

Visitatierapport

Idealis

idealis *eigen wijs wonen*



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 28 april 2017

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Visitatiecommissie

Joos Jacobs (voorzitter)
Ruud Pijpers
Germa Reivers

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Idealis, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied	6
1.1 Idealis	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	6
1.3 Het werkgebied	6
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort.....	7
2 Het maatschappelijk presteren van Idealis	9
2.1 Recensie: Een wereld van verschil	9
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	12
2.3 Samenvatting per perspectief	13
Deel II Toelichting per perspectief	19
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	21
3.1 De opgaven in het werkgebied.....	21
3.2 Huisvesting van de primaire doelgroep.....	22
3.3 Huisvesting van bijzondere doelgroepen	24
3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	24
3.5 (Des)investeringen in vastgoed.....	26
3.6 Kwaliteit van wijken en buurten.....	27
3.7 Ambities.....	28
3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities.....	29
4 Belanghebbenden	30
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Idealis	30
4.2 Huisvesting primaire doelgroep volgens belanghebbenden	31
4.3 Huisvesting bijzondere doelgroepen volgens belanghebbenden	32
4.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer volgens belanghebbenden	32
4.5 (Des)investeringen in vastgoed volgens belanghebbenden	33
4.6 Kwaliteit van wijken en buurten volgens belanghebbenden	33
4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden	34
4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden.....	34
4.9 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden.....	35
4.10 Oordeel presteren volgens belanghebbenden.....	37
5 Presteren naar vermogen.....	38
5.1 Financiële continuïteit.....	38
5.2 Doelmatigheid	42
5.3 Vermogensinzet	44
5.4 Oordeel presteren naar Vermogen	45
6 Governance.....	46
6.1 Besturing	46
6.2 Intern toezicht.....	47
6.3 Externe legitimatie.....	49
6.4 Oordeel over Governance	50

Deel III Bijlagen.....	51
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie.....	52
Bijlage 2 CV's visitatoren	54
Bijlage 3 Bronnenlijst.....	59
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	62
Bijlage 5 Position Paper Idealis	63
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	70
Bijlage 7 Visitatieaanpak	89
Bijlage 8 Wijze van beoordeling	94

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Idealis. De visitatie is uitgevoerd door Pentascopel in de periode van januari tot en met april 2017.

Idealis heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers en belanghebbenden en heeft het proces uitstekend gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Idealis voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes toe in de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Idealis gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de versie 5.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Idealis is een corporatie met 4.847 gewogen verhuureenheden (CiP over verslagjaar 2015, januari 2017). Voor de beoordeling van het onderdeel besturing hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1.000 verhuureenheden.

Eind 2016 heeft Idealis Pentascopel opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatiecommissie bestond uit Joos Jacobs (voorzitter), Ruud Pijpers (visitor) en Germa Reivers (visitor/secretaris). In bijlage 1 zijn de curriculae vita van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2013 tot en met 2016.

De methodiek van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bevat voorschriften ten aanzien van de te gebruiken waardering en de ijkpunten. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopel conform deze eisen een 10-puntsschaal waarbij de volgende normering geldt.

- Bij 'Presteren naar Vermogen' en 'Governance' is een 6 het ijkpunt als voldaan is aan de gestelde voorwaarden.
- 'Presteren naar Opgaven en ambities' gaat volgens de meetschaal die is opgenomen in bijlage 8. Hierbij wordt een 7 toegekend als de prestaties volgens afspraak zijn gerealiseerd.
- De belanghebbenden hebben bij 'Presteren volgens belanghebbenden' schoolcijfers gegeven conform de eerste twee kolommen van de tabel in bijlage 8.

De wijze van beoordeling wordt in bijlage 8 verder toegelicht. Het proces, de stappen en het kader van de visitatie zijn in bijlage 7 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Idealis, de organisatie en het werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst, de prestaties in beeld met het spinnenweb en de integrale scorekaart, en een korte samenvatting van de oordelen op de perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Idealis ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden van Idealis weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Idealis, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Idealis

Idealis is een corporatie met 4.847 gewogen verhuureenheden, waarvan 4.840 woongelegenheden (bron CiP over verslagjaar 2015, januari 2017). Haar bezit bestaat voor het grootste deel uit onzelfstandige wooneenheden (3.621, 74,8%) en 1.219 (25,6%) zelfstandige woningen.

Idealis beschrijft in haar ondernemingsplan 2015-2018 haar missie en visie als volgt.

Wij bieden jou de ruimte prettig en betaalbaar te wonen als je studeert of promoveert in Wageningen of Ede.

Door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) is Idealis tot 2015 ingedeeld in de referentiegroep Studentenhuisvesting (cijfers over 2013 en 2014). De indeling in een referentiegroep is gebaseerd op verhuur, kwaliteit, bedrijfsvoering, vernieuwing van de portefeuille enz. In deze referentiegroep zitten (in 2014) 5 van de in totaal 374 corporaties. In 2015 is Idealis door het CBC ingedeeld in de grootteklasse 2.501-5.000 vhe's.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Idealis is een stichting. Het toezicht op Idealis wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat eind 2015 uit 6 leden. Bij het staken van de stemmen heeft de voorzitter een doorslaggevende rol.

Bij Idealis werken eind 2016 28 medewerkers in 23,9 fte. De corporatie wordt geleid door een directeur-bestuurder.

1.3 Het werkgebied

Het bezit van Idealis is gelegen in de gemeente Wageningen. Idealis is in deze gemeente de grootste corporatie op het gebied van studentenhuisvesting.

In Ede verhuurt en beheert Idealis ongeveer 500 eenheden die in bezit zijn van corporatie Woonstede. De studentenaantallen lopen hier terug en ook het aantal wooneenheden dat Idealis beheert.

De behoefte aan studentenhuisvesting wordt jaarlijks vastgesteld in overleg tussen de gemeente Wageningen, Wageningen U&R en Idealis op basis van de studenteprognoses van de universiteit. Op basis van deze prognoses bepaalt Idealis de totale behoefte aan studentenhuisvesting voor de komende vijf jaar. Eind 2016 is geconstateerd dat op korte termijn er behoefte is aan veel meer huisvesting omdat de groei van de universiteit versnelt.

In de gemeente Wageningen is door de aanwezigheid van de universiteit het percentage studenten ten opzichte van de andere bevolkingsgroepen relatief groot. Dat maakt dat er in de gemeente aandacht nodig is voor de manier waarop in de stad wordt samengeleefd. Ook de afweging wanneer en waar voor studenten en wanneer en waar voor andere doelgroepen, zoals senioren, wordt gebouwd is onderwerp van gesprek.

Accommoderen

Betrokken

Groei

De Studentenhuisvester

Diversiteit

Voorzien in goede studentenhuisvesting

Oplossen

Gefocust op studentenhuisvesting

Woorden van externe belanghouders over het maatschappelijk presteren van Idealis

2 Het maatschappelijk presteren van Idealis

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Idealis in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Tot slot volgt een samenvatting van de oordelen op de vijf perspectieven.

2.1 Recensie: Een wereld van verschil

Wat een wereld van verschil met de vorige visitatie. Bovenal is de relatie van Idealis met de belanghouders en vooral bestuurlijk met Wageningen U&R enorm verbeterd. Idealis is nu gevestigd op de campus en heeft haar bereikbaarheid en openingstijden aangepast aan het studentenleven. Ten tijde van de vorige visitatie zijn de eerste verbeterstappen ingezet. In deze visitatie kunnen wij constateren dat die beweging op volle kracht is doorgezet en tot verbeteringen heeft geleid die door haar omgeving gezien en zeer gewaardeerd worden. Dat leidt vaak, maar niet altijd tot een hogere beoordeling. Dat laatste wordt veroorzaakt doordat met name bij presteren naar vermogen en governance de normering is veranderd.

Idealis is de grootste studentenhuysvester in Wageningen en beweegt mee met de vraag zoals die door Wageningen U&R voorspeld wordt. De gegevens zoals Idealis die krijgt van de Wageningen U&R over de toekomstige aantallen studenten worden door Idealis met rekenmodellen en scenario's omgezet in de toekomstige behoefte aan studentenhuysvesting voor Wageningen. Daarin neemt Idealis de regierol. En vervolgens bepaalt Idealis wat zij kan bijdragen aan deze behoefte. Dat doet ze ook in overleg met de gemeente. Idealis doet dit op een gedegen wijze en is zich bewust van haar verantwoordelijkheid hierin. Wageningen U&R verwacht een sterke groei van studenten en daarmee een in rap tempo toenemende behoefte aan studentenwoningen. Op het moment dat de vraag groter wordt dan datgene wat Idealis kan en wil toevoegen zullen ook andere partijen een bijdrage moeten leveren. Dat heeft zich eerder al voorgedaan. Er is nog geen situatie gecreëerd waarin ook deze aanbieders een plek aan de onderhandelingstafel hebben bij de prestatieafspraken. Gezien de toenemende vraag naar studentenwoningen is het logisch om het bestaande proces te heroverwegen.

De onderhandelingen over de prestatieafspraken vinden plaats tussen vier partijen: Idealis, de huurders, de gemeente en de Woningstichting (de andere corporatie in Wageningen). Wageningen U&R heeft geen formele positie aan deze tafel, maar wel een belangrijke rol in het bepalen van de opgave. De commissie kan zich voorstellen dat Wageningen U&R een explicietere rol gaat spelen in het overleg met de gemeente en de huurders over de prestatieafspraken. Het zou goed zijn om de rol van Wageningen U&R te formaliseren in het proces, ondanks het feit dat de Woningwet daarin niet voorziet.

De studentenpopulatie groeit in de komende jaren enorm, zo is de verwachting. Ver vooruit kijken in de toekomst is moeilijk. Een deel van de groei wordt bepaald door buitenlandse studenten en voor dat deel dus ook door buitenlandse politiek. Maar ook digitale ontwikkelingen op onderwijsgebied gaan snel. Dat betekent dat Idealis voor langere tijd investeert en weinig zekerheid heeft over de toekomstige behoefte en verhuurbaarheid op de langere termijn. Reversibel bouwen is een van de oplossingen die Idealis inzet om de toekomstige risico's te beperken: ze realiseert woningen die geschikt zijn gemaakt voor kamergewijze verhuur en later weer in zijn geheel kunnen worden verhuurd of verkocht. Daarnaast is het in de toekomst slopen van grote en wat verouderde complexen (zoals de sterflats) een manier om vraag en aanbod in evenwicht te houden. Zo probeert Idealis haar risico's te beheersen.

Idealis is enorm actief in het meten van de ervaringen en waardering van huurders over leefbaarheid, dienstverlening, beschikbaarheid, kwaliteit van de huisvesting, woonwensen etc. Ook maakt ze gebruik van landelijke enquêtes onder studenten. De uitkomsten van de metingen zijn onderwerp van gesprek met huurdersvertegenwoordigingen (centraal en per complex), input voor de onderhoudsbegrotingen en aanpassing van de dienstverlening. Ze gebruikt deze onderzoeken om te

verbeteren. Het is opvallend hoe actief Idealis met de metingen omgaat in het verbeteren van haar dienstverlening. De commissie heeft daar veel waardering voor.

Idealis is zich bewust van haar rol en bijdrage in Wageningen. Ze werkt op verschillende manieren mee aan de ontwikkeling van de stad. Ze kiest expliciet voor aansprekende architectuur, vanuit de gedachte dat met mooie studentenhuisvesting de hele stad gediend is in de beeldvorming. Daarnaast kiest ze voor het realiseren van eengezinswoningen, die door een aantal studenten gezamenlijk bewoond worden. Ze zijn reversibel en kunnen dus als eengezinswoningen aangeboden worden als de vraag verandert. Er zijn ook tijdelijke woningen gerealiseerd. Idealis luistert goed naar wat 'de stad' nodig heeft om het samenleven met veel studenten soepel te laten verlopen. Soms simpel door na te denken over waar fietsen gestald worden en door in gesprek te zijn met de omgeving.

Ook in de studentencomplexen zijn er allerlei initiatieven en laat ze zien dat ze hoort wat er nodig is. Van een dropbox waar (internationale) studenten gebruikte spullen kunnen achterlaten of ophalen, tot een gemeenschappelijke ruimte waar je allerlei activiteiten kunt organiseren, tot een complex (Droevendaal) waar bewoners in huis en tuin het met elkaar op hun eigen manier kunnen regelen. Maar ook door jonge statushouders te huisvesten tussen de studenten. De visitatiecommissie heeft veel waardering voor deze zichtbare diversiteit die Idealis mogelijk maakt en stimuleert.

De visitatiecommissie heeft gezien dat Idealis veel doet en initiatieven neemt, zoals de huisvesting van statushouders en maatregelen op het gebied van duurzaamheid. Ze wil graag de beste prestaties leveren en tegelijkertijd is ze daarover bescheiden. Daarin doet ze zichzelf wel eens tekort.

In de Position Paper is Idealis helder en transparant over wat ze doet. Dat verhaal is heel consistent met wat we als visitatiecommissie hebben gezien en gehoord.

In de vorige visitatie werd er een aantal opmerkingen gemaakt. Allereerst gingen deze over de slechte communicatie op bestuurlijk niveau tussen Idealis en Wageningen U&R. Daarvan kan de visitatiecommissie nu concluderen dat de relatie en communicatie enorm zijn verbeterd. In de vorige visitatie werden ook opmerkingen gemaakt over het gebrek aan daadkracht, lef en risicobereidheid. Deze onderwerpen waren in de visitatie daarvóór ook al punt van aandacht. Zeker op het gebied van daadkracht en lef heeft Idealis stappen gemaakt. Ze heeft veel woningen toegevoegd en ze toont ook een zeker lef in het oppakken van de vraag zoals die in Wageningen speelt. In de risicobereidheid ziet de commissie nog veel voorzichtigheid. Het is logisch en goed dat er enige voorzichtigheid is, maar - zoals we concluderen bij het onderwerp vermogensinzet - er is meer mogelijk dan tot nu toe wordt gerealiseerd. De belanghebbenden beoordeelden Idealis in de vorige visitatie als een corporatie die meer aanbodgericht dan klantgericht en dienstverlenend is. Daarin is in de afgelopen periode veel verbeterd volgens de belanghebbenden en ook volgens de visitatiecommissie. Idealis heeft een grote beweging richting haar klanten gemaakt. En dat wordt alom gewaardeerd.

Een visitatie gaat in principe niet over de organisatie of de structuur van de corporatie. Toch willen we in deze recensie aangeven dat er veel verbeteringen zichtbaar zijn in de organisatie en in de manier van werken. Ook zien we verbetering in de focus en in de manier waarop Idealis met haar belanghouders en studenten omgaat. En dat hebben we van alle kanten gehoord.

Verbeterpunten

- Maak een duidelijk onderscheid in de rol van Idealis als regisseur van het proces om de behoefte aan studentenhuisvesting vast te stellen en de rol van Idealis als aanbieder van studentenhuisvesting. Hiermee kan Idealis de verantwoordelijkheid voor en deskundigheid over het vaststellen van de behoefte blijven inzetten en is ze niet als enige verantwoordelijk voor de invulling van die behoefte.
- Formuleer een heldere visie op de vermogensinzet. Idealis geeft in haar jaarverslag aan dat zij een deel van haar vermogen inzet voor het betaalbaar houden van de huren. Zij investeert veel en heeft in de afgelopen vier jaar veel bezit toegevoegd. Ook als de huidige ambities en

voornemens worden gerealiseerd blijft er voldoende vermogen beschikbaar. Het is goed om een heldere visie te formuleren over hoe Idealis daarmee om wil gaan.

- Ben actief in het met Wageningen U&R nadenken over en het met elkaar ontwikkelen van een visie op nieuwe vormen van onderwijs en wonen in de toekomst.
- PhD's (promovendi) zijn binnen de universitaire populatie een aparte doelgroep met kwalitatief andere behoeften in wonen dan bachelor- en master-studenten. Bovendien kent deze groep grote verschillen in leefsituatie en financiële omstandigheden. Idealis heeft geen specifiek beleid op deze doelgroep. Het zou goed zijn om ook voor deze doelgroep een visie en plannen te ontwikkelen over het gewenste vastgoed en over de dienstverlening waarmee ze de behoeften van deze doelgroep beter kan invullen.
- Definieer een heldere onderhoudsnorm. Idealis heeft geen expliciet geformuleerd beleid op het gebied van onderhoud, energie en duurzaamheid. Idealis lijkt goed te weten waar ze mee bezig is en wat de richting is voor het onderhoud, maar expliciete doelstellingen ontbreken. Zoals bijvoorbeeld de norm die ze in de conditiemeting nastreeft. Hiermee kan niet goed worden bepaald wanneer het onderhoud goed genoeg is. Wellicht is dit ook één van de redenen dat de begrotingen voor onderhoud niet worden gerealiseerd.
- Idealis geeft weinig bekendheid aan de activiteiten die ze onderneemt op het gebied van energie en duurzaamheid: de jaarverslagen geven daarvan nauwelijks een indruk. We hebben bij onze rondrit gezien en gehoord dat er waar mogelijk veel wordt gedaan. Naar onze mening doet Idealis zichzelf tekort door hierover niet te rapporteren.
- Studenten zijn een groep die op allerlei verschillende vlakken kan meedenken over innovatie. Benut dat potentieel nog veel meer. Er zit zoveel bijzondere energie in.
- De raad van commissarissen werkt niet met een auditcommissie. Eén van de leden overlegt regelmatig met de organisatie over de financiële vraagstukken. Verbreed dit overleg, betrek twee mensen uit de RvC erbij, en formaliseer het.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Idealis ziet er als volgt uit.

Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden *					Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5				
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,4	7,0	7,6	7,5	7,8	7,5	75%	7,9	
Ambities in relatie tot de opgaven						9	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	8,0	7,5	7,9	8,0	8,1	7,9	50%	7,8	
Relatie en communicatie						7,6	25%		
Invloed op beleid						7,8	25%		
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit						9	30 %	6,6	
Doelmatigheid						5	30 %		
Vermogensinzet						6	40 %		
Governance									
Besturing	Plan					7,5	7,2	33%	7,5
	Check					8			
	Act					6			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,7	6,9	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassen Governancecode					7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					9	8,5	33%	
	Openbare verantwoording					8			

* De vijf prestatievelden zijn:

1. Huisvesting primaire doelgroep
2. Huisvesting bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des-)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vijf perspectieven.

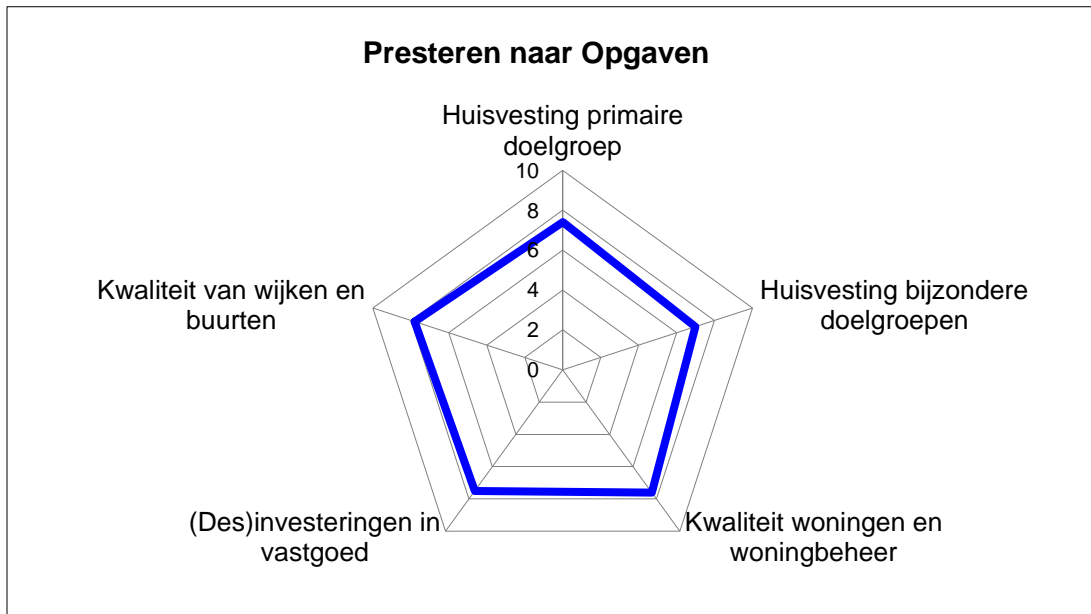
2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,9. De commissie vindt dat Idealis haar voorgenomen prestaties goed realiseert.

De visitatiecommissie kent een 7,4 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van Huisvesting van de primaire doelgroep. Ze heeft de opgaven ruim voldoende gerealiseerd. De beschikbaarheid van wooneenheden scoort ruim voldoende: in september kunnen alle buitenlandse studenten worden gehuisvest en vóór 1 mei alle andere eerstejaars. Idealis wijst 100% passend toe, want alle studenten en PhD's vallen automatisch binnen de primaire doelgroep. Signalen van woonfraude zijn opgepakt. De controle op het campuscontract, waarin de voorwaarden voor beëindiging van het huurcontract zijn aangegeven, vindt niet voldoende plaats. Sinds 2015 zijn statushouders volgens afspraak gehuisvest. Idealis heeft veel variatie in wooneenheden waardoor de keuzevrijheid voor studenten groot is. De leegstand is gedeeltelijk veroorzaakt door de afspraken voor het nieuwe studiejaar, Idealis presteert hierop onder de begroting en dus goed. Het huurprijsbeleid is uitgevoerd en door de hoge mutatiegraad gerealiseerd. De overige woonlasten zijn beperkt door te investeren op energiezuinigheid. De huurachterstanden zijn buitengewoon laag. Idealis voorziet ruim voldoende in de Huisvesting van bijzondere doelgroepen, de visitatiecommissie kent een 7 toe. Idealis bouwt bij nieuwbouw telkens één rolstoeltoegankelijk appartement. Ze heeft meer wooneenheden in bezit die geschikt zijn voor bijzondere doelgroepen, dan dat er worden gebruikt. In twee woningen met 10 kamers wonen studenten met een autisme spectrum stoornis. De opgave is zeer beperkt, maar elke vraag is ingevuld. De visitatiecommissie kent een 7,6 toe voor Kwaliteit van woningen en woningbeheer. De kwaliteit van het bezit is volgens de enquêtes onder huurders ruim voldoende. De prijskwaliteitverhouding is ruim voldoende met lagere aantal WWS-punten, puntprijs en huurprijs vergeleken met de andere studentenhuisvesters. Op het gebied van onderhoud is de begroting voldoende gerealiseerd. De kwaliteit van de dienstverlening is uitgebreid gemeten en is gemiddeld als goed beoordeeld. Op het gebied van energie en duurzaamheid heeft Idealis de gestelde sectordoelstelling voor energielabels al behaald in 2015. Verder zijn veel maatregelen genomen om de duurzaamheid te bevorderen, maar daarover heeft Idealis weinig gerapporteerd. De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Idealis op het prestatieveld (Des)investeringen in vastgoed. De nieuwbouwplannen zijn conform de prestatieafspraken gerealiseerd. Idealis denkt daarbij goed na over de flexibiliteit die nodig is om de fluctuaties in de vraag nu en in de toekomst te kunnen opvangen. Flexibel bouwen is daarbij een gerealiseerde strategie. Renovaties en onderhoud zijn gedaan in bewoonde staat en volgens afspraken. Idealis verkoopt geen bezit vanwege de toenemende vraag aan huurwoningen voor studenten. De visitatiecommissie kent een 7,8 toe voor Kwaliteit van wijken en buurten. Idealis voert de taken op het gebied van leefbaarheid goed uit. Ze denkt na over het voorkomen van overlast voor de buurt door maatregelen in de fysieke omgeving (zoals de plek van de fietsenstallingen bij een complex) en gaat actief in overleg met de buurt.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Idealis op veel gebieden haar ambities heeft verwoord. De nadruk ligt daarbij op het bepalen van de behoefte aan studentenhuisvesting en het volgen van de huurderstevredenheid. Minder expliciet is het overkoepelend beleid op het gebied van onderhoud en energie en duurzaamheid. Dit is op complexniveau uitgewerkt. De ambities komen inhoudelijk overeen met de opgaven en zijn gebaseerd op de wensen en mogelijkheden van de gemeente, de huurders en de universiteit. Idealis werkt uitsluitend aan de realisatie van de opgaven en ambities. Bovendien zijn de ambities jaarlijks geactualiseerd en is over de realisatie regelmatig verantwoording afgelegd. De opgaven in de vorm van prestatieafspraken en de ambities zijn hetzelfde. Daarmee beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in relatie tot de opgaven met 9.



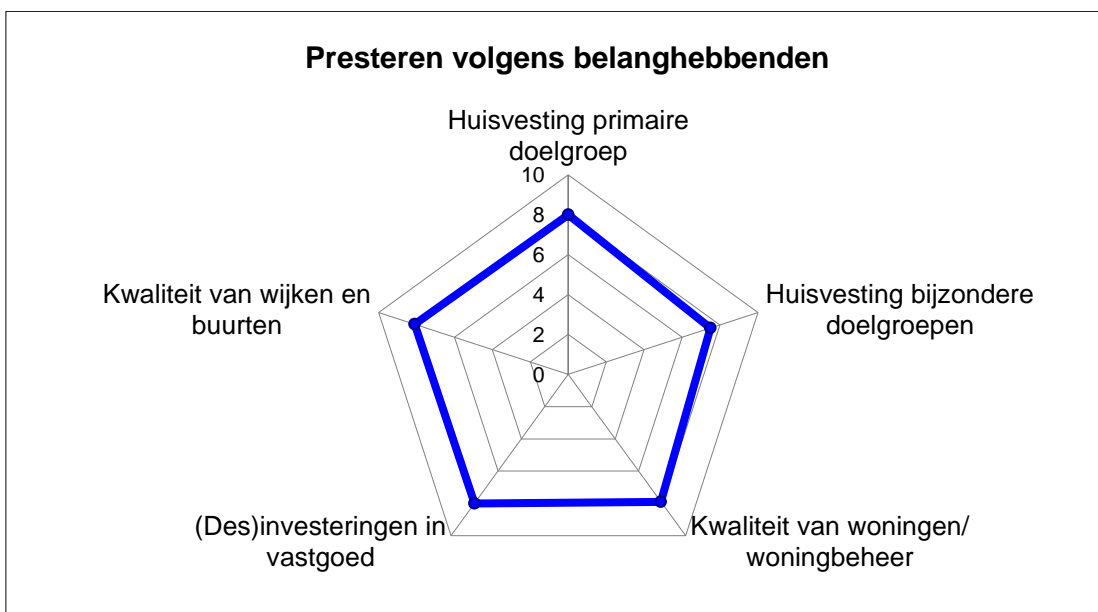
Presteren volgens Belanghebbenden

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,8. De belanghebbenden zijn in het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Idealis.

De Huisvesting van de primaire doelgroep is gewaardeerd met een 8. De belanghebbenden waarderen de keuzevrijheid (sinds 2016 ook voor buitenlandse studenten), de beschikbaarheid van woningen, de focus op studenten en de huisvesting van de statushouders. Ze zijn iets minder tevreden over het niet handhaven van het uitstroomebeleid. De Huisvesting bijzondere doelgroepen wordt gewaardeerd met een 7,5. Idealis reageert in de ogen van belanghebbenden zeer adequaat als er vragen zijn. De Kwaliteit van woningen en woningbeheer is gewaardeerd met een 7,9. De belanghebbenden zijn zeer positief over de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening. Energie en duurzaamheid van de nieuwbouw is als goed beoordeeld maar bij de bestaande bouw is men minder tevreden. De controle op werkzaamheden door derden had in de ogen van de huurders beter gekund. Het prestatieveld (Des)investeringen in vastgoed is gewaardeerd met een 8. Belanghebbenden zijn zeer tevreden over de kwalitatieve en kwantitatieve prestaties van Idealis op het gebied van nieuwbouw en renovatie. Er zijn veel wooneenheden toegevoegd en de gemeente waardeert de kwaliteit die Idealis toevoegt aan de stad. De Kwaliteit van wijken en buurten is gewaardeerd met een 8,1. Men is zeer tevreden over de inzet van Idealis bij meldingen en overlast, de kleinschaligheid van de nieuwe complexen in de stad en de rol van de beheerders en sociaal beheerder.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 7,6 zeer tevreden over de relatie met en de communicatie van Idealis. Men geeft aan dat de relatie de laatste jaren enorm is verbeterd. De communicatie, onder andere over onderhoud, kan volgens de huurders beter, de gemeente zou eerder willen worden geïnformeerd en de universiteit wil graag nog meer samenwerken.

De belanghebbenden geven een 7,8 voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. Ze zijn tevreden over de invloed. De huurders willen soms graag eerder betrokken worden bij de ontwikkeling van beleid. De universiteit geeft aan formeel geen invloed te hebben maar door de ontwikkelde werkwijze informeel wel voldoende invloed te hebben.



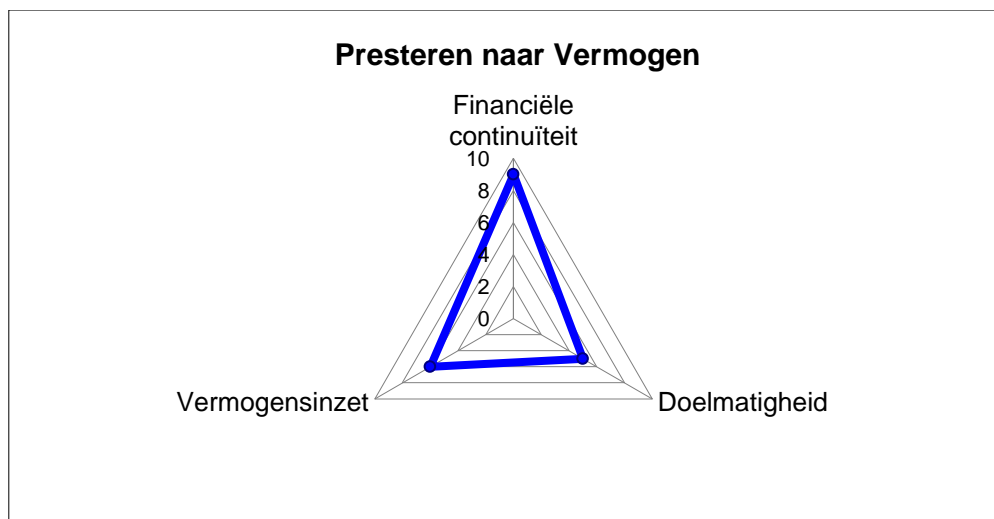
Presteren naar Vermogen

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,6.

De financiële continuïteit van Idealis is in de visitatieperiode zeer goed. Ze heeft in de visitatieperiode een positief toezichtsoordeel ontvangen van de Aw. Dit betekent dat Idealis financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop en dat de voorgenomen activiteiten passen bij haar vermogenspositie. Ze heeft voldaan aan de zes toezichtsterreinen van de Aw en voldoet ruimschoots aan alle kredietwaardigheidseisen van het WSW. Idealis maakt de risico's van haar (toekomstige) financiële positie goed inzichtelijk door zeer goede en uitgebreide scenarioanalyses op haar financiële kengetallen en verantwoordt deze o.a. in de jaarverslagen. Verder hanteert ze een stringenter norm voor haar financiële kengetallen dan het WSW. In de kwartaalrapportage zijn kasstromen inzichtelijk gemaakt. Idealis stuurt hierdoor zichtbaar op haar kasstromen. De kwartaalrapportage kan nog worden uitgebreid met de monitoring van de liquiditeitspositie en de belangrijkste financiële kengetallen.

