemuiden. Profielschetsen alle bestuursfuncties
- Wbv Arnemuiden en anderen, convenant huurdersoverlast
- Wbv Arnemuiden en anderen, ketenaanpak extreme woonoverlast
- Wbv Arnemuiden en anderen, aansluitingsovereenkomst woonwagengebeheer
- Wbv Arnemuiden, sociaal statuut herstructurering Schoolstraat 1 april 2008
- Wbv Arnemuiden en anderen, convenant Bouwen aan vakmanschap, concept

9.7 Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder worden de prestatietabellen weergegeven zoals deze inhoudelijk door WBV Arnemuiden aan de visitatiecommissie zijn aangeleverd.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Presteren naar Ambities				
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden (2006-2009)	Concreet benoemde doelen	Geformuleerde ambities	Beoordeling (cijfer) visitatiecommissie	
Huisvesting primaire doelgroep			7	
Beschikbaarheid				
Niet meetbaar In 2010 is Woonvisie Middelburg 2010-2015 gereed gekomen.	Geen doelen	Beleidsplan 2007-2012 (BP) : Voldoende woningen voor de doelgroep van beleid		
Corporaties in Perspectief Prijssegment huurwoningen goedkoop + betaalbaar + duur tot huurtoeslaggrens in: 2006 = 100% 2007 = 100% 2008 = 100% 2009 = 100%	Prestatieafspraken met Gemeente Middelburg	Het totale bezit blijft bereikbaar voor de primaire doelgroep.		
Prijssegment huurwoningen goedkoop + betaalbaar + duur tot huurtoeslaggrens in: 2006 = 100% 2007 = 100% 2008 = 100% 2009 = 100%	Voldoende woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep: huurprijzen die onder de aftoppingsgrens zitten, blijven daaronder zitten.	Vindt het van groot belang dat de betaalbaarheid van woningen in De Gemeente voor klanten die aangewezen zijn op huurtoeslag in stand wordt gehouden.		
Corporaties in Perspectief Gemiddelde maandhuur: 2006 = € 352 2007 = € 362 2008 = € 388 2009 = € 378	Prestatieafspraken met Gemeente Middelburg De kernvoorraad van de huurwoningen bereikbaar houden voor de primaire doelgroep (bereikbaar = huur tot huurtoeslaggrens).	Stelt zich ten doel huishoudens, die op financiële gronden niet in staat zijn zich zelfstandig op de woningmarkt te begeven, goede en betaalbare huisvesting te bieden.		
Woningtoewijzing en doorstroming				
Toewijzing als voorgenomen	Geen doelen	BP: Toewijzing volgens inschrijffmodel, met regionale criteria		
Betaalbaarheid				
Jaarverslagen 2006-2009 en vastgestelde huurverhoging 2010 Bij jaarlijkse huurverhoging wordt inflatievolgend huurbeleid gevoerd.	Voldoende woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep: de huurgrens ligt op 64% van de maximaal redelijke huur volgens het WWS.	Voldoende woningen moeten bereikbaar zijn voor de primaire doelgroep		

