

Visitatierapport  
Groen Wonen Vlist



## Rapportinformatie

**Auteur :** Visitatiecommissie  
**Versie :** 1.0  
**Status :** Definitief  
**Datum :** 3-1-2012

### Versiebeheer

<b>Versie</b>	<b>Gewijzigd door</b>	<b>Opmerking</b>
0.7	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met Groen Wonen Vlist Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na goedkeuring door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Bestemd voor publicatie

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Groen Wonen Vlist, haar ambities, werkgebied, bestuur en toezicht .....</b>	<b>6</b>
1.1 Groen Wonen Vlist .....	6
1.2 Interne organisatie en toezicht .....	7
1.3 Het werkgebied .....	7
<b>Deel I Maatschappelijk presteren in het kort</b>	
<b>2 Het maatschappelijk presteren van Groen Wonen Vlist .....</b>	<b>9</b>
2.1 De prestaties van Groen Wonen Vlist in beeld .....	9
2.2 Totaaloordeel in recensie .....	10
2.3 Samenvatting per perspectief .....	12
<b>Deel II Toelichting</b>	
<b>3 Presteren naar eigen ambities en doelstellingen .....</b>	<b>15</b>
3.1 Missie en ambities in relatie tot de prestatievelden .....	15
3.2 Mate van belang van de thema's .....	16
3.3 Huisvesting van de primaire doelgroep .....	17
3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer .....	20
3.5 Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen .....	22
3.6 (Des)investeren in vastgoed .....	23
3.7 Kwaliteit van wijken en buurten .....	24
3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelstellingen .....	26
<b>4 Presteren naar opgaven .....</b>	<b>27</b>
4.1 Het werkgebied en de opgaven in het werkgebied .....	27
4.2 De prestaties in het werkgebied .....	28
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven .....	30
<b>5 Belanghouders .....</b>	<b>31</b>
5.1 De belangrijkste belanghouders van Groen Wonen Vlist .....	31
5.2 De missie en positionering in de ogen van de belanghouders .....	32
5.3 Huisvesten primaire doelgroep .....	33
5.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer .....	33
5.5 Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen .....	35
5.6 (Des)investeren in vastgoed .....	35
5.7 Kwaliteit van wijken en buurten .....	36
5.8 Oordeel presteren volgens belanghouders .....	37
<b>6 Presteren naar vermogen .....</b>	<b>38</b>
6.1 Financiële continuïteit .....	38
6.2 Financiële beheer .....	41
6.3 Doelmatigheid .....	43
6.4 Vermogensinzet .....	44
6.5 Oordeel presteren naar Vermogen .....	46

<b>7 Governance .....</b>	<b>47</b>
7.1 Besturing .....	47
7.2 Intern toezicht .....	49
7.3 Externe legitimatie .....	52
7.4 Eindoordeel over Governance .....	53
<b>Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie .....</b>	<b>54</b>
<b>Bijlage 2 Overzicht geraadpleegde documenten .....</b>	<b>61</b>
<b>Bijlage 3 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen .....</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstukken 3 en 4 .....</b>	<b>66</b>
<b>Bijlage 6 Visitatieaanpak .....</b>	<b>84</b>
<b>Bijlage 7 Wijze van beoordeling.....</b>	<b>89</b>

## Inleiding

### Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Groen Wonen Vlist (GWV). De visitatie is uitgevoerd door Pentascopel in de periode van juni tot november 2011.

Groen Wonen Vlist heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons toegang gegeven tot haar medewerkers, ze heeft haar netwerk van belanghouders voor ons toegankelijk gemaakt en heeft het proces voor zover mogelijk gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Groen Wonen Vlist voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes toe in de realisatie van al haar ambities.

### De visitatie

GWV volgt de Aedescode en gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghouders. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010).

In 2011 heeft Groen Wonen Vlist (GWV) opdracht gegeven aan Pentascopel om een visitatie uit te voeren. GWV vindt in de werkwijze van Pentascopel met name de transparantie, de stakeholdersbetrokkenheid en een oog voor de menselijke maat van belang. De visitatiecommissie bestond uit mevrouw drs. Germa Reivers (voorzitter), mevrouw drs. Annieke Rozema (secretaris) en de heer ir Ruud Pijpers MRE (financieel deskundig visitor). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2007 tot 2010. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopel conform de eisen van het stelsel een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 7 verder toegelicht. De aanpak van de visitatie wat betreft het proces, de stappen en het kader is in bijlage 6 beschreven.

### Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In Hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Groen Wonen Vlist, de organisatie en haar werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
  - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst, de prestaties in beeld met de spinnenwebben en de integrale scorekaart, en een korte samenvatting van de oordelen op de perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
  - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Groen Wonen Vlist beoordeeld ten opzichte van haar eigen ambities en doelen.
  - In hoofdstuk 4 worden de prestaties van Groen Wonen Vlist ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld.
  - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel van de belanghouders over de maatschappelijke prestatie van Groen Wonen Vlist weergegeven.
  - In hoofdstuk 6 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
  - In hoofdstuk 7 staat het oordeel over governance.

Het rapport bevat meer pagina's dan de door de Visitatiestichting voorgeschreven 50. Dit is veroorzaakt door het feit dat vanwege de fusie begin 2010 vaak twee situaties zijn beschreven (vóór en na de fusie).

# 1 Groen Wonen Vlist, haar ambities, werkgebied, bestuur en toezicht

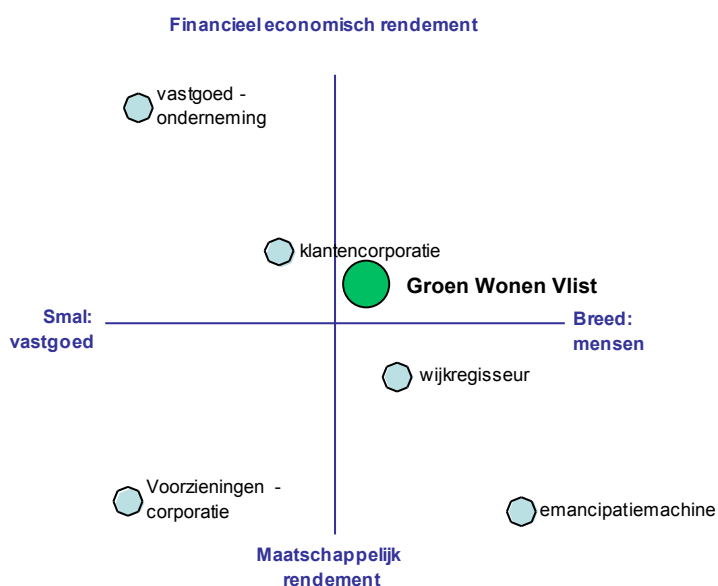
## 1.1 Groen Wonen Vlist

Groen Wonen Vlist is op 1 januari 2010 ontstaan uit een fusie van twee corporaties, te weten woningbouwvereniging Stolwijk en woningbouwvereniging Haastrecht Vlist. De missie van GWV is: *“Wij zetten ons in om mensen die hiervoor beperkte mogelijkheden hebben, voldoende kans op goede huisvesting en prettig wonen te bieden in de gemeente Vlist. Wij hebben daarbij nadrukkelijk ook oog voor kwaliteit, comfort, het milieu en duurzaamheid. Wij willen vanuit onze lokale betrokkenheid kernen en dorpen binnen de gemeente vitaal en leefbaar houden. Daartoe nemen wij initiatieven en gaan wij een nauwe samenwerking aan met de mensen, de gemeente en andere partijen die daarin een bijdrage kunnen en willen leveren.”* Zij wil graag gezien worden als zich inlevend in klantwensen, creatief en eigenzinnig denkend in oplossingen, pragmatisch (zelf doen wat kan, anderen laten doen als dat beter of goedkoper is), trots en betrokken bij Vlist, zelf initiatief nemend en andere initiatieven ondersteunend om de sociale samenhang te versterken.

GWV is een corporatie met een relatief oud bezit (ongeveer 50% van de woningen zijn van vóór 1970). De 1085 gewogen vhe's (1067 woningen; cijfers CiP 2010) zijn verspreid over de dorpskernen van de gemeente Vlist: 494 vhe's in Stolwijk, 500 in Haastrecht en 60 in Vlist (stand van zaken per oktober 2011). Haar bezit bestaat vooral uit eengezinswoningen in de goedkope en betaalbare huurklasse. Zij heeft in de afgelopen periode vooral nieuwbouwwoningen gerealiseerd voor senioren en veel geïnvesteerd in het onderhouden en verbeteren van het eigen woningbezit om dit meer aan de eisen van de tijd te laten voldoen. In 2011 heeft er relatief veel verkoop van woningen plaatsgevonden voor de financiering van het groot onderhoud en nieuwbouwplannen. Het bezit van Groen Wonen Vlist is gelegen in sterke wijken, dat wil zeggen wijken met een lage indicatie fysieke ingrepen. Daarvan is 19,2% bestemd voor ouderen en gehandicapten.

In de publicatie 'Weten van Renderen' beschrijven drs. Jochum Deuten en prof. dr. ir. George de Kam een model waarin corporaties worden getypeerd vanuit rendement (financieel of maatschappelijk) en taakopvatting (smal en gericht op vastgoed of breed en gericht op mensen). Afhankelijk van de gekozen doelen staat maatschappelijk rendement meer of minder centraal.

*Figuur Positionering Groen Wonen Vlist*



In dit model herkent GWV zichzelf tussen de rollen van klantencorporatie en wijkregisseur in. De visitatiecommissie zou Groen Wonen Vlist iets meer positioneren in de richting van het vastgoed, dus onder de klantencorporatie omdat ze meer aanbod- dan vraaggestuurd is.

Door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) wordt GWV ingedeeld in de regio Rijnstreek/Midden-Holland/Alblasserwaard (rg29) en ingedeeld in de referentiegroep corporaties met een gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen (rf06). De indeling in een referentiegroep is gebaseerd op verhuur, kwaliteit, bedrijfsvoering, vernieuwing van de portefeuille enz. In deze referentiegroep zitten 92 corporaties van de in totaal 420 corporaties.