De doelmatigheid van Idealis beoordelen we als onvoldoende omdat de netto bedrijfslasten van Idealis structureel hoger liggen dan de referentiegroep. Dit geldt ook voor de gemiddelde personeelslasten per vhe. Het grootste gedeelte van de visitatieperiode heeft Idealis geen concrete visie en doelstellingen geformuleerd ten aanzien van hoogte van de bedrijfslasten in relatie tot de kwaliteit van de dienstverlening. In 2016 heeft Idealis hier een start meegemaakt. Daarnaast merkt de visitatiecommissie op dat Idealis wel ruim voldoende scoort voor wat betreft het aantal vhe's per fte. Idealis verantwoordt de netto bedrijfslasten en de personeelslasten in de kwartaalrapportage. Afwijkingen worden verklaard en er wordt op bijgestuurd.

De vermogensinzet van Idealis is voldoende. De afgelopen jaren heeft Idealis geïnvesteerd in uitbreiding van haar woningbezit. Ze verantwoordt en motiveert de inzet van haar vermogen. Idealis had in de visitatieperiode nog meer haar vermogen willen inzetten voor haar maatschappelijke opgaven, maar door externe redenen (zoals een verloren aanbesteding) was dat niet mogelijk. De visitatiecommissie vindt dat zij de visie op de inzet van haar vermogen voor de komende jaren en de keuzes die ze daarin maakt meer expliciet kan maken. Een concrete visie op dit gebied kan helpen om meer vermogen in te zetten voor haar maatschappelijke opgave.



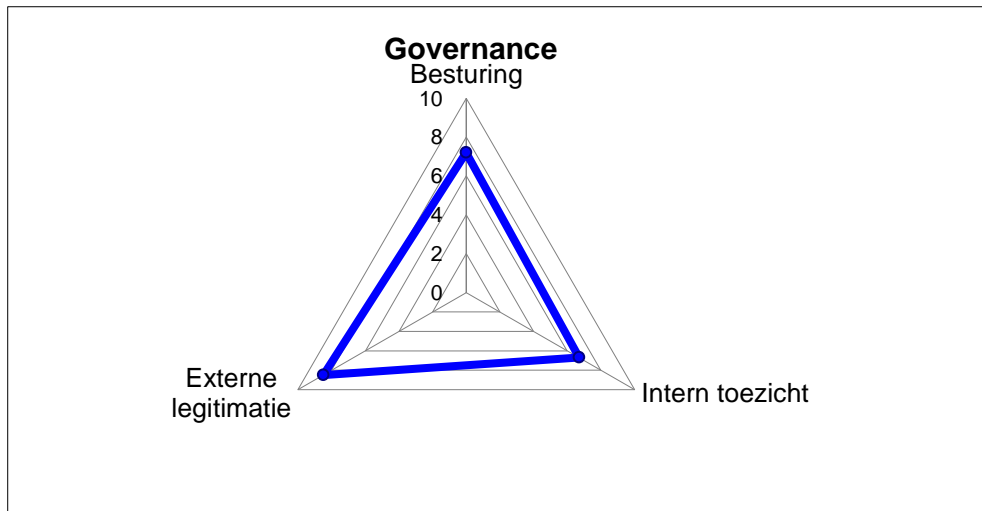
Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,5.

De beleidscyclus van Idealis is ruim voldoende. In de gevisiteerde periode werkt Idealis met een ondernemingsplan. Dit is in samenspraak met haar belangrijkste belanghebbenden tot stand gekomen. Idealis besteedt veel aandacht aan de prognoses van het aantal verhuureenheden voor studenten en vertaalt deze jaarlijks naar haar strategisch vastgoedbeleid. Zowel de inhoud als het proces van de jaarlijkse actualisatie gebeurt zeer zorgvuldig en ziet er gedegen uit. De visitatiecommissie waardeert deze zorgvuldigheid zeer. Idealis is zich ervan bewust dat de prognoses van het aantal studenten en de beschikbaarheid van verhuureenheden één van de grootste risicogebieden is. Verder voert Idealis jaarlijks enquêtes uit onder haar huurders en de resultaten hiervan verwerkt ze in haar visie op haar toekomstige functioneren. Idealis laat zien dat ze de actuele ontwikkelingen, de behoeften en wensen van haar omgeving op een actieve wijze heeft betrokken bij de totstandkoming van de visie op haar positie en toekomstig functioneren. Verder vertaalt Idealis de speerpunten uit de ondernemingsplannen naar heldere en compacte jaarplannen en in activiteitenoverzichten. De opzet ziet er strak en concreet uit en is daardoor goed te monitoren. De kwartaalrapportages en het jaarverslag hebben een eenduidige relatie met het ondernemingsplan. De geformuleerde doelen en ambities in het ondernemingsplan kunnen daardoor aantoonbaar worden gevolgd. Verder waardeert de visitatiecommissie dat er een apart hoofdstuk in de rapportages is opgenomen over de risicobeheersing en monitoring. Idealis stuurt actief bij als zij afwijkingen constateert. Dit kan voor de onderhoudsbegroting meer geoptimaliseerd worden.

Het intern toezicht van Idealis is ruim voldoende. De raad is proactief bezig met haar samenstelling en stemt deze af op haar doelgroep en omgeving. De visitatiecommissie waardeert het dat er een student zitting heeft in de raad. De raad bestaat uit mensen met ervaring in onderwijs, volkshuisvesting, vastgoed en accountancy. Idealis beschikt over een duidelijke en heldere profielschets van de Raad van Commissarissen en hanteert deze in de praktijk actief. In de raad wordt expliciet aandacht besteed aan integriteit. De raad heeft haar visie op toezicht vastgelegd in een aansprekend en helder document. Ze heeft in dit document een eigen persoonlijke invulling gegeven aan toezicht bij een studentenhuusvester. De raad werkt met twee commissies: de remuneratie- en de vastgoedcommissie. Ze heeft bewust gekozen voor een vastgoedcommissie omdat op het gebied van vastgoed voor Idealis de belangrijkste risico's zitten. Ze heeft niet gewerkt met een auditcommissie en met een apart overleg met de controller, hetgeen de visitatiecommissie geen verstandige keuze vindt omdat daarmee gesprekken tussen de raad (of individuele raadsleden) en de controller niet geformaliseerd zijn. De raad is conform reglement 'Financieel beleid en beheer' voornemens een apart overleg met de controller te initiëren. In de afgelopen periode heeft de raad haar eigen functioneren jaarlijks besproken. De raad werkt sinds begin 2016 met een actueel en vastgelegd toetsingskader. Het is een compleet overzicht van documenten die ze gebruikt om goed toezicht te houden op de organisatie. De invulling van de verschillende rollen staat regelmatig op de agenda van de raad. Idealis hanteert de governancecode en beschrijft in haar laatste jaarverslag aan de hand van de governancecode hoe zij deze code hanteert.

De externe legitimatie en de openbare verantwoording is zeer goed te noemen. In 2012 was de bestuurlijke relatie met de Wageningen U&R zorgelijk. Idealis heeft de afgelopen 4 jaar hard gewerkt om de relatie met haar belanghebbenden te verbeteren en is daar ook heel goed in geslaagd. Ze heeft veel initiatieven genomen om de relatie te verbeteren. De visitatiecommissie ziet dat Idealis volledig gelegitimeerd is in haar omgeving. In Wageningen wordt zij gezien als de belangrijkste studentenhuusvester. Met betrekking tot de openbare verantwoording heeft Idealis de relevante informatie beschreven in haar jaarverslag en ze publiceert deze op haar website. Het jaarverslag is goed leesbaar. De voorgenomen prestaties zijn zichtbaar op de site. De informatie voor de huurders is overzichtelijk en toegankelijk.



Tevredenheid

Betrouwbaar

Betrokken

Tevreden huurders

Passende huisvesting

Sociale huisvesting

Goed

Zorgvuldigheid

Degelijk

Goed en betaalbaar wonen

Gezellig op kamers

Laten studeren

Goede huisvesting

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Idealis op de vijf prestatievelden uit het visitatiekader bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De vijf prestatievelden zijn:

- huisvesting primaire doelgroepen;
- huisvesting bijzondere doelgroepen;
- kwaliteit van woningen en woningbeheer;
- (des)investeringen in vastgoed;
- kwaliteit van wijken en buurten.

In de position paper, de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft Idealis haar eigen beeld over haar functioneren en de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden aan de hand van documentatie van de corporatie, de interviews en het zelfbeeld van de corporatie.

Het hoofdstuk begint met de belangrijkste opgaven in het werkgebied.

Daarna zijn per prestatieveld beschreven:

- de opgaven en de prestaties;
- het oordeel van visitatiecommissie;
- het zelfbeeld van Idealis.

De feitelijke prestaties van Idealis zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6. De waardering is gebaseerd op de tabel in bijlage 8. De cijfers in de tabellen zijn eerst per regel (een opgave of daarvan afgeleide ambitie) toegekend en daarna gemiddeld tot een cijfer per onderwerp. Het gemiddelde van deze laatste cijfers is het oordeel per prestatieveld.

In paragraaf 3.7 is aangegeven in welke mate de ambities van Idealis passen bij de opgaven en of de afwijkingen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

Idealis heeft bezit in de gemeente Wageningen. Dit is vooral studentenhuusvesting en een klein deel huusvesting voor ouderen en PhD-ers. Daarnaast verhuurt ze in de gemeente Ede wooneenheden van Woonstede aan studenten van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) en van de Wageningen U&R. Idealis biedt op haar website ook wooneenheden aan die in het bezit zijn van de universiteit, maar verhuurt deze niet. Ze is gericht op het huusvesten van studenten en PhD-ers.

Zowel in Wageningen als in Ede werken andere “reguliere” corporaties: De Woningstichting in Wageningen en Woonstede in Ede. Op het gebied van studentenhuusvesting heeft Idealis in haar werkgebied te maken met DUWO en Socius die een relatief beperkt bezit hebben in Wageningen.

De gemeente Wageningen heeft voor een groot deel van de visitatieperiode een woonvisie: Wageningen Woont!! Woonvisie 2008-2015. In 2016 is de nieuwe woonvisie “Samen Wonen” in de gemeenteraad vastgesteld voor de periode 2016-2025.

De woonvisie voor de periode 2008-2015 heeft als ondertitel Kwaliteit en doorstroming. De ambities in 2008 zijn:

- vitaliteit van de stad vergroten met meer balans tussen soorten bewoners en vraag en aanbod, gericht op meer doorstroming binnen de woningmarkt;
 - Wageningen als woonstad verbinden met de identiteit 'City of Life Sciences'.
- Dit leidt tot bouw- en herstructureringsopgaven voor Wageningen.

De woonvisie voor de periode 2016-2025 is gefocust op meer beschikbaarheid van woningen voor ouderen, statushouders, GGZ-cliënten, urgenten, studenten, (lagere) middeninkomens, PhD-ers en kenniswerkers. Daarbij is maatwerk, differentiatie en duurzaamheid belangrijk.

Idealis heeft voor de periode 2012-2015 prestatieafspraken met de gemeente Wageningen gemaakt. Deze zijn in 2013 en 2015 geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Ook voor de periode 2017-2021 worden ten tijde van de visitatie afspraken gemaakt. In 2016 heeft Idealis samen met de huurders een bod aan de gemeente gedaan.

De opgaven voor Idealis zijn sterk afhankelijk van de ontwikkeling van de studentenaantallen op de universiteit. Jaarlijks maakt Idealis in overleg met de universiteit en de gemeente een notitie Monitor vraag en aanbod, waarin de prognoses van de universiteit worden vertaald naar de behoefte aan studentenhuisvesting voor de komende vijf jaar. De laatste jaren is daarbij steeds uitgegaan van groei, waarbij in 2016 sterke stijging in de groei voor 2017 is geconstateerd. De gemeente is een belangrijke partner als het gaat over locaties voor nieuwe ontwikkelingen.

Idealis heeft een belangrijke rol in het vaststellen van de behoefte aan studentenhuisvesting en daarmee de opgaven. De laatste jaren is Idealis niet meer de enige partij die deze opgaven realiseert. Ook DUWO en Socius realiseren een deel van de opgave. DUWO verhuurt 440 wooneenheden en Socius 274. Deze partijen zitten niet aan tafel tijdens de bespreking van de Monitor vraag en aanbod.

3.2 Huisvesting van de primaire doelgroep

3.2.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,4 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van Huisvesting van de primaire doelgroep. Idealis realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein heeft. Hiermee presteert ze ruim voldoende tot goed.

Idealis heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 1 in bijlage 6.

Woningtoewijzing en doorstroming

- De afspraken die Idealis maakt ten aanzien van de beschikbaarheid van voldoende wooneenheden, zijn gerealiseerd. De piekbehoefte in de zomer leidt tot leegstand in de maanden ervoor: het is van belang om aan het begin van het studiejaar in elk geval alle buitenlandse studenten woonruimte te kunnen bieden. De Nederlandse eerstejaars studenten zijn de afgelopen jaren ruim voor de datum van 1 mei van het betreffende studiejaar gehuisvest.
- Idealis wijst alle woonruimte passend toe. De score is hier ruim voldoende. In het kader van nieuwe Woningwet hoeft ze geen inkomenstoets te doen, omdat bepaald is dat alle studenten en PhD-ers voldoen aan dit criterium. Daarmee wijst Idealis volgens de afspraken toe en is de hoge toewijzing aan de doelgroep niet een uitmuntende prestatie van Idealis.
- Idealis heeft de intentie om woonfraude te voorkomen en te achterhalen. Onterechte bewoning kan bijvoorbeeld ontstaan door het campuscontract waarin geregeld is dat studenten na beëindiging van de studie nog slechts een bepaalde periode (1 of 2 jaar) mogen blijven wonen. De handhaving van deze regel is niet altijd goed uitgevoerd. Anderzijds zijn signalen over woonfraude wel opgepakt. Idealis presteert op dit onderdeel voldoende.
- De keuzevrijheid voor studenten is begin 2016 veel groter geworden omdat alle studenten kunnen reageren op alle aangeboden kamers. Voorheen konden buitenlandse studenten alleen reageren

op speciaal voor hen bestemde kamers (gelabelde wooneenheden). Daarnaast biedt Idealis de mogelijkheid tot coöptatie waarbij studenten in daartoe aangewezen complexen zelf hun medebewoners kunnen kiezen. Over de verdeling van coöptatiecomplexen en aanbod via de site heeft Idealis goed nagedacht en overleg gehad met de huurdersvertegenwoordiging. Idealis scoort op dit punt goed.

- De uiterlijke datum van 1 mei voor de huisvesting van alle eerstejaars die een kamer willen, is jaarlijks ruim gehaald. Meestal had iedereen in januari of februari woonruimte. De tevredenheid van studenten over de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woonruimte in Wageningen ligt hoger dan in de andere Nederlandse universiteitssteden. Idealis presteert zeer goed op dit onderdeel.
- De leegstand is gedeeltelijk noodzakelijk om voldoende studenten aan het begin van het studiejaar te kunnen huisvesten. De begroting voor de leegstand is de laatste 3 jaar van de visitatieperiode ruim onderschreden. In combinatie met de gerealiseerde afspraak over wachttijden presteert Idealis hierop goed.
- In 2016 heeft Idealis afspraken gemaakt met de gemeente Wageningen 50 statushouders te huisvesten in de periode juli 2016 tot juli 2017. Tot die tijd werden alle statushouders gehuisvest door de Woningstichting, de andere corporatie in Wageningen. Eind 2016 waren er 25 gehuisvest. Hiermee is Idealis de afspraak nagekomen en presteert hierop ruim voldoende.

Betaalbaarheid

- Idealis maakt jaarlijks afspraken over de huurprijzen met de huurdersvertegenwoordiging SFO. In 2015 is het huurprijsbeleid in overleg herijkt waardoor ook de kwaliteiten van de wooneenheden die niet tot uitdrukking kwamen in de woningwaardering, konden worden meegenomen. Deze afspraken betreffen met name het percentage maximaal redelijke huur per complex, de manier waarop de huur in sommige complexen wordt afgetopt en de overgang van de oude naar de nieuwe situatie. Deze afspraken zijn allemaal gerealiseerd. Door het hoge aantal mutaties per jaar is het gerealiseerde percentage maximaal redelijk huur nagenoeg gelijk aan de afspraken daarover.
- Vrijwel alle verhuureenheden van Idealis behoren tot de kernvoorraad. Slechts 1,2% behoort tot de niet-Daeb boven de liberalisatiegrens. Dat past bij het profiel van een studentenhuysvester.
- Idealis heeft de overige woonlasten (servicekosten) volgens afspraak zoveel mogelijk beperkt door het toepassen van energiemaatregelen, inkoopcontracten af te sluiten (bijvoorbeeld voor internet en TV). Hierop presteert Idealis ruim voldoende.
- De huurachterstanden zijn in de visitatieperiode min of meer gelijk (variërend van 0,11% tot 0,12%). Omdat het percentage zo laag is, heeft ze geen norm gesteld voor dit onderdeel. Idealis hanteert een strak incassobeleid dat leidt tot steeds minder deurwaarderszaken (van 12 in 2013 tot 1 in 2016) en zeer weinig ontruiming (van 3 in 2013 tot 0 in 2016). Idealis presteert hierop goed.

3.2.2 Zelfbeeld over Huisvesting van de primaire doelgroep¹

Idealis scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 8 en ze was tevreden geweest met een 7 omdat ze dan haar opgaven had gerealiseerd. Ze is heel tevreden over de beschikbaarheid van verhuureenheden en het huisvesten van alle eerstejaars vóór 1 mei, het vergroten van de keuzevrijheid door het nieuwe inschrijfsysteem, de inzichtelijkheid van de huurprijsofbouw en de persoonlijke aanpak bij de bestrijding van huurachterstand. Ze geeft aan dat de ze graag meer had gedaan om de woonfraude te bestrijden en op dat gebied graag meer samenwerking ziet met de universiteit, bijvoorbeeld in gegevensuitwisseling.

¹ Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 8 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

3.3 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

3.3.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,0 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van Huisvesting van bijzondere doelgroepen. Idealis realiseert in de opgaven die op haar weg komen. Hiermee presteert ze ruim voldoende, waarbij moet worden opgemerkt dat de opgaven op dit gebied beperkt zijn.

Idealis heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 2 in bijlage 6.

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften

- Idealis huisvest geen ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

- Idealis heeft geen doelstellingen op dit gebied. Ze reageert op vragen vanuit individuele studenten of de universiteit. Ze heeft verspreid over haar bezit wooneenheden die geschikt (te maken) zijn voor deze doelgroep. Ook bij nieuwbouw realiseert ze één woonruimte die rolstoeltoegankelijk is. Als er geen geschikte kandidaten zijn voor deze kamer, wordt ze regulier verhuurd met een beding in het huurcontract dat de betreffende student vervangende woonruimte krijgt aangeboden als er een kandidaat voor deze aangepaste of aanpasbare kamer is.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben

- Idealis heeft twee woningen met 10 kamers die zijn verhuurd aan Stumass die de begeleiding verzorgt van studenten met een autisme spectrum stoornis.
- Er zijn twee woningen verhuurd aan GSJ Lindenhout voor de kamergewijze huisvesting van alleenstaande minderjarige vluchtelingen.

3.3.2 Zelfbeeld over Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Idealis scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7. Ze geeft aan dat er meer aanbod dan vraag is (er zijn op dat moment 3 personen met een beperking gehuisvest) en dat individuele vragen altijd via maatwerk worden opgelost. Idealis wil graag meer communiceren dat ze openstaat en mogelijkheden heeft voor studenten die bijzondere huisvesting nodig hebben.

3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

3.4.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,6 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Idealis realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afspreekt, ruim voldoende tot goed.

Idealis heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 3 in bijlage 6.

Kwaliteit van de wooneenheden

- De ambitie van Idealis is dat tenminste 70% van de huurders de prijskwaliteitverhouding als 'goed' of hoger beoordeelt. Met 61 tot 69% wordt deze ambitie net niet waargemaakt. Nu de internationale studenten sinds 2016 ook vrije keuze uit het totale aanbod hebben, is de waardering omhoog gegaan. Idealis realiseert deze ambitie ruim voldoende.
- De gemiddelde huurprijs van Idealis is lager dan de gemiddelde huurprijs van de andere studentenhuisvesters.
- In 2016 is de onderhoudstoestand volgens de conditiemeting conform NEN 2767 1.67 op een schaal van 6 (laagste kwaliteit) tot 1 (hoogste kwaliteit). Idealis heeft hier geen norm gesteld, dus

is het moeilijk te bepalen in welke mate ze haar ambitie realiseert. Omdat de onderhoudstoestand tussen 1 en 2 ligt, waardeert de visitatiecommissie de prestatie als ruim voldoende.

- Ook over de onderhoudstoestand wordt de tevredenheid van de huurders jaarlijks via twee enquêtes gemeten. De waardering van de huurders neemt toe en ligt elk jaar boven de gestelde norm. De opmerkingen over de complexen worden besproken met een vertegenwoordiging van de huurders en indien nodig worden maatregelen genomen. Idealis presteert op dit onderdeel goed.
- De onderhoudsbegroting wordt jaarlijks vastgesteld op basis van onderhoudscycli, input van de beheerders, uit de enquêtes etc. De onderhoudsbegrotingen zijn in de visitatieperiode niet volledig gerealiseerd door goedkopere uitvoering, uitgestelde planning, andere inzichten etc. Idealis presteert hierop voldoende.
- Ondanks het feit dat het grootste deel van de huisvesting geconcentreerd is in een klein aantal grote flats (de sterflats) is de differentiatie van het aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau groot. Idealis heeft woningen/kamers in flats op en nabij de campus, in het centrum van Wageningen, in kleine complexen, met en zonder coöptatie, kamers in grote en kleinere afdelingen, kamers met gedeelde en eigen voorzieningen, zelfstandige en onzelfstandige eenheden, gemeubileerde en ongemeubileerde kamers. Hierbij streeft Idealis naar een gezonde balans tussen de wensen van de studenten (zoals die blijken uit de jaarlijkse enquêtes) en de wensen in het kader van de portefeuillestrategie. Door toevoeging van nieuwbouw is gewerkt aan de gewenste verhoudingen. De visitatiecommissie heeft veel waardering voor de inspanningen van Idealis op dit terrein en waardeert de inzet als zeer goed.
- De waardering van de huurders voor de huisvesting ligt met een score van +45 iets boven de gestelde norm van +40 (schaal loopt van -100 tot +100).

Kwaliteit dienstverlening

- Idealis meet haar dienstverlening jaarlijks. De dienstverlening (bereikbaarheid, openingstijden, informatie via website etc) scoort volgens de geformuleerde ambitie. De persoonlijke service (direct contact tussen huurder en Idealis) scoort boven de geformuleerde ambitie. Ze presteert naar eigen ambities ruim voldoende tot goed.
- In de visitatieperiode is Idealis verhuisd naar de campus, heeft de openingstijden aangepast aan de behoefte van de studenten, is gestart met het bespreken van de enquêteresultaten met de huurdersvertegenwoordigingen op de complexen etc. De visitatiecommissie waardeert de tegenomen klantgerichtheid positief.

Energie en duurzaamheid

- Idealis geeft aan dat ze al in 2015 voldeed aan de sectorafspraken van gemiddeld label B in 2021. De prestatie van Idealis is daarmee goed.
- Idealis realiseert nieuwbouw waarin de installaties waar mogelijk gebruikersonafhankelijk zijn. Er zijn zonnepanelen geïnstalleerd, led-verlichting en waterbesparende kranen. Ze sluit aan bij de ambitie van de gemeente Wageningen om in 2030 klimaatneutraal te zijn. Veel maatregelen zijn genomen en weinig is hierover gerapporteerd. Vanwege de gerealiseerde besparingen op elektra en water, de voortdurende aandacht voor maatregelen op het gebied van energie en duurzaamheid waardeert de visitatiecommissie dit onderwerp met 'goed'.

3.4.2 Zelfbeeld over Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Idealis scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7 en dat is ook het gewenste cijfer. In de organisatiedialoog geeft men aan dat de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening hoog is en het cijfer dus een 8,5 mag zijn. Men is het er niet over eens of deze hoge kwaliteit van wooneenheden ook gewenst is of dat het minder kan. Het effect van de vrije keuze voor buitenlandse studenten op hun tevredenheid wordt herkend.

3.5 (Des)investeringen in vastgoed

3.5.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van (Des)investeringen in vastgoed. Idealis realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afspreekt meer dan helemaal. Hiermee presteert ze goed.

Idealis heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 4 in bijlage 6.

Nieuwbouw

- Idealis heeft de afspraken over nieuwbouw in Wageningen gerealiseerd. Daarbij speelt mee dat de afspraken regelmatig zijn gevolgd en waar nodig zijn bijgesteld. Zo is in 2015 geconstateerd dat de geplande 400 tijdelijke eenheden niet nodig waren en zijn daarover andere afspraken gemaakt.
- De groeiscenario's van de universiteit bepalen in hoge mate hoeveel huisvesting noodzakelijk is. Die cijfers variëren jaarlijks. Idealis heeft daarop ingespeeld door waar mogelijk flexibel te bouwen: eengezinswoningen en grotere appartementen die nu kamergewijs worden verhuurd en die als complete woning kunnen worden verhuurd of kunnen worden verkocht als de behoefte afneemt. Ook worden nu tijdelijke eenheden gerealiseerd om de plotseling verwachte toename van studenten in 2017 op te kunnen vangen.
- In de periode 2013-2016 zijn door Idealis 683 eenheden toegevoegd en zijn er voor 1500 eenheden plannen in voorbereiding. Hiermee presteert Idealis ruim voldoende.
- Vanwege het realiseren van de afspraken, de toegenomen investeringen en de hoge mate van flexibel bouwen beoordeeld de visitatiecommissie de prestaties van Idealis hierop als goed.

Sloop/samenvoeging

- In de visitatieperiode zijn er volgens plan geen eenheden gesloopt.

Renovatie/groot onderhoud

- Idealis heeft in 2014 het complex Walstraat opgeplust waardoor de levensduur is verlengd met 10 jaar.
- Daarnaast is het beleid van Idealis om renovaties te voorkomen door regulier onderhoud en verder het groot onderhoud in bewoonde staat uit te voeren en dat heeft ze ook gedaan. Dan gaat het onder andere om de vervanging van keukenblokken, sanitair, vloerbedekking en binnenschilderwerk.

Maatschappelijk vastgoed

- Idealis heeft geen maatschappelijk vastgoed.

Verkoop

- Idealis verkoopt geen verhuureenheden om aan de toenemende vraag aan huureenheden te kunnen voldoen.

3.5.2 Zelfbeeld over (des-)investeringen in vastgoed

Idealis scoort haar prestaties op dit prestatieveld zelf met een 7,5 en ze was tevreden geweest met een 7 omdat ze dan haar opgaven had gerealiseerd. In de organisatiedialoog is dit onderdeel met een 8 gewaardeerd. Men vindt dat de nieuwbouw met hoge kwaliteit is gerealiseerd die ook in het centrum van Wageningen kwaliteit toevoegt en dat de renovaties in bewoonde staat ingrijpend zijn voor de bewoners maar goed zijn gecoördineerd. Opgemerkt is dat de kwaliteit van de dienstverlening niet altijd omhoog hoeft en dat nieuwe vormen gewenst zijn om de mening van de huurders op te halen. Daar wordt ook al mee geëxperimenteerd onder andere in de vorm van 'pizzagesprekken'.

3.6 Kwaliteit van wijken en buurten

3.6.1 Oordeel, opgaven en prestaties

De visitatiecommissie kent een 7,8 toe voor de prestaties van Idealis op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. Idealis realiseert de opgaven en ambities die ze op dit terrein afspreekt en tot haar taken rekent ruim voldoende tot goed.

Idealis heeft in de visitatieperiode op dit gebied de volgende opgaven, ambities (afgeleid van de opgaven) en prestaties. Dit is een samenvatting van tabel 5 in bijlage 6.

Leefbaarheid

- Idealis heeft de ambitie om een goede, prettige en veilige woon- en leefomgeving voor de huurders te creëren. Ze heeft de afgelopen periode geïnvesteerd in veiligheid, fysieke kwaliteiten binnen complexen en daaromheen liggend gebied, sociaal leefklimaat en woongedrag van bewoners. Een belangrijke rol is daarbij weggelegd voor de beheerders en de sociaal beheerder.
- Daarnaast onderzoekt Idealis intensief de waardering van leefbaarheid door de huurders. Tussen de 85 en 89% van de bewoners scoort een 7 of hoger op de vraag “Welk rapportcijfer geef je voor de totale leefbaarheid van jouw complex”. Dat is ruim meer dan de geambieerde 70%.
- De ambitie was om in alle grote complexen per gang/afdeling een gemeenschappelijke ruimte te creëren om de leefbaarheid te vergroten. De pilot is geslaagd en bij mutatie worden nu op 17 afdelingen van een sterflat gemeenschappelijke ruimten gecreëerd.
- De visitatiecommissie waardeert de prestaties van Idealis op dit gebied met ruim voldoende tot goed.

Wijk- en buurtbeheer

- In het kader van wijk- en buurtbeheer zoeken de beheerders van Idealis actief het overleg op met andere bewoners om de verwachte of ervaren overlast in de wijk te bespreken en waar mogelijk te voorkomen.
- Bij nieuwbouw zijn de entrees en de fietsenstallingen zodanig gesitueerd dat de overlast voor de buurt wordt beperkt.
- De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Idealis met ‘goed’.

Aanpak overlast

- In het voorkomen en oplossen van overlast hebben de beheerders en de sociaal beheerder een belangrijke rol. Het aantal overlastzaken daalt in de visitatieperiode van 161 in 2013 naar 91 in 2015.
- De waardering van de huurders met betrekking tot overlast wordt jaarlijks onderzocht. Er is een stijgende lijn te zien in de waardering. De waardering zit ruim boven de norm van 6,5.
- De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Idealis met ‘goed’.

3.6.2 Zelfbeeld over Kwaliteit van wijken en buurten

Idealis zelf scoort haar prestaties op dit prestatieveld met een 8 en ze was tevreden geweest met een 7 omdat ze dan haar opgaven had gerealiseerd. Ze geeft aan dat de ambitie een prettige en veilige woonomgeving is en dat daaraan hard is gewerkt. Op één plek in de stad is in overleg met de buurtbewoners gekozen voor de huisvesting van masterstudenten en PhD-ers. Op andere plekken wordt in de fysieke opzet van een wooncomplex rekening gehouden met de beperking van overlast voor de buurt. Aangegeven is dat de beheerders rondlopen en waar nodig actie ondernemen en dat de beheerder de sleutel uitgeeft waardoor er meteen contact is met de student. De medewerkers willen graag een betere informatieverstrekking op de eigen site en bij de universiteit over de beheerders en hun rol.

3.7 Ambities

De eerste vraag voor deze beoordeling is of Idealis haar eigen ambities heeft geformuleerd. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Idealis op veel gebieden haar ambities heeft verwoord. De nadruk ligt daarbij op het bepalen van de behoefte aan studentenhuisvesting en het volgen van de realisatie van de ambities door middel van enquêtes. Minder expliciet is het overkoepelend beleid op het gebied van onderhoud en energie en duurzaamheid. Dit is op complexniveau uitgewerkt.