Huurachterstand /Ontruimingen 2006: 1,8 % /0 2007: 2,6 %/1 2008: 1,4 %/2 2009: 1,4 %/0	Oplopende schuldenlast en ontruimingen voorkomen door bij huurachterstanden in zo vroeg mogelijk stadium in contact te komen met de huurder.	Streven naar voorkomen huurachterstanden (max. 1,4%) en huissuitzettingen, door actieve houding personeel en in samenwerking met kredietbank en budgetbeheer	
Bevorderen eigen woningbezit			
Er zijn geen woningen verkocht. In 2011 is het verkoopbeleid onderdeel van het nieuw op te zetten SVB.)	Nieuw SVB Koopwoningen bereikbaar maken voor de primaire doelgroep, maar een deel moet onderdeel blijven vormen van de kernvoorraad.	BP: Verkoop bij meer dan 1% leegstand. Verkoopbeleid tot 2010: Alleen verkoop bij leegstand > 3 maanden. Verkoopbeleid 2011: object van studie i.s.m. nieuw Strategisch Voorraad Beheersplan (SVB).	
Kwaliteit woningen en woningbeheer			7
Woningkwaliteit			
Waar nodig is de investering verricht. Diverse verbeteringen (keuken, douche- en of toilet) zijn de afgelopen jaren uitgevoerd. Hier stonden nauwelijks huurverhogingen tegenover.	Onderhoudsbegroting. Totaal uitgegeven aan planmatig onderhoud € 1,5 mln. Investering nieuwbouw Schoolstraat € 2,8 mln.	BP: Het op peil houden van de woningkwaliteit	
Kwaliteit dienstverlening			
Niet meetbaar De laatste jaren zijn geen klachten ingediend bij de klachtencommissie.	Aangeboden onderhoudsfondsen, uitbreiding openingstijden en introductie website. Kwaliteit van de woningen komt aan de orde op huurders- en leden vergaderingen.	Dienstverlening op peil houden	
Energie en duurzaamheid			
Alle woningen zijn in 2010 voorzien van een energielabel. De energetische prestatie van bezit (label C=1,59) scoort beter dan het landelijk gemiddelde (label D=1,80) Om ook bewoners energie bewuster te maken, kunnen deze gebruik maken van het programma Beter Peter. Ook is het personeel nu gekwalificeerd als EPA opnemer.	Streeft naar een besparing van 20% van het gasverbruik en CO2 reductie voor 2008-2018. Streeft woningen minimaal naar label C te krijgen en daar waar financieel en technisch mogelijk naar label B en heeft voor vijf jaar budget € 425.000, - extra.	In samenwerking met Zeeuwse woningcorporaties de woningen voorzien van energielabel. BP: Bereid te investeren in energiebesparende en andere duurzame maatregelen die tot doel hebben zowel de milieu belasting als de totale woonlasten laag te houden.	
Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen			7,5
Doelgroepen / Wonen en zorg			
In herbouw Schoolstraat zijn in 2010 levensloopbestendige woningen gerealiseerd.	Realiseren levensloopbestendige woningen voor ouderen.	Realiseren levensloopbestendige woningen voor ouderen.	
Aantal woningen zijn spontaan beschikbaar gesteld aan / Blijf van mijn lijf huis'. Momenteel worden regionaal 50 woningen per jaar aangeboden aan diverse instellingen.	Jaarlijks stelt WBV Arnemuiden in overleg met de regionale woningcorporaties vast hoeveel woningen zij aanbieden aan diverse instellingen voor hun cliënten. Instellingen kunnen hun behoeften aan woningen per jaar opgeven.	Het grootste deel van de huurwoningen blijft bereikbaar voor de primaire doelgroep. Cliënten met een zorgvraag worden daar waar mogelijk geholpen	

De afgelopen jaren zijn bij gemiddeld drie woningen per jaar kleine aanpassingen uitgevoerd en zijn in drie woningen trapliften aangebracht.	Gehandicapten: Aantal woningaanpassingen hangt af van verzoeken die binnenkomen.		
Heeft de afgelopen jaren geen statushouder gehuisvest. Van andere aangeboden woningen werd geen gebruik gemaakt.	Samen met collega corporatie Woongoed zorgen we voor de invulling van de opgedragen taakstelling statushouders	Statushouders	
Alle woonwagendstandplaatsen (ook de vier in Arnemuiden) zijn overgedragen aan de stichting Woonwagendbeheer Zuidwest Nederland. Over het overnemen van huurwoningwagens zijn plannen in ontwikkeling.	Maakt sinds 13 juni 2008 deel uit van de Stichting Woonwagendbeheer Zuidwest Nederland.	Woonwagendbeheer	
(Des)investeringen in vastgoed			7
Nieuwbouw			
Nieuwbouw en- of herstructurering zal in het nieuwe SVB verder uitgewerkt worden.	Heeft ten doel gesteld een gedeelte van het oude dorp te herstructureren als impuls voor de leefbaarheid in het oude dorp.	Verkrijgen van een meer gedifferentieerd woningbezit. Dit door nieuwbouw in uitbreidingsgebieden (waar mogelijk) en- of door herstructurering.	
Voor huurders is de mogelijkheid onderzocht om het platte dak van Complex 5 te voorzien van een puntdak om meer slaapkamers te realiseren. Enquête onder bewoners gaf te weinig positieve respons om tot uitvoering over te gaan,	Onderzoek woonbehoeften		
Sloop of samenvoeging			
In de Schoolstraat zijn 25 woningen gesloopt en daar 24 woningen voor teruggebouwd, deze nieuwe huurwoningen zijn in april 2010 opgeleverd.	In 2010 opleveren	BP: Herstructureren Schoolstraat	
Verkoop			
Geen verkoop plaats gevonden In het verleden zijn op deze voorwaarden tien duplex woningen verkocht.	Nvt.	BP: Geen actief verkoopbeleid	
Verbetering bestaand woningbezit			
Onderhoudsbegroting wordt strak gevolgd.	Door planmatig onderhoud en vele verbeteringen (douche, toilet en keuken)	BP: Het op peil houden van de woningkwaliteit	
Maatschappelijk vastgoed			
Nvt.	Geen doelen	Geen beleid	
Kwaliteit van wijken en buurten			6,5
Leefbaarheid			
Wijkbeheer convenant afgesloten tussen Wbv Arnemuiden, Woongoed, gemeente en politie. Convenant hennepkwekerijen in voorbereiding	Samen met gemeente en de Wijkbeheergroep wordt de leefbaarheid besproken. Echte probleemwijken of straten zijn er niet.	BP: jaarlijks overleg met de wijkbeheergroep.	