## 1.2 Interne organisatie en toezicht

Bij GWV werken 8 medewerkers in 6,55 fte. GWV huurt voor een aantal generieke diensten, zoals ICT, HRM en projectontwikkeling, naar behoefte capaciteit in. De corporatie wordt geleid door een fulltime directeur-bestuurder. Er is een Raad van Commissarissen bestaande uit vijf personen, van wie er twee zijn voorgedragen door de huurdersorganisatie. Vier personen komen uit de regio en twee uit de Raden van Commissarissen van de fusiepartners. De voorzitter is na de fusie nieuw aangetreden en komt van buiten de regio.

Woningbouwvereniging Stolwijk had in 2009 480 vhe's, 191 leden, een bestuur van 5 personen en een Raad van Commissarissen van 3 personen. Woningbouwvereniging Haastrecht-Vlist had in 2009 587 vhe's, 294 leden, een bestuur van 6 personen en een Raad van Commissarissen van 4 personen. Beide corporaties werden bestuurd door vrijwilligers. Veel uitvoerend werk werd gedaan door het bestuur. Woningbouwvereniging Stolwijk had in 2009 1 persoon (1 fte) in dienst en WBV Haastrecht-Vlist 3 personen (2,28 fte's). De administratie van Stolwijk werd uitgevoerd door Interlink en van Haastrecht door QuaWonen in Bergambacht. Waar nodig werd expertise ingehuurd.

## 1.3 Het werkgebied

GWV heeft als werkgebied de gemeente Vlist. De gemeente heeft ongeveer 9800 inwoners. Het bezit van GWV ligt in allemaal in Vlist, verspreid over drie dorpskernen Haastrecht, Stolwijk en Vlist. In de gemeente Vlist zijn beperkt andere corporaties actief.

In Vlist trekken jonge gezinnen weg en treedt er een sterke vergrijzing op. Op den duur zal ook het aantal inwoners afnemen (krimp). Voorzieningen zijn moeilijk op peil te houden.

Verbeteren van woningen is een belangrijk thema omdat de sociale huurwoningen in Vlist niet overal meer voldoen aan de eisen van deze tijd. Er zijn relatief veel eengezinswoningen en er wordt de laatste jaren meer gebouwd voor senioren. Hiermee wordt de doorstroming bevorderd en ruimte gemaakt voor starters.

In de regio wordt op gemeentelijk niveau samengewerkt in de K5, de vijf gemeente in de Krimpenerwaard (Bergambacht, Nederlek, Ouderkerk, Schoonhoven en Vlist). Er is al langer sprake van een mogelijke fusie tussen deze vijf gemeenten maar tot op heden is deze niet gerealiseerd.

Ook de corporaties in het gebied werken samen in de Federatie van Woningcorporaties in de Krimpenerwaard: er wordt onder andere gesproken over manieren om inwoners te blijven interesseren voor de regio en ze hanteren in een regionaal woonruimteverdeelsysteem.









## 2 Het maatschappelijk presteren van Groen Wonen Vlist

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van GWV in het kort. Eerst wordt het oordeel in een spinnenweb en de totaalscore in een tabel weergegeven. Daarna volgt een recensie, het eindoordeel over GWV als geheel en een samenvatting van de oordelen op de vijf prestatievelden.

### 2.1 De prestaties van Groen Wonen Vlist in beeld

In onderstaand spinnenweb is het oordeel weergegeven.



Het oordeel betreft de volgende gebieden.

- *Ambities*: in welke mate presteert GWV naar de eigen ambities en doelstellingen?
- *Opgaven*: hoe presteert GWV in verhouding tot de landelijke, regionale en lokale opgaven?
- *Belanghouders*: in welke mate presteert GWV naar de verwachtingen van de belanghouders?
- *Vermogen*: hoe presteert GWV gelet op het beschikbare vermogen en wat is de efficiency van deze prestatie?
- *Governance*: hoe presteert GWV gelet op de maatstaven voor goed bestuur, maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding?

De figuur zoals hiervoor weergegeven, wordt in dit hoofdstuk verder uitgewerkt. De integrale scorekaart staat op de pagina hierna. De verdieping van deze oordelen volgt in Deel II.

*Integrale scorekaart*

Perspectief	Prestatievelden					Gemiddelde prestatievelden	Gewicht	Gewogen cijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5				
<b>Presteren naar Ambities</b>									
Prestaties in het licht van de eigen ambities	7	5	7,5	6	6	6,3	n.v.t.	<b>6,3</b>	
<b>Presteren naar Opgaven</b>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7	5	7	6	6	6,2	n.v.t.	<b>6,2</b>	
<b>Presteren volgens belanghouders</b>									
Prestaties naar het oordeel van de belanghouders	7,9	6,3	7,5	7,4	5,7	7	n.v.t.	<b>7</b>	
<b>Presteren naar vermogen</b>									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie					5,5	6,3	20 %	<b>6</b>
	Liquiditeit					8			
	Integrale kasstroomsturing					5,5			
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus					6,5	6,5	20 %	
	Treasurymanagement					6,5			
Doelmatigheid						6,7	20 %		
Vermogensinzet	Visie					5	5,3	40 %	
	Mogelijkheden					6			
	Maximalisatie					5			
<b>Governance</b>									
Besturing	Plan					6,5	6,7	33%	<b>6,4</b>
	Check					7			
	Act					6,5			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7	6,5	33%	
	Toetsingskader					6,5			
	Toepassen governancecode					6			
Externe legitimatie						6	6	33%	
<b>Geïntegreerd eindoordeel</b>								<b>6,4</b>	

Het eindcijfer dat de visitatiecommissie Groen Wonen Vlist toekent voor haar maatschappelijk presteren is 6,4. Hieronder is een samenvattend oordeel van GWV opgenomen in de vorm van een recensie en een samenvatting van het oordeel op de verschillende prestatievelden.

## 2.2 Totaaloordeel in recensie

Woningbouwvereniging Groen Wonen Vlist (GWV) is de belangrijkste corporatie in Vlist en de eerste, maar niet enige partner van de gemeente als het gaat om sociale huisvesting. Zij wordt herkend als corporatie die zich richt op het sociale huursegment. Haar bezit bestaat voornamelijk uit eengezinswoningen.

GWV is op 1 januari 2010 ontstaan uit een fusie van wbv Haastrecht Vlist en wbv Stolwijk. Deze verenigingen hadden ongeveer een gelijk aantal woningen. Tot aan de fusie werden de twee corporaties aangestuurd door een bestuur van vrijwilligers die naast het bestuur veel uitvoerend werk deden. Beide hadden naast de bestuurders een zeer beperkt aantal medewerkers in dienst. De administraties werden door derden uitgevoerd. Medio 2010 is een nieuwe directeur aangetreden die vanaf 2011 de enige bestuurder is van de vereniging en fulltime in dienst is. Hierna zijn de ontwikkelingen die gedeeltelijk al wel waren ingezet, zoals meer professionaliteit van besturing en meer onderhoud van het bezit, met grote voortvarendheid opgepakt.

De visitatie gaat over de jaren 2007-2010/2011 en betreft daarmee voor een groot deel de periode vóór de fusie. De beoordeling van de maatschappelijke prestaties op de prestatievelden is vooral gebaseerd op de prestaties van de rechtsvoorgangers, de prestaties van de GWV zijn immers nog maar gedeeltelijk zichtbaar. In de beoordeling van het onderdeel financiën en governance zijn de veranderingen in de nieuwe organisatie beter zichtbaar en meer meegewogen. Omdat de archieven van de rechtsvoorgangers matig toegankelijk zijn, is het lastig geweest voor de visitatie benodigde een volledig beeld te krijgen van de periode voor de fusie. Dit is waar mogelijk aangevuld door extra gesprekken met voormalige bestuursleden en leden van de Raden van Commissarissen.

De kernen van de gemeente Vlist (Stolwijk, Haastrecht en Vlist) zijn tamelijk gesloten gemeenschappen. Mensen blijven in het algemeen het liefst in hun eigen dorp wonen. De woningbouwverenigingen hadden (heeft) een sterk plaatselijk karakter en er werd daarmee goed voor de eigen bewoners gezorgd. Het leden- en huurdersbelang heeft altijd voorop gestaan.

De rechtsvoorgangers van GWV hebben voor een kleine corporatie in de afgelopen periode veel gebouwd en alle mogelijkheden van het financiële vermogen benut voor gewenste nieuwbouw voor senioren. Soms is daarbij van tevoren onvoldoende de financiële polsstok in kaart gebracht. Er zijn daardoor echter geen onverantwoorde situaties ontstaan. Ze zijn daarbij actief geweest om alle partijen tot maximale prestaties te verleiden.

De rechtsvoorgangers van GWV hebben in de periode 2007-2010 een sober en terughoudend beleid gevoerd in relatie tot het wonen waardoor het bezit momenteel niet meer aan de eisen van de tijd voldoet. Haastrecht Vlist heeft daarin eerder een koersverandering ingezet. GWV heeft dit herziene beleid voor het gehele bezit voortgezet en uitgebouwd.

De verenigingen werden door een bestuur van vrijwilligers geleid. Dezen deden ook het merendeel van het uitvoerende werk. Zichtbaar is dat er met hart voor de zaak veel werk is verzet. Hoewel ze voor een kleine corporatie redelijk wat stuurinstrumenten hadden, was het toezicht minder effectief en de archivering met name bij Haastrecht Vlist onvoldoende. Er is tijdig ingezien dat vergaande samenwerking wenselijk was om daarmee naast het voortbestaan van de verenigingen ook te komen tot een meer professionele interne organisatie. Nu, bijna twee jaar na de fusie, is te zien dat ze in die bedoeling geslaagd zijn: er staat een organisatie die weliswaar nog volop in ontwikkeling is, maar bijvoorbeeld qua besturing veel meer aan de eisen van deze tijd voldoet.