Over de vraag of de ambities passen bij de opgaven heeft de commissie een zeer positief oordeel. We hebben geconstateerd dat Idealis in deze visitatieperiode bijna uitsluitend heeft gewerkt aan de huisvesting van studenten en de opgave om hiervoor voldoende verhuureenheden ter beschikking te hebben. Daarbij heeft ze in hoge mate rekening gehouden met de wensen en mogelijkheden van haar belangrijkste partners: de huurders, de gemeente en de universiteit.

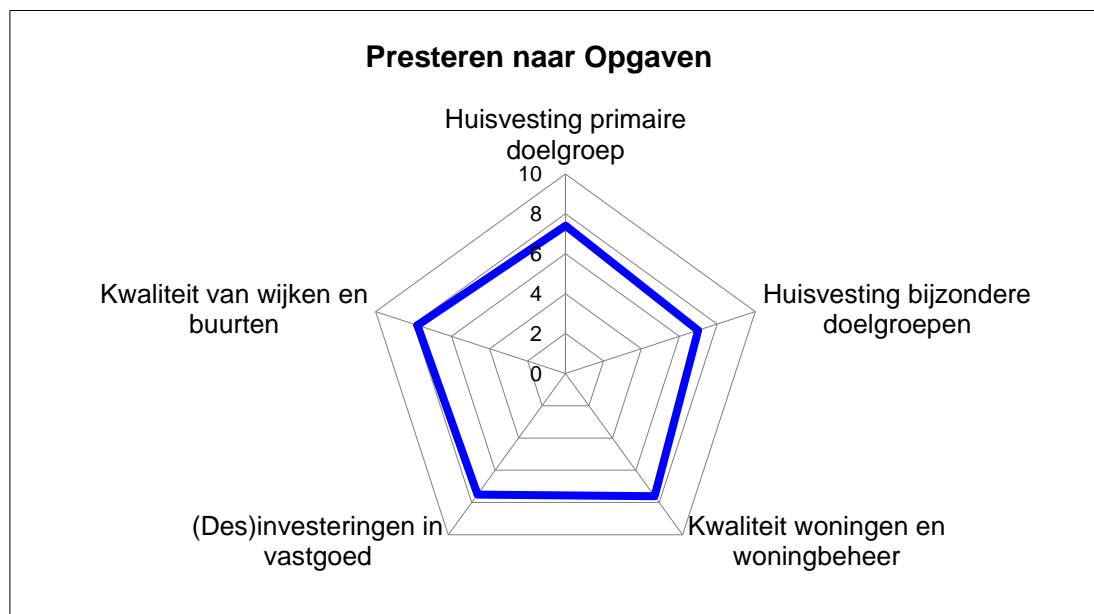
De prestatieafspraken en het beleid komen inhoudelijk sterk overeen. De relatie tussen de prestatieafspraken en het beleid is niet expliciet genoemd in de beleidsstukken van Idealis. De jaarlijkse studentenprognoses van de universiteit zijn van groot belang voor Idealis om de benodigde huisvesting en daarmee haar strategisch vastgoedbeleid te bepalen. Deze relatie is duidelijk en expliciet aanwezig.

Daarmee beoordeelt de visitatiecommissie de ambities met een 9: Idealis heeft beleid geformuleerd dat past bij de opgaven. Ze voldoet daarmee aan het ijkpunt. Bovendien bepaalt Idealis het strategisch vastgoedbeleid aan de hand van de studentenprognoses van de universiteit, is het beleid actief gehanteerd, zijn de ambities zeer regelmatig geactualiseerd en wordt uitgebreid verantwoording afgelegd over de realisatie.

3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Idealis met 7,9.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel	Weging in eindoordeel
Presteren naar opgaven			
• Huisvesting primaire doelgroep	7,4	7,5	75%
• Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0		
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,6		
• (Des)investeringen in vastgoed	7,5		
• Kwaliteit van wijken en buurten	7,8		
Ambities		9	25%
Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		7,9	



4 Belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over:

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- de relatie met de en wijze van communiceren van de corporatie;
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Bovendien kunnen de belanghebbenden in deze versie van het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In deze visitatie zijn de volgende personen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Idealis: de wethouder van de gemeente Wageningen, twee beleidsadviseurs van de gemeente Ede, een lid van de Raad van Bestuur van Wageningen U&R en twee leden van het dagelijks bestuur van de huurdersvertegenwoordiging SFO (Stichting Flat Overleg). Daarnaast is een ketendialoog gehouden waarbij een aantal andere mensen van de gemeente Wageningen, Wageningen U&R en de SFO aanwezig zijn geweest en daarnaast ook de interim-bestuurder van een collega-corporatie.

Het overzicht van de externe belanghebbenden met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Drie opmerkingen vooraf bij dit hoofdstuk.

- Zoals het visitatiestelsel vraagt, zijn in dit hoofdstuk de meningen van de belanghebbenden weergegeven zoals zij die naar voren hebben gebracht tijdens de gesprekken en dialogen. De commissie beoordeelt dit niet in dit hoofdstuk (conform het stelsel).
- Het oordeel van de overige partijen bestaat bij deze visitatie vooral uit het oordeel van een brede vertegenwoordiging van Wageningen U&R. Daarnaast is het oordeel van één andere belanghebbende erin verwerkt (een collega-corporatie). De oordelen van deze twee partijen lopen niet uiteen. We hebben hierin daarom geen onderscheid gemaakt.
- Aanvullend op de visitatiemethodiek is aan externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Het is vooral het verschil tussen 'huidig' en 'gewenst' belangrijk; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Het cijfer voor 'gewenst' heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. In onze visie geeft het cijfer voor 'gewenst' kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert het enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor 'huidig' en 'gewenst' om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Idealis

Idealis noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- de huurdersvertegenwoordiging SFO (Stichting Flat Overleg);
- Wageningen University & Research;
- Gemeente Wageningen;
- Gemeente Ede;
- CHE, de Christelijke Hogeschool Ede.

SFO (stichting Flat overleg) vertegenwoordigt de huurders van Idealis in Wageningen. De SFO is samengesteld uit bewonersvertegenwoordigers van Idealis-complexen. Bijna alle complexen hebben een eigen vertegenwoordiger. De SFO heeft regelmatig vergaderingen met beleidsmakers en complexbeheerders van Idealis en geeft gevraagd en ongevraagd advies, bijvoorbeeld over veiligheid, onderhoud, leefbaarheid, huurvoorwaarden, lange termijn plannen en communicatie. Op managementniveau is er eens per kwartaal overleg en op bestuurlijk niveau twee keer per jaar.

Wageningen University & Research is een belangrijke gesprekspartner voor Idealis omdat zij vooral de huisvesting van studenten van deze universiteit verzorgt. In overleg met de universiteit wordt jaarlijks bepaald wat de behoefte aan huisvesting is. Er is zeer regelmatig overleg op bestuurlijk en operationeel niveau.

De gemeente Wageningen is een belangrijke gesprekspartner voor Idealis in het kader van de realisatie van studentenhuishuisvesting. Alle wooneenheden die in bezit zijn van Idealis, staan in deze gemeente. Elke zes weken is er bestuurlijk overleg. Daarnaast is er veel formeel en informeel contact.

Met de gemeente Ede is er 2 à 3 keer per jaar bestuurlijk overleg. In deze gemeente heeft Idealis geen bezit maar ze beheert appartementen van Woonstede aan studenten van de CHE en Wageningen U&R. Ook is er in het verleden tijdelijke huisvesting voor studenten van Wageningen U&R in Ede gerealiseerd.

Studenten van CHE, de Christelijke Hogeschool Ede huren kamers van Idealis in Ede. De behoefte aan studentenhuishuisvesting in Ede neemt af omdat het aantal uitwonende studenten van CHE afneemt.

4.2 Huisvesting primaire doelgroep volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8,3	8,3
Gemeenten	7,2	7,4
Overige partijen	8,6	8,5
Gemiddeld	8,0	8,1

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Idealis op dit gebied goed. Het gemiddelde cijfer is een 8,0, waarbij er een spreiding in de individuele waardering is van 7 tot 9. De huurders geven een 8,3 omdat Idealis het tot nu toe goed heeft gedaan. De huurders waarderen onder andere de keuzevrijheid en het halen van 1 mei bij de huisvesting van eerstejaars. De gemeenten waarderen de prestaties met een 7,2. Ze zijn positief over de beschikbaarheid van wooneenheden en de toewijzing aan statushouders. Er zijn de volgende opmerkingen gemaakt: de uiterlijke datum van de toewijzing van huisvesting aan eerstejaars (1 mei) moet misschien eerder in het jaar liggen; de bewaking van het verlaten van de kamer binnen de in het campuscontract gestelde termijn kan beter; de variatie in wooneenheden in Ede mag groter zijn. De overige partijen geven gemiddeld een 8,6. Men is zeer positief over de vergrote keuzevrijheid, de focus van Idealis op de studenten, het aanpassen van de ambities op de toegenomen behoefte aan huisvesting. Men vraagt aandacht voor het samenwonen van buitenlandse en Nederlandse studenten dat door de vergrote keuzevrijheid is veranderd.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 8,0 toe voor de prestaties van Idealis voor Huisvesting van de primaire doelgroep. Er is positieve waardering voor de prestaties van Idealis op dit gebied. Het verschil met de gewenste waardering (8,1) is klein. Het wordt volgens de huurders veroorzaakt door het niet handhaven van het uitstroombesleid, volgens de gemeente door het huisvesten van eerstejaars uiterlijk 1 mei van het studiejaar (zou eerder mogen).

4.3 Huisvesting bijzondere doelgroepen volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	-	-
Gemeenten	7,0	7,0
Overige partijen	8,0	7,5
Gemiddeld	7,5	7,3

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Idealis op dit gebied als goed. Het gemiddelde cijfer is een 7,5, waarbij er een geringe spreiding in de individuele scores is van 7 tot 8. De huurders hebben onvoldoende informatie over de activiteiten van Idealis op dit gebied en hebben daarom niet gescoord. De gemeente Wageningen waardeert de geleverde prestaties met een 7,0. Op specifieke vragen reageert Idealis prima. De overige partijen waarderen de inzet en prestaties van Idealis met een 8,0. De universiteit is heel tevreden met de inspanningen van Idealis: indien nodig worden mensen uit de bijzondere doelgroepen goed en geruisloos gehuisvest. Niet veel belanghebbenden hebben ervaring met Idealis op dit prestatieveld, maar degenen die dat wel hebben zijn positief. Bovendien geven ze aan geen signalen te hebben gekregen dat er tekorten zijn of vragen niet opgelost kunnen worden.

4.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8,0	8,5
Gemeenten	7,8	8,3
Overige partijen	7,9	7,0
Gemiddeld	7,9	7,9

De belanghebbenden waarderen de kwaliteit van woningen en het woningbeheer goed. Ze geven gemiddeld een 7,9 met een geringe spreiding in de individuele waarden van 7 tot 8. De huurders geven aan dat de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening in het algemeen goed is. De prijskwaliteit verhouding is gunstig, zeker vergeleken met de studentenhuysvesting in andere steden. De energie en duurzaamheid van de nieuwbouw beoordelen ze als goed; over de bestaande wooneenheden, met name in de sterflats, zijn ze minder tevreden. Ze geven aan dat studenten in Wageningen waarschijnlijk wel aanspreekbaar zijn op dit thema: Idealis zou meer kunnen doen om energiezuinig gedrag te stimuleren. Er zijn kritische opmerkingen gemaakt over de communicatie over en inspectie van het onderhoud. De gemeenten waarderen de kwaliteit van de woningen zeer positief, zeker wat betreft de nieuwe complexen. De afspraken over energie en duurzaamheid moeten worden aangepast aan de specifieke doelgroep en zou qua gedrag van de huurders beter kunnen. Doordat in Ede de behoefte aan studentenhuysvesting afneemt, komt de focus van Idealis te liggen op de nieuwbouwappartementen op de Kenniscampus. Hierdoor neemt de differentiatie af: er is minder keuze tussen wonen in het centrum of op de campus. De overige partijen waarderen de kwaliteit van de woningen met een 7,9. Men vindt de differentiatie en kwaliteit van de wooneenheden goed, hoewel er voor de sterflats een vernieuwingsopgave ligt. De lage huurprijs van deze flats wordt positief gewaardeerd. Men beoordeelt de dienstverlening als goed, waarbij er de laatste jaren flink vooruitgang is geboekt. Idealis kan in de toekomst in de ogen van de universiteit meer inspelen op de ontwikkelingen in het onderwijs en de toenemende differentiatie binnen de doelgroep.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,9 toe voor de prestaties van Idealis op het prestatieveld Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Het verschil met het gewenste cijfer wordt volgens de huurders veroorzaakt door het niet genoeg controleren door Idealis van werkzaamheden van derden en volgens de gemeente door een grotere behoefte aan resultaten op het gebied van energie en duurzaamheid. Voor de overige belanghebbenden is de kwaliteit meer dan verwacht.

4.5 (Des)investeringen in vastgoed volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8,0	8,3
Gemeenten	8,0	7,7
Overige partijen	8,1	7,5
Gemiddeld	8,0	7,8

De belanghebbenden waarderen de (Des-)investeringen in vastgoed gemiddeld met een 8,0 met een spreiding in de individuele waardering van 7 tot 9. De huurders geven aan dat Idealis goed heeft gepresteerd bij de nieuwbouw en renovaties. Wat beter kan is de sturing op (onder)aannemers door Idealis. De gemeente Wageningen is zeer tevreden met de kwaliteit die Idealis toevoegt aan de stad zowel in de nieuwbouw als bij de renovaties. Ook de variatie wordt positief gewaardeerd. Ze geeft aan dat Idealis veel proactiever is dan in het verleden. Plannen voor toevoegingen zouden volgens een aanwezige in de dialoog eerder gestart kunnen worden. De overige partijen waarderen de prestaties met 8,1. Ze zijn met name zeer positief over de snelle aanpassing van de nieuwbouwambities naar aanleiding van de toegenomen vraag, de gedane investeringen de afgelopen jaren en het realiseren van flexibele huisvesting.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 8,0 toe voor de prestaties van Idealis op het prestatieveld (Des)investeringen in vastgoed. De belanghebbenden geven aan dat Idealis beter heeft gepresteerd dan verwacht.

4.6 Kwaliteit van wijken en buurten volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8,0	7,8
Gemeenten	8,0	7,7
Overige partijen	8,3	7,3
Gemiddeld	8,1	7,6

De belanghebbenden geven gemiddeld een 8,1 voor de prestaties van Idealis op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten met een spreiding in de individuele scores van 7 tot 9. De huurders waarderen de prestaties van Idealis als goed. Idealis reageert als er meldingen van huurders zijn. De kwaliteit van de buurten wordt soms als minder goed beoordeeld maar de vraag is gesteld wat Idealis daaraan kan doen. De gemeente Wageningen is heel tevreden: een bekende overlastsituatie is goed opgepakt, de kleinschaligheid van de complexen is goed voor de leefbaarheid en het oppakken van de relatie met de buurtbewoners door de beheerders is positief. Ook de overige belanghebbenden hebben veel waardering voor de inzet van Idealis op dit gebied. De beheerders en de sociaal beheerder worden door de universiteit als een partner ervaren in de zorg voor het welzijn van de studenten.

De belanghebbenden geven gemiddeld een 8,1 voor de prestaties van Idealis op het prestatieveld Kwaliteit van wijken en buurten. Ook hier geven de belanghebbenden aan dat Idealis beter heeft gepresteerd dan mag worden verwacht.

4.7 Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,8	8,8
Gemeenten	7,3	7,8
Overige partijen	7,8	8,6
Gemiddeld	7,6	8,4

Huurders zijn in het algemeen goed tevreden over de relatie met Idealis. Ze geven aan dat de organisatie toegankelijk is. De communicatie is niet altijd goed gegaan: met name het tijdstip van de onderhoudswerkzaamheden wordt niet altijd juist gecommuniceerd en soms wordt de SFO niet op de hoogte gehouden hoe Idealis met aangedragen punten omgaat.

De gemeenten geven aan dat ze op dit moment een goede relatie hebben met Idealis en dat de communicatie over het algemeen goed gaat. Wageningen geeft aan dat men elkaar nog beter en eerder kan informeren. De relatie is de laatste jaren sterk verbeterd.

De overige partijen zijn (zeer) tevreden over de relatie met Idealis en de onderlinge communicatie op de verschillende niveaus. Men constateert een groot verschil van de laatste drie jaren met de jaren ervoor. Er is behoefte om nog meer de ontwikkelingen en afwegingen met elkaar te delen .

De tevredenheid van de relatie en de communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 7,6. Het verschil met de gewenste situatie zit voor de huurders in de communicatie over onderhoud en de kwaliteit van de brieven, voor de gemeente om elkaar eerder te informeren en voor de universiteit om nog meer samen te werken en consistentere afspraken op te volgen.

4.8 Tevredenheid over de mate van invloed op het corporatiebeleid volgens belanghebbenden

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,8	8,5
Gemeenten	8,0	7,8
Overige partijen	7,5	7,5
Gemiddeld	7,8	7,9

De huurders zijn in het algemeen zeer tevreden over de mate van invloed op het beleid: ze voelen zich gehoord door Idealis. De huurders willen in een aantal gevallen graag eerder betrokken worden bij het maken van plannen om nog enige invloed te kunnen uitoefenen. Ze hebben dan het idee dat Idealis het voorstel al zover heeft uitgewerkt, dat het niet meer kan worden aangepast. Ze wensen ook dat Idealis meer openstaat voor nieuwe, creatieve en onbekende ontwikkelingen en oplossingen.

De gemeenten geven aan zeer tevreden te zijn over hun invloed op het beleid van Idealis. In overleg tussen Idealis, universiteit en de gemeente Wageningen wordt de Monitor vraag en aanbod vastgesteld. Ook worden ontwikkelingen samen opgepakt, hoewel men soms enige terughoudendheid constateert. De gemeente Ede geeft aan dat ze invloed op het beleid heeft voor zover ze dat wil hebben.

De universiteit geeft aan dat ze tevreden is over haar invloed op het beleid. De universiteit heeft formeel geen invloed maar geeft aan door middel van de ontwikkelde werkwijze, onder andere rondom de Monitor vraag en aanbod wel invloed te hebben. Deze werkwijze is nog niet geheel geïmplementeerd en dus kan het effect nog niet worden beoordeeld. Aangegeven is dat er voldoende afstemming is over ideeën en in elk geval invloed is op de uitvoering van het beleid.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 7,8.

4.9 Verbeterpunten voor de corporatie volgens belanghebbenden

Hieronder staat eerst een lijst met verbeterpunten per groep belanghebbenden. Daarna volgt een lijst met uitspraken die belanghebbenden hebben gedaan op de vragen waarin Idealis uitblinkt en waarin Idealis kan verbeteren.

Huurders

- Sinds de invoering van het nieuwe woonruimteverdeelsysteem gaat aan het begin van het studiejaar elke kamer naar een buitenlandse student in verband met het afstandscriterium. Dan komen er veel buitenlandse studenten op een gang. Laten we nadenken over de effecten hiervan.
- Zorg ervoor dat storingen bij Ziggo zo snel mogelijk worden opgelost. Voor studenten is internet bijna even belangrijk als water.
- Focus niet op woonfraude maar bekijk met andere partners (corporaties) waar mensen die uit hun studentenhuysvesting moeten (studenten en PhD's), naar toe kunnen verhuizen.
- Wat kun je voor oude flats doen op het gebied van energie en duurzaamheid?
- Stuur betere brieven naar huurders.

Gemeenten

- Werk met open vizier en niet vanuit een protectionistische invalshoek. Trap niet op de rem als er een particulier initiatief gehonoreerd wordt.
- Blijven meedenken met de gemeente Ede over de invulling van het partnerschap. Grondgebied van de gemeente ligt tegen Wageningen en de campus aan, hetgeen interessant kan zijn voor Idealis. Ook partnerschap in de toekomst over wonen in Food Valley is interessant. Dat de studenten als doelgroep niet zijn benoemd in de woonvisie maakt het lastig voor Idealis om een bod te doen, maar blijf daar wel over nadenken.
- Omdat nu ook andere studentenhuysvesters in Wageningen actief zijn geworden, is het nodig om andere afspraken te maken over het tripartite overleg.
- Laten we blijven nadenken over de combinatie tussen studenten en senioren en waar dat gerealiseerd kan worden.
- Duurzaamheid is belangrijk in het college; die is bij nieuwe complexen prima geregeld; bij bestaande complexen is dat lastiger, maar dat wordt wel belangrijk gevonden.
- Laten we duurzaamheidsacties samen oppakken: we kunnen studenten inzetten voor projecten rondom energie en duurzaamheid in wijken.
- Het planproces van vastgoed kan mogelijk eerder op gang worden gebracht om te voorkomen dat plotselinge toename in behoefte leidt tot grote haast. De toegenomen risico's hierin moeten we goed met elkaar bespreken; en vlak voor de daadwerkelijke investeringen opnieuw toetsen of het nog klopt. Mogelijk moeten we samen kijken naar een andere procedure om wel plannen te kunnen maken zonder dat er een exploitant is.
- Hanteer als strategie om meer flexibele huysvesting te realiseren.
- Het toenemend aantal studenten leeft onder de andere bewoners van Wageningen. Blijf het goed borgen als de huysvesting dicht bij de wijken ligt en zoek de interactie met de gewone Wageningers op. Dat is belangrijk voor het draagvlak in de toekomst. Het vasthouden van kleinere complexen verspreid over de wijken werkt goed voor leefbaarheid.

Andere belanghebbenden

- Onderzoek de behoefte aan voorzieningen van de steeds meer gedifferentieerde doelgroep.
- Goed als Idealis zich op strategische ontwikkelingen richt: wat is er gaande, welke ontwikkelingen zijn er rondom blended learning, moocs etc. Wat betekent dit voor de toekomstige woonbehoefte? Speel in op de wijzigingen in de manier van onderwijsgeven.
- Samen kijken naar de rol van de nieuwe studentenhuysvesters in Wageningen. Wat is hun rol bijvoorbeeld in de huysvesting van buitenlandse studenten?
- Het is lastig om goede studentenprognoses te maken: we moeten de inhoudelijke en beleidskeuzes nog beter met elkaar bespreken. De onzekerheid van de prognoses maakt het

moeilijk voor Idealis. Blijf als Idealis in het identificeren van de behoefte aan huisvesting een rol spelen.

- Probeer ook op voorzichtige wijze op de trends te sturen en zoek dat vooral in tijdelijke huisvesting om snel te kunnen realiseren en ontmantelen; kan gemeente in faciliteren; maakt je flexibeler.
- Laten we rondom de piekopvang samen creatiever zijn en brainstormen over heel tijdelijke oplossingen: hotels, kampen, boten etc. Dat is vooral voor internationale studenten van belang.
- Laat Idealis ondernemersvaardigheden verdere versterken: nog proactiever opstellen bij veranderende omstandigheden, nog makkelijker en beter invulling geven aan haar primaire taak: vraag en aanbod afstemmen, meer klantgericht. Laten we een gesprek voeren over de 1,7 miljoen die Idealis in de huur laten liggen, omdat de universiteit gedeeltelijk de leegstand betaalt.
- Maak meer reclame voor de maatwerkoplossingen in de huisvesting van bijzondere doelgroepen; het is nu wat ongrijpbaar. Het betreft maar een beperkte groep.
- We kunnen vanuit Wageningen U&R de communicatie meer integraal (afstemming tussen verschillende afdelingen) aanpakken.

De visitatiecommissie heeft aan belanghebbenden gevraagd waarin Idealis uitblinkt en waarop ze zich nog kan verbeteren. Hieronder de uitspraken.

Waar is Idealis goed in?

"Accommoderen"

"Van intern naar extern gerichte organisatie veranderd"

"Huisvesten statushouders en bereidheid om mee te denken"

"Proactiviteit beschikbaarheid woningvoorraad"

"Huisvesting van statushouders"

"Switch gemaakt naar een beter klantgerichte organisatie"

"Huisvesten van studenten en statushouders"

"Opvang internationale studenten bij aankomst (busjes rondrijden)"

"Intern grote slag gemaakt zonder dat de buitenwereld daar last van heeft gehad"

Wat kan Idealis beter doen?

"Flexibiliteit"

"Blijf je rol vervullen in het vaststellen van de behoefte aan studentenhuisvesting in Wageningen"

"Flexibel zijn in toekomst"

"Veel al gedaan en blijf dat doen"

"Creativiteit piekopvang"

"Iets doen met de magic mix: studenten en ouderen"

"Wordt nog meer flexibel en creatief"

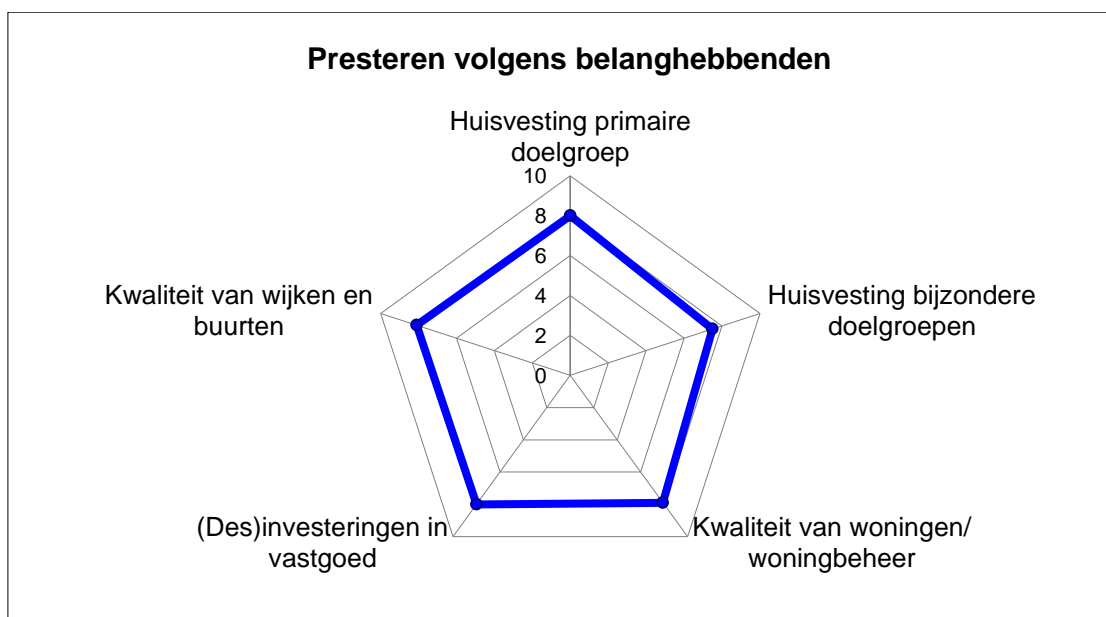
"Flexibiliteit in bredere zin (huisvesting, dienstverlening)"

"Heb oog voor mijn buikpijn (piekopvang); waar ligt de verantwoordelijkheid"

4.10 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige partijen	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Huisvesting primaire doelgroep	8,3	7,2	8,6	8,0	7,9
• Huisvesting bijzondere doelgroepen	-	7,0	8,0	7,5	
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8,0	7,8	7,9	7,9	
• (Des)investeringen in vastgoed	8,0	8,0	8,1	8,0	
• Kwaliteit van wijken en buurten	8,0	8,0	8,3	8,1	
Relatie en communicatie met corporatie	7,8	7,3	7,8	7,6	7,6
Invloed op corporatiebeleid	7,8	8,0	7,5	7,8	7,8
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					7,8²



² De waardering van de prestaties telt voor 50% mee in het cijfer en de andere twee onderdelen voor elk 25%.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. De vraag wordt beantwoord in hoeverre Idealis haar vermogen optimaal aanwendt - gebaseerd op een onderbouwde visie - ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar (financiële) continuïteit in het geding te brengen.

De visitatiemethodiek kiest de volgende invalshoeken om een goed en volledig oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen:

- de financiële continuïteit en beheer: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil;
- de doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering;
- vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

De visitatiecommissie heeft bewust voor een beschouwende functie gekozen. Dit betekent dat gezocht is naar materiaal van derden dat zoveel mogelijk aspecten van het visitatiekader raakt. Hierdoor wordt geborgd dat de visitaties van corporaties op elkaar zijn afgestemd en dat vergelijkingen met referentiecorporaties valide zijn. Deze externe referentie is gevonden in de rapportages van de Aw (Autoriteit Woningcorporaties), het WSW en de management letters van de accountant. Met name de rapportage 'Corporatie in Perspectief' is een belangrijk toetsingskader.

Bij het schrijven van dit hoofdstuk waren nog niet de financiële cijfers gereed over 2016 zoals de jaarrekening, Corporatie in Perspectief (CIP) en de AEDES-benchmark. Bij de beoordeling van de financiële continuïteit en doelmatigheid zijn de cijfers gebruikt over de jaren 2012 tot en met 2015. In de CIP is in de jaren 2012 en 2013 Idealis ingedeeld in de referentiegroep studentenhuisvesters. In de jaren 2014 en 2015 is Idealis ingedeeld in de grootteklasse 2.500 – 5.000. Omdat een studentenhuisvester niet te vergelijken is met een reguliere corporatie heeft de visitatiecommissie een aanvullende analyse gemaakt voor de jaren 2014 en 2015, waarbij een vergelijking is gemaakt met de studentenhuisvesters in Nederland. Het betreft hier de studentenhuisvesters SJHT, Idealis, SSHN en SSH.

5.1 Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld hoe de corporatie haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De beoordeling is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met bestuur, management, controller, beleidsadviseur en Raad van Commissarissen, oordelen en beschikbare cijfers van de Aw en WSW, CiP en Centrum Corporatie Benchmark (CBC).

5.1.1 Oordelen Aw

Hieronder gaan we in op de toezichtsoordelen die door de Aw zijn afgegeven over Idealis.

Toezichtsoordeel

Sinds 2013 is de beoordeling door de Aw gebaseerd op zes toezichtsterreinen: kwaliteit financiële informatie, behoud maatschappelijk gebonden vermogen, financieel risicobeheer, liquiditeit, solvabiliteit en draagkracht. De beoordeling van de Aw van deze zes toezichtsterreinen heeft niet geleid tot het doen van interventies hierop.

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen en de berekende waarde van de risicobuffers (minimaal benodigd volkshuisvestelijk vermogen) is het oordeel over de solvabiliteit van Idealis in de visitatieperiode positief, omdat het volkshuisvestelijk vermogen hoger is dan de benodigde risicobuffers (zie de volgende tabellen, waarin het volkshuisvestelijke vermogen en de risicobuffer van Idealis zijn weergegeven).

Volkshuisvestelijk vermogen per VHE	Referentiegroep studentenhuisvesting		Grootteklasse 2.500 – 5.000	
	2012	2013	2014	2015
Idealis	13.660	13.252	14.722	16.619
Referentiecorporatie	15.272	18.148	20.959	23.297
Landelijk	13.077	18.415	18.861	21.152

Risicobuffer per VHE	2012	2013	2014	2015
Idealis	3.595	4.648	3.467	4.310
Referentiecorporatie	6.174	7.775	8.296	9.560
Landelijk	6.387	7.534	8.375	9.572

Bovenstaande geeft aan dat Idealis financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop. Het volkshuisvestelijk vermogen per vhe van Idealis stijgt gedurende jaren met een kleine daling in 2013. De stijging van het volkshuisvestelijk vermogen per vhe wordt veroorzaakt door een stijging van de bedrijfswaarde van haar woningbezit. De bedrijfswaarde van het woningbezit stijgt onder andere door de investeringen in haar woningbezit. De risicobuffer per vhe laat van jaar tot jaar een stijgend en dalend verloop zien, maar ze blijft ruim onder het volkshuisvestelijk vermogen van Idealis.

