




KWH



**Maak kennis
met kwaliteit**

Visitatierapport

Woonvisie

KWH-Visitatie Woningcorporaties

Deel I: Maatschappelijke prestaties

Rotterdam, oktober 2011



Colofon

KWH – Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector
Oostzeedijk 62
Postbus 4000
3006 AA ROTTERDAM
T 010 282 7088
F 010 213 3727
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl

Visitatiecommissie:

- > Drs. C.M. (Cathrin) van der Werf – de Koning (voorzitter)
- > R.F. (Ron) Willems (visitator)
- > Drs. G.T.J. (Guus) Terlingen (secretaris)

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
0 Samenvatting	5
0.1 Beoordeling per perspectief	5
0.2 Beoordeling per prestatieveld	7
0.3 De prestaties van Woonvisie: een recensie	9
1 Inleiding	13
1.1 Visitaties in de corporatiesector	13
1.2 De KWH-aanpak van visitaties	15
1.3 Leeswijzer	16
2 Woonvisie: een karakterschets	17
3 Presteren naar eigen Ambities (PnA)	18
3.1 Missie en ambities	18
3.2 Presteren naar eigen Ambities (PnA): Samenvattende beoordeling	18
4 Presteren naar opgaven (PnO)	22
4.1 De maatschappelijke opgaven in het werkgebied van Woonvisie	22
4.2 Presteren naar Opgaven (PnO): Samenvattende beoordeling	22
5 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	25
5.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woonvisie	25
5.2 Presteren volgens belanghebbenden (PvB): Samenvattende beoordeling	25
5.3 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB): I Prestaties	26
6 Presteren naar Vermogen (PnV)	28
6.1 Introductie	28
6.2 Financiële kerngegevens	29
6.3 Financiële continuïteit	30
6.4 Financieel beheer	32
6.5 Doelmatigheid	33
6.6 Vermogensinzet	34
6.7 Samenvatting beoordeling Prestaties naar Vermogen (PnV)	35
7 Governance	36
7.1 Beschrijving governance structuur	36
7.2 Besturing	36
7.3 Intern toezicht	39
7.4 Externe legitimatie	42
7.5 Samenvatting beoordeling Governance (Gov)	43
Bijlagen	
I. Visiterend bureau en visitatiecommissie	
II. Normen voor beoordeling	
III. Bronnenlijst	
IV. Overzicht geïnterviewde personen	
V. Specificatie prestatiebeoordeling	
VI. Bestuurlijke reactie Woonvisie	

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de maatschappelijke visitatie van Woonvisie die is uitgevoerd op basis van de KWH-Visitatiemethode. De KWH-Visitatiemethode is gebaseerd op de Methodiek Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties, versie 4.0. KWH is door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland geaccrediteerd om visitaties uit te voeren. Met behulp van deze visitatiemethode zijn de prestaties van Woonvisie, de kwaliteit van het maatschappelijk ondernemen en de borging hiervan beoordeeld.

De visitatie bij Woonvisie is een bijzondere, het is al weer de tweede visitatie. Woonvisie loopt daarmee voorop in de sector. Dat is bewonderenswaardig. Woonvisie zoekt de reflectie op. Zij wil leren en verbeteren en is bereid daar zelf ook energie in te steken. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de zelfreflectie die Woonvisie heeft opgesteld.

Ik wil Woonvisie veel succes wensen bij de verdere groei en ontwikkeling van haar maatschappelijk ondernemerschap. De uitkomsten van deze visitatie kunnen daaraan een bijdrage leveren.

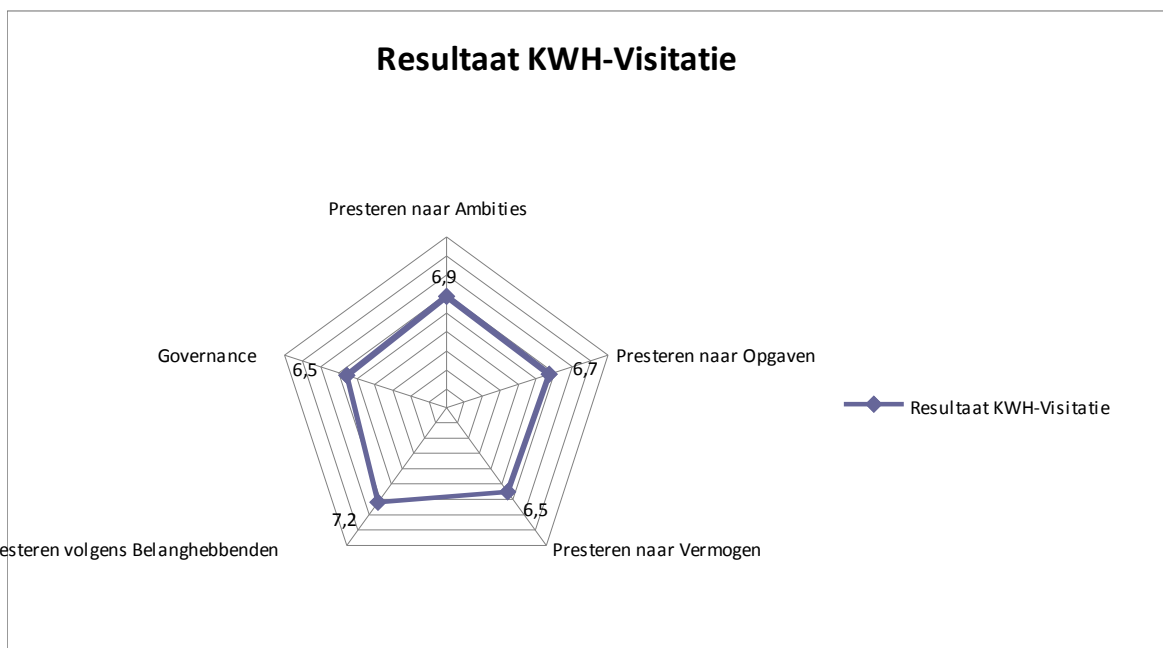
mr. Sjoerd Hooftman
directeur-bestuurder KWH

0 Samenvatting

In deze samenvatting leest u in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Woonvisie.

0.1 Beoordeling per perspectief

In onderstaande figuur staan de scores die Woonvisie haalt op de verschillende perspectieven die we voor deze visitatie hanteren.

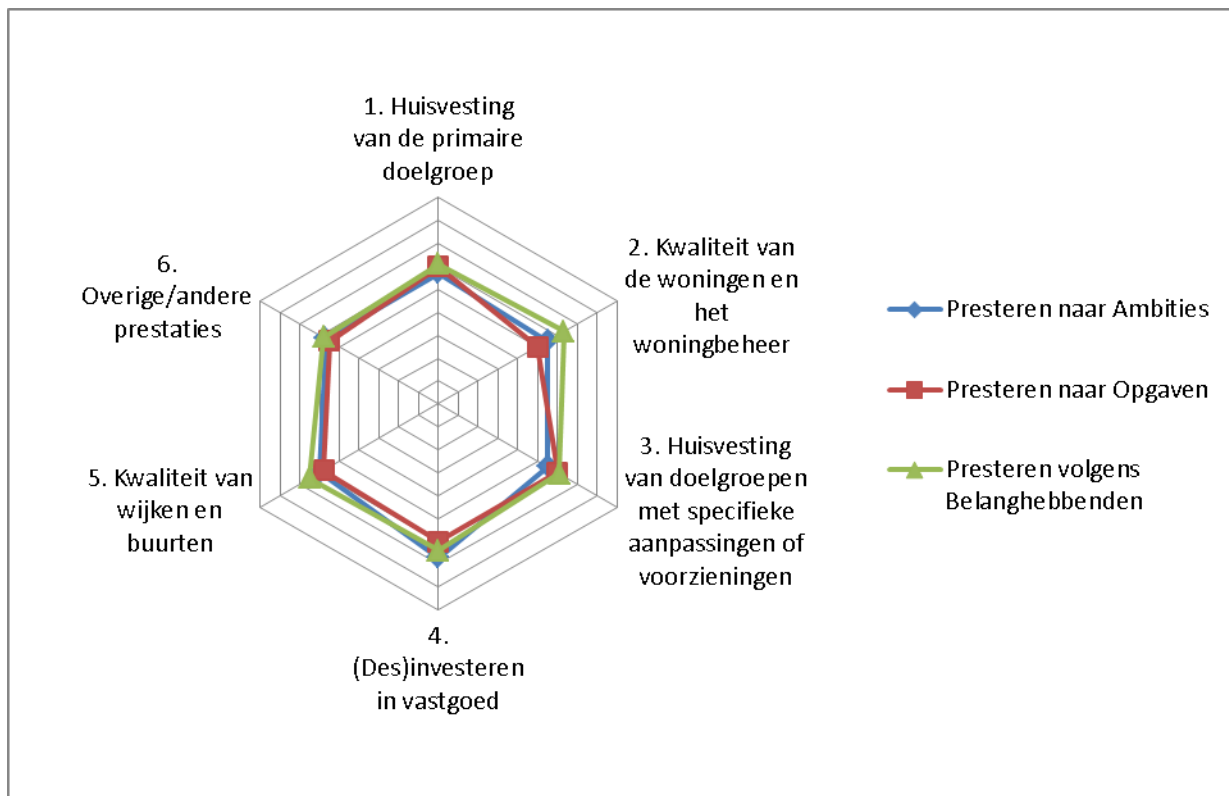


De prestaties van Woonvisie worden gemiddeld met een 6,8 gewaardeerd. De hoogste score van 7,2 wordt behaald op het perspectief Presteren volgens Belanghebbenden. De laagste score van 6,5 wordt behaald op de perspectieven Presteren naar Vermogen en Governance. Woonvisie scoort hiermee op alle perspectieven voldoende tot ruim voldoende.

0.2 Beoordeling per prestatieveld

In de onderstaande figuur worden de beoordelingen per prestatieveld getoond. De perspectieven Presteren naar eigen Ambities (PnA), Presteren naar Opgaven (PnO) en Presteren volgens Belanghouder (PvB) zijn allen beoordeeld op basis van de volgende prestatievelden:

1. Huisvesting primaire doelgroep
2. Kwaliteit woningen en woningbeheer
3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften
4. (Des-)Investeren in vastgoed
5. Kwaliteit wijken en buurten
6. Overige prestaties



0.3 Samenvattende scorekaart

In de onderstaande tabel is de beoordeling van Woonvisie in meer detail weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in de hoofdstukken 3 tot en met 6.

		Gemiddeld cijfer per meetpunten	Gewicht	Score	Gewogen cijfer per perspectief
Presteren naar Ambities					
1. Huisvesting van de primaire doelgroep		6,7	1,0	6,7	6,9
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer		6,5	1,0	6,5	
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		6,5	1,0	6,5	
4. (Des)investeren in vastgoed		7,7	1,0	7,7	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		7,0	1,0	7,0	
6. Overige/andere prestaties		6,7	1,0	6,7	
Presteren naar Opgaven					
1. Huisvesting van de primaire doelgroep		7,0			6,7
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer		6,0			
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		7,0			
4. (Des)investeren in vastgoed		7,0			
5. Kwaliteit van wijken en buurten		6,8			
6. Overige/andere prestaties		6,5			
Presteren volgens Belanghebbenden					
1. Huisvesting van de primaire doelgroep		7,1			7,2
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer		7,3			
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		7,1			
4. (Des)investeren in vastgoed		7,4			
5. Kwaliteit van wijken en buurten		7,5			
6. Overige/andere prestaties		6,8			
Presteren naar Vermogen					
Financiële continuïteit	Vermogenspositie	6,0	20%	6,5	6,5
	Liquiditeit	7,0			
	Integrale Kasstroomsturing	6,6			
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus	7,0	20%	7,0	
	Treasurymanagement	7,0			
Doelmatigheid			20%	7,8	
Vermogensinzet	Visie	4,0	40%	5,7	
	Mogelijkheden	7,0			
	Maximalisatie	6,0			
Governance					
Besturing	Plan	6,1	33,33%	6,2	6,5
	Check	6,2			
	Act	6,3			
Intern toezicht	Functioneren RvC	6,3	33,33%	6,0	
	Toetsingskader	5,0			
	Toepassing Governancecode	6,8			
Externe legitimatie			33,33%	7,4	
Geïntegreerd Eindoordeel					6,8

0.4 De prestaties van Woonvisie: een recensie

In deze paragraaf geven wij een samenvattend oordeel over de prestaties van Woonvisie op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie. Kortom: doet Woonvisie de goede dingen en doet ze deze goed? De recensie bestaat uit drie onderdelen: een samenvattend oordeel van de 'harde' maatschappelijke prestaties, een oordeel over de randvoorwaarden voor maatschappelijk presteren en ten slotte een oordeel op de potentie tot het (verder) verbeteren van maatschappelijke prestaties.

A. 'Harde' maatschappelijke prestaties

1. Woonvisie levert voldoende maatschappelijk gewaardeerde prestaties

Woonvisie levert voldoende maatschappelijk gewaardeerde prestaties. Het maatschappelijk presteren van Woonvisie is met een stevige voldoende beoordeeld, waarbij de bandbreedte in de beoordeling tussen de vijf perspectieven niet meer dan 0,7 tussen het laagste (6,5) en hoogste (7,2) oordeel is. Er is naar de mening van de visitatiecommissie derhalve sprake van een evenwichtige en voldoende prestatie.

Woonvisie heeft onder leiding van de nieuwe bestuurder de ramen open gezet en probeert met een frisse wind de interne organisatie af te stoffen. De stakeholders zien daarvan met tevredenheid de eerste resultaten. Het proces van professionalisering gaat evenwel langzaam, ontmoet gaandeweg teleurstellingen en wordt niet ondersteund door een gedeeld ideaal waarmee bestuurder, MT en RvC van elkaar weten wat het einddoel is.

Presteren volgens Belanghouders

De belanghouders, de bewonersraad voorop, aangevuld met diverse zorg-, welzijns- en onderwijsorganisaties geven de hoogste oordelen en waarderen de prestatievelen allemaal met een ruime voldoende. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Woonvisie op een regelmatige basis contact onderhoudt met haar stakeholders en dat in deze contacten goed wordt geluisterd en dat afspraken die Woonvisie maakt met de stakeholders over het algemeen goed worden nagekomen. Woonvisie – en met name de nieuwe bestuurder (gestart medio 2009) – dwingt met een integere en open opstelling respect af bij de stakeholders.

Presteren naar opgaven

Woonvisie heeft ondanks een uitgesproken wens daartoe met de gemeente Ridderkerk nog geen vastlegging van alle overeengekomen afspraken in een prestatiedocument kunnen realiseren. Desgevraagd geeft de gemeente aan hier tot nu toe geen prioriteit aan te hebben gegeven. Overigens zijn er wel diverse overeenkomsten met wisselende looptijd waarin opgaven vanuit de gemeente of de regio voor Woonvisie vastgelegd zijn en die basis voor de beoordeling van het perspectief Prestaties naar Opgaven waren. Woonvisie zet kwantitatief een ruim voldoende prestatie neer, vooral gebaseerd op het realiseren van diverse sloop- en nieuwbouwprojecten de afgelopen jaren. Ook hierbij wordt zichtbaar dat Woonvisie gericht haar afspraken nakomt. Ondanks een duidelijke intentie en aanzet om de kwaliteit van de woningen (bestaand en nieuw) te verbeteren, is het ontbreken van een helder woonkwaliteitsbeleid met goede achtergrondinformatie en wel overwogen keuzes opvallend. Dat heeft het oordeel op dit perspectief negatief beïnvloed. Woonvisie stelt zich constructief op naar de gemeente en naar haar doelgroepen. Zo heeft Woonvisie samen met de gemeente geïnvesteerd in het opstellen van een structuurvisie en in wijkontwikkelprogramma's. Ook investeert Woonvisie in vastgoed anders dan woningen.

Presteren naar Ambities

Woonvisie heeft lering getrokken uit de aanbevelingen van de eerste visitatie (2005) en haar strategisch beleid (2010-2014) concreter omschreven, gebaseerd op een herziene missie en visie. Middels een ondernemingsplan, jaarplan en kwartaalrapportages kan nu voor de meerderheid van de doelstellingen gevolgd worden hoe ver Woonvisie met de realisatie is. De opmerking die de visitatiecommissie hierbij wil maken is dat de ambities van Woonvisie **weinig specifiek** zijn. Ze zouden kunnen gelden voor iedere woningcorporatie. Ze

zijn meer gebaseerd op een ideaalbeeld dan op een sterkte-zwakke analyse die, opgesteld samen met de belangrijkste stakeholders, inzicht zou moeten geven in waar de (lange termijn) veranderingen/verbeteringen in Ridderkerk op gericht zouden moeten zijn. Daarnaast vinden wij de strategie beleidsarm. Een duidelijke uitwerking van opgenomen doelstellingen ontbreekt. Het resultaat daarvan is een strategie die zich zeer sterk richt op de harde kant van het wonen inclusief de kwaliteit van de woning in termen van een beoogd energielabel en de directe woonomgeving. Onderbelicht blijven de gewenste/ benodigde ontwikkeling van de gemeenschap in Ridderkerk en omgeving en de rol die Woonvisie hierin, zonodig samen met keten- of netwerkpartners, kan en wil spelen.

B. Randvoorwaarden voor maatschappelijk presteren

2. Woonvisie zet het vermogen voldoende in voor het leveren van maatschappelijke prestaties

Woonvisie is een financieel gezonde organisatie, met een goede solvabiliteit. Woonvisie zet de middelen efficiënt in. Over de periode waarop de visitatiecommissie oordeelt, had Woonvisie nog niet voorzien in een waardering van haar onroerend goed op basis van bedrijfswaarde. Daar wordt momenteel aan gewerkt. Op basis van de intern gehanteerde minimumnorm voor de solvabiliteit van 10% is er sprake van ruimte voor inzet van meer vermogen. Een visie daarop ontbreekt. Dat is daarmee ook het onderdeel dat de score op dit perspectief tot de laagste van de 5 perspectieven maakt.

Een compliment waard is de fusie met Volksbelang Rhooen in 2011 met als belangrijk samenwerkingsmotief matching. Dankzij haar vermogenspositie was Woonvisie in staat dit te doen.

De afgelopen jaren heeft Woonvisie haar financiële sturing verder versterkt door niet alleen (in jaarverslagen) terug te blikken maar ook prognoses voor de toekomst te maken. Projecten worden doorgerekend in verschillende scenario's. Er is stevig ingezet door RvC en bestuurder op een betere planning en control.

Niet vanwege gerichte sturing, maar vooral gebaseerd op de cultuur wordt er bij Woonvisie met gezond verstand, lees zuinig, met geld omgegaan. Dat is in de organisatie zichtbaar in de vorm van relatief weinig personeel per verhuurde eenheid. De andere kant van deze medaille is dat Woonvisie te beperkt investeert in analytisch vermogen ten behoeve van een betere beleidsontwikkeling.

3. Woonvisie betreft belanghebbenden matig bij beleidskeuzes

De feitelijke betrokkenheid van belanghouders bij beleid, doelen, activiteiten en evaluatie daarvan is beperkt. Woonvisie legt adequaat verantwoording af, maar stelt zich in de ogen van de visitatiecommissie nog onvoldoende open voor beïnvloeding van buitenaf. Belanghouders hebben hier ook niet altijd behoefte aan. Om echter ook op strategische niveau partnergericht samen te werken is een koppeling tussen eigen strategie en die van de partner essentieel. In de samenwerking met de gemeente Ridderkerk slaagt Woonvisie hier goed in. De aard van de overige samenwerkingen ligt vooral op projectniveau.