In de gesloten gemeenschappen waren de woningbouwverenigingen redelijk autonoom. In de organisatie was de eigen visie bepalend voor de klantgerichtheid, ze waren meer aanbod dan vraag gestuurd. Tegelijkertijd waren ze wat timide en weinig communicatief richting klanten. Na de fusie is te zien dat hierin verandering komt.

Belanghouders hadden weinig invloed op het beleid. De gemeente is daarbij een uitzondering. De indruk bestaat dat deze beide partijen wel hebben moeten zoeken naar "samenwerking vanuit gelijkwaardigheid". Na de fusie is GWV meer open naar de andere belanghouders, getuige de bijeenkomst met belanghouders waarin beleidsthema's van de corporatie zijn verkend. Groen Wonen Vlist is en was een actieve corporatie die naar verbetering van haar maatschappelijke prestaties en het eigen functioneren zoekt. Daarmee levert ze met haar beperkte omvang een waardevolle bijdrage aan de gemeenschap.

## 2.3 Samenvatting per perspectief

### Presteren naar ambities

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,3.

De commissie vindt dat GWV haar voorgenomen prestaties voor een groot deel realiseert. De ambitie past grotendeels bij een corporatie van deze omvang. De meeste ambities van GWV liggen op het gebied van huisvesten van de primaire doelgroep en van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen (met name voor senioren). Daarop scoort zij ook het hoogst: GWV heeft de laatste jaren veel gebouwd voor senioren en is van oudsher erg gefocust op de toewijzing van de woningen aan de primaire doelgroep. Op het gebied van (Des)investeren in vastgoed doet GWV al het mogelijke voor een corporatie van haar omvang; de nieuwbouw voor senioren is niet meegewogen in dit prestatieveld. De visitatiecommissie heeft begrip voor het feit dat de plannen voor andere nieuwbouw en herstructurering in de afgelopen periode niet zijn geconcretiseerd of uitgevoerd, gezien de noodzaak voor nieuwbouw voor senioren. De laatste twee jaar zijn er veel woningen verkocht om het onderhoud en de herstructurering te financieren. De prestaties op het gebied van maatschappelijk vastgoed zijn beperkt. Wel zijn er gemeenschappelijke ruimtes gecreëerd in de complexen voor senioren. Op het gebied van leefbaarheid werkt GWV in een betrekkelijk rustige omgeving waar zich weinig leefbaarheidsproblemen voordoen. De problemen die zich voordoen rondom het eigen bezit, worden aangepakt en de voornemens worden gerealiseerd. In het kader van vitale wijken en buurten worden op beperkte schaal voorzieningen ondersteund, zoals een bijdrage aan de buurtwinkel in kern Vlist. De visitatiecommissie is het meest kritisch over het prestatieveld Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Er is in het verleden een sober onderhoudsbeleid uitgevoerd: onderhoud vond alleen plaats bij mutatie en als de huurder een klacht meldde. De voorgenomen prestaties werden gerealiseerd, maar de ambities waren beperkt. Dit heeft ertoe geleid dat de kwaliteit van het woningbezit niet meer aan de eisen van de huidige tijd voldoet. Wbv Haastrecht heeft voor de fusie een inhaalslag gestart en GWV is daarmee doorgedaan. De kwaliteit van de dienstverlening kan blijkens de nulmeting van KWH in belangrijke mate worden verbeterd. Er is weinig gedaan aan energie en duurzaamheid in tegenstelling tot de voornemens om de woningen te labelen. Bij mutatie zijn de woningen wel voorzien van Hr-ketels en isolatie.

### Presteren volgens Belanghouders

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghouders beoordeeld met een 7,0.

Belanghouders van GWV spreken zich over het algemeen positief uit over de ambities en prestaties van GWV. Er zijn vooral woningen voor lagere inkomensgroepen. Er wordt passend toegewezen, hoewel het strikt toepassen van (financiële) regels leidt tot beperkingen in de toewijzing voor de middeninkomens en stagnatie van de doorstroming. Er zijn verder kritische opmerkingen over het eenzijdige woningaanbod. Belanghouders geven een kleine voldoende voor de kwaliteit van de woningen en de dienstverlening. Opgemerkt wordt dat er na de fusie verbeteringen zichtbaar zijn op het gebied van onderhoud en kwaliteitscontrole en dat het nog altijd beter kan: achterstallig groot onderhoud, snelheid van reparaties, planmatige aanpak van onderhoud, communicatie met huurders en warmte- en geluidsisolatie worden als verbeterpunten genoemd. De belanghouders zijn over het algemeen tevreden met de prestaties van GWV over de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen. GWV doet wat ze kan, binnen de mogelijkheden die ze heeft. De doelgroep ouderen krijgt prioriteit, met name in nieuwbouwprojecten. Een kanttekening hierbij is dat het woningaanbod zich richt op ouderen zonder beperking. Belanghouders spreken hun waardering uit over de wijze waarop de kleine corporatie met beperkte middelen nieuwbouwprojecten voor de doelgroepen realiseert. Ook de verkoop ten behoeve van liquiditeit en nieuwbouwprojecten wordt als positief ervaren. GWV kan zich volgens belanghouders wel beter laten leiden door kwaliteit en financiële haalbaarheid dan door kwantiteit. De belanghouders zijn over het algemeen het minst tevreden met de prestaties van GWV op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten. Er wordt door de corporatie in de brede zin van het woord weinig aan leefbaarheid gedaan. Belanghouders zien hierin echter tegelijkertijd ook geen actieve rol of verantwoordelijkheid voor de corporatie weggelegd. Er is sprake van een - van oudsher - traditionele rolverdeling tussen de gemeente en de woningcorporatie, waardoor voor huurders onduidelijkheid en ongemak ontstaat.

### **Presteren naar Opgaven**

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,2. Het huisvesten van de primaire doelgroep doet GWV volgens de prestatieafspraken met de gemeente. Of urgenten en jongeren worden gehuisvest volgens de afspraken, heeft de visitatiecommissie niet kunnen vaststellen; die opgave is niet smart gedefinieerd. Wat betreft de huisvesting van statushouders en mensen die onder de pardonregeling vallen, is er een achterstand op gemeenteniveau. Op het gebied van kwaliteit van woningen zijn er de laatste jaren alleen afspraken met de gemeente over energielabeling. De kwaliteit van het oude bezit wordt als onvoldoende beoordeeld en de afspraken op het gebied van energie zijn mondjesmaat nagekomen. Op het gebied van huisvesten van doelgroepen met specifiek aanpassingen of voorzieningen heeft GWV haar opgaven in ruim voldoende mate gerealiseerd. Er is volgens de afspraken veel geïnvesteerd en gebouwd voor senioren. (Des)investeren in vastgoed voor wat betreft de overige huisvesting is minder aan de orde geweest. Gezien de omvang van de corporatie is dat begrijpelijk, maar de plannen voor nieuwbouw en herstructurering zijn in de afgelopen periode niet veel verder gekomen. Op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten presteert GWV voldoende: er zijn weinig problemen op dit gebied in Vlist en de afspraken met de gemeente zijn weinig concreet. De afspraak om te komen tot gezamenlijke plannen voor leefbaarheid is niet gerealiseerd, maar het initiatief daarvoor ligt volgens die zelfde afspraak bij de gemeente.

### **Presteren naar Vermogen**

De prestatie op dit gebied wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,0. GWV en haar rechtsvoorgangers hebben de afgelopen jaren een positief solvabiliteitsoordeel en continuïteitsoordeel gekregen van het CFV. Het vermogen past dan ook bij de voorgenomen activiteiten. De financiële continuïteit is gewaarborgd. Aandachtspunt vindt de visitatiecommissie dat GWV door de waardering van het vermogen op basis van de historische kostprijs de afgelopen jaren onvoldoende inzicht heeft gegeven in de solvabiliteit en in de wijze waarop zij haar vermogen maximaal kan inzetten voor maatschappelijke prestaties. De visitatiecommissie ziet dat GWV sterk gefocust is op kasstromen. GWV en haar rechtsvoorgangers monitoren echter onvoldoende de interest coverage ratio, hebben geen directe rendementseis geformuleerd voor haar operationele kasstroom en maken de IRR - eventueel gedifferentieerd naar type vastgoed - niet inzichtelijk. De planning- en controlcyclus van GWV is gedegen en goed te noemen doordat de managementrapportage één op één gekoppeld is met de organisatiedoelstellingen uit het beleidsplan. De managementrapportages zijn gericht op verantwoording en (bij)sturing. De treasuryfunctie is bij GWV voldoende door de aanwezigheid van een geactualiseerd treasurystatuut, een treasuryparagraaf of jaarplan en een gemiddelde rentevoet die onder de benchmark ligt. Bij de rechtsvoorgangers was de treasuryfunctie onvoldoende van opzet, omdat er bij de wvb Haastrecht geen treasurystatuut aanwezig was en bij wvb Stolwijk het treasurystatuut verouderd was. GWV en haar rechtsvoorgangers presteren qua aantal vhe's per fte goed. De bedrijfslasten in de periode 2007 – 2010 zijn echter opvallend sterk gestegen. Ook zijn er bij GWV en haar rechtsvoorgangers geen SMART-doelstellingen geformuleerd om de bedrijfslasten in toom te houden.