5.1.2 Oordelen WSW

Het WSW heeft normen benoemd voor de volgende ratio's:

- de solvabiliteit;
- de loan-to-value (LTV);
- interest coverage ratio (ICR);
- de debt service coverage ratio (DSCR).

Deze ratio's van Idealis worden onderstaand toegelicht en vergeleken met de referentiegroep en de normen van het WSW.

Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen en het totaal vermogen (balanstotaal). De solvabiliteit is hiermee een maatstaf in hoeverre een corporatie in staat is om aan haar lange termijn verplichtingen te blijven voldoen en om risico's op te vangen. Het WSW hanteert een ondergrens van 20% op basis van bedrijfswaarde. Idealis voldoet in de visitatieperiode ruim aan deze minimale norm.

Solvabiliteit	Referentiegroep studentenhuisvesting		Grootteklasse 2.500 – 5.000		Norm WSW
	2012	2013	2014	2015	
Idealis	67,2%	58,7%	61,6%	55,7%	>20%
Referentiecorporatie	40,8%	42,4%	36,7%	39,4%	
Landelijk	25,0%	32,1%	33,0%	36,1%	

Bron: *Corporatie in Perspectief*

Uit de tabel blijkt dat de solvabiliteit van Idealis in de periode 2012 tot en met 2015 wisselend daalt en stijgt. Oorzaak van deze wisselende daling en stijging is het aantrekken van financieringen voor de benodigde nieuwbouwinvesteringen. De solvabiliteit van Idealis bevindt zich in alle jaren ruim boven

de norm van het WSW. De solvabiliteit ligt ruim boven het gemiddelde van de studentenhuisvesters en van de grootteklasse. Idealis scoort goed op gebied van solvabiliteit. Haar financiële continuïteit is ondanks de vele investeringen beter gewaarborgd dan bij de referentiecorporatie.

Loan-To-Value (LTV)

De LTV is de verhouding tussen de leningen en de waarde van het eigen bezit op basis van bedrijfswaarde. Het WSW hanteert een bovengrens van 75% voor de LTV. Naarmate deze ratio lager is neemt de financiële continuïteit toe.

Loan-to-Value	Referentiegroep studentenhuisvesting		Grootteklasse 2.500 – 5.000		Norm WSW
	2012	2013	2014	2015	
Idealis	25%	28%	39%	39%	< 75%
Referentiecorporatie	60%	54%	67%	62%	
Landelijk	80%	66%	66%	62%	

Bron: *Corporatie in Perspectief*

Uit de tabel blijkt dat de LTV van Idealis in de periode 2012 tot en met 2015 gestegen is van circa 25% naar 39%. De stijging van de LTV wordt veroorzaakt door een relatief hogere stijging van de leningenportefeuille dan de bedrijfswaarde van het sociaal vastgoed in dezelfde periode. De leningen zijn van € 20,5 mln. naar € 42,5 mln. gestegen, terwijl de bedrijfswaarde van het sociaal vastgoed (inclusief vastgoed in ontwikkeling) gestegen is van € 78,5 mln. naar € 117,5 mln. Oorzaak van de stijging van de leningenportefeuille en de bedrijfswaarde van het vastgoed zijn de vele nieuwbouwinvesteringen die Idealis in genoemde periode heeft verricht. In geen enkel jaar wordt de norm van het WSW overschreden. De LTV van Idealis ligt in alle jaren lager dan de referentiecorporatie. Hierdoor is haar financiële continuïteit beter gewaarborgd dan de referentiecorporatie.

ICR

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de renteverplichtingen vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. Het WSW hanteert een ondergrens van 1,4. Hoe hoger de ratio, hoe beter de corporatie in staat is om haar renteverplichtingen te voldoen.

ICR	Referentiegroep studentenhuisvesting		Grootteklasse 2.500 – 5.000		Norm WSW
	2012	2013	2014	2015	
Idealis	7,0	5,85	5,34	4,70	> 1,4
Referentiecorporatie	2,3	5,51	2,25	2,59	
Landelijk	1,8	2,61	2,28	2,67	

Bron: *Corporatie in Perspectief*

In de loop van de visitatieperiode daalde de ICR van Idealis van 7,0 naar 4,70. De daling van de ICR wordt onder andere veroorzaakt door invoering van de verhuurdersheffing, stijgende rentelasten door een grotere leningenportefeuille en hogere personeels- en onderhoudslasten. De ICR van Idealis voldeed over de periode 2012 tot en met 2015 aan de norm van het WSW. De ICR van Idealis ligt in de visitatieperiode structureel boven de referentiegroep. Oorzaak hiervan is dat Idealis gemiddeld gezien lagere rentelasten heeft dan de referentiecorporatie. De rentelasten van Idealis zijn lager doordat de gemiddelde schuldrestant per vhe lager is dan de referentiegroep (zie ook LTV).

DSCR

De debt service coverage ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing van leningen. Het WSW stelt een ondergrens van 1,0. In de visitatieperiode lag de DSCR van Idealis boven de gestelde norm van het WSW.

DSCR	2012	2013	2014	2015	Norm WSW
Idealis	Niet bekend	3,32	2,17	2,49	> 1,0

Van de DSCR zijn geen cijfers bekend over de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde omdat deze niet zijn opgenomen in de CiP-rapportage.

Kasstromen

Het WSW hanteerde tot 2014 als belangrijke indicator dat de operationele kasstroom minus 2% aflossing van de leningenportefeuille voor de komende vijf jaar positief moet zijn. Dit is één van de normen waarop het WSW een oordeel geeft over de kredietwaardigheid en het faciliteringsvolume (borgingsplafond) van een corporatie. Idealis voldeed aan deze belangrijke indicator en heeft in alle jaren een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW, omdat de financiële kengetallen zoals de solvabiliteit, LTV, ICR en de DSCR ruimschoots voldeden aan de normen van het WSW. Bovendien waren de financiële kengetallen van Idealis beter dan de referentiegroep.

5.1.3 Hoe hanteert Idealis deze financiële indicatoren?

Idealis monitort niet alleen de belangrijkste financiële kengetallen zoals de solvabiliteit, LTV, ICR, DSCR in haar jaarverslagen, maar ook aanvullende kengetallen zoals direct rendement. Idealis heeft een financieel beleid opgesteld waarin ze voor de financiële kengetallen zoals de solvabiliteit, LTV, ICR en DSCR een stringenter interne norm hanteert dan het WSW. In het jaarverslag worden de financiële kengetallen ook voor de toekomst voorspeld. Voor deze voorspelling van de financiële kengetallen maakt Idealis gebruik van zeer goede en uitgebreide scenarioanalyse (Monte Carlo-simulaties in combinatie met Value at Risk). Idealis maakt hierdoor de risico's van haar (toekomstige) financiële positie zeer goed inzichtelijk.

In de kwartaalrapportage van Idealis worden de kasstromen gemonitord. Idealis stuurt zichtbaar op haar kasstromen en hecht hier grote waarde aan. In de kwartaalrapportage wordt niet gestuurd op de liquiditeiten en de financiële kengetallen zoals de ICR. De kwartaalrapportage kan voor dit onderdeel nog uitgebreid worden met de monitoring van de liquiditeitspositie en de belangrijkste financiële kengetallen.

Idealis heeft een treasurystatuut dat voor het laatst geactualiseerd is in 2016. In het treasurystatuut zijn de kaders op het gebied van treasury uitgebreid en volledig beschreven, waaronder het risicobeheer, financieringen, relatiebeheer, derivaten en de administratieve organisatie en interne controle. In het statuut is opgenomen dat er een treasuryjaarplan wordt opgesteld. Het treasuryjaarplan wordt jaarlijks opgesteld. In het jaarverslag van Idealis wordt uitgebreid ingegaan op de belangrijkste prestatie-indicatoren voor treasury zoals renterisico's.

In dit geformuleerde financieel beleid verricht ze standaard een uitgebreide scenarioanalyse op haar meerjarenbegroting.

5.1.4 Oordeel financiële continuïteit

De visitatiecommissie beoordeelt de financiële continuïteit op een 9. Ze voldoet aan het ijkpunt omdat:

- ze in de visitatieperiode een positief toezichtsoordeel heeft ontvangen van de Aw. Dit betekent dat Idealis financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop en dat de voorgenomen activiteiten passen bij haar vermogenspositie;

- ze voldaan heeft aan de zes toezichtterreinen van de Aw (kwaliteit financiële informatie, behoud maatschappelijk gebonden vermogen, financieel risicobeheer, liquiditeit, solvabiliteit en draagkracht) en er geen interventies zijn gedaan door de Aw;
- ze ruimschoots heeft voldaan aan alle kredietwaardigheidseisen van het WSW en in de visitatieperiode veel heeft geïnvesteerd..

Verder heeft Idealis de volgende pluspunten.

- Idealis monitort in de jaarverslagen niet alleen op de belangrijkste financiële kengetallen zoals de solvabiliteit, LTV, ICR, DSCR, maar ook op direct rendement. Idealis maakt hierbij goed gebruik van uitgebreide scenarioanalyses (Monte Carlo-simulaties in combinatie met een Value at Risk) om de financiële kengetallen voor de toekomst inzichtelijk te maken. Idealis maakt hierdoor de risico's van haar (toekomstige) financiële positie goed inzichtelijk.
- Idealis heeft een financieel beleid opgesteld waarin ze voor de financiële kengetallen een stringenter norm hanteert dan het WSW.
- Idealis maakt in de kwartaalrapportages de kasstromen inzichtelijk. Idealis stuurt hierdoor zichtbaar op haar kasstromen. De kwartaalrapportage kan nog uitgebreid worden met de monitoring van de liquiditeitspositie en de belangrijkste financiële kengetallen.

5.2 Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of Idealis een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling is gedaan op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens (CIP en CBC) en gesprekken met de bestuurder, het management, de controller, de beleidsadviseur en de Raad van Commissarissen.

5.2.1 De netto bedrijfslasten per vhe en de ontwikkeling

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. Bedragen in onderstaande tabel zijn exclusief leefbaarheidsuitgaven.

Ontwikkeling bedrijfslasten (€ per vhe)	Referentiegroep studentenhuisvesting		Grootteklasse 2.500 – 5.000		Referentiegroep studentenhuisvesting	
	2012	2013	2014	2015	2014	2015
Idealis	888	883	914	888	914	888
Referentiecorporatie	561	507	916	867	546	507
Landelijk	1.296	1.316	923	853	n.v.t.	n.v.t.

Bron: Corporatie in Perspectief; in 2014 is een andere systematiek geïntroduceerd (Aedes Benchmark) en zijn in de tabel alleen de geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten opgenomen

De netto bedrijfslasten van Idealis liggen in de jaren 2012 en 2013 structureel hoger dan de referentiecorporatie (studentenhuisvesters). In 2014 en 2015 zijn de bedrijfslasten ongeveer gelijk aan de referentiecorporatie (grootteklasse). In de Aedes Benchmark is Idealis in de jaren 2014 en 2015 respectievelijk geclassificeerd als een A-corporatie (kopgroep: efficiënt) en een B-corporatie (gemiddeld). Deze classificatie is gebaseerd op grootteklasse (2.500 – 5.000 vhe's). Aangezien studentenhuisvesting niet te vergelijken is met een reguliere woningcorporatie hebben we een verdieppingsanalyse gemaakt o.b.v. de Aedes Benchmark. Hieruit blijkt dat de bedrijfslasten van Idealis voor de jaren 2014 en 2015 structureel hoger liggen dan van andere studentenhuisvesters. De hogere bedrijfslasten worden onder andere veroorzaakt door de reorganisatie, extra investeringen in de ICT, de relatief kleinere omvang van Idealis en hogere advieskosten. De komende jaren verwacht Idealis dat de bedrijfslasten per vhe lager worden doordat er geen incidentele kosten (reorganisatie) meer zijn, doordat het aantal vhe's stijgt en het aantal fte's daalt. Idealis heeft in 2016 zelf ook een analyse

gemaakt van haar bedrijfslasten. Idealis is sindsdien bezig een visie en meer concrete doelstellingen te formuleren op gebied van de hoogte van de bedrijfslasten in relatie tot de kwaliteit van de dienstverlening. Idealis monitort haar bedrijfslasten in de kwartaalrapportages, verklaart afwijkingen en stuurt bij indien nodig.

5.2.2 Aantal vhe's per fte en personeelskosten

Naast de netto bedrijfslasten komt soberheid en doelmatigheid tot uitdrukking in de omvang van de formatie. In dit kader wordt de formatie uitgedrukt in het aantal vhe's per fte. Het aantal vhe's per fte ligt bij Idealis o.b.v. de CiP-rapportage structureel hoger dan de referentiegroep en het landelijk beeld (zie tabel).

Aantal vhe's per fte	Referentiegroep studentenhuisvesting		Grootteklasse: 2.500 – 5.000		Referentiegroep studentenhuisvesting	
	2012	2013	2014	2015	2014	2015
Idealis	129	137	138	154	138	154
Referentiecorporatie	124	131	108	110	121	128
Landelijk	89	97	102	106	n.v.t.	n.v.t.

Bron: *Corporatie in Perspectief*

Idealis presteert structureel beter dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. In de jaren 2012 en 2013, waarin een vergelijking gemaakt wordt met alleen studentenhuisvesters presteert Idealis ook beter op dit onderdeel. Voor de jaren 2014 en 2015 hebben we een verdiepingsanalyse o.b.v. studentenhuisvesters gemaakt. Hieruit blijkt dat Idealis ten opzichte van studentenhuisvesters beter scoort. Idealis scoort op dit onderdeel ruim voldoende ten opzichte van de referentiegroep.

Sober en doelmatig komt ook tot uitdrukking in de gemiddelde personeelslasten. In de volgende tabel worden de gemiddelde personeelslasten vergeleken met die van de referentiegroep en het landelijk beeld. Gegevens over de personeelslasten per vhe van de referentiegroep studentenhuisvesters over 2014 en 2015 waren niet beschikbaar.

Ontwikkeling personeelslasten per vhe	Referentiegroep studentenhuisvesting		Grootteklasse 2.500 – 5.000	
	2012	2013	2014	2015
Idealis	615	586	468	486
Referentiecorporatie	575	553	399	364
Landelijk	742	744	392	357

Bron: *Corporatie in Perspectief*

Uit de tabel blijkt dat de personeelskosten per vhe hoger zijn dan de referentiegroep. Dit wordt onder andere veroorzaakt door een hoger gemiddelde leeftijd.

De netto bedrijfslasten en de personeelslasten worden in de kwartaalrapportage voldoende gemonitord. Afwijkingen worden verklaard en er wordt op bijgestuurd.

5.2.3 Oordeel doelmatigheid

De visitatiecommissie beoordeelt de doelmatigheid van Idealis met een 5. Zij voldoet niet aan het ijkpunt omdat:

- de netto bedrijfslasten van Idealis structureel hoger liggen dan de referentiegroep. Dit geldt ook voor de gemiddelde personeelslasten per vhe;

- Idealis het grootste gedeelte van de visitatieperiode geen concrete visie en doelstellingen heeft geformuleerd ten aanzien van de hoogte van de bedrijfslasten in relatie tot de kwaliteit van de dienstverlening. In 2016 is Idealis een onderzoek gestart naar haar bedrijfslasten en is zij bezig met de formulering van een visie en meer concrete doelstellingen.

Daarnaast merkt de visitatiecommissie op dat Idealis ruim voldoende scoort voor wat betreft het aantal vhe's per fte. Idealis verantwoordt de netto bedrijfslasten en de personeelslasten in de kwartaalrapportage. Afwijkingen worden verklaard en er wordt op bijgestuurd.

5.3 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet wordt door de visitatiecommissie beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De belangrijkste instrumenten die worden gehanteerd om te bewaken dat de vermogenspositie aansluit bij de beoogde koers en strategische doelstellingen zijn de jaarplannen, de meerjarenbegroting, de managementrapportages, het jaarverslag en de toezichtsoordelen van de Aw.

Idealis heeft de afgelopen jaren een deel van haar vermogen ingezet voor haar maatschappelijke opgaven. Het vermogen is voornamelijk ingezet voor uitbreiding van haar woningbezit om zodoende te voorzien in de huisvesting van het groeiende aantal studenten. Bij de uitbreiding van haar woningbezit heeft Idealis geïnvesteerd in flexibele woonconcepten, zodat bij dalende studentenaantallen onzelfstandige wooneenheden omgezet kunnen worden in zelfstandige verhuureenheden. Hierdoor worden toekomstige risico's als gevolg van leegstand beperkt. Voorbeeldprojecten hiervan zijn Ben van Londenstraat, Bellostraat en Javastraat.

Idealis verantwoordt en motiveert de inzet van haar vermogen in haar jaarverslag. Ze legt een relatie tussen de beleidsdoelen en haar vermogen. Zo geeft Idealis bijvoorbeeld aan dat ze circa € 1,4 mln. minder huur vraagt dan maximaal mogelijk is, omwille van de betaalbaarheid.

De financiële positie van Idealis is zeer gezond te noemen en ze scoort op het gebied van de financiële kengetallen veel beter dan de referentiegroep. Idealis had in de visitatieperiode nog meer haar vermogen willen inzetten voor haar maatschappelijke opgaven, maar door externe redenen (zoals een verloren aanbesteding voor studentenhuisvesting op de campus) was dat niet mogelijk. De visitatiecommissie vindt dat Idealis explicieter kan zijn over de inzet van haar vermogen voor de komende periode. Zij heeft geen visie geformuleerd op het inzetten van de vermogensovermaat en de keuzes die ze daarin maakt. Zij kiest ook niet bewust voor het behouden van die vermogensovermaat om toekomstige opgaven te kunnen realiseren. Kortom Idealis zet het vermogen in voor de maatschappelijke opgaven die er zijn, maar ze heeft geen visie op de inzet van het vermogen dat daarna resteert. Een heldere visie hierop kan bijdragen aan een verantwoorde inzet van het vermogen voor de (toekomstige) maatschappelijke opgaven.

Idealis heeft een investeringsstatuut, op basis waarvan de investeringen worden beoordeeld op werkgebied, doelgroep, vastgoed, financieel beleid, rendement, financiering en de inzet van vermogen. Bij de toetsing op rendement hanteert Idealis criteria op basis van de gemiddelde vermogenskostenvoet, de Internal rate of return (IRR) en toetsing van de investering aan de marktwaarde.

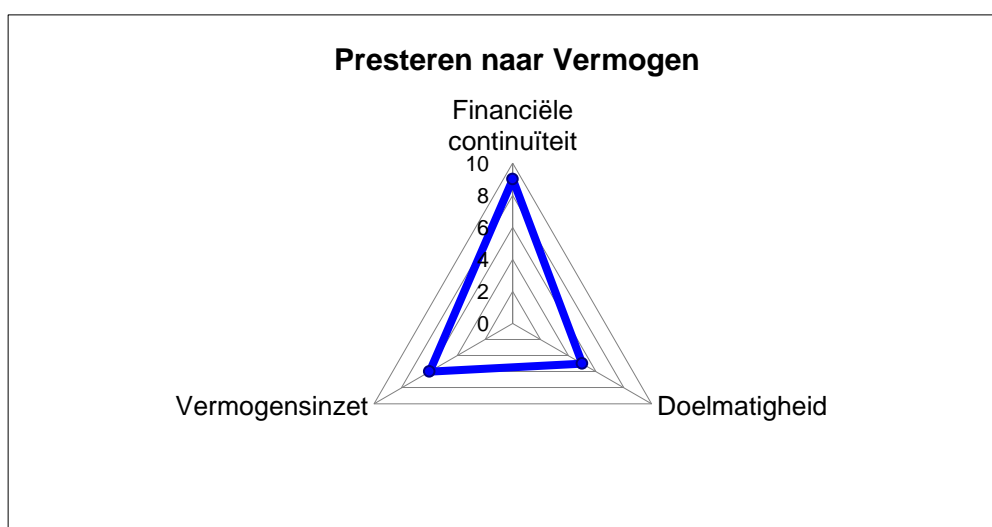
5.3.1 Oordeel vermogensinzet

De visitatiecommissie beoordeelt de vermogensinzet van Idealis met een 6. Idealis voldoet aan het ijkpunt omdat ze de inzet van haar vermogen verantwoordt en inzet. Idealis had in de visitatieperiode nog meer haar vermogen willen inzetten voor haar maatschappelijke opgaven, maar door externe redenen was dat niet mogelijk. De visitatiecommissie vindt dat Idealis de inzet van haar vermogensovermaat meer expliciet kan maken.

5.4 Oordeel presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van Idealis met een 6,6.

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
• Financiële continuïteit	30%	9
• Doelmatigheid	30%	5
• Vermogensinzet	40%	6
Eindoordeel presteren naar vermogen		6,6



6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. besturing van de corporatie, oftewel de PDCA-cyclus;
2. intern toezicht;
3. externe legitimatie.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling gelden het visitatiekader, de Governancecode en de VTW-criteria als referentie.

6.1 Besturing

In deze paragraaf is de besturing overeenkomstig het visitatiekader beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hierbij om 'Plan', 'Check' en 'Act. 'Do' is beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden.

Plan

Plan/visie

In de gevisiteerde periode werkt Idealis met het ondernemingsplan 2012-2015 en het ondernemingsplan 2015 – 2018 (Ruimte om te kiezen). Beide ondernemingsplannen zijn in samenspraak met haar belangrijkste belanghebbenden tot stand gekomen, zoals de Wageningen U&R, de SFO en de gemeente. In beide ondernemingsplannen is als één van de belangrijkste doelstellingen opgenomen, dat er evenwicht moet zijn in vraag en aanbod. De prognoses van het aantal studenten in Wageningen worden door Wageningen U&R jaarlijks opgesteld. Bij deze prognose wordt een groot aantal toekomstscenario's gemaakt. Op basis van deze scenario's bepaalt Idealis – met behulp van een eigen model – het aantal toekomstig benodigde verhuureenheden en bespreekt de resultaten met Wageningen U&R en de gemeente. Deze resultaten vertaalt Idealis jaarlijks naar het strategisch vastgoedbeleid. De inhoud en het proces (van de jaarlijkse actualisatie van de prognoses van het aantal studenten en de conclusies voor de benodigde verhuureenheden door Idealis) is zorgvuldig en ziet er gedegen uit. De visitatiecommissie waardeert deze zorgvuldigheid. Idealis is zich ervan bewust dat de prognoses van het aantal studenten en de beschikbaarheid van verhuureenheden één van de grootste risicogebieden is. Verder voert Idealis jaarlijks enquêtes uit onder haar huurders. De resultaten hiervan verwerkt ze in haar visie op haar toekomstige functioneren. In 2014 heeft Idealis haar missie en visie geactualiseerd. Idealis laat zien dat ze de actuele ontwikkelingen en de behoeften en wensen van haar omgeving op een actieve wijze heeft betrokken bij de totstandkoming van de visie op haar positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie waardeert het onderdeel visie in Besturing/Plan met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten omdat ze haar omgeving expliciet en uitgebreid betreft bij het formuleren van de plannen en haar visie regelmatig herijkt.

Plan/Vertaling doelen

Idealis heeft in beide ondernemingsplannen haar missie en visie vertaald naar concrete speerpunten. De belangrijkste speerpunten in de visitatieperiode zijn uitbreiding studentenhuisvesting (kwalitatief en kwantitatief), een bredere dienstverlening, herstel van de samenwerkingsrelaties extern en een slagvaardige en financieel gezonde organisatie. Deze speerpunten uit de ondernemingsplannen vertaalt Idealis in heldere en compacte jaarplannen (structureel en projecten) en in activiteitenoverzichten. In deze jaarplannen en activiteitenoverzichten volgt ze op hoofdlijnen het ondernemingsplan. In de jaarplannen en activiteitenoverzichten zijn de strategische en tactische doelen vertaald naar concrete activiteiten en worden er afdelingen en proceseigenaren toegewezen. De opzet ziet er strak en concreet uit en is daardoor goed te monitoren. Het onderdeel vertaling doelen in Besturing/Plan waardeert de commissie daarom met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt, omdat ze heldere koppeling legt tussen de speerpunten in het ondernemingsplan en de jaarplannen en de activiteitenoverzichten.

Gemiddeld scoort Idealis daarmee in Besturing/Plan met een 7,5.

Check

Idealis werkt met kwartaalrapportages als één van de verantwoordingsinstrumenten. De kwartaalrapportage kent een vaste en heldere indeling die overeenkomt met het ondernemingsplan. Zo is de indeling van de kwartaalrapportage: uitbreiding studentenhuisvesting (kwalitatief en kwantitatief), een bredere dienstverlening, samenwerking en een slagvaardige en financieel gezonde organisatie. Verder is er in de kwartaalrapportage een apart hoofdstuk opgenomen over risicobeheersing en monitoring. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste risico's van Idealis op een beknopte en transparante wijze verantwoord en gemonitord. De kwartaalrapportage geeft een goed en compleet beeld over de volkshuisvestelijke en financiële prestaties van de Idealis. De jaarverslaglegging hanteert dezelfde indeling als het ondernemingsplan en de kwartaalrapportage. De kwartaalrapportages zijn tijdig beschikbaar en worden in de verschillende geledingen gebruikt als bron van informatie en sturing. Verder voert Idealis jaarlijks enquêtes uit onder haar huurders over de tevredenheid over de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening. De resultaten hiervan worden besproken in het MT inclusief het effect van eerder genomen maatregelen.

De commissie waardeert het onderdeel Besturing/Check met een 8. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt pluspunten omdat de kwartaalrapportages en het jaarverslag een eenduidige relatie hebben met het ondernemingsplan. De geformuleerde doelen en ambities in het ondernemingsplan kunnen daardoor aantoonbaar gevolgd worden. Verder waardeert de commissie het dat er een apart hoofdstuk in de rapportages is opgenomen over de risicobeheersing en monitoring.

Act

Idealis stuurt actief bij als zij afwijkingen constateert. Een van de beste voorbeelden hiervan is de monitoring van vraag en aanbod. Idealis vertaalt deze studentenprognoses naar een huisvestingsvraag voor de komende 5 jaar en vertaalt dit jaarlijks naar haar strategisch voorraadbeleid. De raad wordt hier actief over geïnformeerd. De resultaten uit de enquêtes worden door Idealis ook actief gebruikt om bij te sturen. Een voorbeeld is dat er onder de studenten behoefte is aan een gemeenschappelijke ruimte per complex. Idealis pakt dit signaal actief op. Aan de andere kant constateert de commissie dat de begrote onderhoudsuitgaven jaar op jaar niet worden gerealiseerd. Weliswaar worden de afwijkingen tussen prognose en realisatie verklaard in de kwartaalrapportage, maar de voorspelkracht van de onderhoudsuitgaven laat te wensen over. Een concreet onderhoudsbeleid met heldere normen kan hierbij helpen.

We beoordelen de prestaties van Idealis op dit onderdeel met een 6. Men voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Idealis stuurt jaarlijks bij op de monitoring van vraag en aanbod en actualiseert haar strategisch voorraadbeleid. Voor wat betreft de geprognosticeerde onderhoudsuitgaven constateert de commissie dat jaar op jaar de onderhoudsbegrotingen niet gerealiseerd worden. Deze worden wel gepland en gemonitord, maar bij afwijkingen wordt onvoldoende bijgestuurd.

6.2 Intern toezicht

Het functioneren van de Raad van Commissarissen

De samenstelling van de Raad van Commissarissen

De raad van Idealis heeft tot en met 2015 bestaan uit zeven personen. In 2016 is de raad naar zes leden gegaan, vanwege de krimpende organisatie. Twee personen zijn benoemd op de zogeheten huurderszetels. Eén van de huurderszetels wordt bezet door een huurder (student), de ander (niet-huurder) is ingevuld op voordracht van de huurdersorganisatie SFO. De visitatiecommissie waardeert het zeer dat een student zitting heeft in de raad. Ze laat zo zien dat de raad proactief bezig is met haar samenstelling en deze afstemt op haar doelgroep en omgeving. In de visitatieperiode zijn twee leden van de raad vroegtijdig afgetreden, vanwege conflicterende belangen. De raad laat hierin zien dat zij adequaat omgaat met de onafhankelijkheid van de leden van de raad. Op dit moment bestaat de raad uit drie vrouwen en twee mannen en wordt één vacature nog ingevuld. De raad bestaat uit mensen met ervaring in onderwijs, volkshuisvesting, vastgoed en accountancy. Idealis beschikte in de visitatieperiode over een duidelijke en heldere profielschets van de Raad van Commissarissen. De samenstelling van de raad komt overeen met hetgeen in de profielschetsen beoogd wordt. In de raad

wordt expliciet aandacht besteed aan integriteit. Dit zowel voor de manier waarop hiermee wordt omgegaan in de werkorganisatie, als ook ten aanzien van het eigen functioneren van de raad. Alle leden van de raad zijn lid van de VTW en er zijn afspraken gemaakt over de educatie van de leden van de raad. Sinds 2015 worden de behaalde PE punten gepubliceerd in het jaarverslag.

De visitatiecommissie beoordeelt Idealis op dit onderdeel met een 7. Men voldoet aan het ijkpunt. Daarbij heeft ze een duidelijke en heldere profielschets die actief en aantoonbaar gehanteerd wordt bij de benoeming van nieuwe leden. Verder geeft ze expliciet aandacht aan het onderwerp integriteit.

Rolopvatting van de Raad van Commissarissen

De raad heeft sinds kort haar visie op toezicht vastgelegd in een zeer aansprekend en helder document (Toezichtskader 2016). In het document beschrijft ze haar eigen rol en opvatting over toezicht houden. De raad heeft in dit document een eigen en persoonlijke invulling gegeven aan toezicht houden bij een studentenhuisvester. De visitatiecommissie waardeert dit. De raad laat zien dat haar rolopvatting aansluit bij de specifieke situatie van een studentenhuisvester. Ook het proces waarmee ze tot deze visie op toezicht is gekomen verdient waardering. De raad maakt expliciet dat zij periodiek contacten onderhoudt met stakeholders zoals de gemeente en de Wageningen U&R. Ze onderhoudt contacten met de organisatie, formeel met de ondernemingsraad en informeel met de medewerkers bij daarvoor geschikte gelegenheden. Dit alles met zorgvuldige inachtneming van de rol van de bestuurder en op gepaste afstand. In het document Toezichtskader 2016 wordt aangegeven dat de specifieke eigenschappen van Idealis vertaald zijn naar de profielschets van de raad en worden de drie rollen van de raad ingevuld conform wet- en regelgeving. Ze geeft aan dat haar visie op toezicht levend is en jaarlijks herijkt wordt tijdens de zelfevaluatie. In de praktijk werkt de raad met twee commissies: de remuneratie- en de vastgoed-commissie. De remuneratiecommissie beoordeelt jaarlijks het functioneren van de bestuurder. In de vastgoedcommissie worden investeringsvoorstellen besproken. De commissie is ingesteld omdat Idealis een omvangrijk investeringsprogramma met de daarbij behorende risico's heeft, een relatief kleine organisatie is en er behoefte is aan sparring bij de medewerkers op het onderdeel vastgoedontwikkeling. De invulling van de verschillende rollen staat regelmatig op de agenda van de raad. In de visitatieperiode heeft Idealis geen auditcommissie gehad omdat de raad van mening is dat financiën een collectieve verantwoordelijkheid is van de raad. Bovendien was gezien de gezonde financiële positie van Idealis de noodzaak voor een auditcommissie minder aanwezig. De raad heeft geen apart overleg met de controller. Zij vertrouwt erop dat de controller autonoom genoeg is. De controller is wel aanwezig in de raadsvergaderingen samen met de directeur-bestuurder. De visitatiecommissie vindt het geen verstandige keuze dat er geen auditcommissie is, omdat gesprekken tussen de raad (of individuele raadsleden) en controller hierdoor niet geformaliseerd zijn. In het reglement financieel beleid en beheer (opgesteld in 2016) heeft Idealis het voornemen dat er een apart overleg komt met de controller.