4. Woonvisie heeft de strategievorming en prestatiebesturing matig verankerd in haar organisatie en maatschappelijke omgeving (Plan, Do, Check, Act)

De besturing van Woonvisie middels een heldere PDCA-cyclus is in ontwikkeling. De afgelopen 2 jaar toont Woonvisie aan dat ze hierin belangrijke stappen heeft gezet. Op onderdelen is verdere aanscherping nodig om tot een hoger oordeel te komen. Zo is er nog geen integraal document waarin alle afspraken (intern vanuit het ondernemingsplan en extern met alle relevante stakeholders) zijn uitgezet. Terugkoppeling van behaalde resultaten naar stakeholders vindt nog niet aantoonbaar plaats. Beleidsnotities ontbreken, mede waardoor in de organisatie lang niet alle ambities gekend en begrepen worden. Risicomanagement is nog niet integraal ingezet, doch wordt al wel op grote projecten toegepast. Inventariseren van risico's vindt plaats, maar onduidelijk is nog welk arsenaal aan beheersmaatregelen Woonvisie wil en kan inzetten, anders dan een investering niet doen. Een ambitie om de bedrijfsvoering op basis van een kwaliteitssysteem op te zetten ontbreekt.

De visitatiecommissie heeft voorts geconstateerd dat er nog geen sprake is van een door bestuur en RvC gedeelde visie over de (lange termijn)ontwikkeling van Woonvisie. Dat geldt niet alleen voor de eigen organisatieontwikkeling, maar ook voor de opstelling van Woonvisie/Ridderkerk in de Rijnmondse regio.

Woonvisie heeft de afgelopen twee jaar forse stappen gezet op het gebied van interne rapportage en monitoring. Gekoppeld aan heldere taak- en verantwoordelijkheidstoedeling wordt het realiseren van de beoogde doelen steeds meer een activiteit van de hele organisatie.

Door het ontbreken van een duidelijke beleidsvisie is eventueel bijsturen vrijwel uitsluitend financieel gedreven.

5. Het interne toezicht van Woonvisie functioneert voldoende

De RvC is samengesteld op basis van profielschetsen. Daarbij heeft de RvC niet eerst vastgesteld in welke fase de organisatie is aangeland en welke ontwikkeling Woonvisie zou moeten doormaken. Een exercitie die passend was geweest niet alleen ten behoeve van de RvC, maar ook gericht op de werving van de nieuwe bestuurder in 2009. Naast een aantal uit Ridderkerk afkomstige commissarissen is bij recente vacatures de vernieuwing gevonden in van buiten Ridderkerk afkomstige leden. Een vertaling naar de ervaringen/competenties die zinvol zijn in de RvC om voldoende countervailing power te kunnen inzetten maar ook advieskracht aan de bestuurder te geven, is niet gemaakt.

De RvC evalueert niet jaarlijks (maar eens per twee jaar) haar functioneren. De laatste keer is dat gebeurd onder leiding van een onafhankelijk deskundige. Daarbij is niet onderzocht of de samenstelling aansluit bij wat Woonvisie nodig heeft. Ook het individueel functioneren van de commissarissen is niet expliciet aan bod gekomen.

De verantwoording door de RvC in het jaarverslag is al een aantal jaar uitvoerig en in lijn met de governance code. In het recente jaarverslag wordt evenwel niet ingegaan op de per 1 juli 2010 van kracht zijnde beloningsafspraken voor bestuur en RvC die gevolgd moeten worden. Ook de onderbouwing van het besluit de bestuurder niet voor vier jaar aan te stellen ontbreekt.

Het toetsingskader dat de RvC hanteert, bestaat geheel uit algemene basisstukken. Goedgekeurde eigen beleidsdocumenten met ijkpunten anders dan enkele financiële, ontbreken.

C. Toekomstperspectief

6. Woonvisie beschikt over voldoende potentie om het maatschappelijk presteren (nog) verder te verbeteren.

Woonvisie heeft inmiddels een verbeterslag in gang gezet op de P&C-cyclus, scherpere doelformulering en cultuurverandering van de organisatie, maar is er nog niet. De visitatiecommissie is van mening dat er in potentie voldoende perspectief tot verbetering is. De grootste slag die gemaakt moet worden, ligt op het bestuurlijke niveau en dat van het toezicht: komen tot een duidelijke gedeelde koers met een helder toetsingskader. Een tweede aandachtspunt is het op sleutelposities realiseren van professionaliteit, ondernemingszin en beleidskracht.

Conclusies

De visitatiecommissie trekt uit deze visitatie de volgende conclusies:

- > Woonvisie is een zakelijke, financieel gezonde en gedegen huisvester. De basis daarvoor is meer gelegen in jarenlange ervaring en no-nonsense cultuur, dan in een op vernieuwing en klanttevredenheid gerichte attitude.

- > Woonvisie kan haar maatschappelijke rol voor zover die verder gaat dan het voorzien in goede woningen in een fijne buurt nog niet scherp benoemen, waardoor ze het ook lastig vindt om positie te kiezen in relatie tot relevante stakeholders en tot de regio.
- > Woonvisie is onder leiding van haar nieuwe bestuurder in transitie gebracht. De interne organisatie zoekt nog naar haar reactie op die transitie. Het ontbreken van een duidelijk eindplaatje bemoeilijkt dit proces.

1 Inleiding

1.1 Visitaties in de corporatiesector

De samenleving heeft het laatste woord als het gaat over het beoordelen van de maatschappelijke prestaties van corporaties. Niet de overheid, maar ook corporaties zelf niet. Huurders, gemeenten en andere belanghebbenden kunnen nu gefundeerd hun maatschappelijk oordeel uitspreken over prestaties van corporaties. Het systeem van maatschappelijke visitaties voor woningcorporaties biedt daarvoor alle handvatten. Het visitatiestelsel maakt objectief zichtbaar en meetbaar wat corporaties nu en straks kunnen betekenen voor de samenleving.

Visiteren, hoe werkt dat?

Deelname aan maatschappelijke visitaties is verplicht voor corporaties die lid zijn van brancheorganisatie Aedes. Corporaties dienen zich eenmaal in de vier jaar te laten visiteren. Elke corporatie krijgt tijdens de visitatie een deskundige commissie op bezoek, samengesteld door een voor visitatie geaccrediteerde organisatie. Die commissie licht de corporatie door vanuit het perspectief van de eigen ambities van de corporatie, de opgaven in het werkgebied en vanuit de verwachtingen van gemeente, huurders en andere belanghebbenden. Wat presteert de corporatie werkelijk? Welk vermogen is daarvoor echt beschikbaar? Wordt dat vermogen voldoende benut? Wat vinden belanghebbenden van het presteren van de corporatie? Hoe worden zij in de dagelijkse praktijk betrokken bij het beleid? De visitatiecommissie maakt haar bevindingen zo veel mogelijk meetbaar en analyseert, beoordeelt en rapporteert volgens een uniforme methodiek in een openbaar visitatierapport. In bijlage II is in een tabel weergegeven hoe de beoordeling tot stand is gekomen.

KWH-Visitatiemethode

Woonvisie heeft haar prestaties, haar beleids- en bedrijfsproces laten beoordelen op basis van de KWH-Visitatiemethode. Deze methode bestaat uit twee delen. Deel I beoordeelt de prestaties van Woonvisie conform het methodiek "Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Nederland" versie 4.0. Dit stelsel wordt hieronder nader toegelicht. Deel II geeft concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren vanuit de waardering van klanten en belanghebbenden voor het maatschappelijk presteren van de corporatie. Deze waardering wordt gemeten met onderdelen van KWH-meetproducten zoals het KWH-Participatielabel, het KWH-Maatschappijlabel en het KWH-Huurlabel.

De meerwaarde van deel II van het rapport is dat naast het oordeel over prestaties ook een oordeel wordt gegeven over het beleidsproces van de corporatie en de mate waarin belanghouders hierover tevreden zijn, aangevuld met de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van de corporatie. Doordat gebruik wordt gemaakt van hele concrete normen en meetpunten, geeft het tweede deel van het rapport concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren.

Beide rapportages geven de beoordeling weer van een onafhankelijke visitatiecommissie. KWH stelt bij iedere visitatie een visitatiecommissie samen in overleg met de corporatie. KWH werkt hiervoor met een visitatiepool. Meer informatie over samenstelling van de visitatiecommissie voor Woonvisie vindt u in bijlage I.

De perspectieven

De visitatie omvat een transparante en gestructureerde beoordeling van geleverde prestaties, gezien vanuit vijf perspectieven (zie figuur 1). Door het gebruik van de verschillende perspectieven wordt een gelaagd en rijk beeld van de corporatie en haar prestaties geschetst. De perspectieven vertellen elk hun eigen verhaal. Zo kan een corporatie hoog scoren op de prestaties afgezet tegen de eigen ambities, maar laag ten opzichte van de maatschappelijk opgaven in het werkgebied en opgaven en de verwachtingen van belanghebbenden. Dit kan erop duiden dat de corporatie haar prioriteiten niet goed heeft gesteld of de lat voor haar ambities wat laag heeft gelegd. De visitatiemethodiek biedt de visitatiecommissie de mogelijkheid om het oordeel op Presteren naar

Ambitie naar beneden bij te stellen als duidelijk wordt dat het ambitieniveau evident lager is dan wat redelijkerwijs van de corporatie verwacht kan worden.

De perspectieven Presteren naar Vermogen (PnV) en Governance verdiepen het inzicht op de prestaties. Bij PnV wordt niet alleen gekeken naar de mate waarin de corporatie haar financiële vermogen gebruikt voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Van corporaties wordt ook verwacht dat zij hun financiële continuïteit bewaken door een adequaat risicomanagement. De besturing van maatschappelijke organisaties zoals woningcorporaties, moet aan hoge normen voldoen. Deze normen zijn opgenomen in het onderdeel Governance.



Figuur 1. Structuur ‘Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties versie 4.0’: de 5 perspectieven

De prestatievelden

De door Woonvisie geleverde prestaties worden ondergebracht in 5 prestatievelden. Deze prestatievelden komen terug in het beoordelen van de perspectieven Presteren naar eigen ambities (PnA), Presteren naar maatschappelijke opgaven (PnO) en naar Presteren volgens belanghebbenden (PvB). Voor prestaties die niet goed binnen de vijf prestatievelden zijn onder te brengen, is een zesde veld ‘overige’ prestaties beschikbaar, mits deze prestaties maatschappelijk relevant zijn. Er wordt gekeken naar de feitelijk door de corporatie in de afgelopen vier jaar geleverde prestaties. Het beoordelen van interne organisatiedoelen vormt geen onderdeel van een maatschappelijke visitatie. In de onderstaande tabel zijn de prestatievelden toegelicht.

Tabel 1 De prestatievelden

Prestatievelden		Toelichting
1.	Huisvesting primaire doelgroep	Beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep. Bevorderen keuzevrijheid en/of eigen woningbezit.
2.	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Woningkwaliteit, Dienstverleningskwaliteit, Energie en Duurzaamheid
3.	Huisvesting bijzondere doelgroepen	Huisvesting doelgroepen die specifieke aanpassingen of voorzieningen in huisvesting nodig hebben, zoals ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65) en overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen.

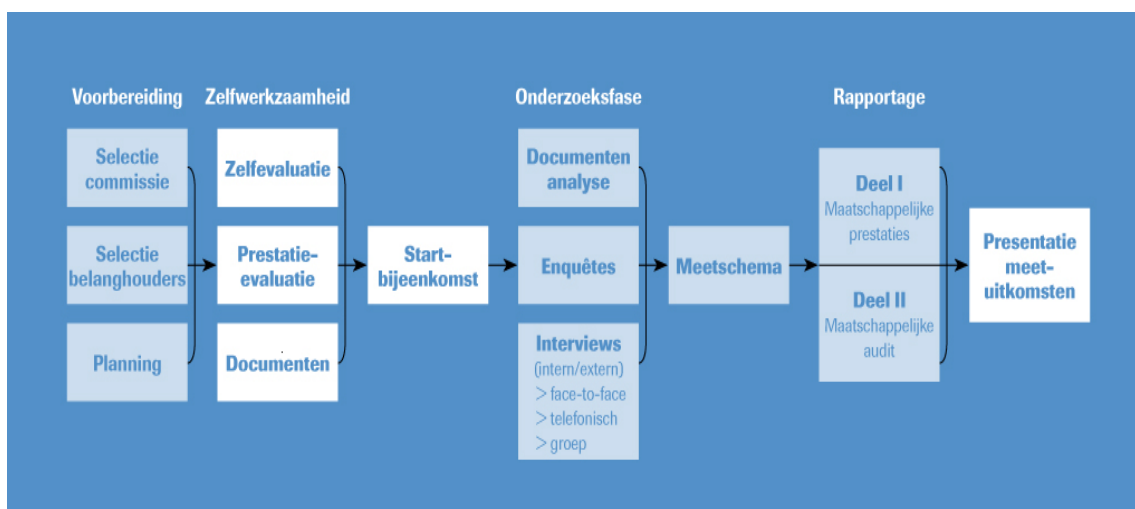
4.	(Des)investeren in vastgoed	Nieuwbouw, sloop en vervangende nieuwbouw, samenvoeging, verkoop, woningverbetering en maatschappelijk vastgoed.
5.	Kwaliteit van wijken en buurten	Leefbaarheid, vitale wijken en buurten, sociale stijging en emancipatie
6.	Overige	Overige maatschappelijk relevante prestaties.

1.2 De KWH-aanpak van visitaties

Het visitatieproces

Het stelsel van corporatievisitaties heeft tot doel om transparant verantwoording af te leggen aan klanten, overheden en andere belanghebbenden. Daarnaast is het instrument bijzonder geschikt om het leren en verbeteren van corporaties te ondersteunen. De KWH-aanpak van visiteren besteedt veel aandacht aan dat leren en verbeteren en heeft dat ingebed in haar visitatiemethodiek. In de ogen van KWH is visiteren niet een activiteit die een corporatie geheel kan uitbesteden. Het zelf als organisatie stilstaan bij de geleverde bijdrage aan maatschappelijke opgaven en de realisatie van eigen ambities, is een essentieel onderdeel van dat leren en verbeteren. Daarom maakt enige mate van zelfwerkzaamheid altijd onderdeel uit van een KWH-visitatie (zie ook figuur 2). Die zelfwerkzaamheid bestaat uit het uitvoeren van een *prestatie-evaluatie* waarin de corporatie zelf de geleverde prestaties afzet tegen de eigen ambities (PnA) en de maatschappelijke opgaven (PnO), zoals die bijvoorbeeld zijn vastgelegd in prestatieafspraken of woonvisies. De corporatie wordt ook uitgenodigd om op alle andere onderdelen van de visitatie haar presteren te evalueren (Presteren naar Vermogen en Governance). Dit wordt meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. De corporatie dient prestaties te onderbouwen met documenten, zoals beleidsplannen, managementrapportages en jaarverslagen. In de bijlagen staat een overzicht van alle documenten die voor deze visitatie zijn gebruikt.

De beoordeling door de visitatiecommissie heeft plaatsgevonden op basis van documentanalyses, gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De zelfevaluatie door de corporatie en de beoordeling door de visitatiecommissie worden vastgelegd in een meetschema om te komen tot een gestructureerd, transparant en herleidbaar oordeel. Dit meetschema vormt de basis voor de visitatierapportages.



Figuur 2, Het KWH Visitatieproces

Visiteren is maatwerk

KWH stelt de visitatiecommissie samen in overleg met de corporatie. Op deze manier wordt geborgd dat de commissie beschikt over de expertise die nodig is voor het beoordelen van de corporatie. In ieder geval beschikken de visitatoren, zoals voorgeschreven in de visitatiemethodiek, tezamen over visitatie- of auditdeskundigheid, volkshuisvestelijke deskundigheid en deskundigheid op het gebied van financiën en governance. De onafhankelijkheid van de visitatoren is gewaarborgd. Alle leden van de visitatiecommissie hebben daarvoor een verklaring ondertekend die is opgenomen in de bijlagen.

Ter voorbereiding op de visitatie bepaalt KWH samen met de corporatie welke interne en externe belanghebbenden betrokken moeten worden bij het beoordelen van prestaties. Ook wordt vastgelegd op welke wijze deze belanghebbenden worden geraadpleegd: een face-to-face of telefonisch interview, groeps gesprekken en/of een vragenlijst. De selectie interne belanghebbenden omvat in ieder geval de directeur/bestuurder, een substantiële delegatie interne toezichthouders (Raad van Commissarissen of Raad van Toezichthouders) en (indien aanwezig) het managementteam. De selectie externe belanghebbenden omvat in ieder geval een afvaardiging van de wettelijke huurdersvertegenwoordigers en relevante bestuurders, zoals de verantwoordelijke wethouder(s). Eventueel aangevuld met vertegenwoordigers van andere belanghebbenden zoals zorg- en welzijnsorganisaties, de accountant, collega-corporaties, wijk- en dorpsraden en bewonerscommissies.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage begint in hoofdstuk 2 met een korte karakterschets van Woonvisie, het werkgebied, de organisatie, de missie en de ontwikkeling die daarin de afgelopen vier jaar heeft plaatsgevonden. Het schetsen van deze context is belangrijk om de geleverde prestaties te kunnen plaatsen. Hoofdstuk 3 volgt met het beoordelen van geleverde prestaties afgezet tegen de eigen ambities (PnA) van Woonvisie. In hoofdstuk 4 komt de bijdrage aan de maatschappelijke opgaven in het werkgebied van Woonvisie (PnO) aan de bod. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 het oordeel van belanghebbenden (PvB) over de geleverde prestaties weergegeven en in hoofdstuk 6 worden prestaties gerelateerd aan de financiële mogelijkheden (PnV) van de corporatie. In hoofdstuk 7 worden de kwaliteit van het bestuur, het interne toezicht en de mogelijkheden tot beïnvloeding van Woonvisie door belanghebbenden beoordeeld (Gov).

Dit rapport is zo compact mogelijk gehouden. Een gedetailleerd overzicht van prestaties, afgezet tegen ambities en maatschappelijke opgaven is opgenomen in de bijlagen.

KWH wil dat haar visitatierapporten voor een breed publiek toegankelijk zijn. Daarbij hoort dat jargon wordt vermeden. Het gebruik van enkele complexe begrippen is niet helemaal te voorkomen, daarom hebben wij in de bijlagen een begrippenlijst opgenomen.

Suggesties om toekomstige rapportages te verbeteren zijn zeer welkom.

U kunt hiervoor gebruik maken van het volgende emailadres: kwh@kwh.nl

2 Woonvisie: een karakterschets

Werkgebied

Woonvisie is de grootste sociale verhuurder van Ridderkerk en tot voor kort was dit het enige werkgebied. In Ridderkerk worden ongeveer 8000 woningen, enkele honderden bedrijfsruimtes en verschillende zorgcentra en voorzieningen beheerd. Sinds de fusie met Volksbelang Rhoon in 2011 (dit valt buiten de visitatieperiode) heeft Woonvisie ook in Rhoon en Poortugaal ongeveer 800 woningen in eigendom.

Beleid

De missie van Woonvisie laat zich vatten in de volgende zinnen: “Bij Woonvisie woont iedereen in een fijne buurt in een woning die bij hem past. Nu en in de toekomst.”

Woonvisie staat voor het leveren van goede en betaalbare woonruimte, in het bijzonder voor mensen in een kwetsbare positie. Voor mensen voor wie betaalbaarheid de kansen op de woningmarkt bepaalt, wil Woonvisie voldoende woningen bieden. Daarnaast is er aandacht voor senioren en mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Tevens blijft Woonvisie investeren in jongeren, jonge gezinnen en mensen met midden en hogere inkomens.