### **Governance**

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,4. De corporatie weet wat er in de omgeving speelt maar stemt haar beleid hier niet altijd op af. Het proces dat ze daarin volgt, is in de afgelopen periode duidelijker geworden. Strategievorming vindt plaats maar leidde in het verleden niet tot concrete en meetbare doelen. De omgevings- en operationele risico's worden niet gestructureerd in beeld gebracht. GWV beschikt inmiddels over heldere verantwoordingsstukken waarin begroting en realisatie op alle gebieden inzichtelijk is en analyses plaatsvinden. Dat was bij de rechtsvoorgangers minder duidelijk, maar wel voldoende. Op alle niveaus in de organisatie wordt bijgestuurd als daar aanleiding voor is. Bij GWV is dat duidelijker zichtbaar dan bij de rechtsvoorgangers. Met betrekking tot het intern toezicht is een duidelijke ontwikkeling gaande in de richting van professionalisering van het toezicht. Er zijn grote stappen voorwaarts gezet en veel verbeteringen in gang gezet. Er zijn voldoende documenten, een eenduidige visie en een expliciet en systematisch toetsingskader. Vóór de fusie was dit allemaal minder aanwezig en was het toezicht veel minder effectief. Er is geen algemeen risicobeheerssysteem. De Governancecode wordt toegepast op de meeste onderdelen. Vooral de laatste periode is dit verbeterd

en zijn er afspraken over de taak- en rolverdeling tussen bestuur en raad. Extern heeft GWV zich in een bijeenkomsten bij haar belanghouders gelegitimeerd. Op de site zijn het belanghoudersregister en het verslag van de bijeenkomst met de belanghouders nog niet te vinden. Voor de fusie vond externe legitimatie plaats door geregeld overleg met de gemeente en de huurders/leden. De beleidsbeïnvloeding werd en wordt door de belanghouders gering beoordeeld.







### 3 Presteren naar eigen ambities en doelstellingen

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van GWV op de vijf prestatievelden uit het visitatiekader bijdragen aan de realisatie van de eigen ambities en doelen. De vijf prestatievelden zijn Huisvesting primaire doelgroepen, Kwaliteit woningen en woningbeheer, Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen, (Des)investeren in vastgoed, Kwaliteit van wijken en buurten.

In de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft GWV haar oordeel over de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden op basis van de interne analyse, het zelfbeeld van de corporatie en het beeld van de belanghouders.

Het hoofdstuk begint met de relatie tussen de ambities en de prestatievelden en de mate van belang die door de corporatie wordt gegeven aan de verschillende prestatievelden gezien de context van GWV.

Daarna is per prestatieveld beschreven:

- de ambities en de doelstellingen;
- de prestaties;
- het zelfbeeld van GWV;
- het oordeel van de visitatiecommissie.

Waar de prestaties van GWV op een prestatieveld worden beschreven wordt verwezen naar tabellen. Deze zijn opgenomen in bijlage 4.

Het hoofdstuk wordt afgesloten met een totaaloverzicht van presteren naar ambities en doelen.

#### 3.1 Missie en ambities in relatie tot de prestatievelden

In het beleidsplan 2004-2010 van de woningbouwvereniging Stolwijk staat als missie (primaire doelstelling) verwoord dat ze wil zorgen voor huisvesting voor mensen die daarin niet zelf kunnen of willen voorzien. In het jaarplan voor 2007 en 2008 is dat uitgebreid naar andere doelgroepen, in het bijzonder de doelgroepen die wonen en zorg nodig hebben. Daarvoor wordt samenwerking met andere partijen van belang geacht. Tevens heeft WBV Stolwijk zich ontwikkeld van een beheerorganisatie naar een organisatie die zich bezig hield met vernieuwing met name op het gebied van de ontkoppeling van wonen en zorg, en met het oog op de vergrijzing op het bouwen voor senioren.

Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist zag zichzelf als een vereniging die sterk op het volkshuisvestelijk belang van de huurders uit de dorpskernen Haastrecht en Vlist was gericht en de kleinschaligheid heeft gekoesterd in verband met de relatie met de huurders. Uit noodzaak was ze behoudend in het uitgeven van geld. Ze heeft geprobeerd om van vereniging een stichting te worden, maar heeft daarvoor niet de vereiste 90% meerderheid gekregen.

Groen Wonen Vlist werkt vanuit de volgende missie:

“Wij zetten ons in om mensen die hiervoor beperkte mogelijkheden hebben, voldoende kans op goede huisvesting en prettig wonen te bieden in de gemeente Vlist. Wij hebben daarbij nadrukkelijk ook oog voor kwaliteit, comfort, het milieu en duurzaamheid. Wij willen vanuit onze lokale betrokkenheid kernen en dorpen binnen de gemeente vitaal en leefbaar houden. Daartoe nemen wij initiatieven en gaan wij een nauwe samenwerking aan met de mensen, de gemeente en andere partijen die daarin een bijdrage kunnen en willen leveren.”

Ze heeft de volgende kernpunten in haar beleid:

- het zorgen voor voldoende kans op goede huisvesting voor de woningzoekenden die weinig alternatieven op de woningmarkt hebben;
- het behouden van aantrekkelijke woonmilieus in de te onderscheiden dorpen binnen de gemeente;
- het versterken van de positie van Groen Wonen Vlist binnen de (nieuwe) gemeente;
- het versterken van de organisatie Groen Wonen Vlist.

In de organisatiedialoog is opgemerkt dat er niet altijd werd gestuurd op verhuren aan mensen met een beperkt inkomen; er werd ook verhuurd aan mensen met een middeninkomen. Dat laatste wordt in de huidige situatie als lastig ervaren in verband met de Europese inkomensnorm. De ambitie zou volgens de medewerkers ook moeten zijn om woningen in de vrije sector te kunnen verhuren aan mensen met een middeninkomen. Tevens is aangegeven dat de lokale betrokkenheid bij de verhuur een belangrijke rol speelde: mensen uit een kern bleven/blijven vaak in de kern wonen. Op basis daarvan vond ook de toewijzing plaats. Dat is met het regionale woningtoewijzingssysteem veranderd.

In overleg met de bestuurder en een aantal commissarissen van GWV heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader vastgesteld en deze getoetst op zogenoemde “blinde vlekken” en de passendheid bij het werkgebied. Hierbij is gebleken dat er geen behoefte was aan een zesde prestatieveld.

De visitatiecommissie heeft GWV gevraagd de eigen ambities en doelen aan deze prestatievelden te relateren. Daarmee is een gemeenschappelijk kader vastgesteld ten behoeve van de interne en externe analyse en de onderlinge vergelijkbaarheid van de visitaties. Ook hierbij is het niet noodzakelijk gebleken een zesde prestatieveld toe te voegen.

### 3.2 Mate van belang van de thema's

Hieronder staat de mate van belang die GWV aan de prestatievelden geven. De mate van belang is aangegeven door 15 punten te verdelen over de velden, waarbij meer punten een hoger belang betekent.

Tabel 3.1 Mate van belang van thema's

Thema's	GWV zelfbeeld	Organisatie-dialoog
Huisvesting primaire doelgroep	4	4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	4	4
Huisvesting doelgroepen specifieke aanpassingen/voorzieningen	3	3
(Des)investeren in vastgoed	2	3
Kwaliteit van wijken en buurten	2	1

GWV hecht het meeste belang aan Huisvesting van de primaire doelgroep en Kwaliteit van woningen en woningbeheer, omdat het eerste veld de volkshuisvestelijke opgave betreft en daar goede woningen voor nodig zijn. Daarna komt Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen. Het minst belangrijk worden (Des)investeren in vastgoed en Kwaliteit van wijken en buurten gevonden. (Des)investeren wordt gezien als een middel voor huisvesting van de primaire doelgroep en geen doel op zich. In de dorpskernen van Vlist zijn er weinig grote problemen op het gebied van leefbaarheid en daarom is er minder aandacht nodig voor kwaliteit van wijken en buurten.

In het beleidsplan 2011-2015 staat dit met het oog op het verleden verwoord als: “zij was vooral gericht op het huisvesten van de doelgroep met daarbij een sober en doelmatig beheer van de woningen”.

In de organisatiedialoog hebben medewerkers opgemerkt dat ze (Des)investeren 3 punten zouden willen geven omdat veel is geïnvesteerd in Stolwijk en Haastrecht. Kwaliteit van wijken en buurten is op de laatste plaats gezet.

De visitatiecommissie herkent de mate van belang van de prestatievelden zoals die door GWV is aangegeven, gezien de ambities van de corporatie en ook gezien de activiteiten die door de corporatie worden opgepakt.

### 3.3 Huisvesting van de primaire doelgroep

#### 3.3.1 Ambities en doelstellingen

GWV kent de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

##### Beschikbaarheid

- Groen Wonen Vlist en haar rechtsvoorgangers streven naar het creëren of behouden van voldoende aanbod voor kwetsbare groepen, mensen die niet zelf kunnen of willen voorzien in hun huisvesting.
- Groen Wonen Vlist wil daarbij ook voor gezinnen met middeninkomens de kansen op huisvesting vergroten.

##### Woningtoewijzing en doorstroming

- Passend toewijzen: toewijzingsbeleid is gebaseerd op de regionale afspraken waarbij wordt gestreefd naar een rechtvaardige verdeling van het schaarse aanbod. Woningen worden passend bij inkomensgrenzen en gezinsgrootte toegewezen op basis van inschrijfduur. Daarvóór werd toegewezen op basis van leeftijd en woonduur.
- Woningaanbod gebeurt via het regionaal systeem "Wonen in de Krimpenerwaard" waarmee alle beschikbare sociale huurwoningen van de woningcorporaties in de Krimpenerwaard worden aangeboden.
- Tegengaan woonfraude: geen expliciete doelstellingen maar het wordt gedaan mede door de sociale controle van de kleine gemeenschap.
- Leegstand: doel is aansluitend te verhuren tenzij onderhoud bij mutatie plaatsvindt.
- Er moeten meer woningen toegewezen worden aan starters, jongeren en jonge gezinnen.
- Urgenten: volgens de afspraken met de gemeente is het streven om urgenten binnen een half jaar te huisvesten samen met andere corporaties in de Krimpenerwaard.
- Statushouders en generaal pardon: GWV spant zich in om aan de taakstelling van de gemeente te voldoen.

##### Betaalbaarheid

- GWV streeft voor de komende periode bij mutatie naar een harmonisatie van de huurprijs naar 75% van maximaal redelijke huurprijs (uitgezonderd de woningen waarvoor de huur momenteel al boven dit percentage ligt). Het jaarplan Stolwijk 2007/2008 spreekt van 74%.
- Verder streeft GWV naar een verantwoorde prijs door de inflatie te volgen bij huurverhoging.
- Streven naar vroegtijdige signalering huurachterstand om uitzetting te voorkomen.