We beoordelen de prestaties van Idealis op dit thema met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt omdat we constateren dat de raad een aansprekende visie heeft op toezicht en in het bijzonder binnen een studentenhuisvester. De raad is zich bewust van de verschillende rollen, ze neemt initiatief in de verbetering en evalueert jaarlijks haar toezichtsrol.

Zelfreflectie

In de afgelopen periode heeft de raad haar eigen functioneren jaarlijks besproken. In de jaren 2013 en 2014 heeft de zelfevaluatie zonder externe begeleiding plaatsgevonden en in 2015 met een externe begeleider. De zelfevaluatie is vastgelegd in een beknopt verslag. Er is aandacht besteed aan harde aspecten zoals de kwaliteit en tijdigheid van de vergaderstukken en de opleidingsbehoefte en er is aandacht besteed aan zachte aspecten zoals de relatie met de bestuurder. De zelfevaluatie gaat in op het collectief functioneren van de raad en het individueel functioneren van de leden. Hierbij houdt de voorzitter van de raad aparte gesprekken met de leden van de raad.

We beoordelen Idealis op dit punt dan ook met een 6. Men voldoet aan het ijkpunt, omdat de raad jaarlijks haar eigen functioneren als dat van de individuele leden evalueert en hier een verslag van maakt.

Toetsingskader

De Raad van Commissarissen werkt sinds begin 2016 met een actueel en vastgelegd toetsingskader. De raad heeft het toetsingskader in een helder document vastgelegd, waarbij een onderscheid gemaakt is in enerzijds een besturingskader en anderzijds een beheersingskader. Het is een compleet overzicht van documenten die de raad gebruikt om goed toezicht te houden op de organisatie. In het besturingskader zijn documenten opgenomen zoals de missie/visie, ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleid en prestatieafspraken. In het beheersingskader zijn documenten opgenomen zoals treasurywet, meerjarenbegroting, reglement financieel beleid en beheer et cetera. . Kortom, een complete set van documenten die het toetsingskader van Idealis vormt. De raad gebruikt deze documenten actief.

We beoordelen Idealis op dit onderdeel met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt en krijgt een pluspunt vanwege de volledigheid van de documenten. Alle vereiste en noodzakelijke documenten zijn aanwezig.

Toepassing Governancecode

Idealis hanteert de governancecode en beschrijft in haar jaarverslag op welke (toegestane) punten men afwijkt. Op de site van Idealis is de volledige governancestructuur beschikbaar zoals de statuten, reglement, rooster van aftreden, profielschets, integriteitscode klokkenluidersregeling, bestuursreglement en het visitatierapport.

We beoordelen de prestaties van Idealis met een 7. Ze voldoet aan het ijkpunt. Ze krijgt een pluspunt omdat Idealis daarbij actief de uitgangspunten hanteert zoals deze zijn opgenomen in de governancecode en ze heeft de volledige en transparante governancestructuur op de website vermeld.

6.3 Externe legitimatie

Idealis heeft in haar jaarverslag beschreven wie haar belanghebbenden zijn en welke relatie zij hebben. Idealis heeft met de SFO, de Wageningen U&R, de gemeente, en de Woningstichting overleg op bestuurlijk niveau als op niveau van managers en medewerkers. In 2012 was de relatie met de Wageningen U&R zorgelijk. Idealis heeft de afgelopen 4 jaar heel hard gewerkt om de relatie met haar belanghebbenden te verbeteren. Ze is daar ook goed in geslaagd. Ze heeft veel initiatieven genomen zoals het veranderen van de openingstijden, het verhuizen van het kantoor naar de campus, regelmatig overleg met Wageningen U&R en gemeente etcetera. De belanghebbenden worden betrokken bij het beleid zoals bij het opstellen van het ondernemingsplan. De SFO geeft aan dat zij soms op bepaalde onderdelen eerder betrokken wil worden. De Raad van Commissarissen heeft een actieve houding naar externe en interne belanghebbenden. Zo praat zij regelmatig met de SFO en de OR en heeft ze op gezette tijden contacten met belanghebbenden in de regio. De visitatiecommissie ziet dat Idealis breed gelegitimeerd is in haar omgeving. In Wageningen wordt zij gezien als de belangrijkste studentenhuysvester.

Idealis scoort op dit onderdeel een 9. Ze voldoet aan het ijkpunt en hecht zichtbaar veel waarde aan de externe legitimatie. Sinds 2012 heeft zij enorm hard gewerkt om de relatie met haar belanghebbenden te verbeteren en ze is daar ook zeer goed in geslaagd. Ze onderneemt veel verschillende activiteiten en neemt de bevindingen daaruit ook mee in haar keuzes.

Openbare verantwoording

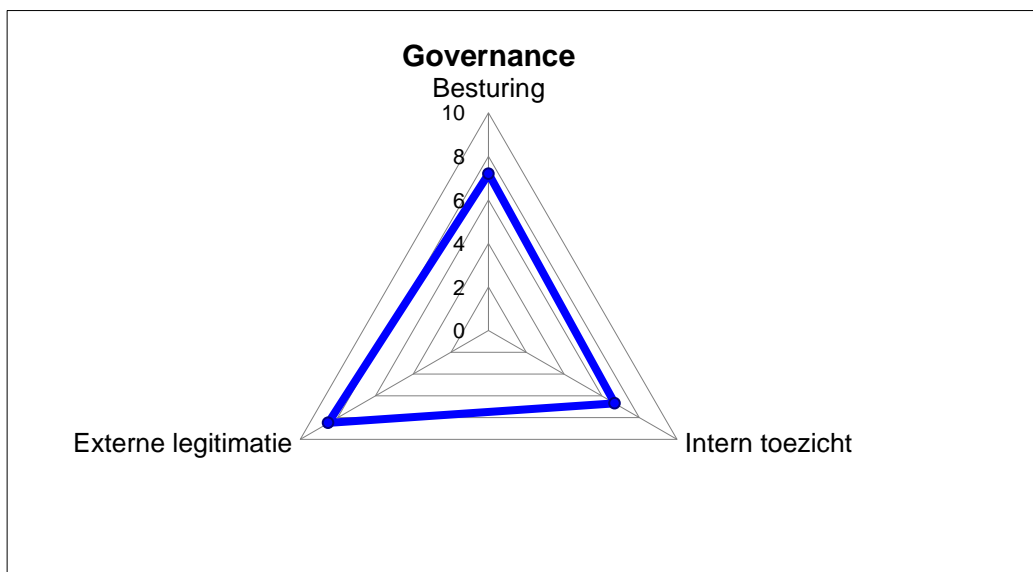
Met betrekking tot de openbare verantwoording constateert de visitatiecommissie dat Idealis de relevante informatie met betrekking tot prestaties beschrijft in het jaarverslag en deze op haar website publiceert. Het jaarverslag is heel goed leesbaar. De voorgenomen prestaties zijn zichtbaar op de site. De informatie voor de huurders is heel overzichtelijk en toegankelijk.

We beoordelen de prestaties van Idealis met een 8. Men voldoet aan het ijkpunt. Pluspunten zijn dat alle documenten gepubliceerd zijn op de site. De jaarverslagen zijn goed leesbaar voor verschillende doelgroepen en de gepubliceerde informatie is helder en toegankelijk.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Idealis over het algemeen met een 7,5.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld
• Besturing	Plan	8	33%	7,2
		7		
	Check	8		
	Act	6		
• Intern toezicht	Functioneren RvC		33%	6,9
	• Samenstelling	7		
	• Rolopvatting	7		
	• Zelfreflectie	6		
	Toetsingskader	7		
	Toepassen Governancecode	7		
• Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	9	33%	8,5
	Openbare verantwoording	8		
Eindoordeel Governance				7,5



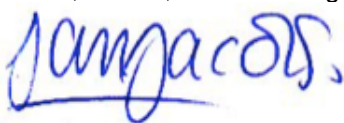
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopel verklaart hierbij dat de visitatie van Idealis in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met Idealis hebben.


Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
Amersfoort,	1-12-2016	 Joos Jacobs, Directeur Pentascopel

Onafhankelijkheidsverklaring New F&T Consult

New F&T Consult verklaart hierbij dat de visitatie van Idealis in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

New F&T Consult heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft New F&T Consult geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal New F&T Consult geen enkele zakelijke relatie met Idealis hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
Geldrop,	1-12-2016	 Ruud Pijpers, Directeur New F&T Consult

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Idealis in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Joos Jacobs geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Idealis hebben.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Amersfoort,	1-12-2016	 Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Ruud Pijpers

Ruud Pijpers verklaart hierbij dat de visitatie van Idealis in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ruud Pijpers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ruud Pijpers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ruud Pijpers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Idealis hebben.


Plaats	Datum	Naam, handtekening
Geldrop,	1-12-2016	 Ruud Pijpers

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Idealis in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.


Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Germa Reivers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Idealis hebben.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Amersfoort,	1-5-2016	 Germa Reivers

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Joos Jacobs

<p>Pentascopel</p> <p>Joos Jacobs Woonplaats : Maastricht Geboortedatum : 16-01-1959</p>	<p>Curriculum Vitae</p>	
<p>Ervaring bij:</p> <p>Woningcorporaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitaties (voorzitter visitatiecommissie) • Voorzitter stakeholders-dialogen • Organisatie-ontwikkeling • Effectiviteit en efficiency • Fusiebegeleiding <p>Gemeente & overheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking corporaties en prestatieafspraken • Projectleiding Provincie Limburg <p>Industrie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Training en advies • Mobiliteit-reorganisatie begeleiding <p>Arbeidsmarkt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toekomstscenario gemeente Maastricht <p>Brainport Eindhoven</p> <ul style="list-style-type: none"> • Shared facility center • Teamsamenstelling <p>Zorginstellingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementatie nieuw beleid 	<p>Persoonlijk profiel</p> <p>Enthousiast en gedreven. kritisch reflecterend en verbindend, vanuit verwondering vragen stellen. "Omdat ik de oplossingen niet weet, zoek ik zo mee dat je ze zelf vindt."</p> <p>Ze heeft het vermogen om in alle geleidingen van organisaties mensen positief aan het denken te zetten. Haar managementervaring gebruikt ze om de dagelijkse realiteit te verbinden met de toekomst. Op een resultaatgerichte manier. "Joos geeft je het gevoel dat het goed komt".</p> <p>Specialiteit</p> <p>Vraagstukken waarbij een integrale benadering gevraagd wordt. Procesbegeleiding met resultaat, verandering die je zelf teweeg hebt gebracht.</p> <p>Ontwikkeling</p> <p>Na de sociale academie volgde zij een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Diverse trainingen; sales, management, projectleiding enz.</p>	<p>Rollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter dialogen/symposia • Interim manager • Programma-manager • Voorzitter visitatie-commissie • Sparring partner

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Pentascopel

Begeleiden directeuren woningcorporaties en wethouders
Gemeente Eindhoven in samenwerking en prestatieafspraken vanuit
visie ontwikkeling stad (2011)

Voorzitter einddialoog visitatie en toetsing koersplan Woonbedrijf
Eindhoven (2011)

Projectleider project mobiliteit in kader ToekomstVastLimburg
Provincie Limburg (2011)

Voorzitter visitatiecommissie Woonbron Rotterdam (experimentfase
2007)

Ontwikkeling en invulling van prestatiegerichte dialoog tussen
bestuur, directie en vestigingen Woonbedrijf Eindhoven (2010)

Voorheen

Adviesrol

Senior consultant CapConsult (2005-2006)

Vraagstukken met betrekking tot employability, leidinggeven en
ontwikkeling van mensen en organisaties

Senior adviseur woningcorporaties

(Atrivé, Linos Advies, Heerlen, 1993-1999)

Ten tijde van de invoering van het BBSH begeleiden van veranderingen
ten gevolge hiervan.

Welke keuzes maken we en hoe geven we hieraan vorm?

Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning,
organisatieontwikkeling.

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999-2005)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor de vestigingen in
zuid Nederland

Trainersrol

Trainer/adviseur (Odyssee, 1982-1993)

Profit sector

Ondersteunen van mensen in organisaties bij de -verdere- ontwikkeling
van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Lid van de Raad van Toezicht Woningcorporatie Wonen Zuid

CV Ruud Pijpers

Naam ir. R.W.J. (Ruud) Pijpers MRE
Geboortedatum 27 september 1965
Mobiel 06 - 51 64 58 79
Organisatie New FT Consult
Adres Laan van Tolkien 63
Plaats 5663 RW Geldrop
E-mail ruud.pijpers@newftconsult.nl



Functie Senior adviseur New FT Consult

- Opleiding**
- Technische Universiteit Eindhoven, Bedrijfskunde met afstudeerrichting bedrijfseconomie.
 - Hogeschool West-Brabant, opleiding tot Controller.
 - TIAS Business School, Master of Real Estate.
 - Diverse nascholing als adviesvaardigheden en projectmanagement.

- Werkervaring**
- 1990 - 1997: Diverse functie bij ING Bank, waaronder de laatste 2 jaar leiding gegeven aan de Task Force Bruterling.
 - 1997 - 2005: senior consultant Atrive voor de business Treasury en Financieel Management.
 - 2005 - 2006: senior consultant bij Brink Groep, verantwoordelijk voor acquisitie in de business woningcorporaties.
 - 2006 - 2009: senior consultant bij HabITask Management & Organisatieadvies. In drie jaar tijd meegeholpen om de adviestak op te zetten en uit te bouwen.
 - 2009 - 2012: senior consultant Quintis BV
 - 2012 - heden: Senior adviseur New FT Consult en Senior Treasurer Portaal

- Selectie van projecten**
- Financieel crisismanagement: diverse corporaties begeleidt bij het opstellen van herstelplannen in geval van een B-status (CFV).
 - Opstellen van financieel beleid bij een aantal woningcorporaties
 - Projectleider bij opzetten van risicomangement(systemen) bij woningcorporaties.
 - Projectleider bij diverse onderzoeken naar efficiency-maatregelen bij woningcorporaties.
 - Diverse projecten bij woningcorporaties voor het opzetten van het strategisch voorraadbeleid.
 - Bij een aantal woningcorporaties en zorginstellingen zitting in de treasurycommissie. Bij een aantal woningcorporaties betrokken bij herstructurering van derivatenportefeuilles
 - Zitting in diverse visitatiecommissies van woningcorporaties



Germa Reivers (v)

Woonplaats : Voorburg
 Geboortedatum : 21 januari 1957

Ervaring bij:

- Anva
- College Bouw
Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenveiling Aalsmeer
- Woningcorporaties:
 - Portaal
 - Delftwonen
 - Woonbron
 - Wel Wonen
 - Woonbedrijf
 - Weller
 - Veenendaalse Woningstichting
- Waarborgfonds Sociale Woningbouw
- Gemeente Sittard-Geleen
- A&O Services
- Telecom:
 - SNT Callbedrijf
 - KPN Telecom Vaste Net
 - Research
 - TOS
 - CSN
 - Uniworld
- PTT Post Bedrijfservice
- Postkantoren BV
- Banken en verzekeringen:
 - ABN-AMRO
 - Ohra
- LNV, Directie Beheer Landbouwgronden

Persoonlijke verbinding

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voorliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijke oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Zij wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager/teamleider bij Pentascope: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascope.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer

Rollen:

- Managementconsultant
- Implementatieleider
- Project(bege)leider
- Procesontwerper
- Coach
- Visitor woningcorporaties

Germa Reivers

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Visitatie woningcorporatie Veenendaalse Woningstichting (2011)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascop uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Loopt nog

Visitatie woningcorporatie Weller (2010 - 2011)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascop uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Visitatiestichting goedgekeurd visitatierapport.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat:

Meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.

Anva (maart 2009-maart 2010)

Cultuurtraject waarbij met het MT is gewerkt aan teamvorming, samenwerking en cultuur, verbetersteams zijn ondersteund in het realiseren van de gewenste verandering en de organisatie als geheel is betrokken in kwartaalsessies en communicatietraining.

Resultaat:

Gerealiseerde veranderingen in werkwijze, andere manier van samenwerken, meer open en resultaatgerichte cultuur.

Districtsbezoeken Woonbedrijf (2009 - 2010)

Op basis van het visitatiekader de districtsbezoeken van de directie aan de districten opnieuw ingericht en gepilot.

Resultaat:

Werkwijze en kader voor districtsbezoeken die meer aansluiten bij ambities Woonbedrijf en districten meer resultaatgericht laten communiceren.

Visitatie woningcorporatie Wel Wonen (2008 - begin 2009)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascop uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

Competentiemanager Pentascop (begin 2007 - juli 2008)

Samen met de branchetrekker verantwoordelijk voor het reilen en zeilen binnen het brancheteam overheid Den Haag. Verantwoordelijk voor de competentie-ontwikkeling en de resultaatafspraken van de consultants.

Resultaat:

Consultants die in hun kracht zitten en verbonden zijn met Pentascop.

Visitatie woningcorporatie Woonbron (eind 2006 - begin 2007)

De methode van visiteren volgens Pentascop mee vormgegeven en tevens in de pilotfase een visitatie uitgevoerd. Dit is gebeurd volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

Implementatiemanager processen en systemen bij WSW (begin 2006)

Implementatie voorbereid en meegewerkt aan overkoepelend projectplan waarin implementatiewerkzaamheden zijn geïntegreerd. Tevens veel aandacht besteed aan samenwerking tussen verschillende partijen. Operationele taken verricht in het kader van testen van ASP-kantoorautomatiseringsomgeving.

Resultaat:

Projectplan en verbeterde relaties.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Presteren naar Opgaven en ambities

Jaarverslagen 2013, 2014, 2015
 Position Paper, 2017
 Jaar- en activiteitenplannen 2013, 2014, 2015, 2016
 Missie visie, 2014
 Ondernemingsplan 2012-2015
 Ondernemingsplan 2015-2018, Ruimte om te kiezen
 Corporatie in Perspectief 2013, 2014, 2015
 Dataset CiP, 2015
 Jaarrapportages sociaal beheer 2013, 2014, 2015
 Kwartaalrapportages 2013, 2014, 2015, 2016
 Tweemaandelijks voortgangsinformatie t.b.v. RvC, 2013
 Verslagen MT, 2013, 2014, 2015, 2016
 Het Wageningse model. Naar één markt voor studentehuisvesting, 2014
 Strategisch voorraadbeleid 2014, 2015
 Strategisch voorraadbeleid quickscan, 2016
 Huisvesting statushouders, t.b.v. SFO-advies, 2016
 Analyse woonadressen WU-studenten, 2013, 2014, 2015, 2016
 Vraag en aanbod studentehuisvesting Ede, 2016
 Prestatienorm instroom eerstejaars, 2013
 Monitor vraag en aanbod studentehuisvesting, 2013, 2014, 2015
 Analyse enquête woonwensen PhD's, 2016
 Monitor ABF Apollo (landelijk, Wageningen en Ede) 2013, 2014, 2015, 2016
 Woonwensen studenten Studiejaar 2014/2015 Wageningen, 2015
 Reactie Idealis op ABF Consequenties leenstelsel op BSc 1^e jaars, 2016
 Huurbeleid 2013, 2014, 2015 (Herijking), 2016
 Notitie verhuur Hoefweg, 2013
 Notitie onderhoudsbeleid, 2014
 Notitie ontlabellen, 2016
 Notitie afstoten eenheden Ede, 2016
 Analyse enquête bereikbaarheid Idealis, 2015
 Diverse overeenkomsten betreffende onderhoud, automatisering, huur bedrijfspand, internetfaciliteiten

Presteren volgens belanghebbenden

Woonvisie 2008-2015 Wageningen
 Woonvisie concept 2016-2025, Samen wonen
 Raadsbesluit woonvisie 2016-2025,
 Prestatieafspraken Wageningen 2012-2015
 Addenda op prestatieafspraken, 2013 en 2015
 Samenwerkingsovereenkomst prestatieafspraken 2016
 Prestatieafspraken Wageningen 2017-2021 concept
 Intentieovereenkomst gemeente Wageningen en Idealis statushouders, 2016
 Notitie Naar een Bod en Prestatieafspraken met gemeente en SFO, 2016
 Bod Idealis in samenwerking met de SFO aan gemeente Wageningen, 2016
 Verslagen bestuurlijke overleg met de gemeente Wageningen, 2013, 2014, 2015, 2016
 Verslagen bestuurlijke overleg met de gemeente Ede, 2015
 Analyses leefbaarheid, 2013, 2014, 2015

Analyses leefbaarheid Bassecour, Wilhelminaweg, 2014 en PhD-complexen, 2015
Feeddex-analyses, 2013, 2014, 2015
Notitie beleid Wet op het overleg huurders verhuurder, 2014
Jaarkalender Samenwerking SFO en Idealis, 2015, 2016
Samenwerkingsovereenkomst huurders/verhuurder, 2013, 2015
Adviezen en instemming SFO met diverse vraagstukken zoals huurbeleid, ondernemingsplan, benoemingen, SVB, begrotingen, statushouders, communicatie etc en reacties van Idealis hierop
Verslagen overleg SFO en management Idealis (4x per jaar) 2013, 2014, 2015, 2016
Samenwerkingsovereenkomst inzake kamergarantie en piekopvang, 2016
Huurovereenkomst Woonstede en Idealis, 2013
Samenwerkingsovereenkomst CHE en Idealis, 2016
Huurovereenkomst Hoevestein, 2016

Presteren naar Vermogen

Begrotingen en meerjarenprognoses 2013, 2014, 2015, 2016
Begrotingen NPO, vastgoed 2013, 2014, 2015, 2016
Aedes Benchmark 2016
Idealis benchmarks 2014, 2015
Presentatie benchlearning Idealis, tbv Foodvalley overleg, 2016
Accountantsverslag 2013, 2014, 2015
Assurance rapport 2013, 2014, 2015
Rapportage onderzoek kasstroomoverzicht, 2013
Managementletter 2013, 2014, 2015
CFV Toezichtsbrief 2013, 2014
ILT Toezichtsbrief, 2015
Beoordeling WSW 2015, 2016
ILT Oordeelsbrieven verslagjaren 2013, 2014, 2015, 2016, Correctie oordeelsbrief 2013
WSW Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2013
WSW Borgingsplafond en borgbaarheid 2014, 2015 en 2016 en Aanpassing borgingsplafond 2015
Risicoanalyse afschaffen huurtoeslag, t.b.v. RvC, 2016
Financiële doorrekening (alternatieve) projecten, t.b.v. RvB, 2016
Notities risicobeheersing en monitoring t.b.v. RvC, 2014, 2015, 2016

Governance

Toetsings- en toezichtskader, 2016
Toezichtsvisie RvC, 2017
Statutenwijziging, 2016
Bestuursreglement Idealis, 2013, 2015
Reglement RvC, 2013, 2016
Investeringsstatuut, 2016
Reglement financieel beleid en beheer, 2016
Treasuryjaarplannen, 2014, 2015, 2016 (januari en september)
Profielchets RvC, 2013, 2016
Profielchets bestuurder, 2013
Zelfevaluatie RvC 2014, 2015, 2016
Procedure werving en selectie RvC-lid, 2016
Notities over benoemingen RvC-leden
Rooster van aftreden RvC, 2016
Agendastukken en verslagen RvC vergaderingen 2013, 2014, 2015, 2016
Stukken m.b.t. toepassing Governancecode, 2016
Door leden RvC ondertekende governancecodes, 2015
Notitie organisatieaanpassing, 2015

Samenvatting bedrijfsscan. Een foto van Idealis, door Wieling, 2014
Sociaal plan Idealis, 2015
Tevredenheidsonderzoek medewerkers, 2014
Reglement geschillencommissie, 2007
Verslagen overleg RvC en SFO, 2016
Verslagen overleg RvC en OR, 2015, 2016
Verslagen OR en bestuur, 2013, 2014, 2015, 2016
OR-adviezen over diverse onderwerpen
Visitatierapport, 2013

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Deelnemers interviews en dialoog intern

Naam	Functie
Mw. S. Deenen	directeur-bestuurder
Dhr. J. Houterman	voorzitter RvC
Mw. H. Kunst	vicevoorzitter RvC
Mw. S. Wolters	lid RvC
Mw. A. Florisson	lid RvC
Dhr. A. Verwoert	lid RvC
Dhr. B. van As	manager wonen/vastgoed
Dhr. P. Gerritsen	controller
Dhr. M. van den Berg	manager interne bedrijfsvoering
Dhr. W. van Alphen	medewerker strategie en beleid
Mw. P. Schuldink	projectontwikkelaar
Mw. Y. Kurtulan	HR-specialist
Mw. M. Wind	medewerker marketing en communicatie
Mw. M. Fehling	financieel medewerker
Mw. M. Janssen	projectmedewerker
Dhr. R. Jager	sociaal beheer
Mw. B. Heutink	medewerker klantcontact
Mw. K. van Reemst	medewerker klantcontact en lid OR
Dhr. R. van Oers	beheerder
Dhr. H. Kersjes	medewerker niet-planmatig onderhoud
Mw. P. de Ruiter	medewerker ondersteuning

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie	Organisatie
Dhr. H. ter Maat	wethouder	Gemeente Wageningen
Mw. I. Klompe	beleidsadviseur wonen	Gemeente Ede
Dhr. D. Thielen	beleidsadviseur economie en wonen	Gemeente Ede
Mw. C. van Soest	beleidsmedewerker wonen	Gemeente Wageningen
Dhr. B. Breedveld	teamleider grond- en gebiedszaken	Gemeente Wageningen
Dhr. T. Breukink	lid Raad van Bestuur	Wageningen U&R
Dhr. F. Bakema	corporate director Education, Research & Innovation	Wageningen U&R
Dhr. P. Booman	directeur facilitair bedrijf	Wageningen U&R
Mw. I. Hijman	hoofd studentenservicecenter	Wageningen U&R
Dhr. W. Stribos	interim directeur-bestuurder	De Woningstichting
Dhr. L. Steinbuch	algemeen lid dagelijks bestuur	SFO
Mw. M. Verhoeven	algemeen lid dagelijks bestuur	SFO
Dhr. P.P. Thijssen	lid	SFO

Bijlage 5 Position Paper Idealis

Studentenhuisvesting in Wageningen en Ede

Kennismaking

Idealis is dé studentenhuisvester met het grootste, meest gevarieerde, betaalbare aanbod in Wageningen en Ede. Binnen dit werkgebied verhuren we ca. 5.350 studentenkamers en ruim 100 appartementen voor promovendi (PhD-ers). In 2014 hebben we samen met de collega's onze missie herijkt en een visie voor de komende jaren opgesteld. Daarbij hebben we gekozen voor de kernwaarden Samen, Betrokken en Solide. De visie is getoetst bij de belangrijkste belanghebbenden: de SFO (onze huurdersorganisatie), Wageningen University & Research (Wageningen U&R), CHE (Christelijke Hogeschool Ede) en de gemeente Wageningen en Ede.

Onze missie luidt:

'Wij bieden jou de ruimte prettig en betaalbaar te wonen als je studeert of promoveert in Wageningen of Ede.'

Begin 2015 is het Ondernemingsplan 'Ruimte om te kiezen' vastgesteld voor 2015 t/m 2018. Realisatie van doelstellingen en ambities vindt fasegewijs plaats op basis van een jaarlijks vastgesteld activiteitenoverzicht.

Samen met 33 collega's (29,7 fte) wordt hieraan gewerkt.

Vorige visitatie

De geformuleerde ambities sluiten aan bij onder meer de bevindingen van de visitatie door Raeflex in april 2013. De visitatiecommissie constateerde toen dat Idealis in 2009 t/m 2012 over de gehele linie minstens ruim voldoende, conform de norm, had gepresteerd. Met name betaalbaarheid, leefbaarheid, dienstverlening en onderhoudskwaliteit scoorden goed. Maar kritiek was er ook: de bestuurlijke samenwerking tussen Wageningen U&R en Idealis was in 4 jaar duidelijk verslechterd. Ondanks de groei van het aantal studenten lukte het niet om de spanning in de discussie te doorbreken en te komen tot gezamenlijke studentenprognoses en afspraken om studenten te huisvesten. Uiteindelijk heeft Wageningen U&R er voor gekozen om zelf te bouwen en andere partijen dan Idealis te benaderen, waardoor alsnog 800 eenheden voor internationale studenten werden gerealiseerd. Geconstateerd werd ook dat er met het vertrek van de directeur/bestuurder eind 2012 een structurele oplossing in zicht kwam. Een interim-bestuurder was aangesteld, een nieuwe directeur-bestuurder werd gezocht. Deze functie is in september 2013 ingevuld.

De omgeving waarin we werken

Wageningen is een universiteitsstad met bijna 38.000 inwoners. Aan Wageningen U&R studeren bijna 11.000 studenten, waarvan 22% uit het buitenland. Bijna 7.000 WU-studenten wonen in Wageningen of Ede, waarvan ca. 4.200 bij Idealis. Op grond van de prognoses wordt er vanuit gegaan dat het aantal studenten en de vraag naar studentenkamers nog tot 2023/2024 aanzienlijk blijft groeien. Goede studentenhuisvesting is bij verdere ontwikkeling van de kennisstad een onmisbare faciliterende factor. In Ede liggen de verhoudingen wat anders. Aan de HBO instelling studeren rond de 3.400 studenten, maar een relatief klein deel, de inschatting is ongeveer 25%, woont op kamers.

Idealis is in Wageningen en Ede de belangrijkste verhuurder van studenteneenheden en wil dit ook in de toekomst blijven. Daarbij werken we samen met onze collega's De Woningstichting in Wageningen en Woonstede in Ede, die zich beide richten op de reguliere primaire doelgroep. Zo vullen wij elkaar goed aan.

De vraag en ons antwoord

Gevarieerd en voldoende aanbod

Idealis werkt hard aan voldoende woonruimte voor studenten en PhD-ers, woonruimte die tijdig beschikbaar is en bovendien voldoet aan de actuele woonwensen.

In de periode 2013-2016 hebben wij in Wageningen drie nieuwbouwcomplexen gebouwd en opgeleverd; Rijnveste (345 wooneenheden), Bellostraat (149 wooneenheden) en Javastraat (162 wooneenheden) en is een gemeentelijk monument met een kantoorfunctie aan de Nudestraat getransformeerd tot studentenhuysvesting (27 wooneenheden). Gebouwen welke in de toekomst alternatief aanwendbaar zijn voor andere doelgroepen en met een uitstraling waar Wageningen trots op is. Daarnaast zijn een drietal aanbestedingen gedaan, welke, ondanks de goede plannen, helaas aan anderen zijn gegund. Het betreft Campus Plaza op de Campus van Wageningen (DUWO, 440 eenheden), tijdelijke huysvesting in het voormalig Bestuursgebouw en Computechnion (Socius, 274 eenheden) en het vijfjarig beheer van de eenheden van de Universiteit. Door onder meer DUWO en Socius zijn in dezelfde periode gezamenlijk ook ca. 750 studenteneenheden opgeleverd, zowel tijdelijk als permanent. Daarnaast zijn er particuliere kamers aan de markt toegevoegd, onder andere door ouders die een woning voor hun studerende kind kochten. De markt van vraag en aanbod van studentenhuysvesting is anno 2016 in Wageningen redelijk in evenwicht.