In het realiseren van deze missie staat een aantal zaken centraal:

- > De buurt als vertrekpunt voor handelen. De buurt moet een thuis zijn voor de klanten.
- > Er wordt maatwerk geleverd aan klanten.
- > Duurzaam ondernemerschap; zowel op het gebied van energie als het aantrekkelijk houden van de woningen bij veranderende wensen van klanten.

Bestuurlijke organisatie en Toezicht

Woonvisie wordt sinds april 2009 geleid door haar directeur-bestuurder Fenny de Graaf. Voor die periode was de heer Jan van Hulsteijn bestuurder. De directeur-bestuurder werkt onder toezicht van, en wordt geadviseerd door een zeven leden tellende Raad van Commissarissen, waarvan 2 leden op voordracht van de Bewonersraad Progressie en een lid op voordracht van de OR.

Werkorganisatie

De werkorganisatie van Woonvisie bestaat uit 75 medewerkers. De organisatie is opgedeeld in 4 afdelingen: Bedrijfsvoering en beleid, Projectontwikkeling en beheer, Woonservice en Control. De werkzaamheden van de vier afdelingen zijn beschreven in de jaarplannen.

Woonvisie werkt in de beleidscyclus naast de begroting met afdelingsjaarplannen en een strategisch voorraadbeleid. In de kwartaalrapportages wordt per kwartaal bijgehouden of gestelde doelen bereikt worden.

Bedrijfscultuur

Woonvisie is bezig met een ontwikkeltraject en stuurt op het moment sterk op twee leidende cultuurwaarden: klantvriendelijkheid en samenwerken.

3 Presteren naar eigen Ambities (PnA)

3.1 Missie en ambities

In 2006-2008 was het leidende beleidsdocument: Goed Wonen in Ridderkerk. In dit beleidsplan zijn vier opgaven benoemd:

- > Wij willen bijdragen aan een evenwichtige bevolkingsopbouw in Ridderkerk en zo mogelijk ook op de schaal van wijken en buurten.
- > Wij willen dat iedereen in Ridderkerk goed kan wonen in een passende, betaalbare en kwalitatief goede woning.
- > Wonen is meer dan een woning. Wij streven naar een optimaal pakket van woningen en diensten.
- > Wij willen dat iedereen zich thuis kan voelen in zijn woonomgeving.

De huidige ambitie van Woonvisie is samengevat in het strategisch beleid 2010-2014: "Bij Woonvisie woont iedereen in een fijne buurt, in een woning die bij hem past. Nu en in de toekomst."

Woonvisie benoemt de volgende aandachtsgebieden:

- > Er zijn voor iedereen die ons vanwege inkomensredenen nodig heeft.
- > Een extra inspanning voor senioren leveren.
- > Jongeren en jonge gezinnen moeten behouden en aangetrokken worden.
- > Blijven investeren in de midden en hogere inkomens.
- > De buurt als thuis en als basis voor het handelen.
- > Aansluiten bij de klantvraag, gevarieerd aanbod.
- > Toekomstgericht: duurzaam en groen ondernemen, nu en in de toekomst.

3.2 Presteren naar eigen Ambities (PnA): Samenvattende beoordeling

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de periode 2007-2010. Deze prestaties worden beoordeeld in het licht van de voorgenomen ambities van de corporatie in die periode. De prestaties zijn voor deze beoordeling zoveel mogelijk gerangschikt naar de zes prestatievelden. Het kan zijn dat niet alle velden van toepassing zijn voor een corporatie. De corporatie dient dit te onderbouwen.

De visitatiecommissie beoordeelt, op basis van de door de corporatie uitgevoerde prestatie-evaluatie en de beschikbare managementdocumenten, hoe de feitelijke prestaties zich verhouden tot de geformuleerde ambities en kent hier met behulp van de meetschaal een rapportcijfer aan toe.

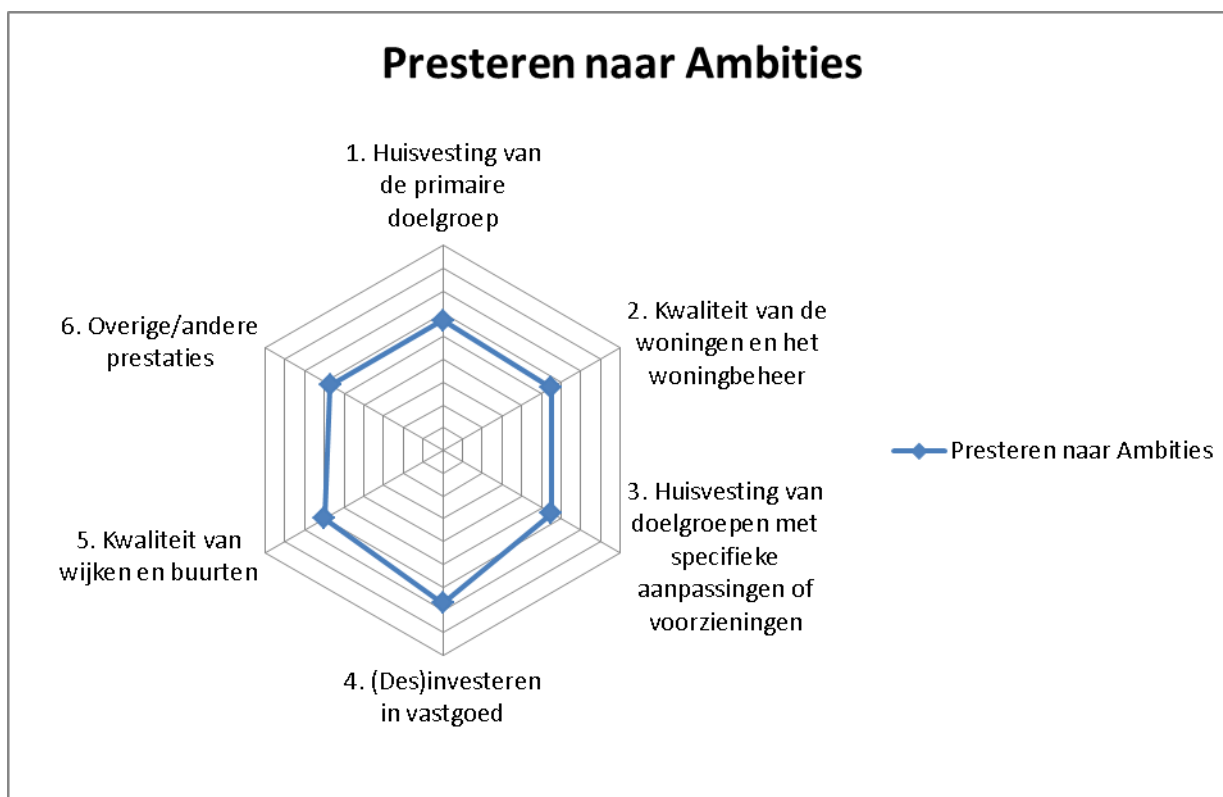
Indien de corporatie geen (externe) ambities of doelen heeft geformuleerd, is een beoordeling niet mogelijk. Indien de corporatie de voorgenomen ambities en doelen niet specifiek, meetbaar en tijdgebonden (SMART) heeft geformuleerd, zal de visitatiecommissie de geleverde prestaties interpreteren op basis van de kenmerken van de corporatie en de opgaven in het werkgebied.

De visitatiecommissie kan door middel van het toekennen van een gewicht het eindcijfer voor het presteren naar eigen ambities naar beneden bijstellen als zij gefundeerd van oordeel is dat de ambities niet passen bij de opgaven in het werkgebied, de corporatie niet ambitieus genoeg is of alleen interne ambities formuleert. Dit kan dan ook resulteren in een lager eindcijfer.

Er is een aantal onderdelen van prestatievelden niet beoordeeld, omdat geen duidelijke ambities of doelen gesteld waren en er geen sprake was van een aantoonbare prestatie. Bij een aantal prestatievelden, waar

doelen en ambities niet SMART geformuleerd waren, is aan de hand van de context en meegeleverde documenten een cijfer toegekend.

Op basis van de geleverde prestaties in verhouding tot de eigen ambities van Woonvisie komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.



Samenvattend oordeel Presteren naar Ambities

Prestatieveld		Beoordeling
1	Huisvesting primaire doelgroep	6,7
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,5
3	Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften	6,5
4	(des-)Investeren in vastgoed	7,7
5	Kwaliteit wijken en buurten	7,0
6	Overige prestaties	6,7
Totaal		6,9

Toelichting algemeen

- > Woonvisie scoort voldoende tot ruim voldoende op alle onderdelen. De ambities die Woonvisie zichzelf heeft gesteld, worden grotendeels waar gemaakt. Waar dat niet gebeurt, geeft Woonvisie een duidelijke verklaring voor de afwijking.
- > De vraag rijst wel hoe ambitieus Woonvisie zelf is, hoe hoog wordt de lat gelegd? Omdat ambities vaak op hoofdlijnen zijn geformuleerd, en niet echt zijn doorvertaald naar concrete doelen en prestaties, is het op diverse plekken lastig om geleverde prestaties te koppelen aan gestelde ambities. Woonvisie geeft in de

toelichting aan zich hiervan bewust te zijn. De geleverde prestaties passen echter bij de ambities en tonen aan dat Woonvisie zich actief inspant op de taakvelden die bij een corporatie horen.

- > Op de velden 'Huisvesting van de primaire doelgroep' en '(Des)investeren in vastgoed' is er wel sprake van duidelijke, en ambitieuze doelen (vernieuwing van de portefeuille en doelstellingen op energieprestatie).

1. Huisvesting primaire doelgroep

- > De prestatie op toewijzing van huurwoningen aan de doelgroep is gehaald, evenals het beschikbaar hebben van voldoende sociale huurwoningen. Woonvisie blijft binnen gestelde marges conform afspraken met de Gemeente Ridderkerk en haalt het door haar zelf gestelde doel om een bereikbare voorraad te hebben van minimaal 125% van de omvang van de aandachtsgroep. De aandachtsgroep omvat 5000 huishoudens, waarvoor 6.900 bereikbare woningen beschikbaar zijn.
- > Woonvisie laat duidelijk zien aandacht te hebben voor de twee bijzondere groepen op de woningmarkt: starters en ouderen. Met specifieke maatregelen in toewijzing (voorrang voor starters uit Ridderkerk) en ondersteuning (verhuisondersteuning ouderen en voorrang bij verhuizing naar passend appartement) wordt geprobeerd doorstroming te bevorderen. Aandachtspunt is het monitoren van deze maatregelen, hebben ze daadwerkelijk het gewenste effect? Woonvisie geeft zelf aan dat het effect van haar prestaties op het vasthouden van jongeren en jonge gezinnen op de Ridderkerkse woningmarkt moeilijk te meten is.
- > Er is extra aandacht nodig voor verkoop van de bestaande voorraad. De doelstelling om mee te doen aan Koopgarant is wel gehaald maar Woonvisie is ver achter gebleven in het aantal verkochte woningen. Doelstelling was 120 woningen in 3 jaar, werkelijk zijn er 35 woningen verkocht. Woonvisie geeft hier zelf een eerste verklaring voor (de staat van het vastgoed).

2. Kwaliteit woningen en woningbeheer

- > Woonvisie wil voldoende woningen beschikbaar hebben voor de midden en hoge inkomens. Dit is echter een doelstelling uit het ondernemingsplan van 2010, voor de periode 2007-2010 is geen doelstelling bekend. Zelf geeft Woonvisie aan dat de prijs/kwaliteit verhouding in de portefeuille nog achterblijft bij het gewenste niveau (2,5% van woningen boven huurtoeslaggrens). Desondanks is (volgens de inkomensregistratie) 20% van de portefeuille verhuurd aan midden en hoge inkomens.
- > De ambitie op energieprestatie (75% bezit naar minimaal label B) wordt, als de aannames in het SVB 2011 kloppen, nagenoeg gehaald (71%). Dit resultaat komt voor een groot deel door toevoeging van nieuwe woningen en niet door een inspanning om energie te besparen in bestaande woningen. Wat betreft de ambitie inzake de EPC in nieuwbouw is er onduidelijkheid over welke ambitie er is. Er wordt gesproken over een EPC van 0,6 (inmiddels landelijke norm), van 20% onder de landelijke norm en van 10% onder de landelijke norm (in beleidsdocumenten). Daarnaast geldt dat de EPC een norm is die niet achteraf in de nieuwbouwwoning gemeten wordt. Het is daarmee een theoretische norm waar niet op te sturen valt. Deze prestaties zijn daarom niet in de scores meegenomen.
- > De keuzemogelijkheden voor de klant zijn sinds 2007 aanzienlijk vergroot. Woonvisie heeft de door haar gestelde ambitie goed waar gemaakt.

3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften

- > Woonvisie heeft duidelijk aandacht voor de doelgroep senioren, dat blijkt uit service die verleend wordt (sterrensysteem) en de aanpassingen die samen met de gemeente zijn gedaan. Men heeft nu 850 geschikte woningen in portefeuille en streeft naar meer. Aantallen zijn echter niet als vooraf gestelde ambitie in de stukken terug te vinden.
- > De gestelde ambitie om voor 2014 300 woningen te realiseren geschikt voor ouderen wordt ruimschoots gehaald. In de afgelopen beleidsperiode (2006-2009) zijn 256 woningen gerealiseerd.
- > Woonvisie voert met ouderen uit verschillende wijken gesprekken (de ambitie is gehaald) om woonwensen te achterhalen en eventueel te ondersteunen bij verhuizing. Dit om doorstroming te bevorderen. Woonvisie geeft zelf aan dat resultaten van doorstroming vooralsnog laag zijn.
- > De ambitie om bijzondere doelgroepen (begeleid wonen, dementerende dak- en thuislozen) te huisvesten is gehaald.

4. (des-)Investeren in vastgoed

- > De gestelde doelen voor de periode 2007-2010 met betrekking tot het vernieuwen van de voorraad zijn gehaald. Er zijn geen exacte doelstellingen per jaar aangehouden maar gezien de aantallen sloop/nieuwbouw en de tijdslijn heeft het programma op koers gelegen. Woonvisie geeft aan voor de toekomst zich te willen herbezinnen op het programma in verband met de economische crisis, dat is weloverwogen gedaan in het SVB van 2011.
- > In de nieuwbouwpoging heeft Woonvisie zich in overleg met de gemeente gehouden aan de doelstellingen uit het SVB 2001.
- > Investering in het Winkelcentrum Drievliet is volgens planning en naar tevredenheid verlopen.

5. Kwaliteit wijken en buurten

- > Woonvisie wil zichtbaar aanwezig zijn in wijken en buurten. Hierover is weinig in de stukken vastgelegd maar er zijn wel resultaten geboekt. Er zijn wijkteams die onder leiding staan van woonconsulenten. De documenten wekken de indruk dat de aanwezigheid in wijken groeiende is en er geprofessionaliseerd wordt.
- > Woonvisie is aantoonbaar in gesprek met verschillende partners in Ridderkerk om te komen tot woonzorgzones. Voor verschillende wijken is dit gerealiseerd en zijn er concrete activiteiten uit voort gekomen (aanpassen woningen, verbeteren winkelcentrum Drievliet). Gemeente en zorginstellingen zijn hier enthousiast over.
- > Uit de stukken spreekt aandacht voor leefbaarheid, met name in stedelijke vernieuwingsgebieden. Er worden activiteiten ondernomen en er wordt geïnvesteerd. Concrete ambities stellen op het gebied van leefbaarheid is lastig, maar er zou meer richting gegeven kunnen worden.

6. Overige prestaties

- > De ambitie inzake het Politiekeurmerk Veilig Wonen ligt op koers.
- > De ambitie om aan te sluiten bij Koopgarant is waargemaakt.
- > Woonvisie heeft nu de ambitie om verantwoord ondernemer te zijn. Dat blijkt uit allerlei maatregelen die getroffen zijn (groene stroom, gebruik maken van reïntegratiebedrijf). Op dit vlak zijn vooraf echter geen ambities gesteld, op dit punt is dan ook geen score gegeven.
- > Woonvisie is aangesloten bij een regionaal vangnet van corporaties in de regio en neemt actief deel in het lokale zorgnetwerk.

4 Presteren naar opgaven (PnO)

4.1 De maatschappelijke opgaven in het werkgebied van Woonvisie

In het kader van de eigen prestatie-evaluatie levert de corporatie een overzicht aan van maatschappelijke opgaven in het werkgebied op elk van de prestatievelden. Per prestatieveld benoemt de corporatie de opgaven, geeft aan waar (in welke documenten) de visitatiecommissie deze opgaven kan terugvinden en in welke mate prestaties zijn gerealiseerd die bijdragen aan het oplossen van deze opgaven.

Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen – maar dat geldt voor alle opgaven in de publieke sector – zijn moeilijk objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en een aandachtspunt voor het woonbeleid vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen is dit vooral de gemeenteraad. Voor het beoordelen van de prestaties naar opgaven hebben we daarom aansluiting gezocht bij beleidsdocumenten die door de gemeenteraad van Ridderkerk zijn vastgesteld en bij andere regionale en landelijke convenanten.

4.2 Presteren naar Opgaven (PnO): Samenvattende beoordeling

Net als bij het beoordelen van het presteren naar eigen ambities, zijn ook voor het presteren naar opgaven de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar maatgevend. Deze worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven van de corporatie. De maatschappelijke opgaven zijn ontleend aan de prestatieafspraken die een corporatie heeft afgesloten met de gemeente Ridderkerk of met andere belanghebbenden zoals zorg- en welzijnsorganisaties. Prestaties die niet zijn vastgelegd in prestatieafspraken worden in dit perspectief in beginsel niet beoordeeld.

De prestaties zijn gerangschikt onder de eerder genoemde 6 prestatievelden. Het is niet noodzakelijk dat alle velden van toepassing zijn. Indien dit het geval is, wordt dit toegelicht. Er zijn geen prestatieafspraken tussen gemeente Ridderkerk en Woonvisie, maar verschillende convenanten tussen gemeente en corporatie. Belangrijkste documenten met afspraken zijn het convenant Gemeente Woonvisie 2005-2010 en het convenant Woonruimteverdeling.

Op basis van de door Woonvisie geleverde prestaties in verhouding tot de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.

Presteren naar Opgaven



Samenvattend oordeel Presteren naar Opgaven

Prestatieveld		Beoordeling
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,0
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,0
3	Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften	7,0
4	(des-)Investeren in vastgoed	7,0
5	Kwaliteit wijken en buurten	6,8
6	Overige prestaties	6,5
Totaal		6,7

Toelichting:

Woonvisie scoort op alle velden voldoende tot ruim voldoende. De afgesproken prestaties met de gemeente Ridderkerk zijn geleverd, waarbij wel opgemerkt wordt dat er onduidelijkheid bestaat over aantallen. Niet alle prestaties zijn even goed en duidelijk vertaald in harde afspraken die zijn vastgelegd. In gesprekken geeft de gemeente aan dat Woonvisie haar afspraken nakomt.

1. Huisvesting primaire doelgroep

- > Woonvisie stelt in haar prestatie-evaluatie te hebben voldaan aan de in het convenant vastgelegde taakstelling om voor voldoende huurwoningen te zorgen. Er is onduidelijkheid over de aantallen. Het convenant spreekt van 485 woningen. Later noemt Woonvisie in haar eigen stukken (de jaarverslagen) 450 woningen. Heeft er in de tussentijd bijstelling van het aantal plaatsgevonden? De indruk leeft wel dat aan de opgave is voldaan.
- > Woonvisie blijft net onder het gestelde aantal te leveren huurwoningen met een sociaal bereikbare huur (6.984 gepland en 6.838 gerealiseerd), maar blijft binnen de marge om ruim voldoende te scoren.
- > Op initiatief van Woonvisie is er meer dan anders lokaal maatwerk toegepast in de woonruimteverdeling met als doel leefbaarheid in wijken vergroten. De maatregelen zijn toegepast, binnen de kaders van het convenant. Er is nog niet gemeten of het de maatregelen daadwerkelijk het gewenste effect leveren.