##### Bevorderen eigen woningbezit

- GWV wil in de komende periode (vanaf begin 2011) eengezinswoningen verkopen. Dit doet ze voornamelijk om financiële ruimte te creëren om bestaand bezit te vernieuwen of te verbeteren. Anderzijds geeft ze in het beleidsplan 2011-2015 aan dat ze hierdoor ook hoopt om gezinnen aan de gemeente te blijven binden.

### 3.3.2 Prestaties op Huisvesting primaire doelgroep

Ten aanzien van de ambities en prestaties (zie tabel 3.2) valt te concluderen dat GWV in redelijke mate doet/laat zien wat ze zichzelf voorneemt.

- Zichtbaar is dat ze veel woningen in het bereikbare segment heeft. Ze bezit 11 woningen (1%) met een huur boven de huurtoeslaggrens.
- Het woningbezit van Groen Wonen Vlist is weinig gedifferentieerd. Het zijn merendeels eengezinswoningen (73,8%) met een eenvoudig voorzieningsniveau. De rest is etagebouw met en zonder liften.
- Op het gebied van de woningtoewijzing wordt gepresteerd naar eigen ambitie in de zin van een zeer hoge passende toewijzing. GWV wijst voor 70% (gegevens CFV 2010) toe aan de doelgroep (tot de huurtoeslaggrens) en presteert hiermee iets beter dan de referentiecorporatie en iets minder dan de landelijke trend. Er wordt voor 94% passend toegewezen, hetgeen beter is dan de referentie corporatie (87,8 en landelijk (90,2).
- De doorstroming wordt door GWV bevorderd door het bouwen van woningen voor senioren die worden toegewezen aan huurders van GWV die tot de doelgroep voor de woningen horen. Daarmee komen woningen vrij die kunnen worden toegewezen aan andere woningzoekenden.
- Ten aanzien van de betaalbaarheid hanteert GWV een relatief hoog percentage maximaal toegestane huur t.o.v. referentiegroep (63,2): in 2010 68,4%, in 2009 68,9% en in 2008 68%.
- Wat betreft de jaarlijkse huurverhoging houdt GWV zich aan de landelijk toegestane huurverhoging. Er zijn geen gegevens beschikbaar over de huurharmonisatie bij mutatie.
- GWV bevordert het eigen woning bezit door te verkopen aan huurders met 10% korting op de taxatiewaarde.
- WBV Stolwijk heeft ervoor gekozen geen woningen te willen verkopen en WBV Haastrecht-Vlist heeft dat heel beperkt gedaan (meer ambities dan realisatie).

### 3.3.3 Zelfbeeld over Huisvesting primaire doelgroep

GWV scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen huisvesting primaire doelgroep	7	7,5
• Beschikbaarheid	6	7,5
• Woningtoewijzing	7	8
• Betaalbaarheid	8	7,5
• Bevorderen eigenwoningbezit	Stolwijk nvt/ Haastrecht 5	7

Hierover heeft GWV de volgende opmerkingen gemaakt.

Algemeen

- Hier hebben we veel aan gedaan in Stolwijk (waardering huidig: 8). Ook scherp onderhandeld met de gemeente.
- Veel passend toegewezen in Haastrecht Vlist, eisen van statushouders waren we niet gewend (waardering huidig: 8).

Beschikbaarheid

- In het verleden was er weinig aanbod voor senioren en hadden we vooral eengezinswoningen. Die zijn uitermate geschikt voor de doelgroep. Er mag meer differentiatie komen (o.a. meer voor kleine/eenouder- gezinnen) maar die kunnen ook terecht in een eengezinswoning. Er wordt aangegeven dat als je allemaal dezelfde woningen hebt, je nooit differentiatie kunt bieden voor verschillende behoeften.
- Er is veel gebouwd voor senioren. Door een medewerker wordt de vraag opgeworpen of dit wel zo passend was bij de behoeften in de gemeente. Het Hof van Stein was een erg ambitieus project met veel oppervlakte in een garage, liften en openbare ruimte, die niet zoveel oplevert. Voor de primaire doelgroep had GWV dan beter gewoon goedkope woningen kunnen bouwen.

- De bouw voor de senioren is vooral gebaseerd op de cijfers van de vergrijzing en in de praktijk blijkt er voldoende vraag te zijn voor dit aanbod. Bovendien kunnen als gevolg van de doorstroming van senioren meer gezinnen en jongeren worden gehuisvest.

#### Woningtoewijzing

- Er is goed toegewezen, alles is bij de primaire doelgroep terecht gekomen. Vroeger werden vooral gezinnen geplaatst, nu ook anderen. Door de medewerkers is opgemerkt dat in 2010 niet altijd passend werd toegewezen. Het was erg op de kern gericht: mensen met een huurwoning kregen voorrang, rekening houdend met de regels voor toewijzing. Op grond hiervan is de 8 aangepast naar een 7.
- Woonfraude is er niet. En leegstand betreft alleen woningen die te koop staan of woningen die in onderhoud zijn.
- Er waren lange wachtlijsten maar door de nieuwbouw is er meer doorstroming. Senioren wachten nu liever op een nieuwbouwwoning. Er is dus meer een kwalitatieve woningbehoefte. Er is niet goed zicht op de wachtlijst (het aantal actief woningzoekenden) in verband met de regionale inschrijving bij de Krimpenerwaard. Anderzijds wordt aangegeven dat er 20 à 35 reacties zijn op een woning en er dus een grote behoefte is.
- Aangegeven is dat men terughoudend was in het huisvesten van statushouders.

#### Betaalbaarheid

- De algemene indruk is dat GWV veel goedkope woningen heeft en dat die best wat duurder mogen zijn en meer woningen boven de grens van betaalbaar mogen zitten. Daarom is het cijfer voor de gewenste situatie lager dan het cijfer voor de huidige situatie. Aangegeven wordt dat GWV beter moet kijken naar wat economisch gezien haalbaar en wenselijk is vanuit eigen positie. De indruk bestaat dat de verenigingsstructuur en de kleine, hechte gemeenschap het zorgen voor de leden bevorderde: "we hebben goed voor de leden gezorgd qua huurprijs".
- Er wordt vastgehouden aan het uitgangspunt dat de huurprijzen onder de huurtoeslaggrens moeten zijn. Een opgave vanuit de gemeente was om 30% van de woningvoorraad in het goedkope segment houden. Soms werden daardoor mensen die niet tot de primaire doelgroep behoren, in een huurwoning met lage huur ondergebracht. De 30% had niet te maken met het feit dat het gemiddelde inkomen in Vlist laag was.

#### Bevorderen eigen woningbezit

- In Stolwijk werd in principe niet verkocht en in Haastrecht minimaal en dan vooral ingegeven door financiële overwegingen: als het onderhoud te duur werd, werd de woning verkocht. Verkopen was daarnaast een middel voor het genereren van geld voor projecten. Het verkopen van goedkope woningen maakte het bovendien lastig om de voorraad van goedkope woningen op peil te houden omdat deze bijna niet meer tegen redelijke kosten kunnen worden gebouwd.

### **3.3.4 Oordeel over Huisvesting primaire doelgroep**

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor de prestaties van GWV voor de huisvesting van de primaire doelgroep.

- GWV realiseert de ambities die ze op dit terrein heeft.
- De kernvoorraad is buitengewoon passend bij de ambities, er wordt passend toegewezen, er is weinig leegstand (alleen ten gevolge van verkoop en mutatieonderhoud), de woningen kennen een redelijke huurprijs en het eigen woningbezit wordt in de laatste twee jaren bevorderd.
- De differentiatie van het bezit is beperkt: er zijn relatief veel eengezinswoningen.
- De woningtoewijzing gebeurt in hoge mate passend gezien de vergelijkingscijfers, maar niet zo hoog als de eigen ambitie (100%).

### 3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

#### 3.4.1 Ambities en doelstellingen

GWV heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

Prijs-kwaliteitverhouding

- De huurprijs wordt vastgesteld aan de hand van het puntenwaarderingsysteem.

Conditie en onderhoudstoestand

- GWV wil de komende periode investeren in de verbetering van de kwaliteit van de woningen.
- Opstellen nieuw, geïntegreerd GWV strategisch voorraadbeleidsplan na inventarisatie van onderhoudsconditie en uitrustingsniveaus.
- In het nieuwe Strategisch Voorraadbeleidsplan is per woning het minimum uitrustingsniveau vastgelegd. Woningen die niet voldoen worden aangepast en woningen die niet kunnen worden aangepast worden verkocht.
- Woningen werden in het verleden aangepast bij mutatie en bij geconstateerde gebreken. In de nieuwe situatie kunnen woningen ook worden aangepast als de vervangingstermijn is verstreken (op basis van jaarlijkse budgetten).

Tevredenheid over dienstverlening

- GWV wil aansluiten bij het KWH-huurlabel in 2012 na een nulmeting in 2011.
- Keuzemogelijkheden voor de klant helder maken met ZAV-beleid

Voldoen aan energienormen/label

- In 2011 worden de energieprestaties per complex in beeld gebracht. Op basis hiervan worden de noodzakelijke ingrepen bepaald. Deze worden uitgevoerd bij mutatie. WBV Stolwijk had de ambitie om bij mutatie een woning naar het groene energielabel te brengen.

#### 3.4.2 Prestaties op Kwaliteit van woningen/woningbeheer

Ten aanzien van de ambities en prestaties (zie tabel 3.3) valt te concluderen dat GWV doet / laat zien wat ze zichzelf voorneemt.

- Ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding hanteert GWV een relatief hoge puntprijs. De woningen zijn in absolute zin goedkoop omdat ze een relatief lage woningwaardering hebben (zowel in het algemeen als specifiek voor de grootte van de woning). Op het moment dat de woningen groter worden en/of betere voorzieningen kennen, zal de prijs met een gelijkblijvende puntprijs dus relatief gezien niet meer goedkoop zijn.
- Stolwijk heeft in de loop van de jaren 50 à 60 woningen gesloopt en opnieuw gebouwd.
- De kwaliteit van de woningen behoeft verbetering. Periodiek onderhoud heeft lange tijd niet of zeer beperkt plaatsgevonden. Onderzoek van de Woonbond naar de tevredenheid van de huurders bevestigt dit beeld. De ambities ten aanzien van onderhoud worden gehaald.
- Op het gebied van kwaliteit van dienstverlening is de ambitie gehaald om een KWH-nulmeting uit te voeren. De resultaten op de KWH-meting wil GWV graag verbeteren en in die zin zijn de ambities nog niet gehaald.
- Op het gebied van energie en duurzaamheid komen de ontwikkelingen de laatste jaren voorzichtig op gang.

#### 3.4.3 Zelfbeeld over Kwaliteit van woningen/woningbeheer

GWV scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen kwaliteit van woningen/woningbeheer	5,5	7
• Woningkwaliteit	5,5	7
• Kwaliteit van dienstverlening	6	7/8
• Energie en duurzaamheid	4	6



Over Kwaliteit van woningen en woningbeheer heeft GWV de volgende opmerkingen gemaakt.

#### Algemeen

- In Haastrecht waren het oude woningen met weinig isolatie. Er is de laatste vijf jaar een programma uitgevoerd om woningen aan te passen aan de eisen van deze tijd omdat de kosten bij mutatie omhoog gingen en omdat er een andere visie ontstond op beheer. Omdat zittende huurders rechten behouden, is dat gedaan bij mutatie. (waardering huidig: 9)
- In Stolwijk zijn in de loop van de tijd 50-60 woningen vervangen. (waardering huidig: 8)

#### Woningkwaliteit

- GWV geeft aan dat de woningkwaliteit flink moet toenemen. In Haastrecht is al flinke slag gemaakt en in Stolwijk mag dat nog meer gebeuren. Het beleid uit het verleden heeft geleid tot meer achterstallig onderhoud en dat leidt tot meer ontevredenheid. Dit is in de organisatiedialoog herkend. Er wordt aangegeven dat er een duidelijk verschil is tussen Haastrecht en Stolwijk. Voor Haastrecht geldt gemiddeld genomen een 6,5 en voor Stolwijk een 5. Het verschil zit met name in de uitrusting en conditie van de woning. In Stolwijk werden wel alle problemen met woningen opgelost als mensen deze meldden.
- Qua tevredenheid over de woningen wordt aangegeven dat mensen erg gelukkig zijn met de nieuwbouw. Ook dat oude mensen vaak niet klagen en dat jonge mensen een heel ander referentiekader hebben en minder snel tevreden zijn. Deze zeggen soms dat het lijkt of er "geen ramen en deuren in de woning" zitten. Ook in één wijk is de beleving heel verschillend: in de Agterpoort wil de ene huurder liever morgen weg en wil de andere liever eeuwig blijven. Aangegeven wordt dat men gemiddeld vrij tevreden is maar dat varieert per complex. Het rapport van de Woonbond met kritische punten ten aanzien van het onderhoud is bij de groep medewerkers niet bekend. Ook wordt aangegeven dat er veel tevredenheid is over de plek en de dorpskern (niet buiten de gemeente) en dat de kwaliteit van de woning minder bepalend is voor de tevredenheid.

#### Kwaliteit dienstverlening

- Op basis van de nulmeting van KWH is de 6 tot stand gekomen. De wens is om een flinke slag te maken, op korte termijn naar een 7 en op lange termijn naar een 8. Dit wordt herkend in de organisatiedialoog. Aangegeven wordt dat nu alles strakker is geregeld en dat met name in de communicatie met de huurders en de aansturing van de aannemers/uitvoerders een verbeteringslag kan worden gemaakt.
- Men is van mening dat ook de klant verandert, met name de huurder onder de 40 jaar is kritischer en mondiger dan vroeger.

#### Energie en duurzaamheid

- De vier wordt bepaald door het feit dat er onvoldoende aan is gedaan. 6 geeft aan dat vooral het proces gestart moet worden om er aandacht voor te hebben.
- In de organisatiedialoog worden deze cijfers herkend, ook vanwege te stellen prioriteiten bij de kwaliteit van de woningen.

### **3.4.4 Oordeel over Kwaliteit van woningen/woningbeheer**

De visitatiecommissie kent een 5 toe voor de prestaties van GWV op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer.

- De rechtsvoorgangers van GWV hebben in het verleden een zeer sober onderhoudsbeleid uitgevoerd waardoor het voorzieningen- en uitrustingsniveau van de oudere woningen naar de huidige normen te wensen overlaat. De ambities en geplande activiteiten op dit gebied zijn wel gehaald, maar ze waren lange tijd zeer beperkt. Onderhoud bij mutatie gecombineerd met een lage mutatiegraad leidt tot achterstallig onderhoud o.a. door overschrijding van de vervangingstermijnen.
- De waardering van de kwaliteit van de woningen door de vorige besturen en de huidige organisatie loopt erg ver uit elkaar. Dat heeft te maken met een verschil in visie en veranderde kwaliteitseisen. De tevredenheid over de onderhoudsconditie van de woningen (buitenkant) is laag.

- Haastrecht was reeds voor de fusie begonnen met een inhaalslag en ook GWV voert nu meer onderhoudsactiviteiten uit.
- GWV is bezig de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en aan te passen waar nodig of gewenst. De KWH nulmeting laat zien dat er verbeteringen nodig zijn.
- Op het gebied van energie en duurzaamheid is in het begin van de periode waarover de visitatie gaat, niet veel gedaan. Een aantal maatregelen wordt de laatste jaren uitgevoerd (dakisolatie, HR-ketels en dubbelglas) en tevens wordt energielabeling zeer beperkt toegepast.

### 3.5 Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

#### 3.5.1 Ambities en doelstellingen

GWV heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

- GWV ziet het volgens het beleidsplan 2011-2015 als haar taak om bijzondere doelgroepen te huisvesten als vanuit de doelgroepen een vraag om huisvesting komt en samenwerking met zorginstanties mogelijk is.
- Wbv Stolwijk en wbv Haastrecht Vlist streven ernaar om meer woongelegenheden te creëren voor senioren en om meer woningen levensloopbestendig te maken.
- Hierbij wordt vooral aangesloten bij de afspraken die in het kader van het Pact van Savelberg met de gemeente zijn gemaakt.
- Op het gebied van de huisvesting van bewoners met (lichamelijke of geestelijke) beperkingen jonger dan 65 jaar, zijn geen doelstellingen geformuleerd.

#### 3.5.2 Prestaties op Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen/voorzieningen

Ten aanzien van de prestaties (zie tabel 3.4) valt te concluderen dat GWV in doet/laat zien wat ze zichzelf voorneemt, en dat ze voor een kleine corporatie met name ten aanzien van de ouderenhuisvesting redelijk veel ambities heeft (gehad).

- Opgeleverd vanaf 2006: Lijsterhof (23 vhe's), Hof van Stein (40 vhe's, atrium en informatiepunt zorg), Amaliahof 28 vhe's.
- De voorgenomen inrichting van de woon-zorg zones is niet gerealiseerd.

#### 3.5.3 Zelfbeeld over Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen/voorzieningen

GWV scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen huisvesting doelgroepen specifieke aanpassingen/voorz.	6,5	7
• Ouderen	6,5	7
• Bewoners met (lichamelijke of geestelijke) beperking (< 65 jaar)	6	7

De volgende opmerkingen zijn door GWV gemaakt.

Algemeen

- Stolwijk wilde mensen zo lang mogelijk zelfstandig in hun woningen laten wonen en deed daarvoor de noodzakelijke aanpassingen. Er is veel gebouwd voor ouderen samen met zorgorganisatie Vierstroom (waardering huidig: 8)
- Haastrecht Vlist heeft ook seniorencomplexen gebouwd en had 6 woningen beschikbaar voor mensen met zorgindicatie (waardering huidig: 8).

Ouderen

- Er komen steeds meer ouderen die specifieke aanpassingen in de woningen behoeven. Daar moeten we in de centrale voorraad nog een slag in maken. Ook wordt aangegeven dat het grootste deel van het bezit voor gewone ouderen zonder beperkingen is.

Bewoners met (lichamelijke of geestelijke) beperkingen (< 65 jaar)

- Aangegeven wordt dat GWV weinig voor deze doelgroep doet en dat ze in de toekomst hiertoe meer initiatief wil nemen.
- In de dialoog komt de reactie dat het voor mensen onder de 65 met een beperking (bijvoorbeeld als je in een rolstoel komt) het lastig is een gelijkvloerse woning of gelijkvloers appartement te vinden. De wens wordt geuit om bepaalde seniorenwoningen anders te gaan labelen. Ook wordt geconstateerd dat het aantal inzetbare Miva-woningen terugloopt. Die woningen worden bijvoorbeeld na overlijden door de achterblijvers bewoond en kunnen niet meer worden ingezet.
- Aangegeven is dat er misschien wel vragen zijn geweest aan GWV maar dat daarop terughoudend is gereageerd.

### 3.5.4 Oordeel over Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen/voorzieningen

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van GWV op het prestatieveld.

- GWV heeft haar ambities op dit terrein gerealiseerd en voor een kleine corporatie bovengemiddeld geïnvesteerd in woningen voor doelgroepen met specifieke aanpassingen/voorzieningen.

## 3.6 (Des)investeren in vastgoed

### 3.6.1 Ambities en doelstellingen

GWV heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

- Wat betreft de nieuwbouw zijn de laatste jaren alleen woningen voor senioren gebouwd (zie huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen/voorzieningen). Een aantal projecten is in ontwikkeling genomen: Pand 81, Bos en Water, Kleine Betuwe, Poort van Stolwijk, kern van Stolwijk, Land van Noomen, en Bovenkerkseweg 48.
- GWV verkoopt eengezinswoningen om de bestaande voorraad te vernieuwen of te verbeteren. Dit betreft alleen woningen die veel onderhoud vragen. Levensloopgeschikte woningen of woningen met moderne kwaliteit worden niet verkocht.
- In de herstructurering zijn projecten voorgenomen voor Bovenkerk, Agterpoort, Hoflaan, Goudseweg (sloop tbv Poort van Stolwijk), Rembrandtlaan.
- Op het gebied van maatschappelijk vastgoed zijn er geen doelstellingen geweest.