In Ede hebben we geen eigen woningbezit, maar worden ca. 500 kamers beheerd van woningcorporatie Woonstede waaronder 260 wooneenheden in het nieuwe, in 2013 opgeleverde en in gebruik genomen, studentencomplex de Hoefweg. Deze samenwerking is vastgelegd in een huurovereenkomst voor 20 jaar. In Ede is de markt voor studentenhuysvesting ontspannen; onder meer reden om de kamers in de oudbouw geleidelijk aan terug te geven aan Woonstede.

Idealis heeft in Wageningen ruim 100 PhD appartementen, waar uitsluitend PhD-ers wonen. Daarnaast wonen er ook PhD-ers in kamers met eigen dan wel gedeelde voorzieningen.

Evenwicht in vraag en aanbod van studentenhuysvesting is het voortdurende streven. Wageningen U&R, gemeente Wageningen en Idealis maken daartoe jaarlijks een gezamenlijke update van de prognose van vraag en aanbod van studentenhuysvesting, telkens voor vijf studiejaar. Op grond van de verwachte toename van de vraag en de verwachte ontwikkelingen in het aanbod wordt nieuwbouw ontwikkeld of vindt transformatie plaats. Een afname van de vraag is sinds begin jaren '00 niet meer voorgekomen. Studentenhuysvesting wordt door de sectorinstituten (het Waarborgfonds Sociale Woningbouw en de Autoriteit Wonen) gezien als de risicovolle tak binnen de corporatiesector; dit gezien de jaarlijks fluctuerende studentenaantallen. Door het voortdurende gesprek met de belangrijkste aanbieders, de gemeente en de universiteit over dit onderwerp, worden de ontwikkelingen nauwlettend gevolgd en kan daar waar nodig worden ingespeeld.

De definitie van evenwicht houdt in dat een buitenlandse student bij aankomst in Wageningen direct een kamer ter beschikking heeft en dat de laatste Nederlandse 1^e jaars student voor 1 mei van het betreffende studiejaar wordt gehuysvest. Daarmee accepteert Idealis leegstand van kamers in mei en juni en wordt deze leegstand gezien als bijdrage aan de instroom van de volgende generatie 1^e jaars.

Naast de kwantitatieve vraag, wordt tevens veel aandacht besteed aan de kwalitatieve vraag. De door ABF-research ontwikkelde landelijke monitor studentenhuysvesting geeft jaarlijks ook informatie over de woonwensen van studenten in Wageningen en Ede. Deze woonwensen zijn sterk gedifferentieerd; qua kamertype (gedeelte of eigen voorzieningen), grootte en huurprijs. Deze informatie wordt gebruikt bij de ontwikkeling van de nieuwbouw en afgezet tegen het reeds beschikbare aanbod in de wooncomplexen. Recent zijn ook onderzoeken gestart naar de woonwensen van PhD-ers. Er blijken grote verschillen in inkomen en daarmee ook naar de huysvestingsvraag. De vraag naar relatief kleine, goedkope PhD-appartementen is groot en daarmee ook naar woonruimte waar voorzieningen worden gedeeld met enkele andere PhD-ers. Sinds enige tijd is het voor PhD-ers ook mogelijk om in de studentencomplexen te wonen. Er ligt een ambitie om ook voor deze groep extra huysvesting te realiseren.

De vraag naar studentenhuysvesting groeit harder dan voorzien in de laatste versie van de prognose vraag en aanbod studentenhuysvesting. Dit zien we ook in de praktijk. In het studiejaar 2016/2017 groeide het aantal eerstejaars BSc-ers bij Wageningen U&R met 9%, wederom een sterkere stijging dan geprognoseerd. Met ook een onverwachte groei in het aantal buitenlandse studenten, maakt dat er sneller dan voorzien extra huysvesting gerealiseerd moet worden. Doelstelling is om voor het nieuwe

studiejaar, september 2017, 300 extra eenheden tijdelijke huisvesting te realiseren. Ook spannen we ons in om op nog meer plekken tijdelijk grote groepen studenten te kunnen huisvesten. Daarnaast wordt op een aantal locaties, Diedenoort (175 wooneenheden), Kirpestein (128 wooneenheden) en Costerweg 65 (ca. 200 wooneenheden) nieuwbouw ontwikkeld. De verwachting is dat Diedenoort als eerste opgeleverd zal worden eind 2018 en beide anderen in 2019.

Daarnaast vindt onderzoek plaats naar de haalbaarheid en planontwikkeling voor een aantal andere locaties in Wageningen om daarnaast nog 500 verhuureenheden te realiseren voor 2021.

Prettig en betaalbaar wonen

Ons aanbod is zeer divers. Groot, klein, goedkoop, gedeeld, in het centrum of bij de campus. Er is voor ieder wat wils. In 2016 is door de invoering van een nieuw woonruimteverdeelsysteem de scheiding tussen een kamermarkt voor Nederlandse en voor internationale studenten volledig opgeheven. Het systeem is uniek in Nederland en daarbuiten; overal ter wereld worden door Universiteiten contingenten wooneenheden voor buitenlandse studenten gereserveerd bij onder meer woningcorporaties. Dit was tot voor kort ook in Wageningen het geval. Inmiddels volgt de buitenlandse student hetzelfde proces als de Nederlandse student; inschrijven, reageren op aanbod en accepteren van een aangeboden kamer. Op deze wijze kan ook de buitenlandse student kiezen waar hij of zij gaat wonen, al dan niet in een gemeubileerde kamer. Aan studenten met een woonplaats verder dan 130 kilometer van Wageningen wordt afstandsurgentie verleend om voorrang te krijgen op het aanbod, aangezien er bij aankomst een kamer beschikbaar moet zijn. Dit nieuwe systeem dient meerdere doelen; onder meer de keuzevrijheid voor alle studenten, maar ook het verminderen van de leegstandskosten voor alle partijen.

De meeste studenten hebben niet veel te besteden. Met de afschaffing van de basisbeurs is dat nog minder geworden. Idealis biedt voldoende betaalbare kamers, waarbij de maximale woonlasten voor alle kamers tot en met 18 m² niet hoger zijn dan € 350 per maand. Dat betekent dat bij een aantal kamers met gedeelde voorzieningen de huurprijs tot die grens wordt afgetopt. We streven ernaar om deze grens tijdens de looptijd van het ondernemingsplan te handhaven, voor zover dat het voldoen aan de financiële normen niet in gevaar brengt.

Naast het voor bepaalde kamers aftoppen van de huur tot € 350 wordt bij bepaalde studentencomplexen, waarvoor geen huurtoeslag mogelijk is, de huur beperkt tot ofwel 80 % of 90% van de max. redelijke huur. Ook wordt de subsidiabele huur van bepaalde woningen, appartementen en kamers verlaagd om de aanvraag van huurtoeslag mogelijk te maken.

Onze kamers en appartementen zijn goed onderhouden en voldoen aan alle veiligheidseisen. Onderhoud voeren we uit op basis van een onderhoudsbegroting. Door steeds op tijd en juist te investeren waarborgen we de kwaliteit, leefbaarheid en verhuurbaarheid van de eenheden.

Er zijn geen plannen voor de verkoop van huurwoningen. Wel zal onderzocht worden of niet DAEB-eenheden, zoals de in eigendom zijnde winkelruimten aan de Boterstraat en het café aan het Salverdaplein kunnen worden afgestoten. De opbrengst van de verkoop zal worden ingezet voor investering in nieuwbouw ten behoeve van studenten en PhD-ers.

We hechten veel waarde aan de veiligheid en leefbaarheid voor onze bewoners. Daarom werken we met beheerders in de studentencomplexen. Zij zijn verantwoordelijk voor het dagelijks beheer en vormen het eerste aanspreekpunt voor vragen en opmerkingen. Dit betreft naast praktische zaken ook aspecten als overlast, burenruzie of persoonlijke problematiek. Indien nodig kan worden opgeschaald naar de sociaal beheerder van Idealis, welke contacten heeft met gemeente, hulpverlenende instanties, politie e.d. om veiligheid en leefbaarheid voor al onze huurders op een hoog niveau te houden. Via de jaarlijkse enquête Leefbaarheid wordt het oordeel van bewoners voor alle aspecten van leefbaarheid gemeten. Als norm hanteren we dat een ruime meerderheid (70% of meer) van de huurders een 7 of hoger geeft voor de leefbaarheid. In 2015 was dat 88,7%.

Een bredere dienstverlening

Begin 2016 is voor ca. 4.200 bewoners de aansluiting op een nieuw mediapakket afgerond, waarbij zij gebruik kunnen maken van een betrouwbaar en betaalbaar internet, wifi, tv en een 24/7 helpdesk. Tevens is dit jaar de nieuwe website in gebruik genomen, waarbij het verhuurproces volledig is gedigitaliseerd. Ook internationale studenten kunnen zich vanuit het buitenland inschrijven en rechtstreeks reageren op het aanbod van Idealis en Wageningen U&R. Het huurcontract kan digitaal worden ondertekend en diverse diensten kunnen worden afgenomen zoals meubilair, een kookplaat en een linnenpakket.

Naast digitalisering blijft persoonlijk contact vanzelfsprekend mogelijk, indien gewenst. De tijden waarop we aan de balie, telefonisch en via de mail bereikbaar zijn, zijn zo veel als mogelijk aangepast aan de wensen van onze klanten.

Wij vinden een goede klantwaardering voor onze dienstverlening erg belangrijk. Zowel de nieuwe als de vertrekkende huurders ontvangen daarom binnen 6 weken na resp. inhuizing of vertrek een digitale enquête. Wij zijn pas tevreden als tenminste 80% van de huurders onze dienstverlening als goed beoordeelt. In 2015 beoordeelde 78% de dienstverlening als goed, zeer goed, of uitstekend, waar dat voor de persoonlijke service 88% was.

Actieve samenwerking

Samen komen we verder. Daarom werken we actief aan een goede relatie met onze huurders, huurdersorganisatie SFO, onderwijsinstellingen, gemeenten en collega-corporaties. We betrekken hen zoveel mogelijk actief bij ons werk. We gaan ook vaker in gesprek met onze huurders, zowel formeel als informeel, via klankbordgroepen, website-polls, enquêtes, maar ook bijv. door keukentafelgesprekken.

Begin 2013 stonden de bestuurlijke verhoudingen tussen Idealis en Wageningen U&R onder grote druk. De universiteit nam het Idealis kwalijk dat zij haar verantwoordelijkheid niet nam voor wat betreft de realisatie van (tijdelijke) eenheden voor de groeiende populatie studenten. Beherend en risicomijdend waren de termen die zij gebruikten. Ook met andere belanghebbenden was de bestuurlijke relatie koeltjes. De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in de samenwerking met de diverse partijen. Door weer verantwoordelijkheid te nemen voor de toenemende groei in de huisvesting van de studenten en diverse aanverwante zaken is het vertrouwen anno 2016 terug in Idealis; de daden zijn bij de toegezegde woorden gevoegd.

De SFO is en blijft voor ons één van de belangrijkste gesprekspartners. Wij zijn dan ook blij dat we kunnen zeggen dat de samenwerking prima verloopt.

De samenwerking met de SFO is vastgelegd in een overeenkomst die 1 x per twee jaar wordt geactualiseerd. De wijze waarop we samenwerken gaat verder dan de wettelijk vastgelegde rechten. Zo is bijv. op basis van het Activiteitenoverzicht voor elk van onze activiteiten samen met de SFO bepaald of zij daarover geïnformeerd wordt, om advies wordt gevraagd, of dat instemming nodig of gewenst is. Dit alles is vastgelegd in een gezamenlijk ontwikkelde Jaarkalender Samenwerking. Bij de ontwikkeling van een bod aan de gemeente Wageningen is er bewust voor gekozen om vanaf de start samen op te trekken.

Ook met de diverse gremia van Wageningen U&R verloopt de samenwerking inmiddels goed. In juni 2016 is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Wageningen U&R getekend. Centraal daarin staat het nieuwe model van woonruimteverdeling met maximale keuzevrijheid voor alle studenten. Idealis draagt daarbij zorg voor het tijdig huisvesten van internationale studenten. Vastgelegd is o.a. dat de 850 nieuwe internationale studenten die voor aanvang van het nieuwe studiejaar worden verwacht, tijdig worden gehuisvest. Ook de ontvangst van deze studenten wordt inmiddels weer door Idealis georganiseerd. In het tripartite overleg met Wageningen U&R en gemeente wordt jaarlijks de eerder genoemde monitor vraag en aanbod studentenhuusvesting vastgesteld, telkens voor de komende 5 jaar. Met de gemeente Wageningen verloopt de samenwerking ook naar wens, zowel bestuurlijk als ambtelijk. Ditzelfde geldt voor de gemeente Ede en ook met de corporaties Woonstede in Ede en de Woningstichting in

Wageningen wordt constructief en prettig samengewerkt. Tevens is er een goed contact met de andere (grote) aanbieders van studentenhuisvesting, DUWO en Socius.

Een gezonde en vitale organisatie

Een slagvaardige organisatie

Om onze ambities waar te kunnen maken was implementatie van de nieuwe organisatiestructuur een van de speerpunten van 2015. Het hele proces inclusief personele wijzigingen heeft veel impact gehad op de organisatie. Het tekent de collega's dat de huurders en belanghebbenden hiervan nauwelijks iets hebben gemerkt. Een knappe prestatie van alle collega's die allemaal een periode hebben moeten dealen met de onzekerheid van hun baan, zeker ook gezien de prestaties die zijn geleverd. In feite is er in een onzekere periode met minder mensen meer gerealiseerd dan ooit. Ook het ziekteverzuim is zeer laag gebleven. Veel meer dan voorheen richten we ons op onze huurders, dienstverlening en voortdurende verandering. Samenwerking, klantgerichtheid en flexibiliteit van de collega's staan hierbij centraal. De eerste studenten lopen inmiddels stage, jaarlijks willen we daartoe meer studenten uitnodigen. Zo doen studenten leerervaring op, krijgt Idealis antwoord op onderzoeksvragen en kan de frisse blik van studenten bijdragen tot vernieuwingen.

Door de grote stroom vluchtelingen is ook de taakstelling van Wageningen voor wat betreft de huisvesting van statushouders de komende jaren groter geworden. Idealis draagt bij aan deze maatschappelijke opgave door voor 1 juli 2017 50 statushouders huisvesting te bieden. Bij de selectie van te huisvesten statushouders wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de doelgroep studenten: jonge mensen tot 25 jaar, bij voorkeur alleenstaand en Engels sprekend.

Bestuur en RvC hechten veel waarde aan de goede besturing van de organisatie. De Governance Code Woningcorporaties wordt dan ook onderschreven. We voldoen aan de normen voor goed bestuur, toezicht, transparantie, externe verantwoording en financiële beheersing. Betreffende onderwerpen staan veelvuldig op de agenda en zijn vaak onderwerp van gesprek. De RvC besteedt veel aandacht aan de soft controls; door onder meer de gesprekken aan te gaan met collega's en leden van de huurdersorganisatie tijdens een borrel of met belanghebbenden tijdens formele of informele bijeenkomsten zoals bijvoorbeeld de Dies van de universiteit.

Als studentenhuisvester willen we ons zo dicht mogelijk bij de studenten en bij Wageningen U&R bevinden. Daarom zijn wij in juni 2016 verhuisd naar het gebouw Nexus op de campus van de universiteit. Ook voorziet de indeling van dit kantoor in de behoefte om binnen de organisatie nog beter met elkaar te kunnen samenwerken.

We zijn financieel gezond

Het effect van de geplande investeringen en het te voeren beleid op de financiële positie en continuïteit wordt gemonitord op basis van de ratio's die de sector-instituten (Waarborgfonds Sociale Woningbouw en Autoriteit Woningcorporaties) gebruiken bij hun jaarlijkse beoordeling. Conclusie is dat we er nu en in de toekomst financieel goed voor staan. Door structurele monitoring zorgen we ervoor dat we ook op lange termijn nog steeds diezelfde financieel gezonde en solide studentenhuisvester zijn.

Het uitgangspunt voor alle investeringen in de bestaande bouw en voor nieuwbouw geldt in principe dat deze rendabel moeten zijn. Bij investeringen blijven onze hoge eisen aan kwaliteit en veiligheid gehandhaafd. Een gezonde financiële positie vereist ook een efficiënte en kostenbewuste bedrijfsvoering. Met aanpassing van de organisatie(structuur) is een efficiëncyslag gemaakt. Gestreefd wordt naar een kostenniveau per verhuureenheid onder het gemiddelde van vergelijkbare collega's.

Realisatie van de ambities

We zijn goed op weg om de ambities zoals we die in het ondernemingsplan hebben beschreven te realiseren.

Er is veel gebeurd en gedaan. De belangrijkste resultaten:

- de oplevering van de alternatief aanwendbare complexen Rijnveste (Wageningen) en de Hoefweg in Ede (eigendom Woonstede) in 2013, en de Bellostraat, Javastraat en Nudestraat in 2015, in totaal een kleine 1.000 verhuureenheden;
- het herstel van de relaties met de belanghebbenden, in de allereerste plaats met Wageningen U&R, wat inmiddels heeft geleid tot een goede samenwerking met de diverse partijen waaronder onze huurdersorganisatie SFO;
- het met de collega's en belanghebbenden herijken van de missie en opstellen van een visie, welke als basis hebben gediend voor een nieuw ondernemingsplan 'Ruimte om te kiezen' en een nieuw strategisch voorraadbeleid;
- een nieuwe organisatiestructuur en verbeterde interne samenwerking;
- ontwikkeling en ingebruikneming van het nieuwe toewijzingssysteem;
- verhuizing van ons kantoor naar de Campus van Wageningen U&R;
- de goede klantenwaardering, die zelfs elk jaar nog wat verder verbetert;
- voorbereiding van de toekomstige uitbreiding in Wageningen met meer dan 1.000 eenheden, zonder dat de financiële gezondheid en daarmee het adequaat huisvesten van toekomstige generaties studenten in gevaar komt.

Onze plannen en uitdagingen

Diverse resultaten zijn er, maar nog niet alle ambities zijn gerealiseerd.

Op de korte en middellange termijn zijn er de nodige uitdagingen op diverse niveaus. Strategisch moet er de komende jaren veel nieuwe studentenhuisvesting worden gerealiseerd. De studentenaantallen blijven immers groeien en als grootste studentenhuisvester in de regio voelen we ons verantwoordelijk voor evenwicht in vraag en aanbod. Komend jaar staat dan ook de realisatie van ongeveer 300 tijdelijke eenheden op de agenda en planvoorbereiding/start bouw van ca. 1.000 permanente studenteneenheden op diverse locaties in Wageningen in de komende vijf jaar. Op tactisch niveau staat onder meer de herinrichting van de informatievoorziening (waaronder de ICT) op de agenda en operationeel wordt gewerkt aan de werking van de nieuwe website. Ook wordt de ingezette lijn voor wat betreft de organisatiestructuur, -cultuur en processen geoptimaliseerd.

Zowel intern als extern zijn er de nodige risico's en onzekerheden. De organisatie is klein en daarmee op onderdelen kwetsbaar. De meeste functies worden elk vervuld door 1 persoon bij wie veel specifieke kennis en kunde zit. Idealis is relatief duur, onder andere voor wat betreft de inhuur van externe deskundigen (juristen, treasury, duurzaamheid), maar ook voor wat betreft de kosten voor automatisering. Veel kosten worden immers gemaakt ongeacht het aantal verhuureenheden. Een nieuw woonruimteverdeelsysteem ontwikkelen voor een kleine of een grote corporatie is qua kosten even duur en qua inspanning even groot. Daarnaast worden vanuit nieuwe wetgeving steeds hogere eisen gesteld aan de corporatie; financieel, administratief op het gebied van governance; het is veel en complex. De onzekerheden extern bevinden zich op een viertal vlakken. In de allereerste plaats de grote afhankelijkheid van de studentenaantallen en de onvoorspelbaarheid ervan. Daarmee ontstaat het risico van een onevenwichtige vraag- en aanbodsituatie met als gevolg een tekort aan huisvesting en een grote druk op de kamermarkt dan wel overschotten met als gevolg (kosten van) leegstand. Internationalisering speelt een steeds grotere rol, hoeveel buitenlandse studenten komen naar Nederland en wat is de invloed van het online leren? In de tweede plaats brengt overheidsbeleid veelal (financiële) risico's en onzekerheden met zich mee, zoals bijvoorbeeld de invoering van het nieuwe woningwaarderingssysteem waardoor de huuropbrengsten daalden, de invoering van de verhuurdersheffing waardoor de kosten fors toenamen, de invoering van de Woningwet met een grote impact op de bedrijfsvoering en de governance en nu actueel de mogelijke afschaffing van de huurtoeslag voor studenten. Welke ontwikkelingen staan

ons nog meer te wachten? Als derde zijn de vastgoedmarkt en de concurrentie gedefinieerd als risico. De vastgoedmarkt is sinds de crisis behoorlijk in beweging.

Voor leegstaande panden wordt een nieuwe gebruiker gezocht; en de oplossing voor veel, is studentenhuisvesting. Voorheen werden de rendementen door beleggers als te laag beschouwd; inmiddels, mede dankzij de lage rente, is het een populaire investering. Er is dus concurrentie gekomen van grote partijen die er voorheen niet was.

Tot slot zijn er de financiële risico's. De financiële positie van Idealis is bijzonder goed, maar macro-economische factoren zoals rente en kostenontwikkelingen kunnen de financiële resultaten sterk beïnvloeden.

We zijn ons bewust van de risico's en onzekerheden, maar denken vooral ook in de kansen.

De verwachting is dat de studentenaantallen de komende jaren blijven groeien. Idealis heeft een stevige basis in het werkgebied. De relatie met de belanghebbenden is goed en de organisatie wordt beschouwd als de gesprekspartner als het over studentenhuisvesting gaat. De gemeente herkent en erkent het belang van de toevoeging van studenteneenheden en werkt mee in een het proces om daarvoor ook locaties te definiëren. Ook de Raad van Bestuur van de Wageningen University & Research benadrukt het belang van voldoende huisvesting. Ontwikkelaars met grondposities benaderen Idealis als eerste omwille van het feit dat het een zakelijk gedegen en betrouwbare partner is. Nieuwbouw brengt groei en vernieuwing van het vastgoedbezit en maakt dat sloop van oudere complexen in de toekomst mogelijk wordt. Internationalisering wordt groot en slimme oplossingen voor kortverblijf hebben een toekomst. Verregaande digitalisering van processen biedt mogelijkheden tot een nog efficiëntere en goedkopere dienstverlening. Samenwerking met andere corporaties behoort tot de mogelijkheden; Idealis is een interessante partner. En er zijn meer dan voldoende financiële middelen om de nu voorziene ambities te realiseren. Zo kunnen de komende jaren minstens 1.000 eenheden worden gerealiseerd zonder dat de financiële ratio's onder druk komen te staan.

De omgeving van Idealis is sterk in beweging, waarbij het voortdurend de vraag is welke kant het opgaat. Daarvan zijn we ons bewust. Om ook op de lange termijn de continuïteit van studentenhuisvesting in Wageningen en Ede te waarborgen, en daarmee in elk geval voldoende, veilige en betaalbare huisvesting te kunnen bieden, ontwikkelen we een toekomststrategie. Op basis hiervan redeneren we naar het nu; wat moeten we vandaag en morgen doen om klaar te zijn voor die toekomst? In feite is dit al een soort opmaat naar een nieuw ondernemingsplan dat in 2018 wordt opgesteld. Pentascopel zou een bijdrage kunnen leveren aan deze toekomststrategie door gedurende het proces van de visitatie in te spelen op dit vraagstuk.

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

Gebruikte afkortingen:

- PA: prestatieafspraken
- OP: Ondernemingsplan
- CiP: Corporatie in Perspectief

Tabel 1 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Huisvesting primaire doelgroep

Opgaven en daarvan afgeleide ambities	Feitelijke resultaten				Oordeel/Toelichting
WONINGTOEWIJZING EN DOORSTROMING					7,4
Beschikbaarheid woningen					7
	Aantal / % woningen	2015	2014	2013	n.v.t.
	Goedkoop	883/ 72,4%	691/ 68,1%	691/ 68,1%	
	Betaalbaar	221/ 18,1%	220/ 21,7%	225/ 22,2%	
	Duur tot HTG	56/ 4,6%	37/ 3,6%	44/ 4,32%	
	Duur > HTG	59/ 4,8%	66/ 6,5%	54/ 5,3%	
	Gegevens uit CiP over de betreffende jaren. Het betreft alleen de zelfstandige wooneenheden waar het merendeel van de woongeenheden van Idealis onzelfstandig zijn (75%).				
<p>PA2012-2015 en OP kwantitatieve beschikbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoende en tijdige beschikbaarheid woonruimte: streven elk studiejaar naar evenwicht tussen vraag en aanbod; norm is "huisvesting van de 'laatste' 1^e jaars voor 1 mei van het 1^e studiejaar" • We accepteren leegstand van kamers in mei en juni en zien deze leegstand als bijdrage aan de instroom van de eerstejaars van volgende studiejaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Afstand tot campus bepaalt urgentie: de meeste internationale studenten, maar ook een klein deel van de Nederlandse studenten. De studenten met urgentie zijn gehuisvest bij aanvang studie. Aanzienlijk deel 1^ejaars is ook al in juni t/m augustus gehuisvest • De overige Nederlandse 1^ejaars die een kamer willen, zijn geleidelijk gehuisvest in vanaf september vrijkomende kamers • Structureel overschot/leegstand april/mei (kamer die in april tenminste 14 dagen leegstaat en ook de gehele maand mei behoort tot structureel overschot in betreffende studiejaar): <ul style="list-style-type: none"> • 2015/2016: 100 kamers • 2014/2015: 200 kamers • 2013/2014: 200 kamers • 2012/2013: 150 kamers Dit zijn voor meer dan de helft inventariskamers 				7
<p>OP kwalitatieve beschikbaarheid</p> <p>Uit jaarlijks ABF-research onderzoek naar woonwensen onder ca. 2.200 studenten in Wageningen en ca. 800 in Ede blijkt dat er meer differentiatie ten aanzien van leefstijl, kamergrootte en huurprijs nodig is</p> <ul style="list-style-type: none"> • Twee verschillende leefstijlen: ca. 70% wil graag voorzieningen zoals woonkamer, keuken en douche delen met ander studenten (mits zij hun medebewoners zelf kunnen kiezen en het ca. 4 tot 6 personen betreft). Ca. 30% wil beschikken over eigen voorzieningen • Woonlasten begrenzen tot max. € 350 voor kamers van max. 18 m² • Kamer-grootte begrenzen tot max. 17 m² voor kamers met gedeelde voorzieningen 	<p>In de jaarlijkse nota Strategisch Voorraadbeleid wordt de differentiatie van gewenste woonruimte-aspecten (zoals leefstijl, huurprijs, kamergrootte, gewenst aantal medebewoners e.d.) vergeleken met het gedifferentieerde aanbod van Idealis. Door op de woonwensen afgestemde nieuwbouw worden de verschillen in de spreiding van resp. gewenst en beschikbaar aanbod verkleind.</p> <p>Zie verder onder Kwaliteit van woningen en woningbeheer onder het kopje Differentiatie naar woningsoort en uitrustingsniveau</p>				n.v.t.