- > Aan de afspraak om budget beschikbaar te stellen voor huurgewenning rondom de herontwikkeling van Slikkerveer is voldaan. Van de regeling is slechts zeer beperkt gebruik gemaakt.

2. Kwaliteit woningen en woningbeheer

- > Woonvisie heeft slechts een beperkte lijst afspraken op kwaliteit van woningen en woningbeheer toegevoegd. De indruk bestaat (op basis van meegeleverde SVB) dat er meer wordt gedaan in bijvoorbeeld beheer en renovatie dan is vastgelegd in de prestatie-evaluatie.
- > Woonvisie profileert zich op duurzaam bouwen (is ook aangesloten middels een convenant), maar de manier waarop dat gebeurt is onduidelijk. Er zijn maatregelen genoemd in SVB en er wordt gesproken over nieuwbouw onder de EPC norm. Onduidelijk is hoeveel onder de norm en ten opzichte van welke norm (2010 of 2011). De doelstellingen uit het verleden in het eigen SVB zijn niet expliciet gericht op energetische verbetering maar op algemene woningverbetering.

3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften

- > Woonvisie heeft niet voldaan aan de ten doel gestelde aantallen om statushouders en pardonners te huisvesten. Het aantal geplaatste statushouders ligt onder de gestelde norm, maar dit is verklaarbaar vanuit een terugloop van verzoeken en niet toerekenbaar aan Woonvisie.
- > In seniorenhuisvesting zijn geen aantallen in doelstellingen benoemd. Er wordt verhuurd op basis van mutatie. Wel is een aantal maatregelen benoemd om doorstroming onder senioren te bevorderen, deze maatregelen zijn toegepast.
- > Er is een samenwerkingsovereenkomst met de Stichting Pameijer en IJsselmonde-Oost rondom huisvesting van gehandicapten. De afspraken hierin worden nagekomen.

4. (des-)Investeren in vastgoed

- > Woonvisie heeft 318 sociale huurwoningen gerealiseerd uit het convenant. Door het naar voren schuiven van projecten ligt het daadwerkelijke aantal sociale huurwoningen fors hoger. Hoeveel hoger is niet duidelijk. Zie ook huisvesting van de primaire doelgroep onder 1.

5. Kwaliteit wijken en buurten

- > 'Er wordt fors geïnvesteerd in het lokaal zorgnetwerk en buurtbemiddeling', fors is een rekbaar begrip. Uit stukken blijkt duidelijk aandacht voor het thema maar wordt niet duidelijk om welke investeringen het gaat en welke resultaten men expliciet wil bereiken.
- > Woonvisie is expliciet betrokken bij het proces om tot wijkvisies te komen samen met de gemeente Ridderkerk. Hieruit volgen maatregelen op het gebied van woon-zorgzones en ingrepen in leefbaarheid.
- > Er is een hennepconvenant met o.a. Eneco, Politie en gemeente. Woonvisie wordt niet genoemd in het aangeleverde document. De corporatie levert echter wel bijdragen in de aanpak van hennepsteelt.
- > Woonvisie heeft in 2007 een basisovereenkomst met de gemeente gesloten over vernieuwing van het winkelcentrum Drievliet. Het winkelcentrum is geheel aangepast volgen de afspraken en wordt gewaardeerd door belanghouders. Dit project draagt bij aan de realisatie van verschillende doelen.

6. Overige prestaties

- > Bij overige prestaties is de bijdrage die Woonvisie levert in verschillende belangengroepen, vastgelegd in convenanten van belang. Uit convenanten blijkt deelname van Woonvisie. Wat deze bijdrage oplevert is niet goed duidelijk.
- > Woonvisie voert als aanvullende prestatie op het samen met de gemeente opstellen van de woningbouwstrategie 2010-2020. Op basis hiervan is het strategisch voorraadbeleid opgesteld.

5 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)

5.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woonvisie

In de zelfevaluatie die Woonvisie als onderdeel van de visitatie heeft opgesteld ziet Woonvisie de volgende (groepen van) partijen als haar meest relevante belanghebbenden:

- > Gemeenteraad en college van B&W Ridderkerk
- > Bewonersraad Progressie (huurdertegenwoordiging)
- > Stichting Sport en Welzijn
- > Stichting 3 primair en stichting PCPO
- > Farelcollege en Geminicollege
- > Pameijer en Stichting IJsselmonde Oost
- > Politie Rotterdam Rijnmond district Ridderster
- > SWOR en Steunpunt Mantelzorg
- > Zorgcentrum Riederborgh
- > Aafje (zorginstelling)
- > Winkeliersvereniging Vlietplein
- > Woonstichting Rhiant
- > Patrimonium Barendrecht
- > Accor (Adviescommissieoudererbeleid Ridderkerk)
- > GGD Rotterdam Rijnmond
- > Gehandicaptenraad Ridderkerk
- > Voorlichtings- en adviescommissie Ridderkerk
- > Maaskoepel (koepelorganisatie voor woningcorporaties)

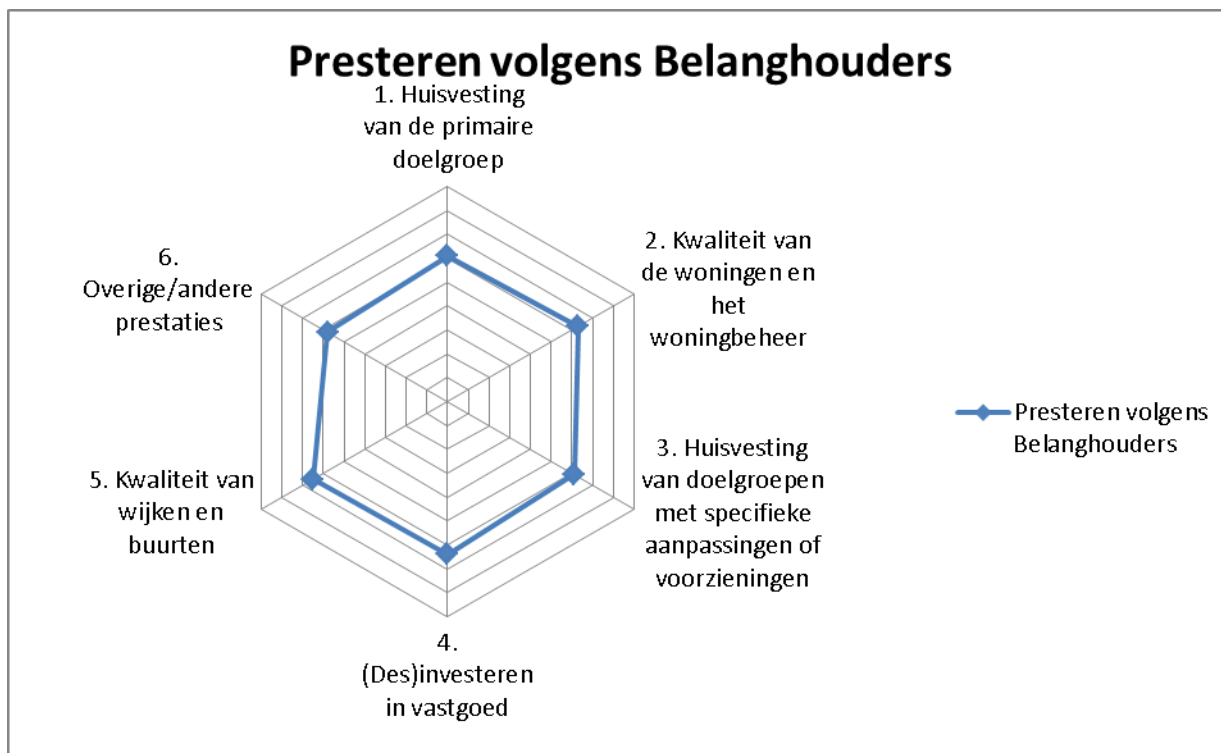
Samen met bovengenoemde partners wordt op verschillende niveaus, strategisch, tactisch en operationeel samengewerkt. De inhoud hiervan staat in het jaarverslag 2009 (blz 11) en 2010 (blz. 84) beschreven. Naast samenwerking in projecten heeft Woonvisie in 2009 een stakeholdersbijeenkomst georganiseerd waarin belanghebbenden is gevraagd om mee te denken over de strategische koers van Woonvisie. Dit is gebeurd aan de hand van het concept ondernemingsplan 2010-2014. Ook in 2010 vond een stakeholdersbijeenkomst plaats.

5.2 Presteren volgens belanghebbenden (PvB): Samenvattende beoordeling

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie. Het oordeel is gebaseerd op gesprekken die de visitatiecommissie met belanghebbenden heeft gevoerd en op door hen ingevulde vragenlijsten.

De visitatiecommissie kan door middel van het toekennen van een gewicht aan het rapportcijfer van een belanghebbende, het gegeven cijfer minder laten meetellen als zij gefundeerd van oordeel is dat de belanghebbende slechts een partieel oordeel kan hebben over de prestaties van de corporatie. Bijvoorbeeld als een belanghebbende alleen bekend is met de prestaties van de corporatie op een specifiek prestatieveld.

Op basis van de door Woonvisie geleverde prestaties, zoals ervaren door belanghebbenden, in verhouding tot de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied komt de visitatiecommissie tot de volgende beoordeling.



5.3 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB): I Prestaties

De scores in onderstaande tabel komen uit de vragenlijsten die aan belanghebbenden worden voorgelegd. Eén van de vragen gaat over de waardering voor prestaties van de corporatie op elk van de prestatievelden. De score is gebaseerd op het gemiddelde van alle ondervraagde belanghebbenden. Eventuele citaten van belanghebbenden zijn alleen bedoeld ter illustratie en hebben geen invloed op de puntenscore.

Prestatieveld		Belang dat belanghebbenden aan het prestatieveld toekennen		Waardering die belanghebbenden geven aan prestaties van afgelopen jaren	
		Cijfer	Aantal maal door belanghebbenden genoemd	Cijfer	Aantal maal door belanghebbenden genoemd
1.	Huisvesting primaire doelgroep	7,9	14	7,1	11
2.	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,6	14	7,3	13
3.	Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften	7,4	13	7,1	8
4.	(des-)Investeren in vastgoed	7,5	12	7,4	8
5.	Kwaliteit wijken en buurten	7,8	14	7,5	11
6.	Overige prestaties	7,0	3	6,8	3
Totaal		7,5		7,2	

Algemeen

Belanghouders waarderen de prestaties van Woonvisie gemiddeld met een 7,2. Alle prestatievelden worden door belanghouders belangrijk gevonden. Het meest belangrijk vinden belanghouders het presteren op de velden kwaliteit woningen en woningbeheer, huisvesting van de primaire doelgroep en de kwaliteit van wijken en buurten.

Opgaven

Belanghouders zijn van mening dat Woonvisie geen uitgesproken beeld heeft van de regionale en Ridderkerkse woningmarkt. Ridderkerk is het centrale aandachtsgebied van Woonvisie. Volgens een deel van de belanghouders moet dat zo blijven, een ander deel stelt dat Woonvisie juist meer buiten Ridderkerk moet kijken. De corporatie zou volgens belanghouders meer de discussie over de toekomst van Ridderkerk moeten durven voeren en nadenken over de thema's vergrijzing, vertrek van jongeren en instroom van andere groepen. Woonvisie komt haar afspraken met de gemeente na, maar er is geen allesbundelend prestatieafspraken document. In het lokale rekenkameronderzoek wordt de gemeente hierop aangesproken. Gerichtte monitoring en evaluatie van gemaakte afspraken gebeurt niet.

Prestaties

Huisvesting primaire groep en kwaliteit van woningen en beheer

Woonvisie levert volgens belanghouders bovengemiddelde prestaties voor haar primaire taak: het aanbieden van een goede woning. Woonvisie gaat steeds vaker het gesprek aan met de klant over woonwensen. Belanghouders herkennen dat Woonvisie sterk heeft geïnvesteerd in het realiseren en instandhouden van de sociale woningvoorraad. Woonvisie steekt in op duurzame kwaliteit, is kwaliteitsbewust en zet zich in voor een lange levensduur van haar bezit. Daarbij hanteert de corporatie een relatief laag huurniveau. Aandachtspunt dat belanghouders aangeven is dat Woonvisie meer buiten de grenzen van de eigen gemeenschap moet kijken. De doelgroep van de corporatie is groter dan alleen de bestaande en zittende huurders in Ridderkerk.

Bijzondere doelgroepen

Woonvisie zet zich volgens belanghouders ruim voldoende in voor bijzondere doelgroepen. Zorg- en welzijnsinstellingen geven aan dat Woonvisie cliënten serieus neemt en rekening houdt met hun wensen. Woonvisie is bereid om nieuwe woonvormen te verkennen. Een duidelijke visie en beleid op bijzondere doelgroepen dat houvast biedt en verdedigd kan worden naar andersdenkende huurders ontbreekt volgens de partners die hier zicht op hebben.

(des)investeren in vastgoed

De gemeente heeft waardering voor de samenwerking met Woonvisie. Woonvisie is betrokken bij de woningbouwstrategie en de uitwerking daarvan per wijk. Dit heeft bij Woonvisie geleid tot een herijking van het strategisch voorraadbeleid. Er is goede samenwerking met de gemeente op het gebied van wijkontwikkelingsplannen. Belanghouders geven Woonvisie een compliment voor het project in Slikkerveer Oost en de investering in het Winkelcentrum Drievliet. Woonvisie pakt veel op.

Kwaliteit van wijken en buurten

Woonvisie denkt volgens partners mee om de kwaliteit van wijken en buurten te versterken. De corporatie is betrokken bij de buurten van Ridderkerk en levert maatwerk in de plannen voor de diverse kernen. Woonvisie heeft volgens belanghouders een goed gevoel voor de Ridderkerkse gemeenschap en weet wat er leeft en speelt. Bij wijkoverleggen schuift Woonvisie steevast aan.

6 Presteren naar Vermogen (PnV)

6.1 Introductie

In het onderdeel presteren naar vermogen (PnV) wordt door de commissie een oordeel gevormd over de mate waarin de corporatie haar vermogen maximaal aanwendt ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Het onderdeel PnV is verdeeld in vier thema's:

1. Financiële continuïteit
De corporatie heeft haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren.
2. Financieel beheer
De corporatie plant professioneel, checkt dat zij doet wat zij zich financieel voorneemt en stelt bij indien noodzakelijk. De corporatie heeft haar treasury op orde en verankerd.
3. Doelmatigheid
De corporatie werkt efficiënt en stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.
4. Vermogensinzet
De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.

De eerste drie onderwerpen zijn belangrijk omdat zij het voortbestaan van de corporatie op korte en langere termijn borgen. De vermogensinzet is echter het belangrijkste criterium omdat het aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is haar financiële mogelijkheden zo maximaal mogelijk in te zetten voor maatschappelijke prestaties. Om die reden is de verhouding waarin de vier onderwerpen worden meegenomen in de eindbeoordeling: 20%:20%:20%:40%.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor PnV zoveel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV, WSW en accountants worden gepresenteerd.

6.2 Financiële kerngegevens

In de onderstaande tabel worden enkele kerngegevens gepresenteerd die een rol spelen bij de beoordeling van de prestaties verderop in dit hoofdstuk.

	Beoordelings- jaar	Woonvisie	Referentie	Landelijk
Woningbezit en woningbeheer				
Huur per woning per jaar	2009	€ 433	€ 423	€ 409
Huur in percentage van de maximale huur	2009	69,0	68,2	71,5
Gemiddeld aantal punten woningwaardering	2009	142	139	130
Onderhoud per woning (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud)	2009	€ 1.785	€ 1.563	€ 1.445
WOZ-waarde per woning	2009	€ 168.185	€ 177.371	€ 159.816
Financiële continuïteit				
Solvabiliteitsoordeel CFV	2009	A1		
Continuïteitsoordeel CFV	2009	Voldoende		
Kredietwaardigheidsoordeel WSW	2009	Onveranderd kredietwaardig		
Rentedekkingsgraad (prognose)	2010 t/m 2014/ 2009	2010: 2,4 2011: 2,4 2012: 2,1 2013: 2 2014: 2,1	1,5 (ref 2009)	1,5 (ref 2009)
Gemiddeld exploitatieresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening (prognose)	2010 t/m 2014	X € 1.000 : 2010: 25.000 2011: 17.106 2012: 15.309 2013: 13.594 2014: 16.366		
Loan to value (op basis van WOZ-waarde)	2010	14,1%		
Doelmatigheid				
Netto bedrijfslasten(in € per VHE)	2009	€ 1.155	€ 1.252	€ 1.293
Ontwikkeling netto bedrijfslasten in procenten	2006 -> 2009	11%	15,4%	11,1%
Aantal VHE per FTE	2009	125	93	88
Personeelskosten per FTE	2009	€ 64.888	€ 62.852	€ 61.818
Vermogensinzet				
Volkshuisvestelijk vermogen (in % van het balanstotaal)	2009	39,1%	32,8%	29,3%
Volkshuisvestelijk vermogen (in € per vhe)	2009	€ 16.419	€ 16.049	€ 13.400
	2014	€ 18.842	€ 18.254	€ 16.132
De gegevens in deze tabel zijn ontleend aan de Corporatie in Perspectief rapportage van het CFV uit 2010 over 2009, dit met uitzondering van het kredietwaardigheidsoordeel van het WSW. Exploitatieresultaat en loan to value zijn afkomstig uit het jaarverslag 2010				

6.3 Financiële continuïteit

		Cijfer
De corporatie heeft een voldoende vermogenspositie (4.1.1)		6,0
a	De corporatie heeft een continuïteitsoordeel A van het CFV.	7,0
b	De corporatie heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.	5,0

Toelichting

- > In de jaren 2007-2010 heeft Woonvisie van het CFV het continuïteitsoordeel A gekregen. Dat betekent dat de corporatie financieel gezond is en dat de investeringen van de corporatie passen bij het vermogen.
- > Woonvisie volgt de ontwikkeling van haar vermogen actief. Belangrijkste doelstelling is het behalen van een A-oordeel van het CFV en voldoende kredietwaardig zijn voor het WSW. Deze doelstelling is niet expliciet gekwantificeerd. Woonvisie stuurt op basis van historische kostprijs en hanteert daarnaast sinds 2008 de bedrijfswaarde bij besluitvorming over projecten, doch nog niet in de balanswaardering.

		Cijfer
De corporatie heeft voldoende middelen (4.1.2)		7,0
a	De corporatie heeft een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW.	7,0
b	De corporatie heeft inzichtelijk gemaakt welke middelen (deposito's, kredietlijnen en/of Faciliteringsvolume) beschikbaar zijn om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.	7,0

Toelichting

- > Woonvisie is zeer kredietwaardig en stuurt actief op haar operationele, financiële en investeringskasstromen. De corporatie heeft een positief kredietwaardigheidsoordeel van het WSW gekregen en beschikt over voldoende faciliteringsvolume. De rentedekkingsgraad ligt met 1,9 (CiP 2010 over 2009) ruim boven dat van de referentiegroep. De rentelasten per vhe zijn aanzienlijk lager dan die van referentie en landelijke corporaties. De relatief lage rentekosten per woning, het sterke eigen vermogen, de solide kasstroom en lage bedrijfslasten bieden Woonvisie een solide financiële continuïteitsperspectief. Woonvisie is niet verkoopafhankelijk.
- > Woonvisie heeft een treasurybeleid dat er op is gericht om flexibel en tegen lage kosten financiële middelen op de geldmarkt te verkrijgen. In het treasuryjaarplan wordt aandacht besteed aan de financierbaarheid op zowel korte als lange termijn, rente-risicomanagement en financieringsstrategie.
- > Er is een maandelijks geactualiseerde liquiditeitsplanning.
- > Het bedrag waarover renterisico mag worden gelopen is door Woonvisie genormeerd op 10 % (WSW norm is 15%) van de totale (verwachte) leningenportefeuille.