### 3.6.2 Prestaties op (Des)investeren in vastgoed

Ten aanzien van de prestaties (zie tabel 3.5) valt te concluderen dat GWV op dit gebied presteert volgens prognose maar deze cijfers betreffen de bouw voor doelgroepen met specifieke aanpassingen. De plannen voor herstructurering worden opgepakt, maar leiden nog niet tot heldere plannen of concrete resultaten. In het nieuwe strategische voorraadbeleid zijn de projecten duidelijk geprioriteerd.

### 3.6.3 Zelfbeeld over (Des)investeren in vastgoed

GWV scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen (des)investeren in vastgoed	7	7
• Nieuwbouw	7	7
• Verkoop	5,5	8
• Verbetering bestaand woningbezit	5	7
• Maatschappelijk vastgoed	7	7

De volgende opmerkingen zijn in de organisatiedialoog gemaakt ten aanzien van het thema.

#### Nieuwbouw

- Haastrecht Vlist geeft aan dat de gemeente bepalend is geweest in de nieuwbouwplannen en de eigen invloed beperkt was.
- GWV geeft aan fors grote nieuwbouwprojecten (Amaliahof, Bovenkerk, Hof van Stein, Lijsterhof) te hebben gedaan voor de twee kleine partijen die ze voor de fusie waren, en goed te hebben gepresteerd. De wens is om uit te voeren wat in de planning staat en daarmee te voldoen aan de afspraken.
- Tevens ligt de vraag voor wat te doen met het verouderde bezit: vervangen of handhaven? Hierbij moet rekening worden gehouden met toekomstige krimp.
- In de organisatiedialoog wordt het realiseren van de bestaande planning moeilijk genoeg gevonden en de 7 is daarmee uitdagend genoeg.

#### Verkoop

- Stolwijk heeft geen woningen verkocht omdat de leden dat gemotiveerd niet wilden.
- Binnen projecten heeft GWV ten bate van investeringen woningen verkocht.
- Men vindt in het algemeen dat er niet veel aan gedaan is en dat het cijfer voor huidig wel een 5,5 mag zijn. Met de huurinkomsten kunnen geen groot onderhoud of nieuwbouw worden gefinancierd, dus moet het wel door verkoop worden gerealiseerd. Het cijfer voor de gewenste situatie is daardoor een 8.
- Een medewerker geeft aan te geloven in "om eigen woningbezit te bevorderen". Met dat geld moeten betere en andersoortige woningen worden teruggebouwd.

#### Verbetering bestaand woningbezit

- GWV geeft aan dat met name in Stolwijk daarvoor weinig aandacht is geweest. In Haastrecht is daar een flinke slag in gemaakt. De wens wordt geuit om van de 5 een 7 te maken.
- In de dialoog is men het eens met cijfers 5 voor huidig en 7 voor gewenst.

#### Maatschappelijk vastgoed

- GWV heeft geïnvesteerd in een dienstencentrum en een kleine voorziening. Dat was goed genoeg gezien de opgave.
- Sommige medewerkers geven aan voor huidig een 6 te willen geven en meer inspanningen te willen doen, dus een 7 voor gewenst. Als voorbeeld wordt het dienstencentrum de Plint genoemd, Dat is moeilijk te bedruipen door vrijwilligers en daar kun je als corporatie iets in betekenen om voorzieningen te kunnen bieden aan huurders.

### **3.6.4 Oordeel over (Des)investeren in vastgoed**

De visitatiecommissie kent een 6 toe voor de prestaties van GWV op het prestatieveld.

- Er is veel gebouwd maar dat zijn allemaal woningen voor senioren (beoordeeld in paragraaf 3.5).
- Groen Wonen Vlist is al lang bezig met plannen voor herstructurering, maar die komen moeilijk tot concrete plannen. De herstructurering van de Agterpoort is momenteel de meest concrete. De visitatiecommissie vindt dit wel begrijpelijk gezien de grote nieuwbouwprojecten die zijn gedaan en de beperkte omvang van de corporatie(s).
- Er worden het laatste jaar veel woningen verkocht, onder andere om de grote herstructurering en onderhoudsopgave te financieren.
- De corporatie heeft geen visie op maatschappelijk vastgoed en levert daarop beperkte prestaties.

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

### **3.7.1 Ambities en doelstellingen**

GWV heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

- Het faciliteren en in stand houden van essentiële voorzieningen en diensten, in samenwerking met verantwoordelijke partijen.
- Het investeren in leefbaarheid en veiligheid om kwaliteit van leefomgeving te verhogen.

- Het versterken van sociale cohesie door de ondersteuning van initiatieven van verenigingen en vrijwilligers.
- Actieve huurdersvertegenwoordiging.
- Het aanpakken overlastsituaties.

### 3.7.2 Prestaties op Kwaliteit van wijken en buurten

Ten aanzien van de doelstellingen en prestaties (zie tabel 3.6) valt te concluderen dat GWV actief is op het gebied van leefbaarheid en vitale buurten en wijken. Dit binnen de context dat er in de gemeente Vlist relatief weinig problematiek is op dit gebied. Daarnaast heeft ze de oprichting en de doorstart van de huurdersvertegenwoordiging ondersteund en neemt ze deel aan het buurt- en signaleringsoverleg. Er worden ook een aantal activiteiten ondersteund om de vitaliteit van de buurten te behouden. GWV levert ook een bijdrage aan 'Vlist in actie', een website waarop vrijwilligerswerk voor en dóór inwoners van Vlist bekend wordt gemaakt en wordt ondersteund. Daarmee is te zien dat ze redelijk doet/laat zien wat ze zichzelf voorneemt.

### 3.7.3 Zelfbeeld over Kwaliteit van wijken en buurten

GWV scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Huidig	Gewenst
Algemeen kwaliteit van wijken en buurten	6	7
• Leefbaarheid	6	7
• Vitale buurten en wijken	6	7

In de organisatie zijn de volgende opmerkingen gemaakt.

#### Algemeen

- Stolwijk heeft via de opzichter aandacht besteed aan leefbaarheid en een plan ontwikkeld voor 'schoon, heel en veilig' dat samen met de gemeente is uitgevoerd. Er was weinig problematiek op het gebied van sociale leefbaarheid.
- Dat geldt ook voor Haastrecht Vlist: weinig problematiek en achterpadverlichting aangebracht. Daarnaast ook activiteiten gedaan voor de sociale cohesie, zoals atrium in Hof van Stein en betrokkenheid bij bejaardenbeleid. Wel soms onduidelijkheden over de verantwoordelijkheidsverdeling tussen woningbouwvereniging en gemeente (waardering huidig: 8).

#### Leefbaarheid

- GWV geeft aan dat in het algemeen in Vlist op het terrein van leefbaarheid geen zware opgave ligt maar dat ze geen initiatief heeft genomen om te kijken wat er speelt en wat ze zou kunnen doen. Dat zou ze meer kunnen doen.
- In de organisatiedialoog wordt de vraag gesteld of er nog wel jongeren terug willen naar Vlist. Opgemerkt wordt dat het belangrijk is om ernaar te kijken hoe de samenstelling binnen een buurt is en hoe ze het aantrekkelijk kan houden voor jongeren. Er is een harde kern van mensen die er niet weg willen. Mensen moeten kunnen doorstromen binnen hun buurt. Ouderen die in wijk wonen, willen daar blijven wonen en niet verhuizen naar een seniorencomplex in een andere wijk. De samenstelling van een buurt moet meer gemengd worden door het aanbod erop af te stemmen.
- De leefbaarheidsproblemen die er zijn, worden vooral aangepakt door GWV als het haar eigen bezit betreft (bijvoorbeeld de hangjongeren in Bergvliet). Anders wordt er doorverwezen naar de politie of de gemeente.

#### Vitale buurten

- GWV geeft aan dat er in Vlist had meer aandacht voor dit onderwerp had mogen zijn. Er is geen overleg geweest over wat ze voor Vlist kan betekenen. Ze heeft wel eens iets gesponsord, maar niet meer.

**3.7.4 Oordeel over Kwaliteit van wijken en buurten**

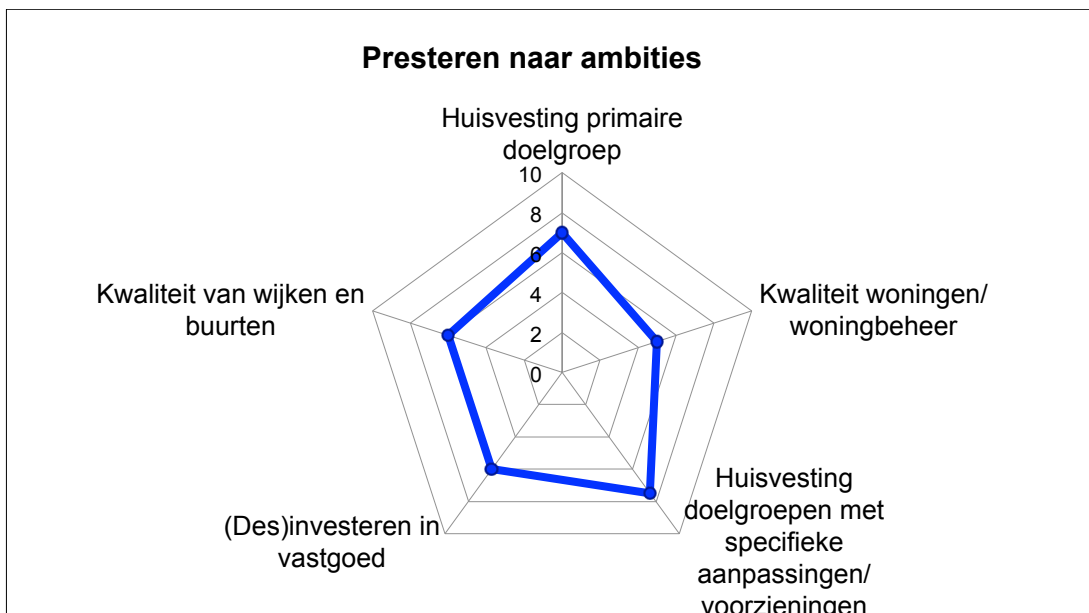
De visitatiecommissie kent een 6 toe voor de prestaties van GWV op het prestatieveld.