<ul style="list-style-type: none"> • Afdelingsgrootte begrenzen tot max.10 bewoners 		
Passend toewijzen		7
<p>EU-regelgeving</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90% vrijkomende woningen met een kale huur onder de huurtoeslaggrens verhuren aan huishoudens met inkomen van maximaal € 35.739 (prijspeil 2016) • (Per 1 juli 2015) 95% van de huurtoeslaggerechtigde huishoudens moet woning met huurprijs onder de aftoppingsgrens toegewezen worden. Voor studenten en promovendi is geen inkomenstoets vereist: toewijzing aan deze doelgroepen is in alle gevallen als passend beschouwd 	<p>Toewijzing onder de EU-inkomsgrens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: nog niet formeel vastgesteld • 2015: 100% • 2014: 100% • 2013: 100% 	7
Tegengaan woonfraude		6
<p>PA2012-2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tegengaan woonfraude door vergelijking GBA en adresgegevens Idealis <p>Ambities studenten- en PhD-woningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toewijzing volgens het systeem waarbij beschikbare kamers worden gepubliceerd op onze internetsite, geïnteresseerde kandidaten kunnen reageren, toewijzing vindt plaats op basis van vaste regels. • Illegale verhuur bestrijden (doorverhuren) en overbewoning • Campuscontract: huurder mag tot 1 jaar na beëindiging studie kamer blijven huren. Huurders die zelf niet de huur opzeggen zouden langer gebruik van een kamer kunnen maken dan de 1 jaar na beëindiging van hun studie. <p>Overige woningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deze eenheden worden verhuurd via het regionale woonruimteverdeelsysteem. Overbewoning is bij deze vorm van huisvesting niet aan de orde, de risico's op illegale verhuur lijken eveneens verwaarloosbaar. Maar ook hier gelden de hiernaast genoemde preventieve maatregelen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vergelijking gegevensbestanden 2013, 2014 en 2015 <p>Studenten- en PhD-woningen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toewijzing volgens systeem: Tot 31 december 2015 moest kandidaat op kantoor Idealis huurcontract ondertekenen met legitimatie en bewijs van inschrijving bij één van de onderwijsinstellingen. Sinds 2016 is dit proces volledig gedigitaliseerd; kandidaat levert legitimatiebewijs en bewijs van inschrijving aan, welke worden gecontroleerd op juistheid en gelijkheid. • Genomen maatregelen tegen illegale verhuur en overbewoning: <ul style="list-style-type: none"> • signaleren door complexbeheerders (regelmatig actie ondernomen); • 2 keer per jaar afdelingscontrole door de complexbeheerder in 2013 t/m 2016; • sociale controle door afdelings-/complexgenoten (heeft tot signalen bij beheerder geleid); • vergelijken met gegevens van onderwijsinstellingen (in 2016 niet uitgevoerd) • bij voldoen aan inschrijfvoorwaarden is de onderhuurder alsnog geregistreerd en in andere gevallen werd de bewoner een ultimatum gesteld om te vertrekken • Campuscontract: door bestandsvergelijking met de verschillende onderwijsinstellingen wijzen we de bewoners erop dat de huurovereenkomst eindigt (bestandsvergelijking in 2016 niet uitgevoerd) • Aantal gevallen woonfraude per jaar: <ul style="list-style-type: none"> • 2015: 7 • 2014: 15 • 2013: 15 	6

Keuzevrijheid voor doelgroepen		8																					
<p>Per 1 januari 2016 is Idealis overgegaan naar een nieuw model van woonruimteverdeling met meer keuzevrijheid. Dit nieuwe model is door Idealis en Wageningen UR gezamenlijk uitgewerkt. De nieuwe woonruimteverdeling ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle studenten en promovendi reageren zelf via het aanbodmodel op het aanbod • De internationale student die van de universiteit een kamergarantie heeft gekregen ontvangt een urgentie (gebaseerd op het afstandscriterium). • Overal ter wereld kan de student digitaal reageren op het aanbod, een kamer accepteren en het huurcontract digitaal ondertekenen • Idealis biedt via haar website diensten en services aan waar de student om vraagt. • De ruim 600 kamers van Wageningen UR worden ook op deze manier aangeboden. • Iedere student kan op elke advertentie reageren. <p>Voor 1 januari 2016 werden kamers toegewezen aan buitenlandse studenten door Wageningen UR. Deze 1193 gemeubileerde kamers van Idealis en 620 kamers van Wageningen UR waren niet beschikbaar voor Nederlandse studenten en buitenlandse studenten mochten zich niet inschrijven voor een niet gemeubileerde kamer.</p> <p>Idealis biedt ook <u>coöptatie</u> (zittende huurders bepalen wie er op een vrijkomende kamer gaat wonen, mits wordt voldaan aan de inschrijfvoorwaarden). Ondanks grote behoefte van studenten aan coöptatie, kiest Idealis in overleg met SFO voor een evenwichtige verdeling tussen aanbod- en coöptatiemodel om iedereen een kans te geven</p>	<table border="1" data-bbox="1070 172 1832 319"> <thead> <tr> <th></th> <th>Aanbod</th> <th>Coöptatie</th> <th>Verhuring via WUR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>2221</td> <td>972</td> <td>1193</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>2294</td> <td>1504</td> <td>1193</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>2524</td> <td>1612</td> <td>1193</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>4337*</td> <td>1612</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Door het opheffen van de scheiding tussen kamers voor Nederlandse en voor internationale studenten is keuzevrijheid gerealiseerd voor alle studenten. Dit geldt ook voor de 620 eenheden van Wageningen UR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2013 t/m 2016 is aantal coöptatie verhuureenheden verhoogd door de toevoegingen van nieuwbouwprojecten. • Per 1-1-2016 meer keuzevrijheid voor de internationale student die zelf kan reageren op aanbod 		Aanbod	Coöptatie	Verhuring via WUR	2013	2221	972	1193	2014	2294	1504	1193	2015	2524	1612	1193	2016	4337*	1612	-	8	
	Aanbod	Coöptatie	Verhuring via WUR																				
2013	2221	972	1193																				
2014	2294	1504	1193																				
2015	2524	1612	1193																				
2016	4337*	1612	-																				
Wachtlijst/slaagkans		9																					
<ul style="list-style-type: none"> • Wij streven ernaar om de 'laatste' eerstejaars die een kamer zoekt te huisvesten voor 1 mei van het eerste studiejaar. • Het is onmogelijk om iedereen per 1 september een kamer aan te bieden. Veruit de meeste studenten starten hun studie begin september, maar afstuderen vindt plaats gedurende het hele jaar. Als alle kamerzoekenden op 1 september een kamer zouden hebben, betekent dat vanaf september een leegstand tot juli het jaar erop. • Van 15 juni t/m 15 juli 2016 was er een afstandsurgentie voor kamerzoekenden die buiten een straal van 130 km vanaf Wageningen UR wonen. In voorgaande jaren hadden we in juli 150 kamers beschikbaar die pasten bij de woonwensen van de Nederlandse kamerzoekenden. We zijn nagegaan hoe groot de straal moet zijn voor de kamerzoekenden die het verste weg wonen van Wageningen om op circa 150 kamerzoekenden uit te komen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Afgelopen jaren hebben we dit ruimschoots gehaald: iedereen die een kamer zoekt heeft gemiddeld in januari en februari een kamer • In de maanden maart en april huisvesten we vooral kamerzoekenden die hogere eisen stellen aan bijv. de kwaliteit en/of locatie. • Jaarlijks zijn er gemiddeld 2.500 verhuizingen op een totaal van ca. 5.300 verhuureenheden. • Nationale studenten-enquête 2016 (gemiddelden - score 1-5) <table border="1" data-bbox="1070 1173 1839 1402"> <thead> <tr> <th></th> <th>Wageningen</th> <th>Universiteiten</th> </tr> <tr> <th>Huisvesting totaal</th> <th>Universiteit</th> <th>Landelijk</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>3,89</td> <td>3,12</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>3,72</td> <td>3,14</td> </tr> <tr> <th>Beschikbaarheid woonruimte in je studiestad</th> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>3,83</td> <td>3,38</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>3,65</td> <td>3,40</td> </tr> </tbody> </table>		Wageningen	Universiteiten	Huisvesting totaal	Universiteit	Landelijk	2016	3,89	3,12	2015	3,72	3,14	Beschikbaarheid woonruimte in je studiestad			2016	3,83	3,38	2015	3,65	3,40	9
	Wageningen	Universiteiten																					
Huisvesting totaal	Universiteit	Landelijk																					
2016	3,89	3,12																					
2015	3,72	3,14																					
Beschikbaarheid woonruimte in je studiestad																							
2016	3,83	3,38																					
2015	3,65	3,40																					

	<p>Betaalbaarheid woonruimte in je studiestad</p> <table> <tr> <td>2016</td> <td>3,96</td> <td>3,08</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>3,81</td> <td>3,08</td> </tr> </table> <p>Gem. huurprijs studentenhuisvesting</p> <table> <tr> <td>2016</td> <td>332</td> <td>382</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>323</td> <td>369</td> </tr> </table>	2016	3,96	3,08	2015	3,81	3,08	2016	332	382	2015	323	369																											
2016	3,96	3,08																																						
2015	3,81	3,08																																						
2016	332	382																																						
2015	323	369																																						
Leegstand		8																																						
<ul style="list-style-type: none"> Idealis accepteert bewust een zekere leegstand in de maanden mei en juni om (de laatste) eerstejaars te huisvesten voor 1 mei van het 1^e studiejaar Voor Nederlandse studenten (t/m 2015) worden kamers zoveel mogelijk aansluitend verhuurd Voor internationale studenten zijn (t/m 2015) aparte afspraken met Wageningen UR gemaakt: Idealis hield een van te voren vastgesteld aantal kamers leeg om de instroom van september op te vangen; kosten van leegstand waren voor de eerste 2% voor Idealis; het meerdere werd betaald door de WUR Vanaf 2016 regelt Idealis de huisvesting van internationale studenten. Met Wageningen UR is hiervoor een nieuw contract afgesloten waarbij de WUR €110.000 aan kosten voor leegstand inclusief servicekosten vergoedt 	<ul style="list-style-type: none"> Nederlandse studenten t/m 2015: leegstand ongeveer 0,5% Leegstandcijfers reguliere eenheden: <table> <thead> <tr> <th></th> <th>Realisatie</th> <th>Begroting</th> <th>Realisatie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>0,70%</td> <td>€ 52.000</td> <td>€ 77.000</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>0,42%</td> <td>€ 82.000</td> <td>€ 55.000</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>0,43%</td> <td>€ 531.000</td> <td>€ 49.000</td> </tr> </tbody> </table> Kamers met inventaris t/m 2015 kosten leegstand: <table> <thead> <tr> <th></th> <th>WUR</th> <th>Idealis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>€ 155.000</td> <td>€ 64.000</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>€ 203.000</td> <td>€ 66.000</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>€ 311.000</td> <td>€ 66.000</td> </tr> </tbody> </table> Leegstand in 2016 <table> <thead> <tr> <th></th> <th>Begroting</th> <th>Realisatie</th> <th>Begroting</th> <th>Realisatie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>3,32%</td> <td>1,90%</td> <td>€ 489.000</td> <td>€ 270.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>De stijging tussen 2015 en 2016 is gevolg van het nieuwe contract dat er met Wageningen UR is afgesloten.</p>		Realisatie	Begroting	Realisatie	2013	0,70%	€ 52.000	€ 77.000	2014	0,42%	€ 82.000	€ 55.000	2015	0,43%	€ 531.000	€ 49.000		WUR	Idealis	2013	€ 155.000	€ 64.000	2014	€ 203.000	€ 66.000	2015	€ 311.000	€ 66.000		Begroting	Realisatie	Begroting	Realisatie		3,32%	1,90%	€ 489.000	€ 270.000	8
	Realisatie	Begroting	Realisatie																																					
2013	0,70%	€ 52.000	€ 77.000																																					
2014	0,42%	€ 82.000	€ 55.000																																					
2015	0,43%	€ 531.000	€ 49.000																																					
	WUR	Idealis																																						
2013	€ 155.000	€ 64.000																																						
2014	€ 203.000	€ 66.000																																						
2015	€ 311.000	€ 66.000																																						
	Begroting	Realisatie	Begroting	Realisatie																																				
	3,32%	1,90%	€ 489.000	€ 270.000																																				
Maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren		7																																						
<p>Intentieovereenkomst tussen gemeente en Idealis</p> <ul style="list-style-type: none"> Idealis huisvest tussen juni 2016 en 1 juli 2017 max. 50 statushouders voor een periode van 5 jaar. Ook de kamergewijze huisvesting van alleenstaande minderjarige vluchtelingen, onder begeleiding van GSJ Lindenhout, maakt hiervan deel uit. 	<p>Eind december 2016 zijn 25 statushouders gehuisvest in</p> <ul style="list-style-type: none"> woningen: voormalige beheerderswoningen en een aantal PhD-appartementen kamers: kamers met eigen voorzieningen (keuken, douche/toilet) in gangen/afdelingen zonder ontmoetingsruimte die door Idealis zijn aangewezen kamers: als alle bewoners van een afdeling, gang of woning een leegkomende kamer ter beschikking willen stellen aan een statushouder, gaat Idealis in principe akkoord. Dat kunnen dus ook kamers met gedeelde voorzieningen betreffen 	7																																						
BETAALBAARHEID		7,3																																						
Huurprijsbeleid		7																																						
<p>PA2012-2015 en addenda</p> <ul style="list-style-type: none"> Betaalbaarheid volgens de herijking met SFO <p>In januari 2013 t/m juni 2015 maakte het huurbeleid onderscheid tussen 'oudere'</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inflatievolgende huurprijsverhoging gehanteerd bij jaarlijkse huurverhoging Voor kamers (van max. 18 m2) is de huur afgetopt tot de vastgestelde woonlastengrens per 1 juli 2015, en 1 juli 2016. We streven ernaar om 	7																																						

<p>studentencomplexen en de vanaf 2010 gerealiseerde nieuwbouw:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ‘oudere’ studentenkamers: uniform streefhuurpercentage van 80% van de maximaal redelijke huurprijs, uitgezonderd wooneenheden waarvoor huurtoeslag mogelijk was: 100% van de max. redelijke huur • nieuwbouw: streefhuurpercentage tussen 80% en 100% van de max. redelijke huur <p>In 2015 is het huurbeleid herijkt, samen met de SFO. In de wettelijk vastgestelde woningwaardering van eenheden met gedeelde voorzieningen worden verschillende kwaliteitsaspecten niet/onvoldoende meegewogen. Het gewijzigde huurbeleid per 1 juli 2015 had dan ook voornamelijk betrekking op eenheden met gedeelde voorzieningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • kamers met gedeelde voorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> • bij nieuwbouw (en bij Droevendaal) 90% van de max. redelijke huur • bij oudere complexen 80% van max. redelijk (m.u.v. zgn. ‘aangewezen’ eenheden waarvoor huurtoeslag mogelijk is: 100%); • zelfstandige eenheden (huurtoeslag mogelijk) 100% van max. redelijk, tenzij het eenheden betreft waarvoor Idealis de huur aftopt tot € 710 <p>OP 2015 - 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uit oogpunt van betaalbaarheid zijn woonlasten van kamers van max. 18 m2 met gedeelde of eigen voorzieningen, niet meer dan € 350 (prijsspeil 1 juli 2015). • Bij bepaalde woningen (bijv. Bassecour en sommige PhD-appartementen) wordt de max. redelijke huur verlaagd om onder de sociale huurgrens te blijven en huurtoeslag mogelijk te maken • Daarnaast kan, bijv. bij de eerste verhuur van zelfstandige eenheden Bellostraat en Javastraat, aan huurders jonger dan 23 jaar een tijdelijke huurkorting worden gegeven, zodat de subsidiabele huur onder de kwaliteitskortingsgrens blijft en ook voor hen huurtoeslag mogelijk is. 	<p>deze grens ook in 2017 te ‘bevrozen’, voor zover dat mogelijk is binnen de gestelde financiële normen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gerealiseerde percentage maximaal redelijke huur is nagenoeg gelijk aan het gehanteerde beleid in verband met de hoge doorstroming (mutatiegraad ongeveer 50% in 2015; sept 2016 zit 97,71% van de wooneenheden op de streefhuur) • Nav de herijking zijn bij nieuwbouwcomplexen huren in een keer verlaagd; bij verhoging percentage maximaal redelijke huurprijs is de huurprijs bij mutatie aangepast en voor zittende huurders is de jaarlijkse huurverhoging meer dan inflatievolgend (jaarlijks beleid) geweest om eerder op max redelijk te komen. • In het huurprijsbeleid is de afgelopen jaren nadrukkelijk gekozen voor huurmatiging. In totaal brengt het gekozen huurbeleid met zich mee dat: <ul style="list-style-type: none"> • in 2016 een huurbedrag van ca. € 1.700.000 niet is doorberekend aan studenten, wat conform het woningwaarderingstelsel wel aan huur in rekening had mogen worden gebracht; • in 2015 was dit niet doorberekende bedrag: € 1.978.000; • in 2014 was dit niet doorberekende bedrag: € 2.745.000; • in 2013 werd een dergelijke berekening nog niet gemaakt. 	
<p>Kernvoorraad(beleid)</p>		<p>7</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Vrijwel al onze verhuureenheden betreft huurwoningen en kamers met een huurprijs onder de liberalisatiegrens. • Idealis wil het aantal appartementen boven de liberalisatiegrens verder terugbrengen door het verlagen van de huurprijs (aftoppen), of door het omzetten van zelfstandige woonruimte naar kamergewijze verhuur. Het aantal is afhankelijk van in 2017 te maken beleidskeuzes en feitelijke mutaties. 	<p>Het aantal niet-DAEB-eenheden met huurprijs boven de liberalisatiegrens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 1,3% (nog niet exact bekend) • 2015: 1,2% • 2014: 1,5% • 2013: 1,2% 	<p>7</p>
<p>Overige woonlasten</p>		<p>7</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servicekosten: jaarlijks bespreken begroting en kosten voor komend jaar en de afrekening van het afgelopen jaar per complex met de SFO. • Vanwege de hoge mutatiegraad streeft Idealis ernaar dat bij de afrekening jaarlijks een klein bedrag aan de huurders moet worden terugbetaald. • Binnen de servicekosten is het bedrag voor gas, water en elektra het hoogst. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mede in nauwe samenspraak met de SFO levert het begroten en afrekenen van de servicekosten bij Idealis nauwelijks vragen op • De afgelopen jaren zijn geen huurders naar de huurcommissie gestapt met klachten over de servicekosten • Idealis rekent voor alle studenten de servicekosten apart af. Anders 	<p>7</p>

<p>Daarom streeft Idealis voortdurend naar energiebesparende toepassingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op vervangingsmomenten van de klimaatinstallaties onderzoeken we welke duurzame alternatieven er beschikbaar zijn en maken we de afweging of dit financieel kan worden ingepast door zelf hiervoor meer budget beschikbaar te stellen, of door de meerkosten deels door te rekenen in de servicekosten, ter compensatie van de te verwachten besparing op de energierekening voor de huurder, op voorwaarde dat de totale woonlasten niet stijgen • Zoveel mogelijk door Idealis collectief inkopen bijv. van vloerbedekking en witgoed 	<p>dan de meeste studentenhuysvesters, hanteert Idealis geen shortstay contracten voor internationale studenten waarin all-in huur wordt gehanteerd</p> <ul style="list-style-type: none"> • De jaarlijkse afrekening wordt doorgaans begin juli uitbetaald • Uitgevoerde besparende energiemaatregelen: collectieve vervanging van algemene verlichting door led-verlichting met en zonder bewegingsmelder, toepassen van energiezuinige ventilatieboxen en cv-ketels, vervanging sanitair door waterbesparende kranen, waterclosets en douche-garnituur, vervanging van de frequentieregelingen van de liften (Dijkgraaf), vervanging van waterbesparende toiletreservoirs (Pedelgebouw) • Vervanging klimaatinstallaties: bijv eind 2015 380 PV-panelen op het dak Binnenveld geïnstalleerd met energiebesparing van ruim 95.000 kWh per jaar • Voor internet/tv is in 2015 een collectief contract met Ziggo afgesloten 	
<p>Aanpak huurachterstanden</p>		8
<ul style="list-style-type: none"> • Om te voorkomen dat een student steeds dieper in de schulden raakt wordt strak gestuurd op huurdebiteuren. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rond de 20^e van de maand wordt de prolongatie gedraaid, waarna de eerste herinneringen rond de 6^e van de maand de deur uitgaan met een betaaltermijn van 7 dagen. De 15^e van de maand gaat een tweede herinnering de deur uit met een betaaltermijn van 5 dagen. Wanneer dit niets oplevert wordt persoonlijk contact opgenomen met de huurder/ouders/contactpersoon van WUR of gemeente Wageningen. Mocht dit niets opleveren dan wordt er een brief of e-mail gestuurd met een uiterlijke betaaldatum plus incassokosten. De brief kan eventueel door de beheerder worden overhandigd. Wanneer ook dit niets oplevert vindt er een overdracht plaats richting deurwaarder. Dit kan uiteindelijk leiden tot een gang naar de rechter met een verzoek tot ontruiming. Door de jaren heen strak deze werkwijze te volgen is het saldo openstaande debiteuren per balansdatum laag en is het bedrag dat de afgelopen jaren op debiteuren is afgeschreven beperkt. • Debiteurensaldo per einde jaar: <ul style="list-style-type: none"> • 2013 € 64.000 • 2014 € 70.000 • 2015 € 77.000 • 2016 € 65.000 (stand per eind november) • De huurachterstanden van zittende huurders in percentage maandelijkse huur <ul style="list-style-type: none"> • 2013 0,11 • 2014 0,12 • 2015 0,12 • 2016 cijfers zijn nog niet bekend 	8

- Bij het terugbetalen van de afrekening servicekosten wordt ieder jaar geld overgehouden, omdat veelal buitenlandse studenten vertrokken zijn zonder een bankrekeningnummer achter te laten. Uiteraard doet Idealis zijn best zoveel mogelijk bankrekeningnummers te achterhalen. Wanneer we deze bedragen corrigeren voor de huurachterstanden komt het volgende beeld naar voren:

	afboeking deb.	saldo servicekosten	netto afboeking
• 2013	-/- 2.000	+/+16.000	+/+14.000
• 2014	-/-13.000	+/+ 2.000	-/- 11.000
• 2015	-/- 8.000	+/+ 12.000	+/+ 4.000
• 2016	cijfers zijn nog niet bekend		

	Ontruimingen	Deurwaarderszaken
• 2013	3	12
• 2014	3	5
• 2015	1	1
• 2016	0	1

Tabel 2 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Huisvesting bijzondere doelgroepen

<i>Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Oordeel/Toelichting</i>
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften		N.v.t.
Niet van toepassing voor Idealis.		
Bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking		7
PA2012-2015 <ul style="list-style-type: none"> • Per situatie/nieuwbouw bekijken of huisvesting specifieke doelgroep mogelijk is • In elk nieuwbouwproject een volledig rolstoelgeschikte eenheid indien technisch mogelijk • Specifiek groepen zijn: studenten/PhDers met een fysieke beperking, studenten die extra begeleiding nodig hebben 	<ul style="list-style-type: none"> • Idealis, heeft verspreid over het bezit, enkele aangepaste woningen (Marijkeweg, nieuwbouw Rijnveste) • Bij nieuwbouw wordt telkens een woning zodanig bouwkundig aangepast dat later eenvoudig specifieke aanpassingen mogelijk zijn overeenkomstig de behoefte van een individuele mindervalide • Is er geen kandidaat voor een aangepaste woning beschikbaar, dan wordt die verhuurd aan een valide persoon met een clause in het contract dat de woning opgezegd wordt als zich in de toekomst een kandidaat meldt en Idealis in dat geval in goed overleg voor vervangende woonruimte zal zorgen 	
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan woning stellen		7
<ul style="list-style-type: none"> • Faciliteren organisaties die een extra begeleiding verzorgen door het bieden van speciale huisvestingsvormen 	<ul style="list-style-type: none"> • In studentcomplex Ben van Londenstraat twee woningen met 10 studentenkamers verhuurd aan de stichting Stumass voor individuele begeleiding in beschermde woonvorm van studenten met Autisme Spectrum Stoornis. 	7
	<ul style="list-style-type: none"> • 2 woningen voor kamergewijze huisvesting van alleenstaande minderjarige vluchtelingen, onder begeleiding van GSJ Lindenhout 	7

Tabel 3 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Kwaliteit woningen en woningbeheer

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/Toelichting																					
Prijs/kwaliteitsverhouding		7																					
<p>OP2015 – 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> Tenminste 70% van de huurders beoordeelt de prijs/kwaliteitsverhouding als 'goed' (of hoger) 2013 en 2014 was de norm: 'redelijk/matig' met een score van tenminste +30 	<ul style="list-style-type: none"> Nieuwe en vertrekkende huurders ontvangen binnen ca. 4 tot 6 weken na contracttekening, resp. huuropzegging, een Feeddex-enquête. De scores vallen binnen een range van +100 tot -100. Klantenwaardering Prijs/kwaliteitsverhouding <ul style="list-style-type: none"> 2016: 69% (40% 'goed', 22% 'zeer goed', 7% 'uitstekend'), score +33 2015: 66% (40% 'goed', 19% 'zeer goed', 7% 'uitstekend'), score +30 2014: 61% (38% 'goed', 18% 'zeer goed', 5% 'uitstekend'), score +25 2013: 63% (43% 'goed', 15% 'zeer goed', 5% 'uitstekend'), score +27 Op een schaal van 200 punten ligt de realisatie tussen 96% en 102% Prijs/kwaliteit wordt door internationale huurders opvallend lager gewaardeerd dan door Nederlanders. Door de andere manier van toewijzen in 2016 zijn de verschillen veel kleiner te worden (Q4 2016: +41). In de afgelopen 4 jaar is nog niet volledig voldaan aan de in het Ondernemingsplan 2015 – 2018 vastgestelde ambitie. Voor 2016 komen we op het randje van realisatie (69%) 	7																					
	<p>Gegevens CiP over 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> Woningbezit verdeeld qua leeftijd: 73% vóór en 27% na 1990. Daeb woningen hebben een lager gemiddeld puntenaantal (84 tov andere studentenhuisvesters ± 95) Gemiddelde puntprijs Daeb woningen lager dan andere studentenhuisvesters: 4,5 tov 6,4 Gemiddelde huurprijs (tov andere studentenhuisvesters) in 2015: 325 (408) 	Tov andere studentenhuisvesters rel minder WWS-punten, lagere puntprijs en lagere gemiddelde huurprijs																					
Conditie en onderhoudstoestand		7																					
<ul style="list-style-type: none"> Jaarlijkse inspectie onderhoudstoestand alle complexen door externe partij conform NEN 2767. Aan de hand van deze norm waarborgen we de kwaliteit van het vastgoed van Idealis. 	<ul style="list-style-type: none"> Jaarlijkse conditiemeting: scores Idealis <ul style="list-style-type: none"> 2016: 1.67 2015: 1.77 2014: 1.86 2013: geen conditiemeting uitgevoerd <table border="1"> <thead> <tr> <th>Conditie score</th> <th>Omschrijving</th> <th>Toelichting</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Uitstekende conditie</td> <td>Incidenteel geringe gebreken</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Goede conditie</td> <td>Incidenteel beginnende veroudering</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Redelijke conditie</td> <td>Plaatselijk zichtbare veroudering Functieervulling van bouw- en installatie- delen niet in gevaar</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Matige conditie</td> <td>Functieervulling van bouw- en installatiedelen incidenteel in gevaar</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Slechte conditie</td> <td>De veroudering is onomkeerbaar</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Zeer slechte conditie</td> <td>Technisch rijp voor sloop</td> </tr> </tbody> </table>	Conditie score	Omschrijving	Toelichting	1	Uitstekende conditie	Incidenteel geringe gebreken	2	Goede conditie	Incidenteel beginnende veroudering	3	Redelijke conditie	Plaatselijk zichtbare veroudering Functieervulling van bouw- en installatie- delen niet in gevaar	4	Matige conditie	Functieervulling van bouw- en installatiedelen incidenteel in gevaar	5	Slechte conditie	De veroudering is onomkeerbaar	6	Zeer slechte conditie	Technisch rijp voor sloop	7 want geen norm
Conditie score	Omschrijving	Toelichting																					
1	Uitstekende conditie	Incidenteel geringe gebreken																					
2	Goede conditie	Incidenteel beginnende veroudering																					
3	Redelijke conditie	Plaatselijk zichtbare veroudering Functieervulling van bouw- en installatie- delen niet in gevaar																					
4	Matige conditie	Functieervulling van bouw- en installatiedelen incidenteel in gevaar																					
5	Slechte conditie	De veroudering is onomkeerbaar																					
6	Zeer slechte conditie	Technisch rijp voor sloop																					

<ul style="list-style-type: none"> • Toetsen kwaliteit door onze huurders de onderhoudsstaat van het complex/gebouw te laten beoordelen dmv Feeddex en leefbaarheidsenquête. <ul style="list-style-type: none"> • Norm Feeddex op Product en Onderhoudsstaat: tenminste +40 • Bij Enquête Leefbaarheid: elk aspect gemiddeld minimaal 6.5 • De bovengenoemde zaken vormen de basis voor de meerjarenraming 	<ul style="list-style-type: none"> • Feeddex klantenwaardering voor 'De onderhoudsstaat van het complex/gebouw' <ul style="list-style-type: none"> • 2016: score: +42 • 2015: score: +42 • 2014: score: +42 • 2013: score: +41 • Klantenwaardering in Enquête Leefbaarheid <ul style="list-style-type: none"> • Hoe vind je de algemene staat van onderhoud van het complex? (buiten de afdeling/woning) <ul style="list-style-type: none"> • 2016: Analyse 2016 (nov.) moet nog plaatsvinden • 2015: 7,59 • 2014: 7,49 • 2013: 7,44 • Hoe vind je de algemene staat van onderhoud binnen de afdeling/woning? <ul style="list-style-type: none"> • 2016: Analyse 2016 (nov) moet nog plaatsvinden. • 2015: 7,10 • 2014: 6,99 • 2013: 6,91 • De onderhoudstoestand geeft aan de hand van objectieve criteria en getoetst door een onafhankelijke partij een goede tot uitstekende conditie aan. We zien ook dat de conditie is verbeterd de afgelopen periode. Dit is ook terug te zien in de klantenwaardering. Naast dat er ruim aan de gestelde normen voldaan wordt, is ook sprake van een betere waardering t.o.v. 2013 	8 (gem +5,33%)
<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks verzamelen input op het gebied van leefbaarheid op de complexen op basis van input van o.a. beheerders, complexverantwoordelijken, bewoners-vertegenwoordigers en de resultaten van de enquête Leefbaarheid onder bewoners; daarna bepalen welk onderhoud past binnen de kaders van de onderhoudsbegroting • Jaarlijks bepalen in hoeverre toekomstig onderhoud noodzakelijk geacht wordt aan de gebouwen of onderdelen daarvan op basis van nieuwe inzichten, input wonen, wijzingen onderhoudscycli, gewijzigde prioriteiten, eventuele overheidsmaatregelen c.q. eisen, vervallen onderhoudsposten, te verwachten subsidies • Belangrijkste criteria (in volgorde) om woonbestand op goed peil te houden zijn veiligheid, wet- en regelgeving, exploitatietermijn, verhuurbaarheid, technische onderhoudsstatus, esthetische onderhoudsstatus • Begroting (voor onderhoud (en verbetering) van woningbestand) <ul style="list-style-type: none"> • 2016: € 4.375.037 • 2015: € 3.885.000 • 2014: € 4.829.000 • 2013: € 2.598.000 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijkse onderhoudsbegroting opgesteld volgens de geldende criteria • Resultaten (besteed voor onderhoud (en verbetering) woningbestand) <ul style="list-style-type: none"> • 2016: cijfers moeten nog verwerkt worden • 2015: € 2.992.000 • 2014: € 4.162.000 • 2013: € 2.356.000 	6

<ul style="list-style-type: none"> • Ongediertebestrijding: sinds 2014 preventieve maatregelen inzetten op alle complexen om overlast van ongedierte tegen te gaan, huurders een schone kamer aan te bieden en een uitbraak te voorkomen met hoge kosten voor bestrijding 	<ul style="list-style-type: none"> • Preventieve ongediertebestrijding uitgevoerd 																			
Differentiatie aanbod naar woningsoort & uitrustingsniveau		8																		
<ul style="list-style-type: none"> • PA2012-2015 • Uitgangspunt is differentiatie en flexibiliteit bij nieuwbouw • Analyse van bestaande voorraad en actuele woonwensen leidt tot een beeld van de gewenste kwalitatieve voorraad studentenhuisvesting op basis van de jaarlijkse resultaten van de woonwensen-enquête die deel uitmaakt de landelijke ABF-monitor studentenhuisvesting. Gekeken wordt naar kamertype, kamergrootte, woonlasten en afdelingsgrootte (gewenst aantal medebewoners). • Streven naar verdere aanboddifferentiatie die zoveel mogelijk recht doet aan de gedifferentieerde vraag: aanvullende nieuwbouw moet bijdragen aan gewenste verdeling naar kamertype (op lange termijn ca. 70% van de kamers met gedeelde voorzieningen en ca. 30% met eigen voorzieningen); vooral binnen nieuwbouw te realiseren en bij nieuwbouw ook een mix van kamertypes gewenst • Begrenzing bandbreedte differentiatie, als dit voor de lange termijn wenselijk of noodzakelijk is. Bijv woonlasten (een maximale begrenzing tot € 350 voor 95% van onze studenteneenheden), kamergrootte (maximaal 17 m2 voor kamers met gedeelde voorzieningen) en voor afdelingsgrootte (bij voorkeur 4 tot 6 bewoners) 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse vindt jaarlijks plaats tijdens bijstelling strategisch voorraadbeleid • Verschuiving in de verdeling naar kamertype richting 70% kamers met gedeelde voorzieningen en 30% zelfstandige eenheden gaat geleidelijk. • Bij nieuwbouw zijn eengezinswoningen en appartementen gerealiseerd waar de voorzieningen met het gewenste aantal van 4 tot 6 medebewoners worden gedeeld • Daarnaast is binnen elk nieuwbouwcomplex bewust gekozen voor een differentiatie in de grootte van de kamers en daarmee ook in de woonlasten • Feitelijke ontwikkeling van de verdeling naar kamertype voor de studentenhuysvesting in Wageningen weergegeven. <ul style="list-style-type: none"> • Bestaand bezit Idealis t/m 2012: <table border="0" data-bbox="1093 635 1697 715"> <tr> <td>3.219 kamers met gedeelde voorzieningen</td> <td style="text-align: right;">82,8%</td> </tr> <tr> <td>671 kamers met eigen voorzieningen</td> <td style="text-align: right;">17,2%</td> </tr> <tr> <td>3.890 kamers totaal</td> <td></td> </tr> </table> • Nieuwbouw Idealis 2013 t/m 2016: <table border="0" data-bbox="1093 746 1697 826"> <tr> <td>407 kamers met gedeelde voorzieningen</td> <td style="text-align: right;">60,4%</td> </tr> <tr> <td>267 kamers met eigen voorzieningen</td> <td style="text-align: right;">39,6%</td> </tr> <tr> <td>674 kamers totaal</td> <td></td> </tr> </table> • Totaal bezit Idealis t/m 2016: <table border="0" data-bbox="1093 858 1697 938"> <tr> <td>3.626 kamers met gedeelde voorzieningen</td> <td style="text-align: right;">79,4%</td> </tr> <tr> <td>938 kamers met eigen voorzieningen</td> <td style="text-align: right;">20,6%</td> </tr> <tr> <td>4.564 kamers totaal</td> <td></td> </tr> </table> 	3.219 kamers met gedeelde voorzieningen	82,8%	671 kamers met eigen voorzieningen	17,2%	3.890 kamers totaal		407 kamers met gedeelde voorzieningen	60,4%	267 kamers met eigen voorzieningen	39,6%	674 kamers totaal		3.626 kamers met gedeelde voorzieningen	79,4%	938 kamers met eigen voorzieningen	20,6%	4.564 kamers totaal		9
3.219 kamers met gedeelde voorzieningen	82,8%																			
671 kamers met eigen voorzieningen	17,2%																			
3.890 kamers totaal																				
407 kamers met gedeelde voorzieningen	60,4%																			
267 kamers met eigen voorzieningen	39,6%																			
674 kamers totaal																				
3.626 kamers met gedeelde voorzieningen	79,4%																			
938 kamers met eigen voorzieningen	20,6%																			
4.564 kamers totaal																				
<ul style="list-style-type: none"> • Structureel meten klantenwaardering voor Product via Feeddex-enquête. • Norm voor Product: tenminste +40 punten (op een schaal van -100 tot +100) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe en vertrekkende huurders ontvangen binnen circa 4 tot 6 weken na contracttekening, resp. huuropzegging, een enquête; hieronder vallen 11 elementen, zoals bijv. onderhoudsstaat van het complex, kwaliteit van keuken/douche e.d., veiligheid van het complex, sfeer afdeling/woning, e.d. • Feeddex-score voor Product <ul style="list-style-type: none"> • 2016: +45 • 2015: +46 • 2014: +44 • 2013: +44 	7																		