		Cijfer
De corporatie stuurt op alle kasstromen (4.1.3)		6,6
a	De corporatie heeft scenario's beschikbaar waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken en minimaal 5 jaar vooruit kijken.	6,0
b	Operationele kasstromen:	7,3
>	De corporatie heeft de komende 5 jaar een positief exploitatieresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	7,0
>	De corporatie heeft de komende 5 jaar een rentedekkingsgraad van minimaal 1.3	10,0
>	De corporatie hanteert een direct rendementseis (= de operationele kasstroom uitgedrukt in een % van de bedrijfswaarde).	5,0
c	Portfoliokasstromen:	6,0
>	De corporatie hanteert een IRR-rendementseis (Internal Rate of Return) voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed	6,0
>	De corporatie waardeert de vastgoedportefeuille tegen bedrijfswaarde (niet op basis van historische kostprijs), en kijkt daarbij minimaal 10 jaar vooruit	6,0
d	Financieringskasstromen:	7,0
>	De corporatie hanteert een investerings- / financieringsratio die aangeeft in welke mate investeringen worden gefinancierd met extern vermogen.	7,0
>	De corporatie heeft een maximale loan to value (o.b.v. de WOZ-) van 50%.	7,0

Toelichting

- > Woonvisie heeft geen scenario's beschikbaar waaruit effecten van eigen beleidskeuzes blijken. Bij investeringen worden wel scenario's opgesteld en in de begroting is een 'slecht weer'-scenario opgenomen (dat ook ruim 5 jaar vooruit kijkt). Dit betreft echter de impact van veranderende marktomstandigheden en niet de impact van mogelijke richtingen die Woonvisie zelf kiest.
- > Woonvisie heeft tot en met 2014 (en de jaren daarna) een ruim positief exploitatieresultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening.
- > De rentedekkingsgraad van Woonvisie ligt in de periode 2010-2014 boven de 2. Dat is ruim boven de norm van 1,3.
- > Woonvisie heeft geen genormeerde direct rendementseis. In 2010 heeft Woonvisie aandacht besteed aan het optimaliseren van haar financiële sturing. Onderdeel hiervan is koppeling van de sturing aan resultaat- en rendementsdoelstellingen. Het benoemen van deze doelstellingen ligt in de planning maar is nog niet gerealiseerd. Rentabiliteit van het Totaal Vermogen en van het Eigen Vermogen wordt wel in beeld gebracht.
- > Woonvisie heeft geen IRR rendementseis (Internal Rate of Return) voor investeringen gedifferentieerd naar type vastgoed. De auditcommissie van de RvC heeft opdracht gegeven voor het opstellen van een nota investeringsbeleid, deze is echter nog niet gerealiseerd.
- > Woonvisie waardeert in haar meerjarenbegroting haar materiële vaste activa tegen historische kostprijs en niet tegen bedrijfswaarde. Wel wordt de bedrijfswaarde ingeschat van complexen geclusterd op wijkniveau. Dit is echter weer niet vertaald in het meerjarenperspectief.
- > Woonvisie stuurt actief op haar financieringskasstromen en monitort deze scherp. Het benodigde vreemd vermogen wordt actueel gevolgd.
- > De loan to value, de totale rentedragende schuld in relatie tot de Woz-waarde van de vaste activa, bedraagt in 2010 14,4%. Het visitatiestelsel stelt een norm van maximaal 50%.

6.4 Financieel beheer

		Cijfer
De corporatie heeft haar financiële planning en controlecyclus op orde (4.2.1)		7,0
a	De corporatie maakt een transparante vertaling van de ambities en opgaven (incl. SVB, desinvesteringen etc.) in meerjarenramingen van minimaal 5 jaar.	7,0
b	De eerstejaarschijf bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan (begrote activiteiten zijn transparant verwerkt in de bedrijfswaarde).	7,0
c	Er is, indien noodzakelijk, een zichtbare en door RvC goedgekeurde bijsturing.	7,0
d	Het monitoring- en rapportagesysteem is zodanig dat de rapportages binnen 1 maand na afloop van het kwartaal beschikbaar zijn en binnen twee maanden besproken met de RvC.	7,0
e	Er is een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van de interne financiële beheer.	7,0
f	De (financiële) planning is realistisch waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten.	7,0

Toelichting

- > Woonvisie heeft eind 2009 een solide meerjarenbegroting opgesteld. Geplande projecten eind 2009 zijn adequaat ingerekend. Uit de realisatie-index van de CiP cijfers 2010 blijkt dat Woonvisie er in slaagt haar (des)investeringsambities voor een groot deel te realiseren (ruim bovengemiddeld vergeleken met andere cijfers).
- > De RvC volgt het financieel presteren van Woonvisie nauwgezet, denkt mee en is alert op afwijkingen. Verwachtingen tussen bestuurder en RvC over invulling van toezichtsrol en klankbordrol en detailniveau van financiële afwegingen kunnen wederzijds beter worden gedeeld.
- > Financieel zijn bestuur en RvC in control. Er is echter nog onvoldoende sprake van integrale business-control. Hiervoor ontbreken meetbare resultaatdoelstellingen en normen. De kwartaalrapportages ten behoeve van de RvC zijn omvangrijk maar wel relevant. Door meer te normeren kan beter op afwijkingen worden gestuurd. Rapportages zijn tijdig beschikbaar en worden tijdig besproken.
- > De accountant heeft een positief oordeel gegeven over de kwaliteit van het financiële beheer, maar doet wel een aantal verbetervoorstellen.

		Cijfer
De corporatie heeft haar treasury naar professionele maatstaven op orde (4.2.2)		7,0
a	De corporatie heeft de kasstromen voor de komende 10 jaren in beeld en de daaruit voortvloeiende financieringsbehoefte.	7,0
b	De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen waaronder het faciliteringsvolume van het WSW.	7,0
c	Er is een actueel, door RvC goedgekeurd, treasurystatuut waarin ook spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten.	7,0
d	Er is een actueel, door de RvC goedgekeurd, treasuryjaarplan.	7,0

Toelichting

- > Woonvisie heeft de kasstromen voor de komende tien jaren adequaat in beeld, inclusief de daaruit vloeiende financieringsbehoefte. Deze financieringsbehoefte overschrijdt niet de som van beschikbare middelen.
- > De RvC heeft in 2009 een treasurystatuut opgesteld waarin heldere spelregels en verantwoordelijkheden staan benoemd. Er zijn specifieke treasury jaarplannen. Deze documenten voldoen aan de professionele maatstaven.

6.5 Doelmatigheid

		Cijfer
De corporatie heeft een visie op en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie (4.3.1)		7,8
a	De corporatie heeft doelstellingen geformuleerd voor het vergroten van de efficiëntie in de organisatie en streeft deze aantoonbaar na.	7,0
b	De corporatie onderneemt actie indien er afwijkingen ontstaan ten opzichte van de geformuleerde (efficiëntie) doelstellingen.	-
c	De volgende CiP indicatoren zijn gelijk of lager dan de referentiegroepen, dan wel de corporatie kan de visitatiecommissie aannemelijk maken waarom de scores afwijken:	8,5
	> Netto bedrijfslasten per VHE	8,0
	> Ontwikkeling netto bedrijfslasten in afgelopen drie (aangepast door cie) jaar	10,0
	> Aantal VHE per FTE	9,0
	> Personeelskosten per FTE	7,0

Toelichting

- > Woonvisie heeft aandacht voor kostenbeheersing en benchmarkt met referentiecorporaties en op landelijk niveau. Woonvisie heeft zelf echter geen normen geformuleerd rondom doelmatigheid (zoals een efficiencycoëfficiënt) en kan dus ook niet bijsturen op de normen.
- > De bedrijfslasten van Woonvisie zijn in de periode 2007-2009 met 11% gestegen. Dit is een prima prestatie ten opzichte van de referentiegroep die een stijging van bedrijfslasten van 15,4% liet zien. Ook de absolute omvang van de bedrijfslasten is laag in relatie tot diezelfde referentiegroep.
- > De personeelskosten per fte liggen in 2009 3,2% hoger ten opzichte van de referentiegroep. Woonvisie heeft echter aanzienlijk minder medewerkers per vhe dan de referentiegroep (123 vhe per fte tegen 93 vhe per fte).

6.6 Vermogensinzet

		Cijfer
De corporatie zet haar vermogen beargumenteert in (4.4.1)		4,0
a	De corporatie heeft een goed onderbouwde visie met betrekking tot de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement. (b.v. Maatschappelijke Kosten/Baten analyses, Transparantiemethodiek, Effectenarena).	4,0

Toelichting

- > Woonvisie heeft nog onvoldoende een onderbouwde visie op de inzet van middelen in relatie tot te behalen maatschappelijk rendement. Afwegingen zijn vooral financieel ingegeven.
- > Woonvisie is volgens belanghouders onvoldoende transparant over de inzet van middelen. Op de vraag of Woonvisie naar vermogen presteert kon nauwelijks iemand antwoord geven.

		Cijfer
De corporatie heeft de mogelijkheden om het vermogen te verruimen onderzocht (4.4.2)		7,0
a	De corporatie heeft een visie en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop zij haar vermogen kan vergroten (b.v. gebruik faciliteringsvolume, beperken verkleinen risicobuffers, vergroten verdien capaciteit via huurharmonisatie of verkoop of grotere efficiency).	7,0

Toelichting

- > Woonvisie heeft geen expliciete doelstelling op vergroting van vermogen, maar stuurt wel met gezond verstand. De corporatie stuurt heel strak op haar kasstromen en voert een bewust rente- en financieringsbeleid.

		Cijfer
De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties (4.4.3)		6,0
a	De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties.	6,0

Toelichting

- > Woonvisie heeft een A-oordeel van het CFV gekregen, wat aangeeft dat de prestaties bij het vermogen passen. Woonvisie heeft geen maatschappelijk investeringskader met daarin genormeerde investeringen en rendementseisen per type project. Door actiever te ondernemen is er wellicht meer (maatschappelijk) rendement en een betere aansluiting van diensten en producten bij de behoefte van de doelgroepen te behalen.
- > Compliment waard is de fusie met Volksbelang Rhoon in 2011 met als belangrijk samenwerkingsmotief matching.

6.7 Samenvatting beoordeling Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Meetpunt	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	Vermogenspositie	6,0	6,5 20%
	Liquiditeit	7,0	
	Integrale Kasstroomsturing	6,6	
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus	7,0	7,0 20%
	Treasurymanagement	7,0	
Doelmatigheid		7,8	20%
Vermogensinzet	Visie op vermogensinzet	4,0	5,7 40%
	Visie op verruiming vermogen	7,0	
	Maximale inzet vermogen	6,0	
Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gewogen gemiddelde)		6,5	

Toelichting

- > Woonvisie is financieel in control. De corporatie stuurt met gezond verstand. Verbeterpunten zitten in het hanteren van bedrijfswaarde en in het benoemen van resultaatdoelstellingen en financiële normen. Dit versterkt de sturingsmogelijkheden en de planning & control cyclus. De beweging om dit te doen is inmiddels al in gang gezet.
- > Woonvisie heeft een solide vermogen opgebouwd en bewaakt dit goed. Kwartaalrapportages zijn van voldoende niveau, er is een treasurystatuut en een meerjarenbegroting. Het denken in kasstromen is voldoende aanwezig. Woonvisie is kostenbewust en heeft significant lage bedrijfslasten.
- > Belangrijk verbeterpunt is het formuleren van een integraal financieel beleid (met bijpassende doelstellingen en indicatoren) gekoppeld aan een volkshuisvestelijke visie en beleid met een bijbehorend investeringskader. Financiën en volkshuisvesting gaan hand in hand; deze koppeling is nu onvoldoende aanwezig. Bestuurder en RvC bewaken vervolgens samen de balans hiertussen.

7 Governance

Voor het onderdeel governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over de besturing, het interne toezicht en de externe legitimatie van de corporatie. Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de VTW-criteria en de Governancecode. Bij de externe legitimatie beoordeelt de commissie het belanghebbendenmanagement. Waar in de tekst gesproken wordt over de corporatie worden zowel de Raad van Commissarissen (RvC) als de directie/bestuurder(s) bedoeld als verantwoordelijken voor de gehele organisatie.

7.1 Beschrijving governance structuur

De governancestructuur van Woonvisie bestaat uit zes organen: de RvC, een directeur-bestuurder, de externe accountant, de bewonersraad Progressie, de ondernemingsraad en de klachtencommissie. De RvC bestaat uit zeven leden. Twee leden zijn op voordracht van de bewonersraad Progressie en één lid is op voordracht van de Ondernemingsraad. De RvC heeft sinds 2010 een auditcommissie en een remuneratiecommissie. De RvC volgt de governancecode woningcorporaties.

7.2 Besturing

De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hierbij om Plan, Check en Act. 'Do' is al beoordeeld bij Presteren naar Ambities (PnA), Presteren naar Opgaven (PnO) en Presteren volgens Belanghebbenden (PvB).

Bij het onderdeel 'Plan' wordt beoordeeld of de corporatie kennis heeft *van* en een visie heeft *op* relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en op basis hiervan een realistische vertaling maakt van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij de beleidsvorming wordt beoordeeld of de corporatie actief belanghebbenden betreft en zorg draagt voor een gedeelde visie in de gehele corporatie.

Bij het onderdeel 'Check' wordt beoordeeld of de corporatie nauwlettend bewaakt of zij ook doet wat zij zich voorneemt. Bij 'Act' kijkt de visitatiecommissie in welke mate de corporatie actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de voornemens worden geconstateerd.

PLAN		6,1
De corporatie hanteert een goed en professioneel planningsproces (5.1.1)		
a	De corporatie beschikt over een managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit (samenwerking-) afspraken met derden zijn beschreven.	5,0
b	De corporatie betreft actief de belanghebbenden bij de strategievorming. Jaarlijks worden er één of meer belanghebbendenbijeenkomsten gehouden waarin input voor de plannen wordt opgehaald en de realisatie van plannen wordt teruggekoppeld.	6,0
c	De corporatie laat regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verwerkt de resultaten in haar beleid.	7,0
d	De corporatie heeft haar beleidscyclus omschreven en/of maakt deze zichtbaar door een managementinformatiesysteem waarin de vertaling van de missie/visie en de invloed van relevante omgevingsvariabelen en risico's naar jaarlijkse strategische plannen is opgenomen en de daarvan afgeleide meetbare doelen en activiteiten per jaar, kwartaal en/of maand (afh. van noodzakelijke sturing).	7,0
e	De corporatie brengt op gestructureerde wijze omgevings- en operationele risico's in kaart	6,0
f	De corporatie werkt vanuit een door de RvC en bestuur goedgekeurde en gedeelde visie.	5,0
g	De (beleids)planningen worden ook getoetst door resp. besproken met de RvC	7,0

Toelichting

- > Woonvisie heeft geen integraal managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit samenwerkingsafspraken met derden zijn beschreven. Echter uit gesprekken met belanghouders blijkt dat Woonvisie haar afspraken nakomt.
- > Woonvisie heeft jaarlijks breed overleg met belanghebbenden in een specifieke belanghouderbijeenkomst. Daarnaast is er met diverse partijen structureel overleg. In de bijeenkomsten wordt verantwoording afgelegd, maar het ophalen van input voor strategie laat volgens belanghouders te wensen over.
- > Woonvisie voert jaarlijks een meting uit rondom het KWH-huurlabel. Daarnaast zijn er op specifieke onderwerpen eigen onderzoeken. Een voorbeeld hiervan is de enquête na nieuwbouw, klanttevredenheid over herhuisvesting, tevredenheid over onderhoud. Woonvisie geeft zelf aan dat dit meer structuur in de vorm moet krijgen.
- > Woonvisie heeft haar beleidscyclus niet expliciet beschreven. Deze is impliciet wel aanwezig. Sinds 2010 is er een beleidsplan dat in meer concrete doelen wordt uitgewerkt in jaarplannen voor de afdelingen en de hele organisatie. De kwartaalrapportage bevat een dashboard rondom de doelen in het beleidsplan. In 2010 is op advies van de accountant gestart met het versterken van de P&C-cyclus en het inrichten van een managementinformatiesysteem.
- > Omgevings- en operationele risico's worden in kaart gebracht, dit gebeurt echter niet integraal en gestructureerd. Bij belangrijke (investerings)beslissingen wordt een risicoanalyse gemaakt. In de maand- en kwartaalrapportages zouden beleidsontwikkelingen (en risico's) en operationele risico's een vaste plek kunnen krijgen. In het derde kwartaal 2010 is de afdeling control gestart met de implementatie van een risicomanagementsysteem.
- > Er is een ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleid en meerjarenbegroting die door de RvC zijn goedgekeurd. Uit gesprekken met bestuur, RvC en belanghouders blijkt dat er echter een onvoldoende gedeelde visie is op het volkshuisvestelijk presteren en maatschappelijk ondernemerschap van Woonvisie.
- > De RvC toetst en bespreekt de relevante beleidsplanningen.

		Cijfer
CHECK		
De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als bedrijfsvoering) periodiek monitoren. (5.1.2)		6,2
a	De corporatie beschikt over een managementinformatiesysteem dat aansluit op de gedeelde visie, het strategisch plan en het jaarplan en dat de voortgang van de plannen periodiek inzichtelijk maakt.	6,0
b	De corporatie heeft de voorgenomen prestaties vertaald in meetbare eenheden (die aansluiten bij de doelen)	6,0
c	De corporatie kan zowel alle opgaven als de efficiency in de bedrijfsvoering op reguliere basis volgen/meten.	5,0
d	De periode van monitoren vertoont een relatie met de mate van risico's voor de corporatie.	7,0
e	De corporatie verantwoordt de voorgenomen én gerealiseerde prestaties in samenhang in een goed leesbaar, transparant jaarverslag (of andere openbare publicatie), waarbij ook de afwijkingen worden toegelicht/verantwoord.	7,0

Toelichting

- > In de kwartaalrapportage is een dashboard opgenomen waarin de voortgang van de doelen uit het ondernemingsplan wordt gemeten. In het derde kwartaal 2010 is er een start gemaakt om per afdeling het overzicht van de noodzakelijke informatiebehoefte op de diverse niveaus van de organisatie actueel te krijgen. Woonvisie is er nog niet, maar ligt met bovenstaande ingrepen al wel goed op koers.
- > Prestaties zijn onvoldoende concreet geformuleerd en te weinig op output of outcome gericht. De doelen in het beleidsplan 2006-2008 zijn niet geconcretiseerd wat realisatie moeilijk te volgen maakte. Met het plan 2010-2014 is een verbetering ingezet, maar doelstellingen mogen nog steeds outcome-gericht. Opvallend is dat in het jaarverslag er wel een koppeling wordt gelegd tussen investering, resultaat en effect, maar dat dit in het beleidsplan niet het geval is.
- > Efficiency in de bedrijfsvoering wordt gespiegeld via benchmarks, maar er is geen interne normering, wat sturing moeilijk maakt.
- > De kwaliteit van de stuurinformatie kan sterker, maar de frequentie van rapporteren is in orde.
- > Woonvisie heeft een sterk jaarverslag waarin inspanningen worden verantwoord.