Niet meetbaar	Zet functionaris in voor advisering en handhaving, spreekt bewoners aan op gedrag. WBV Arnemuiden houdt maandelijks een spreekuur.	Zet zich samen met anderen in voor een leefbaar Arnemuiden	
Vitale buurten en wijken			
Niet meetbaar	Geen doelen	BP: meedoen aan project buurtbemiddeling	
Sociale stijging en emancipatie			
	Nvt.	Geen beleid	
Overige opgaven			-
De eerste gesprekken met politieke partijen hebben plaatsgevonden.	WBV Arnemuiden overlegt met gemeente en de grootste politieke partijen in Arnemuiden	wbv Arnemuiden spant zich in om aan haar doelstelling te voldoen en er te zijn voor haar leden. Bij gemeente wordt getracht daarvoor draagvlak te behouden en uit te breiden.	
Eindcijfer presteren naar ambities (gemiddelde)			7

Presteren naar opgaven		
Gerealiseerde prestaties op de prestatievel- den (2006-2009)	Opgaven	Beoordeling (cijfer) door de visitatie- commissie
Huisvesting primaire doelgroep		-
<i>Beschikbaarheid</i>		
Niet meetbaar	Geen normen	
<i>Woningtoewijzing en doorstroming</i>		
Niet meetbaar	Geen normen	
<i>Betaalbaarheid</i>		
Niet meetbaar	Geen normen	
<i>Bevorderen eigenwoningbezit</i>		
Niet meetbaar	Geen normen	
Kwaliteit woningen en woningbeheer		-
<i>Woningkwaliteit</i>		
Niet meetbaar	Geen normen	
<i>Kwaliteit dienstverlening</i>		
Niet meetbaar	Geen normen	
<i>Energie en duurzaamheid</i>		
Energielabels in beeld verkregen	Aedes convenant met Min. VROM	
Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		-
<i>Doelgroepen</i>		
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
Des(investeringen) in vastgoed		-
<i>Nieuwbouw</i>		
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
<i>Sloop of samenvoeging</i>		
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
<i>Verkoop</i>		
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
<i>Verbetering bestaand woningbezit</i>		
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
<i>Maatschappelijk vastgoed</i>		
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
Kwaliteit wijken en buurten		-
<i>Leefbaarheid</i>		
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
<i>Vitale buurten en wijken</i>		
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
<i>Sociale stijging en emancipatie</i>		
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
Overige opgaven		-
Niet meetbaar	Geen Woonvisie	
Eindcijfer presteren naar opgaven (gemiddelde)		-

Presteren naar vermogen				
Meetpunt	Situatie	Beoordeling visitatie- commissie	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit				7
Vermogenspositie	Het bestuur streeft een gezonde financiële positie na, een solvabiliteit van 20%. De solvabiliteit ligt echter rond de 40%. Ook CFV geeft aan dat er veel vermogen is, 450% ten opzichte van wat nodig wordt geacht. Het CFV geeft de wbv daarmee de A status, voldoende solvabiliteit. Er wordt niet het oordeel teveel solvabiliteit gegeven, redelijk omdat het risicoprofiel van een kleine woningcorporatie relatief groot is.	7	20%	
Liquiditeit	Aangehouden wordt een current-ratio van 1%. In de praktijk ligt de ratio rond de 1,4%. De liquiditeitspositie wordt nauwlettend in de gaten gehouden en (investerings-)besluiten worden niet genomen voordat helder is wat het effect op de kasstromen is. In de begroting wordt inzichtelijk gemaakt wat de verwachte uitgaven en investeringen zijn en wat de benodigde (her-)financierings-activiteiten zijn. Beschikbare middelen zijn in principe alleen de liquide middelen waar WBV Arnemuiden over beschikt en een bescheiden rekening courant faciliteit.	7		
Integrale kasstroomsturing	Intern wordt naar het effect van besluiten op de kasstromen gekeken. Voor de financiering van de nieuwbouw in de Schoolstraat zijn diverse scenario's gemaakt om tot een juiste keuze te komen.	7		
Financieel beheer				7
Planning- en control cyclus (P&C- cyclus)	De cyclus van WBV Arnemuiden is gebaseerd op de meerjarenbegrotingen (10 jaar, balans, W&V, en kasstromen.), jaarplannen en begrotingen. Verantwoording vindt plaats in de jaarrekening met het bijbehorend jaarverslag.	7	20%	
Treasury-management	De afgelopen jaren zijn er een aantal leningen opnieuw gefinancierd, tegen een lager rentepercentage, nog zonder treasurywettelijk. Dat kwam in 2010.	7		
Doelmatigheid				6
Doelmatigheid	Aan doelmatigheid wordt door de wbv Arnemuiden gewerkt door kostenbewust te zijn.	6	20%	
Corporatie presteert naar vermogen				6
Visie op vermogensinzet	Er is geen visie op het inzet van vermogen, de vermogens focus is op onderhoud gericht en niet op nieuwbouw of anderszins.	6		
Visie op mogelijkheden om vermogen te verruimen	De doelstelling om de woningen gemiddeld voor 70% van maximaal redelijk te verhuren is recent bijgesteld naar 75% om het vermogen voor nieuwe projecten meer ruimte te geven.	6		
Maximale inzet vermogen	Er is geen visie	6		
Eindcijfer voor Presteren naar vermogen				6,4