<p>Kwaliteit dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> • OP2015 – 2018: tenminste 80% van de huurders beoordelen Dienstverlening en Persoonlijke service als 'goed' (of hoger) in Feeddex-enquête • 2013/2014: een waardering van 'goed' met een score van tenminste +40 voor Dienstverlening en Persoonlijke service in de Feeddex-enquête <p>Onder Dienstverlening vallen 12 elementen zoals telefonische bereikbaarheid, openingstijden kantoor, bereikbaarheid beheerder, informatie via website</p> <p>Onder Persoonlijke service vallen 9 elementen zoals deskundigheid/informatieverstrekking baliemedewerker resp. beheerder, vriendelijkheid en beleefdheid baliemedewerker resp. beheerder, afhandeling klachten overlast, afhandeling reparatieverzoeken</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Feeddex-score voor Dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 79% (46% 'goed', 25% 'zeer goed', 8% 'uitstekend'), score +40 • 2015: 78% (46% 'goed', 25% 'zeer goed', 7% 'uitstekend'), score +41 • 2014: 79% (47% 'goed', 25% 'zeer goed', 7% 'uitstekend'), score +42 • 2013: 79% (49% 'goed', 23% 'zeer goed', 7% 'uitstekend'), score +41 • Feeddex-score voor Persoonlijke service <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 88% (43% 'goed', 33% 'zeer goed', 12% 'uitstekend'), score +52 • 2015: 88% (45% 'goed', 32% 'zeer goed', 11% 'uitstekend'), score +52 • 2014: 89% (45% 'goed', 33% 'zeer goed', 11% 'uitstekend'), score +52 • 2013: 87% (48% 'goed', 29% 'zeer goed', 10% 'uitstekend'), score +49 • Geschillen voorgelegd aan Geschillencommissie <ul style="list-style-type: none"> • 2013 1 geschil • 2014 t/m 2016 geen enkel geschil 	<p>7,5</p> <p>7</p> <p>8</p>
<p>Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels</p>		<p>8</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Idealis conformeert zich aan het Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving (juni 2012) en de hieraan gekoppelde deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lente-akkoord Energiezuinige Nieuwbouw: corporatie-woningen in 2021 gemiddeld een energielabel B bezitten 	<ul style="list-style-type: none"> • 2016: energie index van 1,38 gelijk aan Label B • 2015: energie index van 1,38 gelijk aan Label B (gecorrigeerd met labeling nieuwbouw) • 2014: energie index van 1,44 gelijk aan Label C • 2013: van 1,75 naar een energie-index van 1,44 gelijk aan Label C 	<p>8</p>
<p>Beleid en uitvoering duurzaamheid</p>		<p>8</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Idealis is een milieubewuste woningcorporatie. Milieubewust bouwen en beheren is dan ook een belangrijke doelstelling. <p>PA2012-2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiting bij ambitie gemeente 'Wageningen klimaatneutraal in 2030' • Idealis zet zich krachtig in op het realiseren van zoveel mogelijk energiebesparing, zowel door technische maatregelen als door voorlichting om het gedrag van huurders te beïnvloeden. Ook wordt ingezet op toepassing van duurzame energie. We vinden het daarbij echter ook belangrijk om de investeringskosten zo laag mogelijk te houden, in verband met het beheersen van het huurprijsniveau. Daarnaast is Idealis van mening dat het denken in termen als investering en lange termijn resultaat meer oplevert dan alleen kijken naar korte termijn uitgaven. Een integrale aanpak is dus essentieel • Bevorderen afvalscheiding <ul style="list-style-type: none"> • OP2015-2018: 10% van onze energie duurzaam opwekken • Ook in onze dienstverlening speelt duurzaamheid een belangrijke rol. Zo beperken we het papierverbruik door onze dienstverlening en communicatie met onze huurders zo veel mogelijk digitaal te laten verlopen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sinds 2013 heeft Idealis het certificaat Klimaatneutraal Gegarandeerd • Nieuwbouw <ul style="list-style-type: none"> • installatie niet gebruikersafhankelijk zodat totale gebruik zo laag mogelijk is • duurzame materialen toegepast met minimum aan onderhoud • voorbeelden: <ul style="list-style-type: none"> • realiseren hogere isolatiewaarden t.o.v. de norm bij Rijnveste, Bellostraat en Javastraat • zonnecollectoren op de Rijnveste • eerste nieuwe windmolen van Wageningen op Rijnveste • zonnepanelen op Bellostraat • waterbesparende douches, douche WTW, en maatregelen voor beperkt watergebruik in alle projecten • led verlichting in alle projecten • Bestaande voorraad <ul style="list-style-type: none"> • Droevendaal: oude zonneboilersystemen, voor opwekking warmtapwater en ruimteverwarming, vernieuwd. Met twee proefopstellingen werkelijk rendement onderzocht en beste systeem gekozen. Daarnaast zijn op het algemene woongebouw PV-zonnepanelen aangebracht om elektriciteitsverbruik van de server- 	<p>8</p>

	<p>opstelling te compenseren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnenveld: 380 PV-zonnepanelen geplaatst met een totaalvermogen van ruim 100 kW piek en verwachte jaaropbrengst circa 88.000 kWh. De opbrengst komt ten goede aan de bewoners van het betreffende complex. De zonnepanelen op Binnenveld zijn goed voor circa 26% van de ambitie uit het ondernemingsplan • Nagenoeg alle complexen: conventionele armaturen vervangen door LED-verlichtingsarmaturen. Tweeledige duurzaamheidsbesparing: gedurende 10 jaar geen vervanging van lampen en lagere energiekosten • T.o.v. 2009 zijn er gemiddeld per verhuureenheid besparingen gerealiseerd op: <ul style="list-style-type: none"> • elektra 22,41% • gas 2,89% • water 33,23% • Bevorderen afvalscheiding: wordt gestimuleerd en vindt plaats bij alle grote complexen in aparte containers 	
--	--	--

Tabel 4 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties (Des)investeringen in vastgoed

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/Toelichting
Nieuwbouw		8
<p>PA2012-2015 en addenda 2013 en 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • 440 eenheden realiseren (Kortenoord (95) en Rijnveste (345)) • 400 tijdelijke eenheden • ongeveer 400 eenheden realiseren op centrumlocaties o.a. Nobelweg en Lawickse Hof (2013-2015) • 27 eenheden Nudestraat in 2016 <p>OP2015-2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiden met 1.000 wooneenheden. Uitgangspunt daarbij is gevarieerd en flexibel bouwen en spreiding van het bezit over Wageningen • Nieuwbouw draagt bij aan een grotere differentiatie en flexibiliteit van woningvoorraad: nu kamergewijze bewoning door studenten mogelijk, op lange termijn ook verhuur of verkoop van de totale zelfstandige woning aan andere doelgroepen mogelijk <p>Monitor 2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanaf studiejaar 2017/18 en m.n. in 2019/20 sterk oplopende tekorten door toename van het aantal studenten en vervallen honderden tijdelijke eenheden: verlenging van tijdelijke eenheden en toevoeging van voldoende permanente eenheden gewenst. Eveneens nieuwe locaties en onderzoek naar haalbaarheid daarvan, voortzetten <p>Quickscan Strategisch voorraadbeleid 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> • In studiejaar 2017/18 al een tekort verwacht van ca. 300 eenheden doordat instroom aantal BSc-ers in studiejaar 2016/17 aanzienlijk hoger is dan eerder verwacht en er bovendien in het studiejaar 2017/18 geen oplevering van nieuwbouw plaatsvindt. Plan voor ca. 300 tijdelijke eenheden, die zowel een relatief korte planprocedure als bouwtraject kennen, om het aanbod van studenteneenheden al in 2017/18 te vergroten. Inmiddels vindt daarover overleg plaats met de gemeente Wageningen. 	<p>Gerealiseerde nieuwbouw</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2012 Kortenoord (Ben van Londenstraat), 95 vhe's • 2013 Rijnveste, 345 vhe's • 2015 Bellostraat, 149 vhe's • 2015 Javastraat 162 vhe's • 2015 Nudestraat 27 vhe's • Over de 400 tijdelijke eenheden is 2015 geconstateerd dat die niet zijn gerealiseerd ivm bijgestelde studentenprognoses en het verlengen van de tijdelijke huisvesting Haarweg voor 5 jaar (PA addendum 2015) • 400 eenheden op centrumlocaties: Bellostraat (Nobelweg) en Javastraat (Lawickse Hof) in totaal 311 vhe's <p>'Harde' plannen (plannen met vastgesteld bestemmingsplan of overeenstemming op hoofdlijnen bij gemeente, investeerder en exploitant):</p> <ul style="list-style-type: none"> • tijdelijke eenheden nav SVB 2016: 300 vhe Kortenoord (oplevering Q4 2017) • Diedenoort 175 vhe's, waarvan 48 zelfstandig (oplevering Q4 2018) • Kirpestein 128 vhe's, waarvan 44 zelfstandig (oplevering Q4 2018) • Costerweg 65 200 vhe's, waarvan 50 zelfstandig (oplevering Q4 2019) <p>'Zachte' plannen Idealis (onderzoek haalbaarheid en planontwikkeling, ingerekende investering):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postkantoor 90 vhe's, planning realisatie 2018/2019 • Costerweg 5 200 vhe's, planning realisatie 2020/21 (1^e fase) • Duivendaal 200 vhe's, planning realisatie 2020/21 • Bornsesteeg 400 vhe's, planning 2022/23 en 2023/24 (1^e en 2^e fase) <p>Naast de hierboven ingerekende investeringen is er ontwikkelpotentie op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costerweg 5 200 vhe's (2^e fase) • Bornsesteeg 200 vhe's (3^e fase) <p>Door derden gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2013 Hoefweg, 260 vhe's (verhuur Idealis, eigendom Woonstede) • 2013 Tijdelijke eenheden in voormalig bestuursgebouw WUR 179 eenheden (Socius) • 2015 Tijdelijke eenheden Computechnion 95 eenheden (Socius) • 2016 Campus Plaza (DUWO) 440 eenheden <p>Flexibel bouwen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er wordt vrijwel altijd flexibel gebouwd (woningen kamergewijs te verhuren en 	8

	<p>zelfstandige woonruimten)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toename percentage flexibele voorraad: in 2013 19,7% en eind 2016 25,5% <p><i>Samenvattend</i> In 2013 t/m 2016 is de prognose van vraag & aanbod gemonitord, zijn er door Idealis 683 vhe's toegevoegd (943 inclusief eenheden Woonstede; en in totaal 1657 inclusief eenheden andere partijen toegevoegd) en zijn er voor ca. 1.500 eenheden plannen in voorbereiding, ontwikkeling of onderzoek</p>	
Sloop, samenvoeging		N.v.t.
Niet van toepassing	In de jaren 2013 t/m 2016 heeft Idealis geen complexen gesloopt of samengevoegd	
Verbetering bestaand woningbezit: (renovatie/groot onderhoud)		7
<p>PA2012-2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen herstructurering gepland behalve Walstraat in 2014 • Verbeteringen bestaand woningbezit volgens meerjarenraming, gebaseerd op uitgangspunten Strategisch Voorraadbeheer met als doel om de kwaliteit van woonbestand op een goed peil te houden met inachtneming van de aangegeven exploitatietijden • Jaarlijks bepalen in hoeverre verbeteringen worden uitgevoerd op basis van input wonen, toevoegingen, gewijzigde prioriteiten, overheidsmaatregelen, te verwachten subsidies, nieuwe inzichten en verhuurbaarheid • Alle onderhoudsprojecten uitvoeren in bewoonde staat vanwege de toenemende vraag naar studentenhuisvesting. We stellen strenge eisen aan de manier waarop het onderhoud wordt uitgevoerd (Bij werken na 8:00 uur in algemene ruimtes en na 9:00 uur in kamers; geen werkzaamheden met geluidsoverlast studie- en tentamenweken) 	<ul style="list-style-type: none"> • Walstraat opgeplust voor 10 jaar 2014 • Aantal voorbeelden van onderhoud in bewoonde staat: <ul style="list-style-type: none"> • Vervanging vloerbedekking in gangen en keukens Haarweg • Vervanging keukenblokken en sanitair in het Pedelgebouw • Binnenschilderwerk en vervanging vloerbedekking Droevendaalsesteeg • Renovatie toiletruimten Asserpark 	7
Maatschappelijk vastgoed		N.v.t.
Niet van toepassing: in de jaren 2013 t/m 2016 heeft Idealis geen maatschappelijk vastgoed in eigendom gehad		
Verkoop		N.v.t.
<p>Pa2012-2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plannen voor verkoop afstemmen met gemeente • Idealis wil met aanvullende nieuwbouw voldoen aan de toenemende vraag naar studentenhuisvesting en niet verkopen (ook in PA2017-2021afgesproken) • Verkoop van niet-DAEB-eenheden, zoals winkels en een kroegruimte met enkele studentenkamers daarboven, zullen de komende jaren wel worden afgestoten (ook in PA2017-2021afgesproken) 	In de afgelopen jaren 2013 t/m 2016 heeft Idealis geen verhuureenheden verkocht	

Tabel 5 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven en daarvan afgeleide ambities op het gebied van	Feitelijke resultaten	Oordeel/Toelichting
Leefbaarheid		7,5
PA2012-2015 <ul style="list-style-type: none"> • Investerings in goede, prettige en veilige woon- en leefomgeving hebben betrekking op veiligheid, fysieke kwaliteiten binnen complexen/afdelingen en direct omliggend eigen terrein, en op sociaal leefklimaat en woongedrag bewoners • Jaarlijkse enquête leefbaarheid onder bewoners; leefbaarheid in complex is goed als tenminste 70% van de bewoners zich er prettig en veilig voelt (7 of hoger bij de vraag 'Welk rapportcijfer geef je voor de totale leefbaarheid van jouw complex?') • Gezien lagere mutatiegraad en kleine aantal huurders in overige complexen (zoals Lombardi, Nobelweg en Bassecour) vindt enquêtering daar veel minder frequent plaats • Rapporteren inspanningen en kosten leefbaarheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Beheerders in wooncomplexen, verantwoordelijk voor dagelijks beheer en toezicht en eerste aanspreekpunt voor vragen en opmerkingen (praktisch en overlast, burenruzie of (ernstige) persoonlijke problematiek) • Resultaten jaarlijkse enquête <ul style="list-style-type: none"> • 2016: Analyse van de enquête Leefbaarheid 2016 (nov) moet nog plaatsvinden • 2015: 88,7% rapportcijfer 7 of hoger (gemiddeld 7.65) • 2014: 86,5% rapportcijfer 7 of hoger (gemiddeld 7.51) • 2013: 85,0% rapportcijfer 7 of hoger (gemiddeld 7.50) • 2015 enquête in PhD-complexen Nobelweg, Lombardi en centrumpanen: 94,6% rapportcijfer 7 of hoger (gemiddeld 8.03) • Kosten leefbaarheid personeelskosten beheerders (niet door bewoners worden vergoed via servicekosten) en sociaal beheerder: <ul style="list-style-type: none"> • 2016: € ntb • 2015: € 241.000 • 2014: € 222.000 • 2013: € 239.000 • Investerings fysieke leefomgeving (bijv. uitbreiding en aanpassing van) fietsenstallingen, terreininrichting, groenvoorzieningen en preventieve ongediertebestrijding: <ul style="list-style-type: none"> • 2016: € ntb • 2015: € 147.000 • 2014: € 123.000 • 2013: € 186.000 • Samen met architect in 2016 integraal beheerplan sterflats ontwikkeld (waaronder fietsenstallingen, algemene ontmoetingsruimte, uitstraling e.d.). Verdere uitwerking en voorbereiding in 2017, allereerst voor Asserpark, uitvoering in 2018 	8
OP2015-2018 <ul style="list-style-type: none"> • Op alle grote complexen gemeenschappelijke ruimte creëren als bijdrage aan leefbaarheid 	<ul style="list-style-type: none"> • 2015/16 onderzocht of een gemeenschappelijke ruimte op afdelingen kan worden gerealiseerd. Op alle sterflats is op elke afdeling een ruimte aanwezig, behalve op de Bornsesteeg. Daar is in 2016 een pilot afgerond en wordt nu gestart met realisatie van een dergelijke ruimte op 17 afdelingen van de A-vleugel van deze sterflat. Omzetting vindt plaats bij mutatie en zonder woonlastenverhoging voor de zittende huurders. • Waar mogelijk worden bij nieuwbouw ontmoetingsruimten gerealiseerd, zoals in 2015 in Javastraat en in het ontwerp van Kirpestein (oplevering 4^e kwartaal 2018) 	7
Wijk- en buurtbeheer		8
<ul style="list-style-type: none"> • Geen specifieke regierol bij het wijk- of buurtbeheer • Aandacht besteden aan relatie studentencomplex met directe omgeving 	<ul style="list-style-type: none"> • Bij nieuwbouw Bellostraat zijn fietsenstallingen deels op binnenterrein en niet aan buitenzijde gelegen • Bij realisatie complex Nudestraat zijn uitsluitend oudere studenten (MSc-ers) en 	8

<ul style="list-style-type: none"> • Bij nieuwbouw planontwerp en situering van bijv. entrees, gemeenschappelijke buitenruimte en fietsenstallingen zodanig kiezen dat omgeving zo weinig mogelijk overlast ondervindt 	<p>PhD-ers gehuisvest om overlast in de aangrenzende woningen te voorkomen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij nieuwbouwprojecten is vooraf contact opgenomen met toekomstige 'buren' om waar mogelijk rekening te houden met hun eventuele bezwaren en om klachten te voorkomen 																																	
<p>Aanpak overlast</p>		8																																
<p>AP201202915</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overlast gezamenlijk met gemeente en politie zo snel mogelijk oppakken <p>Ambities</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studenten en PhD-ers met verschillende nationaliteiten en culturen, wonen relatief dicht op elkaar en delen vaak voorzieningen. We willen zorgdragen voor een prettige en leefbare woonsituatie 	<ul style="list-style-type: none"> • De sociaal beheerder staat dicht bij de huurders en treedt snel en respectvol naar alle belanghebbenden op. Daarbij werkt hij regelmatig samen met politie, RIBW (bemoeizorg), universiteit en gemeente, zowel op individueel niveau als op het niveau van de wooncomplexen • Ieder complex heeft een beheerder die toeziet op het reilen en zeilen in en rond de complexen, de vraagbaak voor huurders is en bemiddelt bij problemen. • De medewerker sociaal beheer ondersteunt de beheerders hierin, vooral bij complexere zaken. In 2013 betrof dit in totaal 161 zaken, in 2014 115 zaken en in 2015 in totaal 91 zaken. Deze zaken hadden vooral betrekking op klachten over geluidsoverlast van medebewoners, ernstige persoonlijke problematiek, stankoverlast en vervuiling en relationele problematiek. Daarnaast waren er onder meer meldingen van vandalisme/diefstal en illegale bewoning. • Waardering huurders op onderwerpen betreffende overlast en vandalisme: <table border="1" data-bbox="943 683 1556 906"> <thead> <tr> <th><i>Vragen/onderwerpen</i></th> <th><i>2015</i></th> <th><i>2014</i></th> <th><i>2013</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Veiligheid in/rondom complex</i></td> <td><i>8,24</i></td> <td><i>7,94</i></td> <td><i>7,93</i></td> </tr> <tr> <td><i>Veiligheid afdeling/woning</i></td> <td><i>8,78</i></td> <td><i>8,55</i></td> <td><i>8,55</i></td> </tr> <tr> <td><i>Overlast complex</i></td> <td><i>6,87</i></td> <td><i>6,64</i></td> <td><i>6,62</i></td> </tr> <tr> <td><i>Overlast afdeling/woning</i></td> <td><i>7,76</i></td> <td><i>7,54</i></td> <td><i>7,64</i></td> </tr> <tr> <td><i>Vandalisme complex</i></td> <td><i>7,93</i></td> <td><i>7,44</i></td> <td><i>7,26</i></td> </tr> <tr> <td><i>Bekendheid melding overlast</i></td> <td><i>6,70</i></td> <td><i>6,90</i></td> <td><i>6,86</i></td> </tr> <tr> <td><i>Aanpak overlastgedrag</i></td> <td><i>6,23</i></td> <td><i>5,94</i></td> <td><i>5,78</i></td> </tr> </tbody> </table> <p>De waardering is t.o.v. 2013 gestegen. Uitzondering is de bekendheid van melding. De mindere waardering t.o.v. voorgaande jaren willen we graag ombuigen door extra communicatie hierop in te zetten.</p>	<i>Vragen/onderwerpen</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>	<i>2013</i>	<i>Veiligheid in/rondom complex</i>	<i>8,24</i>	<i>7,94</i>	<i>7,93</i>	<i>Veiligheid afdeling/woning</i>	<i>8,78</i>	<i>8,55</i>	<i>8,55</i>	<i>Overlast complex</i>	<i>6,87</i>	<i>6,64</i>	<i>6,62</i>	<i>Overlast afdeling/woning</i>	<i>7,76</i>	<i>7,54</i>	<i>7,64</i>	<i>Vandalisme complex</i>	<i>7,93</i>	<i>7,44</i>	<i>7,26</i>	<i>Bekendheid melding overlast</i>	<i>6,70</i>	<i>6,90</i>	<i>6,86</i>	<i>Aanpak overlastgedrag</i>	<i>6,23</i>	<i>5,94</i>	<i>5,78</i>	8
<i>Vragen/onderwerpen</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>	<i>2013</i>																															
<i>Veiligheid in/rondom complex</i>	<i>8,24</i>	<i>7,94</i>	<i>7,93</i>																															
<i>Veiligheid afdeling/woning</i>	<i>8,78</i>	<i>8,55</i>	<i>8,55</i>																															
<i>Overlast complex</i>	<i>6,87</i>	<i>6,64</i>	<i>6,62</i>																															
<i>Overlast afdeling/woning</i>	<i>7,76</i>	<i>7,54</i>	<i>7,64</i>																															
<i>Vandalisme complex</i>	<i>7,93</i>	<i>7,44</i>	<i>7,26</i>																															
<i>Bekendheid melding overlast</i>	<i>6,70</i>	<i>6,90</i>	<i>6,86</i>																															
<i>Aanpak overlastgedrag</i>	<i>6,23</i>	<i>5,94</i>	<i>5,78</i>																															

Bijlage 7 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de 'maatschappij' zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbetertraject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascope is als onafhankelijke visitorator vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Woningwet opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Idealis heeft Pentascope de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 5.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie is de bestuurder en de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

Pentascopel is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Ruud Pijpers, visitorator en Germa Reivers, visitorator en secretaris.

4. Visitatie aanpak

Pentascopel hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een 'social construction of reality': de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

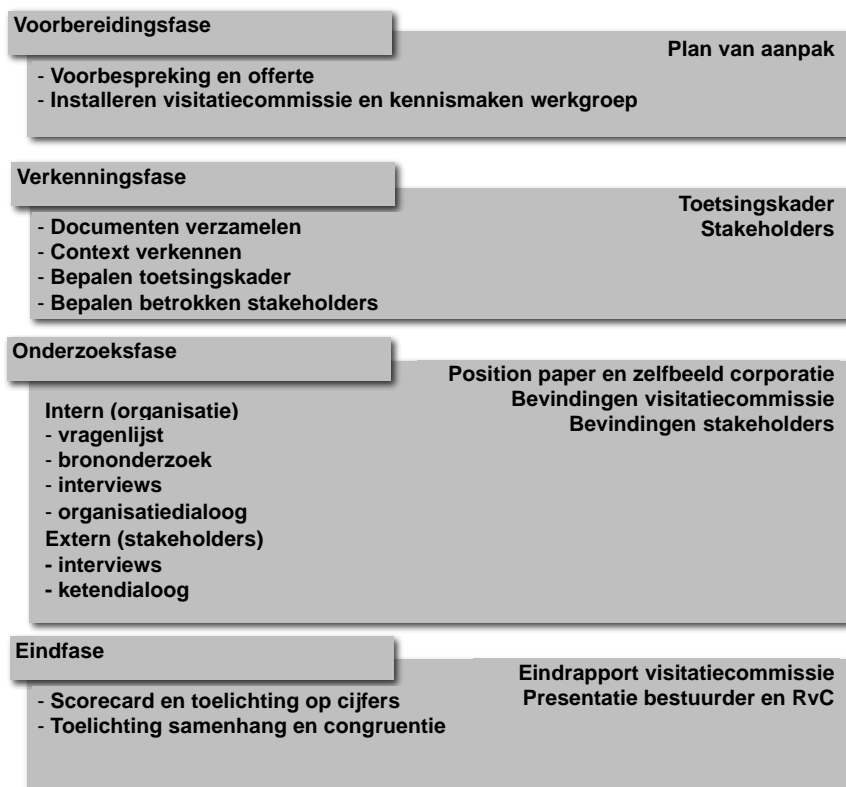
In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.



Figuur Aanpak visitatieproces

Verkenningsfase

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Idealis aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens zijn de prestatievelden en kwesties in de context benoemd in samenspraak met de bestuurder en een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen.
- Op basis van het brononderzoek heeft Pentascopel een vragenlijst opgesteld en uitgezet voor de interne analyse, de opbouw van het zelfbeeld en de factsheets.

Onderzoeksfase

- Idealis heeft een position paper opgesteld en aan de hand van de vragenlijst een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot het zelfbeeld dat verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- Op basis van de position paper en ingevulde vragenlijst zijn validatiegesprekken gevoerd met de bestuurder, de Raad van Commissarissen, de controller, de manager Wonen en Vastgoed, de manager Bedrijfsvoering, een medewerker Strategie en Beleid.
- De prestatievelden zijn onderzocht door middel van een analyse van de organisatie met behulp van de aangeleverde documenten.
- In de interviews uit de externe analyse zijn 5 belanghebbenden van Idealis (de wethouder van de gemeente Wageningen, twee beleidsadviseurs van de gemeente Ede, de voorzitter en een lid van SFO (Stichting Flat Overleg) gevraagd naar hun oordeel over de corporatie. In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - huisvesting primaire doelgroep;
 - huisvesting bijzondere doelgroepen;
 - kwaliteit van woningen en woningbeheer;
 - (des)investeringen in vastgoed;
 - kwaliteit van wijken en buurten;
 - tevredenheid over de relatie en communicatie;
 - tevredenheid over de invloed op het beleid van Idealis.
- In een dialoog met externe belanghebbenden zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de organisatiedialoog. Daarbij waren twee beleidsmedewerkers van Wageningen, twee vertegenwoordigers van de huurders (SFO), drie vertegenwoordigers van de Wageningen U&R en een collega-corporatie aanwezig.

Eindbevindingenfase

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurder en de projectleider van de visitatie hebben gereageerd op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- Ook de leden van de SFO hebben het concept van het hoofdstuk Presteren volgens belanghebbenden op de weergave van hun eigen inbreng gecheckt.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan de bestuurder en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Idealis gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland beoordelingscriteria vastgesteld.

<i>Opgaven en ambities</i>	<p>De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven in het werkgebied (zoals vastgelegd in prestatieafspraken of beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie, samenwerkingsverbanden enzovoorts).</p> <p>De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.</p>
<i>Belanghebbenden</i>	De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.
<i>Vermogen</i>	De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, deze inzet op basis van een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.
<i>Governance</i>	De kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie zijn van dien aard dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 5.0.

In overleg met de corporatie heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader, die mede zijn gebaseerd op de taakvelden vanuit het BBSH, getoetst op passendheid bij het werkgebied. Dit heeft geleid tot de volgende vijf standaard prestatievelden.

Huisvesting primaire doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> - Woningtoewijzing en doorstroming: beschikbaarheid woningen, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor doelgroepen, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren. - Betaalbaarheid: huurprijsbeleid, kernvoorraad(beleid), overige woonlasten, aanpak huurachterstanden.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting – dienstverlening) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> o ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte o bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking o overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

- | | |
|---|--|
| Kwaliteit woningen en woningbeheer | <ul style="list-style-type: none">- Woningkwaliteit: prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau.- Kwaliteit dienstverlening.- Energie en duurzaamheid: voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels, beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen. |
| (Des)investeringen in vastgoed | <ul style="list-style-type: none">- Nieuwbouw- Sloop, samenvoeging- Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)- Maatschappelijk vastgoed- Verkoop |
| Kwaliteit van wijken en buurten | <ul style="list-style-type: none">- Leefbaarheid- Wijk- en buurt beheer- Aanpak overlast |

Omdat Idealis een studentenhuysvester is, zijn de prestatievelden Huisvesting van bijzondere doelgroepen en Kwaliteit van wijken en buurten in beperkte mate van belang.

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- Idealis heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghebbenden hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en een ketendialoog;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Idealis naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 8 Wijze van beoordeling

De spinnenwebben en scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd en is per perspectief een spinnenweb opgenomen.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de prestatievelen geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

De belanghebbenden en Idealis hebben in de vragenlijst, de dialogen en de gesprekken oordelen gegeven op basis van schoolcijfers (de eerste twee kolommen van onderstaande tabel). De oordelen van de visitatiecommissie zijn ook in schoolcijfers en waar mogelijk gebaseerd op de kwantitatieve prestaties (volgens de kolommen 3 en 4). De indeling is als volgt.

Rapportcijfer	Toelichting	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend	Prestatie overtreft norm aanzienlijk	Meer dan 35%
9	Zeer goed	Prestatie overtreft norm behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed	Prestatie overtreft norm	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende	Prestatie gelijk aan norm	-5% tot +5%
6	Voldoende	Prestatie wat lager dan norm	-5% tot -15%
5	Onvoldoende	Prestatie significant lager dan norm	-15% tot -30
4	Ruim onvoldoende	Prestatie aanzienlijk lager dan norm	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende	Prestatie zeer aanzienlijk lager dan norm	-45% tot -60%
2	Slecht	Vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht	Geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.