		Cijfer
ACT		
De corporatie stuurt actief bij indien zich afwijkingen t.o.v. het plan voordoen of stelt beredeneerd de plannen bij. (5.1.3)		6,3
a	De corporatie kan overtuigend aantonen dat, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, er bijsturing heeft plaats gevonden. Dit geldt voor zowel de meerjarenstrategie als de jaarlijkse plannen.	7,0
b	Bij onvoldoende presteren wordt een verbeterprogramma opgesteld	6,0
c	Belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van de prestaties of ingrijpende bijstellingen worden adequaat geïnformeerd.	5,0
d	De genomen besluiten worden regelmatig door bestuurder en Raad van Commissarissen gemonitord en over afwijkingen legt het bestuur verantwoording af.	7,0

Toelichting

- > De kwartaalrapportage bevat een dashboard met kleurcode waarin de voortgang van doelen uit het beleidsplan wordt gevolgd. Op verschillende onderdelen zijn proceseigenaren benoemd. Aandachtspunt

dat Woonvisie zelf noemt is dat afwijkingen niet altijd al op kwartaalniveau meetbaar zijn, de corporatie werkt er aan om dit te verbeteren.

- > Uit gesprekken blijkt dat Woonvisie er niet altijd in slaagt om verbeterprogramma's op te zetten. Hier moet meer structuur in gebracht worden en vanzelfsprekender gevonden worden in MT en op de werkvloer. Medewerkers geven aan zich hier ook aan te storen. Woonvisie is zich hiervan bewust.
- > Belanghebbenden geven in gesprekken aan beter geïnformeerd te willen worden over afwijkingen.
- > In de kwartaalrapportage ten behoeve van de RvC zit een besluitenlijst van de bestuurder die in het overleg met de RvC wordt besproken.

7.3 Intern toezicht

Bij de beoordeling van het interne toezicht kijkt de visitatiecommissie of de Raad van Commissarissen goed functioneert, of besluitvorming op een professionele wijze tot stand komt en in welke mate het toezicht adequaat wordt uitgeoefend. Beoordelingspunten zijn gebaseerd op de criteria van de VTW.

		Cijfer
HET FUNCTIONEREN VAN DE RVC		
De Raad van Commissarissen is een goed functionerend team, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand kan komen en het toezicht op professionele wijze kan worden uitgeoefend.		6,0
Open cultuur (5.2.1)		
a	Uit de verslagen van de vergaderingen van de RvC en uit de gesprekken blijkt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden. Kritische vragen en verschillen van mening kunnen op tafel komen.	7,0
Zelfreflectie (5.2.2)		
a	Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie plaats en één keer per twee jaar gebeurt dat onder begeleiding van een externe.	5,0
b	De RvC is actief betrokken bij het onderwerp integriteit. Jaarlijks is integriteit en belangenverstrengeling onderwerp van gesprek tussen RvC en bestuur, blijkend uit agenda en verslaglegging	5,0
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord (5.2.3)		
a	Uit de verslagen van de vergaderingen van de RvC en uit de gesprekken blijkt dat de RvC zich goed bewust is van haar rollen. Waarbij zij zich primair ziet als toezichthouder en werkgever van de bestuurder.	6,0
b	<i>Toezicht:</i> > Er is een effectieve toezichtrelatie tussen RvC en bestuurder. > De RvC is in staat tot zelfstandige informatiegarig.	7,0
c	<i>Werkgever:</i> De RvC beoordeelt periodiek of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgave van de corporatie.	6,0
Samenstelling (5.2.4)		
a	De RvC werft actief nieuwe leden buiten de eigen kring (bijvoorbeeld door het plaatsen van advertenties of door het inschakelen van een w&s bureau).	7,0
b	De RvC heeft hiervoor een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie.	7,0
c	De daadwerkelijke samenstelling van de RvC voldoet aan de profielschets.	7,0

Toelichting

- > Uit de verslagen van de RvC-vergaderingen en het gesprek met de RvC krijgt de visitatiecommissie de indruk dat er sprake is van een open cultuur binnen de RvC. Alle aanwezigen komen in vergaderingen aan bod en kunnen hun zienswijze geven.
- > De RvC houdt niet jaarlijks, maar tweejaarlijks een zelfevaluatie. De RvC noemt als reden dit voldoende te vinden. De uitkomsten van de zelfevaluatie zijn niet opgenomen in het jaarverslag. In 2010 gebeurde de zelfevaluatie onder begeleiding van een externe.
- > Uit de verslagen van de RvC van 2010 blijkt dat integriteit en belangenverstrengeling geen onderwerp is geweest van gesprek binnen de RvC, indirect kan het onderwerp wel ter sprake zijn gekomen rondom de behandeling van het risicomanagement. In de reglementen van bestuur en RvC zijn deze onderwerpen wel opgenomen.
- > De RvC is zich bewust van de rol van werkgever, toezichthouder en adviseur. De RvC zit sterk in de toezichthoudende rol. De visitatiecommissie vraagt zich af of de RvC de bestuurder voldoende tot ondernemen stimuleert, ondersteunt en of de werkgeversrol voldoende aandacht krijgt.
- > Er is in de ogen van de visitatiecommissie een voldoende effectieve toezichtrelatie tussen RvC en bestuurder. De RvC is in staat tot zelfstandige informatievergaring en hanteert de mogelijkheid om indien zij dat nodig acht externe expertise in te schakelen.
- > Jaarlijks wordt het presteren van de bestuurder beoordeeld door een remuneratiecommissie. Passendheid van de competenties van de bestuurder bij de opgaven van de corporatie is pas te beoordelen als deze opgaven duidelijk zijn en dat is nog onvoldoende het geval.
- > De RvC leden worden geworven via een open werving. De huidige samenstelling sluit aan bij de profielschets. Op basis van gesprekken vraagt de visitatiecommissie zich af of de RvC periodiek voldoende nadenkt over de eigen samenstelling gelet op passendheid bij de fase waarin de organisatie zich bevindt.

		Cijfer
TOETSINGSKADER		
De RvC hanteert een actueel toetsingskader (o.a. gericht op risicomanagement) (5.2.5)		5,0
a	De RvC kan inzicht geven in het gehanteerde toetsingskader. Dit kader is beschreven, actueel en wordt daadwerkelijk gehanteerd.	4,0
b	Dit toetsingskader past bij de visie en strategie van de corporatie	-
c	Uit de agenda en verslagen van RvC blijkt dat regelmatig expliciete risicoanalyses mbt verbindingen, grote investeringen en/of projectontwikkeling worden besproken en getoetst aan het vastgestelde toetsingskader.	6,0

Toelichting

- > De visitatiemethodiek vraagt een toetsingskader dat alle eisen, criteria en minimale ijkpunten omvat waaraan de RvC plannen, investeringsbeslissingen, verbindingen, etc. toetst. Beschreven dient te zijn wat de RvC toetst en op basis waarvan. De RvC heeft geen expliciet toetsingskader waaraan zij prestaties van de organisatie afmeet. De RvC volgt het beleidsplan en bewaakt de voortgang. In de kwartaalrapportages staat de status van doelen, projecten, financiën en verhuurgegevens. Met risicomanagement is medio 2010 gestart maar dit is nog niet volwaardig geïmplementeerd.
- > In de bijeenkomsten van de RvC is er ruime aandacht voor investeringsbesluiten en bijkomende risico's. Deze worden door de bestuurder voorbereid in businesscases (zoals bij de Riederborgh en 't Zand). Uit de notulen van de RvC-vergadering blijkt dat er nog geen overeenstemming is over de opbouw van businesscases, de te hanteren parameters en de normen die Woonvisie hanteert. Deze parameters en normen zouden in een toetsingskader moeten staan. Ook het maatschappelijk nut van investeringen, de koppeling met prestatieafspraken en het acceptabel zijn van een eventuele onrendabele top maken onderdeel uit van een dergelijk kader.

		Cijfer
GOVERNANCECODE		
De corporatie past de Governancecode toe, of legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt (5.2.6)		6,8
a	De corporatie heeft, blijkend uit de invulling van de (VTW-)checklist van de Governancecode en de visitatiegesprekken, de Governancecode – volledig toegepast c.q. in relevante gevallen uitgelegd waarom daarvan is afgeweken.	6,0
b	Afwijkingen van de Governancecode worden toegelicht in het jaarverslag en op de website.	7,0
c	De corporatie hanteert de honoreringscode voor de RvC en de beloningscode voor bestuurders.	7,0
d	De corporatie hanteert de beloningscode voor haar bestuurder(s).	7,0

Toelichting

- > Uit de zelfevaluatie van Woonvisie van de checklist governancecode en analyse van de visitatiecommissie komen de volgende aandachtspunten:
 1. Naleving governancecode is geen structureel onderwerp van gesprek in de RvC.
 2. Risicoanalyses van operationele en financiële doelstellingen zijn aanwezig maar dienen te worden geoptimaliseerd.
 3. Handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving en procedures voor de opstelling daarvan ontbreken. Woonvisie geeft aan de noodzaak hiertoe niet te zien.
 4. De bestuurder heeft een contract voor onbepaalde tijd en niet voor een periode van maximaal vier jaar. Dit wordt in het jaarverslag niet onderbouwd.
 5. Het remuneratierapport bevat nog geen bepalingen over verhouding vaste en variabele beloningscomponenten, beleid ten aanzien van 'duur contract bestuurder' en geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen. In het jaarverslag over 2010 is ook nog geen aansluiting gemaakt bij de sinds juli 2010 van kracht zijnde 'regeling bezoldiging toezichthouders en bestuur van woningcorporaties'.
 6. De RvC voert eens per twee jaar in plaats van eens per jaar een zelfevaluatie uit.
 7. Het profiel over de samenstelling en benodigde competenties binnen de RvC zijn niet jaarlijks onderwerp van gesprek.
 8. De profielschets van de RvC staat niet op de website.
 9. Het rooster van aftreden staat niet op de website.
 10. Er is geen expliciet scholingsprogramma voor de leden van de RvC. Individuele leden van de Raad worden niet individueel beoordeeld op hun functioneren.
 11. Verslaggeving van auditcommissie en remuneratiecommissie is nog onvoldoende consequent.
 12. Er is niet reglementair geregeld dat het voorzitterschap van de remuneratiecommissie niet wordt vervuld door een voormalig lid van het bestuur.
 13. RvC is niet voltallig aanwezig bij belanghouderbijeenkomsten.
- > In het jaarverslag 2010 meldt de RvC de afwijking op de governancecode ten aanzien van de benoemingstermijn van de directeur-bestuurder en het niet voltallig aanwezig zijn bij bijeenkomsten met belanghouders. Deze en de andere punten worden niet gemotiveerd, maar kunnen naar het oordeel van de visitatiecommissie gezien worden als interne verbeterpunten.
- > De bestuurder heeft een contract voor onbepaalde tijd. Argumentatie van de RvC is dat een benoemingstermijn van maximaal vier jaar geen juridische status heeft. Het presteren van de bestuurder wordt wel periodiek geëvalueerd. De visitatiecommissie is van oordeel dat de argumentatie van de RvC voor deze keuze te kort schiet. Belangrijk is het besef dat een bestuurder dient te passen bij de fase waarin een organisatie zich bevindt en dat de criteria voor beoordeling hier op aan moeten sluiten. Een termijn van vier jaar is passend bij de veranderingscycli van een organisatie. Sturen op ontwikkeling van kennis en

vaardigheden van een bestuurder is uiteraard mogelijk, maar competenties als ondernemerschap en verandervermogen zijn moeilijker te ontwikkelen.

- > De bezoldiging van de bestuurder en vergoeding voor de leden van de RvC voldoet aan de geldende normering. Dit staat toegelicht in het jaarverslag. Er is zoals bij punt vijf beschreven echter nog geen aansluiting gemaakt - noch wat betreft de bezoldiging van de bestuurder, noch die van de RvC - op de per 1 juli 2010 van kracht zijnde bezoldigingsregeling.

7.4 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie omgaat met haar belanghebbenden: in welke mate wordt aan hen verantwoording afgelegd, met hen overlegd, is er sprake van een dialoog en kunnen belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden?

		Cijfer
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden (5.3.1)		7,4
a	Er wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden, namelijk:	6,8
>	Er is een belanghebbendenregister op de website (V.1.2)	7,0
>	Er is minimaal 1 x per jaar overleg met belanghebbenden, door bestuur vastgesteld en door RvC goedgekeurd (V.2.1)*)	7,0
>	Belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en het beleid (V.2.2)	7,0
>	Bestuur en RvC zijn voltallig aanwezig bij het belanghebbendenoverleg (V.2.3)	6,0
>	Het bestuur maakt een verslag van het belanghebbendenoverleg en plaatst dit binnen 3 maanden op de website(V.2.4)	7,0
>	Het visitatierapport wordt besproken in het belanghebbendenoverleg op basis van het standpunt van bestuur en RvC (V.3.3)	-
b	Er wordt invulling gegeven aan het overleg tussen verhuurders en huurder zoals vastgelegd in de Overlegwet.	8,0

Toelichting

- > Woonvisie heeft periodiek overleg met haar belanghebbenden. Zo is er een jaarlijkse belanghouderbijeenkomst en is er structureel overleg met de meest belangrijke partners. Er is een belanghouderregister en in het jaarverslag staat op welke wijze welke belanghouder wordt betrokken (strategisch, tactisch of operationeel). Belanghouders worden in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de jaarrekening, jaarverslag en strategie en beleid, maar geven aan dat de belanghoudersbijeenkomsten zich daar niet echt voor lenen. In de bilaterale gesprekken mag Woonvisie volgens belanghouders meer zelf feedback vragen op haar eigen presteren. De RvC is niet voltallig aanwezig op de belanghouderbijeenkomsten. Op dit laatste punt na voldoet Woonvisie ruimschoots aan de vereisten in de governancecode rondom beleidsbeïnvloeding door belanghouders.
- > Woonvisie geeft adequaat invulling aan de Overlegwet. Progressie wordt op diverse vlakken betrokken, voelt zich gehoord en ervaart invloed. Ook met bewonerscommissies loopt het overleg goed. De visitatiecommissie geeft Woonvisie een compliment voor het betrekken van Progressie bijvoorbeeld in werkgroepen bij de voorbereiding van beleid.
- > De samenwerkingsovereenkomst met Progressie stamt uit 2003, daarnaast is er een participatiereglement uit 2006. De aanpassing van de Overlegwet in 2009 heeft niet tot een aanpassing van de overeenkomst of het reglement geleid. Hierin is in elk geval toegevoegd informatie, overleg en advies voor de centrale

huurdersorganisatie ten aanzien van fusie, prestatieafspraken met gemeenten, uitspraken van de klachtencommissie, contracten met toeleveranciers rondom servicekosten.

7.5 Samenvatting beoordeling Governance (Gov)

Onderdeel	Meetpunt	Cijfer	Weging	
Besturing	<i>Plan</i> Professioneel planningsproces	6,1	33,33%	
	<i>Check</i> Periodieke monitoring Verantwoording in openbare publicatie	6,2		
	<i>Act</i> Actieve monitoring	6,3		
Intern toezicht	Functioneren RvC:	6,3	33,33%	
	- Open Cultuur			7,0
	- Zelfreflectie			6,0
	- Rolopvatting			6,0
	- Samenstelling			6,7
	Toetsingskader	5,0		
Toepassing Governancecode	6,8			
Externe legitimatie Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden		7,4	33,33%	
Eindcijfer voor Governance (gewogen gemiddelde)		6,5		

Toelichting

- > Woonvisie scoort voor het onderdeel governance gemiddeld een 6,5. In 2009-2010 heeft Woonvisie geïnvesteerd in haar beleidscyclus en een beleidsplan 2010-2014 opgesteld dat in jaarplannen in heldere doelstellingen is vertaald. Aandachtspunt is dat deze doelen meer output- en outcome-gericht mogen zijn. Het beleidsdocument 2006-2008 was te open, wat sturen op resultaten bemoeilijkte. Opgaven voortvloeiend uit samenwerkingsafspraken met derden (gemeente, zorg) hebben geen plaats in een integraal managementdocument. Ook in kwartaalrapportages komen deze afspraken en de status van het cont(r)act met belanghouders niet terug.
- > In 2010 is Woonvisie bewuster en meer gestructureerd met risicomanagement aan de slag gegaan. Dit is nog niet voltooid maar op de goede weg.
- > De kwartaalrapportages van Woonvisie zijn omvangrijk, maar bevatten wel relevante informatie. De kwaliteit van de stuurinformatie kan beter. Woonvisie is al bezig met een verbeterslag. Het oppakken van afwijkingen en doorvoeren van verbeterslagen kan meer voortvarend worden opgepakt.
- > Woonvisie heeft in vergelijking met referentiecorporaties lage bedrijfslasten en heeft aandacht voor doelmatigheid. Dit kan meer gestructureerd worden opgepakt.
- > Belangrijk aandachtspunt is het ontbreken van een genormeerd toetsingskader voor de hele organisatie, maar ook voor de RvC zelf. Met dit toetsingskader kunnen investeringen worden beoordeeld en kan voortgang en status worden afgemeten van het presteren en strategische koers van Woonvisie.

- > Woonvisie heeft een betrokken en kundige RvC. Het samenspel tussen bestuurder en RvC functioneert adequaat, maar soms is er spanning op de lijn. Deze spanning komt voort uit verschil van opvatting of accentverschillen over de besturing en het ondernemerschap van de corporatie. In de ogen van de visitatiecommissie is er nog onvoldoende sprake van een gedeelde visie van RvC en bestuurder op het volkshuisvestelijk presteren en maatschappelijk ondernemerschap van de corporatie. Een gedeeld toetsingskader kan hier een hulpmiddel bij zijn. Daarnaast moet de RvC nadenken over wat zij zelf met de corporatie wil en welke rol zij als Raad daarin ziet; dit kan gevat worden in een toezichtskader.
- > De RvC zou meer aandacht mogen hebben voor de werkgeversrol.
- > Woonvisie past de governancecode voldoende adequaat toe. Er is wel een aantal punten waarop de corporatie afwijkt van de code. Hiervoor vraagt de visitatiecommissie aandacht.
- > De externe legitimatie is op orde. Woonvisie spant zich in om belanghouders te betrekken. En zoekt daarbij naar meer effectieve vormen. Het overleg met bewonersraad Progressie en bewonerscommissies verloopt zeer constructief en is een compliment waard.

Bijlage I Visiterende organisatie en visitatiecommissie

1. Onafhankelijkheidsverklaring visiterende organisatie

KWH verklaart dat de visitatie van Woonvisie in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. KWH heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft KWH geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal KWH geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonvisie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

	Plaats	Datum	Naam	Handtekening
KWH	{...}	{...}	{...}	{...}

2. Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

De visitatoren verklaren dat de visitatie van Woonvisie in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. De visitatoren hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie hebben de visitatoren geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zullen de visitatoren geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonvisie.

	Plaats	Datum	Naam	Handtekening
Voorzitter	Hazers woude	augustus 2011	Cathrin van der Werf	{...}
Visitor	Utrecht	augustus 2011	Ron Willems	{...}
Secretaris	Dordrecht	augustus 2011	Guus Terlingen	{...}

3. Samenstelling visitatiecommissie en CV's van de visitatoren

1. Drs. Cathrin van der Werf - de Koning

Na jarenlang bestuursfuncties bekleed te hebben in de gezondheidszorg en de sociale verzekeringen (SVB). Is zij sinds 2007 fulltime toezichthouder en adviseur in diverse sectoren waaronder de pensioenwereld, bij een bank, in het onderwijs en de gezondheidszorg. Daarnaast is zij beschikbaar als voorzitter van visitatiecommissies voor KWH. De visitatie van Woonvisie is haar zesde visitatie.