Governance				
Meetpunt	Situatie	Beoordeling (cijfer) door de visitatie-commissie	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				6,7
Plan				
Plan (professioneel planningsproces)	De afgelopen jaren zijn Bestuur en raad van Commissarissen bewust versterkt. Daarmee zijn ook de onderlinge verhoudingen opgelijnd en daarmee de vergadercyclus meer doordacht afgestemd. Tevens is daarbij het traject naar visievorming opgestart, "waar wil wbv Arnemuiden in de toekomst staan" staat daarbij centraal.	7	33%	
Check				
Periodieke monitoring	De jaarlijks accountantscontrole wordt aangepakt om de financiële situatie van de wbv te bespreken, in het bestuur en daarna samen met de Raad.	7		
Verantwoording in openbare publicatie	In de jaarverslagen wordt, conform de Governancecode, zeer uitgebreid en transparant verantwoording afgelegd over de prestaties van WBV Arnemuiden. De jaarverslagen zijn opvraagbaar via de website van WBV Arnemuiden.			
Act				
Act (actieve bijsturing)	Zonder Plan geen bijsturingmogelijkheden.	6		
Intern toezicht				7
Functioneren RvC				
Open cultuur	RvC opereert open maar worstelt nog met de krappe bezetting. Het is vandaag de dag niet eenvoudig om voor een woningcorporatie van de schaal van de wbv Arnemuiden commissarissen te vinden.	7		
Zelfreflectie	De Raad heeft mede gezien de nieuwe bezetting van zichzelf en het bestuur het onderwerp zelfreflectie op de eigen agenda gezet.			
Rolopvatting	Vanwege governance zijn de functies van de Raad en bestuur opgeschreven, om die als nodig duidelijker te positioneren.			
Samenstelling	Samenstelling is recent verfrist, goed team			
Toetsingskader				
	Er is een integriteitscode,	7	33%	
	Er is een klokkenluider regeling			
	wbv Arnemuiden onderschrijft de Aedescode en de Governancecode Woningcorporaties volgens het 'pas-toe-of-leg-uit' principe. Daar waar de best-practice bepalingen niet worden toegepast, wordt dit aangegeven.			
	De RvC houdt toezicht op WBV Arnemuiden met behulp van: het Besluit beheer sociale huurwoningen (BBSH), de Aedescode en de daaraan gekoppelde Governancecode Woningcorporaties missie, visie en strategie, de meerjarenprognose, de jaarbegroting, het jaarverslag en de jaarrekening, accountantsverslag en managementletter met de aanbevelingen van de externe accountant, de benchmark analyses van het CFV, het integriteitbeleid en de Klokkenluidersregeling			

Governancecode		7		
	Er is in 2010 nieuw governance beleid gemaakt.			
Externe legitimatie				6
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	<p>Jaarlijks overleg met de verenigingsleden is de belangrijkste externe toetsing voor Bestuur en de Raad. Afgelopen jaar heeft het bestuur ook de relatie met externe stakeholders een impuls gegeven.</p> <p>Daarnaast is er een externe klachtencommissie, klachten worden ook echt gezien als signalen van buiten om mee aan het werk te gaan.</p> <p>Een groot deel van de communicatieactiviteiten is gericht op het informeren van bewoners en het creëren van betrokkenheid. Belangrijk hulpmiddel is de website van WBV Arnemuiden. Bij groot planmatig onderhoud worden regelmatig bewonersavonden gehouden.</p> <p>wbv Arnemuiden voert regelmatig overleg met de Wijkbeheer Groep Arnemuiden. In 2010 is WBV Arnemuiden begonnen met overleg met verschillende politieke partijen.</p> <p>Periodiek vindt bestuurlijk overleg plaats met de gemeente waarin onder meer stil wordt gestaan bij het maken van prestatieafspraken en de voortgang daarvan en lokale ontwikkelingen.</p>	6	33%	
Eindcijfer voor Governance				6,7