2. Ron Willems

Ron Willems is sedert 1982 werkzaam in de corporatiesector en startte daarin met vastgoedbeheer en herstructurering. Doorstromend naar managementfuncties verbreedde zijn interesse zich naar de organieke aspecten van bedrijfsvoering en naar de kwaliteitswording van corporaties. Zijn rol als kwaliteitsmanager laat zich omschrijven als onderzoekend, initiërend, toetsend, adviserend en spiegelend. Daarnaast voert hij regelmatig INK-audits uit.

3. Drs. Guus Terlingen

Guus Terlingen is tien jaar werkzaam als organisatieadviseur in de volkshuisvesting en is senior adviseur en partner bij Gerrichhauzen en Partners. Zijn expertise ligt op het gebied van organisatiestrategie, organisatieontwikkeling en samenwerking. Hij ondersteunt organisaties bij het nemen van strategische besluiten en is begeleider van samenwerkingsprocessen. Zijn aanpak kenmerkt zich door resultaatgerichtheid, humor, op zoek naar de vraag achter de vraag, en aandacht voor het proces zonder daarbij de inhoud uit het oog te verliezen.

Bijlage II Normen voor de beoordeling van prestaties

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie Afwijking ten opzichte van ambitie of opgave:	Kwalitatieve prestatie	
10	Uitmuntend	+35% of meer	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	De corporatie overstijgt met haar prestatie de norm op een inventieve en creatieve manier en is 'best-in class'.
9	Zeer goed	+20% tot 35%	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	De corporatie overstijgt met haar prestatie de norm en is een inspirerend voorbeeld voor anderen.
8	Goed	+5% tot 20%	De prestatie overtreft de norm	De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren
7	Ruim voldoende	-5% tot +5%	De prestatie is gelijk aan de norm	De corporatie voldoet aan de norm.
6	Voldoende	-5% t/m -15%	De prestatie is wat lager dan de norm.	De corporatie voldoet gedeeltelijk aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar geheel aan de norm te voldoen.
5	Onvoldoende	-15% tot -30%	De prestatie is significant lager dan de norm	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen.
4	Ruim onvoldoende	-30% tot -45%	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm.	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren.
3	Zeer onvoldoende	-45% tot -60%	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm.	De corporatie voldoet in het geheel niet aan de norm en is zich hiervan bewust.
2	Slecht	-60% tot -75%	Er is vrijwel geen prestatie geleverd.	De corporatie is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht.
1	Zeer slecht	-75% of meer	Er is geen prestatie geleverd.	De corporatie onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein.

Bijlage III Bronnenlijst

Presteren naar Ambities	
1	Begr.2008 mjb2008-2012
2	Begr.2009 mjb2010-2018
3	begroting 2010 vastgesteld RvC
4	beleidsnotitie 2006 verkoop bestaand verkoop
5	beleidsplan2006-2008
6	beleidsplan2010-2014
7	Control_jaarplan2010
8	Financiën_jaarplan2010
9	Jaarplan2011extern
10	Jaarrapportage woonruimteverdeling 2008
11	Jaarrapportage woonruimteverdeling 2009
12	Jaarrapportage woonruimteverdeling 2010
13	jaarverslag klachtencie 2009
14	Kwaliteitseisen nieuwbouw Woonvisie 2008
15	KwaRap 2009-1
16	Kwarap 2009-II 2009
17	KwaRap 2009-III RvC-versie incl bijlagen MT
18	KwaRap 2010-I na MT behandeling
19	KwaRap 2010-I RvC-versie
20	KwaRap 2010-II MT definitief
21	KwaRap 2010-II RvC versie
22	KwaRap 2010-III na MT 021110
23	KwaRap 2010-III RvC
24	KwaRap 2010-IV definitief RvC
25	kwartaalRapp.managem2ekw2007.inclcorr
26	kwartaalRapport1ekw2007MT
27	kwartaalRapport3kw2007MT
28	kwartaalRapport4ew2007MT
29	kwartaalrapportage 1e kwartaal 2008
30	kwartaalrapportage 2e kwartaal 2008
31	kwartaalrapportage 3e kwartaal 2008
32	kwartaalrapportage 4e kwartaal 2008
33	LEEFBAARHEIDSPLAN 2011P
34	ondernemingsplan RvC te monitoren punten
35	ondernemingsplan2010
36	persoonlijk plan Fenny 2010 versie 4 januari
37	POB_jaarplan2010
38	Stafbureau_jaarplan2010
39	Strategischvoorraadbeleid_versie11mrt11
40	Svb-rapportage 2001-2010 uit 2001
41	Woonservice_jaarplan2010



Presteren naar Opgaven	
42	Brief lokaal maatwerk juli 2009
43	Convenant Beleidsplatform Ouderen
44	Convenant Duurzaam Bouwen regio Rotterdam
45	Convenant geschillencie Woonruimteverdeling
46	Convenant hennep
47	Convenant Jeugd Preventie Team
48	Convenant Stadsregio Rotterdam
49	Convenant VROM Huursubsidie Informatiepunt
50	Convenant Woonruimteverdeling met gemeente
51	ConvenantgemeenteWoonvisie2005-2010
52	ConvenantmetgemeenteBeleidsplatformNatuurMilieuDuurzaamheid
53	ConvenantVAC
54	Persbericht Woonbeleid def.doc
55	Rapport Woonbeleid Ridderkerk
56	Wijkontwikkelingsprogramma Bolnes
57	Wijkontwikkelingsprogramma Centrum
58	woningbouwstrategie_definitief
59	Woonbeleid Ridderkerk onderzoeksrapportage
60	WoonvisieBarendrecht

Presteren volgens Belanghebbenden	
61	SamenwerkingsovereenkomstProgressie2003
62	Verslag Bijeenkomst stakeholders gemeente 6 september 2010...
63	Verslag Bijeenkomst stakeholders instanties 11 oktober 2010 webversie
64	Verslag-stakeh-bijeenkomst2009

Presteren naar Vermogen	
65	AccountsverslagJaarrekening2009Deloitte
66	businesscaseHet Zand 2010
67	Centraal Fonds cip_2010
68	Centraalfonds cont. oordeel 2010
69	Controleverklaringjaarverslag2010
70	ConvenantBelastingdienst
71	fasedocument project SlikkerveerZO 2008
72	JAARREKENING2009
73	Jaarverslag Woonvisie definitieve 2010
74	jaarverslag2007-def
75	Jaarverslag2008
76	JAARVERSLAG2009
77	Kwartaalrapportage MT versie definitief 13-5-2011
78	Managementletter2009Deloitte
79	ondplanvoortgangsrapp1e2011tbvMTdefinitief
80	Pwcbevindingenvolkshuisvestingsverslag2010
81	WSW faciliteringsvolime dec 2010



Governance	
82	integriteitscode2009
83	jaarplan rvc 22-3-2011
84	klokkenluidersregeling2008
85	Profielschets raad van commissarissen en haar leden
86	Rapportage Mt dec. 2010 strategische risicos
87	Reglement RvC_5_augustus_2010
88	Reglement_audit_5_augustus_2010
89	Reglement_Bestuur_5_augustus_2010
90	ReglementRemuneratieRvc2010
91	Rooster van aftreden 2011
92	Statuten Woonvisie 2003
93	Treasury jaarplan 2010 def 100310
94	Treasury statuut vastgesteld december 2009
95	Zelfevaluatie Rvc jan. 2010

Overige documenten	
96	10e_MT_Verslag 6 april
97	12e_MT_Verslag_20 april
98	13e_MT_Verslag 4 mei
99	14e_MT_Verslag 18 mei
100	15e_MT_Verslag 1 juni
101	16e_MT_Verslag 15 juni
102	17e_MT_Verslag 29 juni
103	18e MT Verslag 6 juli
104	19e MT Verslag 13 juli
105	1e_Verslag_RvC_16_februari_2010
106	20e_MT_Verslag_17 augustus
107	21e_MT_Verslag_24 augustus
108	22e_MT_Verslag 7 september 2010-1doc
109	23e_MT_Verslag 14 september 2010
110	24e_MT_Verslag 21 september 2010
111	25e_MT_Verslag_28 september_2010
112	26e_MT_Verslag_5 oktober_1
113	28e_MT_Verslag_19 oktober_2010
114	29e_MT_Verslag_26 oktober
115	2e_MT_Verslag 12 januari
116	2e_Verslag_RvC_6_april_2010-aangepast definitief
117	30e_MT_Verslag-2-november-2010
118	31e_MT_Verslag_9 november 2010
119	32-MT-Verslag-17-november-2010
120	34_MT_Verslag_30 november_2010
121	35_MT_Verslag_december_2010
122	36e_MT_Verslag_14 december_2010
123	37e_MT_Verslag_21 december_2010
124	3e_MT_Verslag 19 januari_2010
125	3e_Verslag_RvC_27_mei FDG
126	4e_MT_Verslag 9 februari_2010
127	4e_Verslag_RvC_8_juni_2
128	5e_MT_Verslag 23 februari_2010
129	5e_Verslag_RvC_15_juli

Overige documenten	
130	6e_MT_Verslag 9 maart 2010
131	6e_Verslag_RvC_14_september_1_1
132	7e_MT_Verslag 16 maart 2010
133	7e_Verslag_RvC_05_oktober_2010
134	8e_MT_Verslag 23 maart 2010
135	8e_Verslag_RvC_09_november_2010DEF
136	9e_Verslag_RvC_14_december_3
137	Accountantsverslag jaarrekening 2010
138	ManagementletterPwc2010
139	Het OuderenVRAAGstuk in Ridderkerk 2009 definitieve versie september

Bijlage IV Overzicht geïnterviewde personen

Corporatie

	Naam	Functie
bestuurder	Mevr. Fenny de Graaf	directeur-bestuurder
RvC	Dhr. Mr. Koos van der Linde	voorzitter
RvC	Dhr. Jan de Blok RA	lid
RvC	Dhr. Wout de Graaf (voordracht bewonersraad)	lid
RvC	Dhr. Henny van Horsen (voordracht bewonersraad)	lid
OR	Mevr. Erica Houtman	(voorzitter)
OR	dhr. Rob van Slobbe	lid
MT	Dhr. Hans Keijzer	manager bedrijfsvoering en beleid
MT	Mevr. Arianne van Geel	manager woonservice
MT	Dhr. Marius van Velzen	controller/ projectleider visitatie
medewerker	Dhr. Fred Lens	medewerker P&O
medewerker	Mevr. Ciska de Rooter	coördinator Woonservice
medewerker	Mevr. Annemarie Alderliesten	directiesecretaresse
medewerker	Dhr. Henry Broekmeulen	medewerker bedrijfsbureau
medewerker	Mevr. Diana Klootwijk	huismeester

Belanghebbenden

Naam	Functie	Organisatie
Dhr. A. Den Ouden	wethouder Wonen	gemeente Ridderkerk
Mevr. M. Nienhuis-Doremaele	gemeentesecretaris	gemeente Ridderkerk
Dhr. R.J. den Hartog	secretaris	Progressie
Dhr. heer J. van Dijke	directeur	Zorgcentrum De Riederborgh
Dhr. Nettekkaas	adviseur vastgoed	Aafje
Mevr. S. Rollema	directeur	Stichting Welzijn Ouderen Ridderkerk
Dhr. T. Theelen	directeur	Stichting Sport en Welzijn
Mevr. E.P.J. van Buren	directeur	Gemini College
Dhr. D. Wakker	directeur	Farel college
Mevr. W. Vreeke	directeur	Prot. Chr. Stichting IJsselmonde Oost
De heer A. Otto	regiomanager Noordschil	Stichting Pameijer
Mevr. M. van Leeuwen	directeur-bestuurder	Patrimonium Barendrecht
Dhr. L.W. Bartelse	voorzitter	Maaskoepel
Mevr. L. Goossens	accountant	PriceWaterhouseCoopers Accountants
Dhr. D. van der Kooij	voorzitter	Interne klachtencommissie
Mevr. J. de Lange	relatiemanager	WSW

Bijlage V Specificatie prestatiebeoordeling

A. Presteren naar eigen Ambities (PnA): Specificatie per prestatieveld

1. Huisvesting primaire doelgroep

Ambities	Prestaties	Beoordeling
<p>a.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oude periode was gericht op mn. een goede mix in de iwijk met gevarieerd aanbod van prijsklassen en woningtypen - Minimaal 80% van de vrijkomende woningen in de voorraad onder de huurtoeslaggrens wordt verhuurd aan de aandachtsgroep 	<p>-Deze doestellingen zijn voor die periode niet smart genoeg opgenomen. Door de vele sloop/nieuwbouw is er wel een grotere mix ontstaan van typen maar niet van prijzen.</p> <p>- In 2010 verhuurden wij 81% van de vrijkomende woningen met een huur onder de huurtoeslaggrens aan een huishouden met een inkomen tot € 33.000.</p>	7,0
<p>b.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2006 - 2008 was er een streven naar een stabilisering van aantallen bereikbare huurwoningen circa 6.600 eenheden en nu in aktueel beleid opgenomen - Onze bereikbare voorraad omvat minimaal 125% van de omvang van de aandachtsgroep 	<p>Einde beleidsperiode tot 2009 bedroeg aantal bereikbare huurwoningen (tot € 550) circa 6.900. Dit is iets onder de doelstelling van circa 7.000. De aandachtsgroep omvat op dit moment ca. 5000 huishoudens, de voorraad met een bereikbare huur (tot € 550) omvat, afhankelijk van de peildatum, ca. 1600 tot 1800 woningen meer.</p>	7,5
<p>c.</p> <p>Om starters op de koopmarkt meer kansen te bieden en middelen te genereren voor onrendabele investeringen in ons bezit, verkopen we woningen. In 2006 is voor een periode van 3 jaar uitgegaan van verkoop van 120 woningen (in totaal).</p>	<p>1) In kader van het beleid(splan 2006-2008) zijn t/m 2010 in totaal 35 woningen uit de bestaande voorraad verkocht. In het SVB 2011 wordt een fors aantal extra woningen aangewezen voor verkoop.</p> <p>2) Koopgarant is verder aangeboden in twee nieuwbouwprojecten, nl. VierJaargetijden en de herontwikkeling van Slikkerveer-Zuidoost.</p>	6,0
<p>d.</p> <p>Doorstroming uit eengezinswoningen activeren t.b.v. gezinnen. Ambitie vanaf 2010: Minimaal 50% van de vrijkomende eengezinswoningen wordt verhuurd aan huishoudens jonger dan 40 jaar.</p>	<p>1) In 2007 is in een pilotproject aan ouderen in eengezinswoningen voorrang verleend bij verhuizing naar een (passend) appartement. Dit project is na de pilotfase niet in deze vorm voortgezet. Zie 3c. 2) In de bestaande voorraad is in 2010 59% van de vrijkomende eengezinswoningen verhuurd aan huishoudens jonger dan 40 jaar.</p>	7,0
<p>e.</p> <p>We slagen erin jongeren en jonge gezinnen beter vast te houden op de Ridderkerkse woningmarkt</p>	<p>Dit is reeds lang speerpunt van beleid. 1) Het aanbod aantrekkelijke woningen voor starters en gezinnen is uitgebreid met</p>	6,0

Ambities	Prestaties	Beoordeling
	<p>maisonnetewoningen en eengezinswoningen in de nieuwbouwprojecten Vier Jaargetijden (24 egw koop), Prima Bolnes (39 egw huur/koop, 66 mais. huur) en Slikkerveer-Zuidoost (184 egw huur/koop). 2) In 2011 sturen we op doorstroming van en voor deze groepen door een verhuisketen op gang te brengen vanuit Slikkerveer-Zuidoost.</p>	
Gemiddelde beoordeling prestatieveld		6,7

2. Kwaliteit woningen en woningbeheer

Ambities	Prestaties	Beoordeling
<p>a. 15-25% van onze voorraad is bestemd voor midden- en hogere inkomens.</p>	<p>1) De prijs(- en kwaliteits)verhouding binnen ons woningbezit blijft nu nog achter bij deze ambitie. Ons bezit boven de huurtoeslaggrens omvat 200 woningen (2,5%). In het concept SVB 2011 is toevoeging van woningen voor deze inkomensgroepen opgenomen. 2) In de woonruimteverdeling is in 2010 20% van de woningen verhuurd aan midden- en hogere inkomens (let wel: inkomenscontrole is niet waterdicht).</p>	6,0
<p>b. In 2018 heeft 75% van onze woningen minimaal energielabel B</p>	<p>Vanuit SVB 2001 zijn reeds vele maatregelen getroffen als vloer-, dak- en muurisolatie. In de komende jaren gaan we hier verdergaand mee aan de slag. Uiteraard is in het nieuwe concept Svb nog steeds veel aandacht daarvoor.</p>	
<p>c. We sluiten ons aan bij het Aedes energiebesparingsconvenant</p>	<p>Is gebeurd.</p>	
<p>d. We bouwen volgens het programma duurzaam bouwen en hanteren een 20% hogere norm dan het bouwbesluit voor EPC (en zo mogelijk andere zaken).</p>	<p>Dat is de praktijk in 2010; wij hanteren hogere EPC norm dan voorschrift tot 1-1-2011. Nieuwbouwprojecten gestart vanaf 2009 moeten voldoen aan de genoemde eisen in ons kwaliteitsdocument.</p>	

Ambities	Prestaties	Beoordeling
e.	Wij betrekken huurders (en anderen) bij herontwikkeling en renovatie en bieden keuzevrijheid. 1) Vanaf 2007 zijn er keuzemogelijkheden voor o.a. tegels, fronts en sanitair bij nieuwbouw en kwaliteitsonderhoud. De woonwinkel is deels daartoe ingericht. Velen maken daar gebruik van. 2) Sinds 2010 is er een VAC (voorlichtings- en adviescommissie) actief in Ridderkerk. Deze is op ons initiatief opgericht. Hiervoor werden plattegronden van nieuwbouw al beoordeeld door de Gehandicaptenraad	7,0
Gemiddelde beoordeling prestatieveld		6,5

3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften

Ambities	Prestaties	Beoordeling
a.	Uitbreiding aanbod aangepaste woningen voor senioren en/of mensen met een mobiliteitsbeperking in de bestaande woningvoorraad. 1) Vanaf 2007 zijn in samenwerking met de gemeente (Wmo) collectieve aanpassingen gedaan in de toegankelijkheid van appartementencomplexen, zoals galerijophoging en plaatsing van automatische (lift)deuren. 2) In afgelopen jaren zijn alle woningen voorzien van een toegankelijkheidslabel het zgn. "sterrensysteem". Dit geeft de klant duidelijkheid over de toegankelijkheid van de woningen.	6,0
b.	Uitbreiding aanbod aangepaste woningen voor senioren en/of mensen met een mobiliteitsbeperking door nieuwbouw. Ambitie 2014: 300 extra woningen In de nieuwbouwprojecten: Vier Jaargetijden (93 won.) in 2008, Prima Bolnes (52 won.) in 2009 en Noordstaete (75 won. huur/koop) in 2008 zijn seniorenwoningen gerealiseerd. Ultimo 2010 is gestart met de bouw van project de Riedertoren (79 won. huur/koop) en in ontwikkeling zijn de projecten Het Zand (ca. 60 won.) en de Riederbol	7,0

Ambities	Prestaties	Beoordeling
	met circa 20 app. en 28 zorgplaatsen.	
c. In 2014 hebben wij, om doorstroming te bevorderen, gesproken met oudere huurders in alle wijken en hen geïnformeerd over het woningaanbod. Zie 1d.	<p>In de jaren 2007/2008 zijn gesprekken gevoerd met ouderen in de wijken West en Bolnes. Uiteindelijke resultaten hiervan vielen tegen.</p> <p>In 2010 ouderen in Ridderkerk-Centrum benaderd en met een deel gesproken. Voor 2011 zijn gesprekken gepland in Rijsoord/Oostendam en Slikkerveer.</p>	6,0
d. Woonvisie zet zich meer in voor bijzondere doelgroepen. Wij verwachten een toenemende vraag (begeleid wonen/dementerende/dak- thuislozen). Vanaf 2010 in beleidsplan opgenomen dat 10 woningen per jaar beschikbaar voor begeleid wonen en maken hierover vooraf afspraken met instanties. We werken nauw samen met zorgaanbieders.	<p>1) In 2007 werden in totaal ruim 30 woningen verhuurd aan bijzondere doelgroepen. In 2008 zijn twee convenanten afgesloten met Pameijer (om in de periode 2009-2010 16 woningen aan te bieden) en met Stichting IJsselmonde-Oost (om jaarlijks 2 woningen aan te bieden). 2) In voorbereiding is het nieuwbouwproject Riederbol met een aantal p.g.-groepswoonings en de aankoop van een pand t.b.v. woningen voor zwaar-lichamelijk gehandicapten (particulier initiatief).</p>	7,0
e.		
Gemiddelde beoordeling prestatieveld		6,5

4. (des-)Investeren in vastgoed

Ambities	Prestaties	Beoordeling
a. We vernieuwen de woningvoorraad. Svb 2001: fors herontwikkeling t/m 2015. Amovering van 1400 portiekflats tussen 2001 en 2015, waarvan ca. 500 in 2007-2010.	1) In de periode 2007-2010 zijn de projecten Vier Jaargetijden, Prima Bolnes en Slikkerveer-Zuidoost gerealiseerd of gestart. Sloop van 545 woningen. 2) Tevens zijn diverse complexen voorzien van nieuwe keukens en badkamers in kader van toevoegen kwaliteit aan bezit.	8,0
b. Verbetering dienstverlening mn. op gebied van onderhoudsdiensten en het geven van goede informatie.	Klanten zijn tevreden over woningverbetering en zav's; op de KWH-onderdelen Woning betrekken en Woning verlaten scoren wij hoger. Kortingsregeling opgezet voor trouwe huurders november 2010. In 2011 is gewijzigd beleid vastgesteld.	7,0
c. Gevarieerdheid woningvoorraad en de afspraken met de gemeente zal er veel sloop / nieuwbouw nog steeds plaatsvinden	In de periode van 2007 tot nu zijn in totaal 785 nieuwbouwwoningen opgeleverd, waarvan 545 in de huur en 240 in de koop. Tevens is in de jaren 2008-2010 een nieuw zorgcentrum gerealiseerd met een van de zorgpartners.	
d. In kader van leefbaarheid in de buurten en de maatschappelijke betrokkenheid investeren. Winkelcentrum in Drievliet grote opknapbeurt geven en ontwikkeling van wijkvoorzieningencentrum in Bolnes.	1) Het winkelcentrum in Drievliet is in 2009 geheel opgeleverd. Ook is er een leegstaand kantoorgebouw gesloopt en in de nieuwbouw betrokken bij het vernieuwde winkelcentrum. 2) Een deel van seniorencomplex Noordhave in Bolnes is ontwikkeld tot wijkvoorzieningencentrum (o.a. in het kader van de woonzorgzoneontwikkeling).	8,0
e. Vanaf 2011 dragen alle projecten bij aan de norm voor een gevarieerd en woonwensenneutraal woningbezit	Wij bouwen appartementen die voor verschillende groepen woonconsumenten geschikt zijn. Dit zijn bijv. de projecten aan de Pr. Margrietstraat en het project de Riedertoren.	
Gemiddelde beoordeling prestatieveld		7,7

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Ambities	Prestaties	Beoordeling
a. We zijn zichtbaar aanwezig in de wijken. Zowel in oude als geldende beleidsplan een item.	Dit is in beleidsplan 2006-2008 onvoldoende concreet benoemd. Beleid Woonvisie is wijkbeheer met behulp van inzet huismeesters, maar dat is reeds langer. 13 Huismeesters worden voor 50% aan de huurders in rekening gebracht via servicekosten. Andere deel tlv Woonvisie voor onderhoud en beheer. In 2010 zijn wijkteams samengesteld uit woonconsulent, opzichter en huismeesters. Dit is nieuw beleid om zo ook helderheid en eenduidigheid te creëren voor de huurders.	7,0
Wij spelen een actieve rol in de ontwikkeling van woonzorgzones.	Inmiddels zijn in samenwerking met o.a. de gemeente, zorgaanbieders, wijkoverleggen en stichting welzijn ouderen Ridderkerk plannen van aanpak opgesteld voor de wijken Bolnes, Centrum-Oost-West en Drievliet-Het Zand. Keuzes in het verbeteren van de toegankelijkheid van appartementencomplexen, de verbetering van het winkelcentrum in Drievliet en de ontwikkeling van een wijkvoorzieningscentrum in Bolnes zijn voor een deel ingegeven vanuit de woonzorgzoning.	7,0
Leefbaarheid / verbeteren openbare ruimten.	Ook in herstructureringsgebieden in Bolnes en Slikkerveer meer aandacht voor de leefbaarheid in de buurt als de sloop daar is. Meer mensen en middelen ingezet om de risico's die op dat moment dreigen te beheersen. 3) Via eenmalige investeringen in buurten is gewerkt aan leefbaarheid (straatfeesten, verlichting, schoonmaakacties, schilderbeurt, financiële bijdrage buurtpreventie).	7,0
We werken samen in buurten en wijken en zijn daar gezamenlijk zichtbaar aanwezig	Samenwerking vindt plaats op gestructureerde wijze via wijkoverleggen, projectgroep wijkontwikkelingsprogramma's e.d. en op projectbasis. In Ridderkerk-Oost is gezamenlijk met Sport en Welzijn, de politie en de gemeente een breed leefbaarheidproject opgestart.	7,0

Ambities	Prestaties	Beoordeling
In 2014 ontvangen wij 50% minder overlastklachten	In 2010 zijn wij gestart met een gestructureerde registratie van schriftelijk gemelde klachten.	
Gemiddelde beoordeling prestatieveld		7,0

6. Overige prestaties

Ambities	Prestaties	Beoordeling
a. Veiligheid van woningen d.m.v. maatregelen Politiekeurmerk en brandpreventie.	1) Doelstelling is dat 70% van de woningen eind 2014 een certificaat heeft. Dit project loopt al een aantal jaren. Eind 2010 had 40% van de woningen een certificaat. 2) In 2010 is in samenwerking met brandweer en gemeente een bewustwordingsactie gestart voor brandgevaar. Hierbij zijn rookmelders beschikbaar gesteld.	6,0
b. Ontwikkeling nieuwe diensten.	1) In die periode is gekeken naar mogelijke andere vormen van huur en koop. Hier is na vergelijk met de klanttevredenheidsonderzoeken geconcludeerd dat met name aan andere huurvormen geen grote behoefte is. Wel is aangesloten bij Koopgarant. Dit mn. om de koop van woningen voor mn. starters op de koopmarkt te bevorderen. Grip op de woningen bleef in tact door de terugkoopverplichting. 2) Aan andere diensten lijkt weinig behoefte.	7,0
c. Wij ondernemen verantwoord.	1) Resultaten niet goed meetbaar gemaakt. Wij kopen groene stroom in vanaf 2011, we hebben veel oog voor stageplaatsen (2010: 4, 2011: 4) en werkervaringsplaatsen. 2) Al jaren besteden wij werk uit aan een reïntegratiebedrijf, zowel rechtstreeks als in het tuinonderhoud vanuit de klussendienst die we samen met de Stichting Welzijn Ouderen Ridderkerk georganiseerd hebben.	

Ambities		Prestaties	Beoordeling
d.	Onze beleidscyclus is compleet.	De planning en controlcyclus vond plaats middels: - voortgangsrapportage beleidsplan in kwarap; - periodieke verslaggeving /voortgang realisering begroting middels kwarap; - jaarlijkse gesprekken over voortgang strategisch beleidsplan en bijstelling via ondernemingsplan en afdelingsjaarplannen; - tijdige verantwoording van begrotingen/meerjarenprognoses en jaarverslaggeving aan DB, RvC en externe toezichthouders.	
e.	Wij voelen ons verantwoordelijk voor het hebben van een vangnet voor huurders met problemen(financieel, zorg).	1) Wij zijn aangesloten bij het regionaal vangnet van corporaties in de regio. 2) Wij nemen actief deel aan het lokaal zorgnetwerk.	7,0
Gemiddelde beoordeling prestatieveld			6,7

B: Presteren naar Opgaven (PnO): Specificatie per prestatieveld

1. Huisvesting primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Beoordeling	
a.	Toevoegen tussen 2005 en 2010 van 365 nieuwbouwwoningen met een sociaal bereikbare huur om daarmee te voldoen aan de taakstelling vanuit de Stadsregio Rotterdam (40% sociaal bereikbare huur).	In de periode 2007-2010 zijn 465 woningen met een sociale bereikbare huur gebouwd.	
b.	Gelijk houden van de voorraad huurwoningen met een sociaal bereikbare huur; deze voorraad omvat op 1 januari 2010 6.620 woningen.	In 2008 heeft in regionaal verband een herdefiniëring van de opgave per gemeente en corporatie plaatsgevonden. De nieuwe opgave voor Woonvisie omvatte 6.984 woningen. Gerealiseerd is een bereikbare voorraad van 6.838 woningen.	7,0
c.	Uitvoeren woonruimteverdeling conform de regionale overeenkomst (aanbodmodel met urgentiesysteem, zoveel mogelijk keuzevrijheid voor de woningzoekende en bijzondere aandacht voor de slaagkansen van de aandachtsgroep en starters)	Woonvisie is alle jaren ruim binnen de maximale percentages gebleven die toegestaan zijn in de woonruimteverdeling die in de regio is afgesproken	7,0

Opgaven		Prestaties	Beoordeling
d.	Huurgewenningsbijdrage herontwikkeling Slikkerveer	Afspraak in 2007. Eenmalig stellen de Gemeenten en Woonvisie elk € 150.000 ter beschikbaar voor dekking huurbijdrage bewoners.	7,0
e.			
Gemiddelde beoordeling prestatieveld			7,0

2. Kwaliteit woningen en woningbeheer

Opgaven		Prestaties	Beoordeling
a.	Wij bouwen zo veel als mogelijk volgens het Convenant Duurzaam Bouwen en Cf. bouwbesluit.	Onze EPC-norm is + 0,6/0,66. Wordt niet echt achteraf gemeten. Is gegeven.	6,0
b.	Investeren in energetische kwaliteit en duurzaamheid van het woningbezit: de ambitie is in 2018 75% van het woningbezit op minimaal energielabel B gebracht te hebben.	Ambitie vooral te verwezenlijken in de periode tot 2020 (SVB 2011). Regionale en lokale afspraken over onze inspanningen zijn in voorbereiding.	6,0
c.	In 2009 is een asbestconvenant met de gemeente opgesteld, met als doel een snellere procedure van asbestverwijdering bij woningmutatie.		6,0
d.			
e.			
Gemiddelde beoordeling prestatieveld			6,0

3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften

Opgaven		Prestaties	Beoordeling
a.	Huisvesten statushouders en pardonners volgens taakstelling. 2007-2010 97 statushouders en 76 pardonners	In de periode 2007-2010 zijn 78 statushouders geplaatst en 76 pardonners	7,0
b.	Wij huisvesten woningzoekenden met een zorgindicatie (aanleunwoningen)	188 aanleunwoningen in bezit plus werkzaamheden t.b.v. indicaties en verhuur	7,0
c.	Samenwerkingsovereenkomst met Stichtingen Pameijer en IJsselmonde omtrent huisvesting gehandicapten.	Zie verder eigen ambities/doelen 3d.	7,0
d.	Wmo-overeenkomst met de gemeente 2007 "gezamenlijke woningaanpassing in kader van	van 2008 tot 2012 draagt gemeente € 250.000 per jaar (ca.50% van het te	7,0

Opgaven	Prestaties	Beoordeling
Wmo"	investeren bedrag) bij aan investeringen toegankelijkheid woongebouwen	
e.		
Gemiddelde beoordeling prestatieveld		7,0

4. (des-)Investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Beoordeling
a. Toevoegen tussen 2005 en 2010 van 365 nieuwbouwwoningen met een sociaal bereikbare huur om daarmee te voldoen aan de taakstelling vanuit de Stadsregio Rotterdam (40% sociaal bereikbare huur). [zie 1a]	zie 1a	7
Gemiddelde beoordeling prestatieveld		7,0

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Beoordeling
a. Investeren in veiligheid (buurtpreventie, verlichting, toezicht, Politiekeurmerk Veilig Wonen)	1) Wij ondersteunen drie buurtpreventieteams financieel. 2) 40% van de woningen is voorzien van een certificaat PKVW. 3) Wij zorgen voor verlichting van achterpaden, ofwel via gratis aan huurders ter beschikking gestelde lampen ofwel via een professioneel verlichtingsplan (bv. omgeving Koninginneweg in Ridderkerk-Centrum). 4) We investeren fors in het het lokaal zorgnetwerk en buurtbemiddeling.	6
b. Bijdrage aan wijkontwikkelingsprogramma's en deelname aan wijkoverleggen en de ontwikkeling van woonzorgzones.	1) Deelname aan opstellen van de diverse programma's en uitvoering hieruit voortvloeiende acties. Op dit moment wijkontwikkelingsprogramma Drievliet/Het Zand. 2) Visiedocument en plannen van aanpak (o.a.) woonzorgzone Centrum/Oost/West.	7
c. Hennepconvenant 2009; samenwerking met o.a. Eneco, gemeente en politie met als doel vroegtijdige signalering en aanpak van hennepwekerijen.	In de periode 2009-2010 zijn twee hennepwekerijen opgespoord en ontmanteld. De huurovereenkomsten van de huurders zijn beëindigd.	7
d. Basisovereenkomst vernieuwing winkelcentrum Drievliet 2007 met gemeente.	Het winkelcentrum is geheel aangepast cf de afspraken. Uitbreiding m2 diverse winkels en vervanging oud kantoorgebouw voor grote winkel met trekker (Lidl) en nieuwe bereikbare starterswoningen in de koopsfeer.	7
Gemiddelde beoordeling prestatieveld		6,8

6. Overige prestaties

Opgaven		Prestaties	Beoordeling
a.	Gezamenlijk opstellen van de woningbouwstrategie 2010-2020	Gerealiseerd in 2010. De woningbouwstrategie dient als basis voor ons strategisch voorraadbeleid 2011.	7,0
b.	Deelname aan beleids- en overlegplatforms als beleidsplatform ouderen, beleidsplatform natuur en milieu	In de platforms wordt informatie uitgewisseld tussen de deelnemende organisaties en bewonersgroepen en een bijdrage geleverd aan (overwegend) gemeentelijk beleid.	6,0
Gemiddelde beoordeling prestatieveld			6,5

Bijlage VI Bestuurlijke reactie visitatie 2011

Geachte belanghebbenden van onze organisatie,

Woonvisie is beoordeeld op haar functioneren

In de zomer van 2011 is Woonvisie gevisiteerd door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector te Rotterdam. De visitatie is een verplichting voor alle woningcorporaties en geeft een prestatieoordeel over de afgelopen vier jaar (2007-2010).

Hierna geven we een korte samenvatting; het hele rapport is te vinden op de website www.wv.nl.

Woonvisie heeft van de visitatiecommissie een voldoende tot ruim voldoende gekregen voor het presteren in de afgelopen vier jaar.

De commissie concludeert in haar rapport dat Woonvisie een zakelijke, financieel gezonde en gedegen huisvester is en dat ze merkbaar in transitie is gebracht. De commissie geeft ons een groot aantal aanbevelingen waarmee we de ingeslagen weg kunnen vervolgen.

Wij vinden het een goed rapport met een duidelijke boodschap. Dat wil niet zeggen dat we echt tevreden zijn over onze score, want liever dan een voldoende of zelfs een ruime voldoende willen we natuurlijk een "goed".

De visitatiecommissie stimuleert ons om door te gaan op de eerder ingeslagen weg en geeft ons aanbevelingen die we graag meenemen in onze verdere ontwikkeling, waarbij centraal staat en blijft staan dat we er samen voor zorgen dat de zwaksten in de samenleving goed bij ons terecht kunnen.

Het onderzoek zelf

Het onderzoek strekt zich uit over de afgelopen vier jaar en dat terugkijken was voor ons erg lastig, omdat zich precies halverwege grote veranderingen hebben voorgedaan bij Woonvisie. Dat lees je ook in het rapport, heel vaak komt de opmerking terug "daar wordt aan gewerkt" en "Woonvisie is op de goede weg". Daaruit blijkt zeker dat we sinds 2010 "doelgericht in beweging zijn", er is hard gewerkt door iedereen binnen Woonvisie en daar gaan we mee door.

Onze partners

De visitatiecommissie heeft onze maatschappelijke partners, waaronder Progressie, gemeente en zorginstellingen geïnterviewd. Zij geven aan meer betrokken te willen worden bij de strategievorming en ze adviseren ons meer feedback te vragen over ons presteren. Ze adviseren meer over de grenzen van Ridderkerk te kijken en meer lef te tonen door het voortouw te nemen bij belangrijke thema's als vergrijzing en vertrek van jongeren en instroom van andere groepen. Ook vraagt men ons meer naar de klant en minder naar de regels te kijken.

Gedeelde koers met een helder toetsingskader

Dit is een van de belangrijkste aanbevelingen van de commissie en daar zijn wij in 2011 reeds mee aan de slag gegaan. Eerlijk gezegd hadden we dat ook al gepland omdat de veranderingen in de regelgeving het ook nodig maken dat we ons herbezinnen op de strategie die we in 2010 hebben vastgesteld. Wij zullen bij deze koersbepaling vanzelfsprekend vooraf onze partners, onze medewerkers en de raad van commissarissen uitnodigen om hun beeld te schetsen en mee te werken aan het vaststellen van de stip op de horizon en de koers.

Met de kaders zijn we al een eind op weg, aan het eind van 2012 hebben we een dashboard met de belangrijkste financiële kaders, de minstens zo belangrijke maatschappelijke kaders vergen wat meer overleg en tijd.

Wat we verder aanpakken

Een aanbeveling van de commissie is "het op sleutelposities realiseren van professionaliteit, ondernemingszin en beleidskracht". Wij zijn ons bewust van de beperkte capaciteit die we hebben en de soms te hoge werkdruk.

Wij zullen waar beslist nodig en dan nog voornamelijk tijdelijk, versterking zoeken. In een tijd waarin soberheid van het grootste belang is om de bedrijfskosten beperkt te houden, zijn we uiterst terughoudend met structurele groei van ons personeelsbestand.

We hebben ons ook gebogen over het advies om meer naar de klant te kijken en minder naar de regels. Anderzijds weten we dat klanten graag houvast willen en dat ze het niet waarderen als we bij de ene huurder bijvoorbeeld een verwaarloosde tuin accepteren terwijl we de andere erop aanspreken. De uitdaging zit hem hier vooral in het oog hebben voor en behulpzaamheid tonen bij de specifieke situaties van huurders en woningzoekenden. In 2012 staat dit onderwerp stevig op onze agenda.

Tot slot

Het is voor ons de tweede maal dat wij zijn gevisiteerd in het kader van de Governance Code voor woningcorporaties. Beide keren met een redelijk/goed gemiddelde score. Wij leren als organisatie veel van dit proces en zien het ook als een goed en noodzakelijk instrument om het functioneren van de organisatie objectief te toetsen.

Het helpt ons om in beweging te blijven en samen met onze belanghebbenden aan verbetering te werken.

Ridderkerk, oktober 2011

Fenny de Graaf
directeur-bestuurder