- Groen Wonen Vlist voert een aantal activiteiten uit op het gebied van leefbaarheid en vitale buurten en doet daarmee grotendeels wat ze zich voorneemt.
- Groen Wonen Vlist heeft zich vooral gericht op het eigen woningbezit en ziet de openbare ruimte (ook die direct om de woningen heen ligt) vooral als een verantwoordelijkheid van de gemeente.
- Vlist is een gemeente met zeer kleine kernen waar de leefbaarheid onder druk staat omdat het niveau van de voorzieningen afneemt. Daarin neemt GWV wel een rol maar die is sterk gekleurd vanuit de opvatting dat als er woningen zijn voor starters en jonge gezinnen deze mensen behouden blijven voor de gemeente. In de nieuwe plannen is er meer aandacht voor dit aspect maar in de periode waarop de visitatie betrekking heeft, is de aandacht hiervoor minimaal.

**3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelstellingen**

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar ambities en doelstellingen van GWV met 6,3.

<b>Presteren naar eigen ambities en doelen</b>	<b>Totaal-oordeel</b>
• Huisvesting primaire doelgroep	<b>7</b>
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	<b>5</b>
• Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	<b>7,5</b>
• (Des)investering in vastgoed	<b>6</b>
• Kwaliteit van wijken en buurten	<b>6</b>
<b>Eindoordeel presteren naar eigen ambities en doelstellingen</b>	<b>6,3</b>



## 4 Presteren naar opgaven

Dit perspectief in de visitatie beoogt de maatschappelijke prestaties van de corporaties te beoordelen in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

### 4.1 Het werkgebied en de opgaven in het werkgebied

De beschrijving van het werkgebied is in hoofdstuk 1 weergegeven. De volgende opgaven zijn in het werkgebied vastgelegd.

Op landelijk niveau zijn de opgaven onder andere in het BBSH gedefinieerd.

Regionaal niveau

- Er is een woonvisie voor de vijf gemeenten in de Krimpenerwaard (K5) vastgelegd in 'Vitaliteit en kwaliteit door samenwerking'. Het betreft de gemeenten Bergambacht, Nederlek, Ouderkerk, Schoonhoven en Vlist. Hierin is het volgende aangegeven.
  - De doelstelling van het woonbeleid is "het behoud van vitale, leefbare kernen en de daarbij behorende bevolkingsopbouw voor nu en in de toekomst". De woonvisie kan daaraan kwalitatief en kwantitatief bijdragen. Deze doelstelling is vertaald in vier beleidsopgaven:
  - Voldoende en juiste woningbouw voor starters, jonge gezinnen en senioren, verdeeld over de kernen van de gemeenten om ontgroening en vergrijzing tegen te gaan. Het migratiesaldo van de K5 is nul en de keuze is om de woningvoorraad niet verder te laten groeien dan noodzakelijk voor dit migratiesaldo. Er is een restrictief beleid voor het bouwen van nieuwe woningen: er mag niet buiten de contouren die door de provincie zijn aangegeven, worden gebouwd. Voor de gemeente Vlist betekent dit een behoefte aan woningtoename van 530 woningen voor de periode 2007-2020, waarvan er in de periode 2007-2010 200 zijn gerealiseerd.
  - Integrale en gecoördineerde aanpak van de herstructurering
  - Goede afstemming van wonen, zorg en welzijn. Daarvoor wordt aangesloten bij het Pact van Savelberg.
  - Zorgen voor keuzevrijheid op de lokale en subregionale woningmarkt en een betaalbaar woningaanbod. Er is gebrek aan goedkope woningen voor starters en jonge gezinnen.
  - Bij de realisatie van de vier beleidsopgaven is het van belang oog te houden voor leefbaarheid, duurzaamheid en samenwerking.
- Eind 2010 is de woonvisie geëvalueerd waaruit blijkt dat de doelstellingen van de woonvisie nog actueel zijn maar de wijze van uitvoering moet worden aangepast aan de veranderde omstandigheden. Hierin is met name de Europese regelgeving van belang en vertraagde bouwprojecten, discussie over bindingseisen, doorstroming die onvoldoende op gang komt, vermeende krimp op termijn en veranderende woonwensen. Geconcludeerd wordt dat verder moet worden onderzocht wat dit precies betekent voor de uitvoering.
- In de K5-regio is het 'Regionaal Sociaal Statuut Krimpenerwaard voor herstructurering, woningverbetering en planmatig onderhoud' opgesteld waarin algemene afspraken over de rechten en plichten van de huurder en de verhuurder bij ingrepen in het woningbestand zijn vastgelegd. Het dient als basis voor het sociale plan bij projecten op deze terreinen.
- Er is een huisvestingverordening K5 waarin onder andere de woonruimteverdeling (de inschrijving, de bindingscriteria, de urgentieregeling), de mandatering en de vergunningverlening voor wijzigingen van de woonruimtevoorraad zijn geregeld.
- De woonruimteverdeling vindt op regionaal niveau plaats door middel van de website 'www.wonenindekrimpenerwaard'.
- In het Pact van Savelberg zijn afspraken gemaakt over het levensloopbestendig maken van de regio Midden Holland.

## Lokaal niveau

- Tussen de gemeente Vlist en de woningbouwverenigingen Stolwijk en Haastrecht Vlist worden sinds 2007 prestatieafspraken gemaakt. Er zijn prestatieafspraken voor 2007-2011, 2009-2013 en 2011-2015 en jaarafspraken voor 2007, 2008 en 2009.
- De afspraken betreffen de verdeling van de woningvoorraad over de verschillende prijscategorieën, de woonruimteverdeling, nieuwbouw en herstructurering, bijzondere doelgroepen (m.n. voor starters, urgenten, statushouders en laatste kansbeleid), leefbaarheid, wonen/welzijn/zorg, informatievoorziening en evaluatie en overlegdata. Deze prestatieafspraken worden meestal uitgewerkt in jaarafspraken. De afspraken zijn meestal procedureel of procesmatig van aard (bijvoorbeeld rapporteren over het percentage bereikbare en goedkope huurwoningen, verantwoording afleggen over de toegewezen woningen, opstellen geactualiseerde nieuwbouwplanning). In de tabellen 3.2 tot en met 3.6 in bijlage 4 zijn de prestatieafspraken cursief weergegeven.
- De afspraken vanuit de regionale woonvisie zijn vertaald in de prestatieafspraken tussen de gemeente Vlist en Groen Wonen Vlist en haar rechtsvoorgangers.
- De afspraken in het Pact van Savelberg zijn door de gemeente Vlist vastgelegd in de notitie Pact van Savelberg. Tweede tranche 2008-2011. De afspraken met Groen Wonen Vlist zijn vastgelegd in de prestatieafspraken.
- Er ligt een onderzoek naar de woningmarkt in Vlist van 2009. Daaruit blijkt dat er relatief veel koopwoningen en eengezinswoningen zijn in Vlist. Tevens blijkt dat de toename van woningen relatief laag is en vooral uit 2000 en 2001 stamt. De bevolkingsontwikkeling laat zien dat de omvang van de doelgroep van beleid in de komende jaren afneemt: minder gezinshuishoudens en meer seniorhuishoudens.

## 4.2 De prestaties in het werkgebied

In de tabellen van bijlage 4 zijn de prestaties van Groen Wonen Vlist op de verschillende prestatievelden beschreven. Tevens zijn de prestatieafspraken cursief in de tabel weergegeven.

Opgemerkt moet worden dat de opgaven relatief zelden smart zijn geformuleerd. Het is dan moeilijk om een kwantitatieve beoordeling te doen.

Hieronder wordt de beoordeling van de visitatiecommissie per veld weergegeven met daarbij de motivatie

### Huisvesting primaire doelgroep

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor het presteren van Groen Wonen Vlist op het prestatieveld Huisvesting primaire doelgroep in relatie tot de opgaven.

- Qua bereikbaarheid van de woningen scoort GWV gemiddeld 98% in plaats van de afgesproken 80%; ze heeft gemiddeld 29% goedkope woningen in plaats van de afgesproken 30%; deze eis is in de laatste afspraken van 2011 vervallen.
- Ze wijst zo min mogelijk woningen boven de aftoppingsgrens toe aan mensen met een laag inkomen (met een relatief lage 3,5% te dure toewijzing).
- Ze wijst relatief veel woningen passend toe binnen de Wht-grenzen.
- Er wordt uitsluitend toegewezen via het regionaal woonruimteverdeelsysteem.
- Onduidelijk is of ze de afspraken met betrekking tot urgenten en jongeren nakomt, maar die zijn ook niet smart geformuleerd.
- De doorstroming is laag.
- Er is een achterstand in het huisvesten van statushouders en generaal pardon.
- Er zijn woningen gelabeld voor starters, jongeren en senioren.



### **Kwaliteit van woningen en woningbeheer**

De visitatiecommissie kent een 5 toe voor het presteren van Groen Wonen Vlist op het prestatieveld Kwaliteit van woningen en woningbeheer in relatie tot de opgaven.

- In het BBSH wordt gesproken over kwalitatief goede woningen voor de doelgroepen van beleid. Zoals in hoofdstuk 3 beschreven, presteert GWV hierop tot nu toe onvoldoende.
- Er zijn sinds 2008 alleen afspraken op het gebied van energielabeling. Hieraan heeft Groen Wonen Vlist in de afgelopen periode weinig gedaan (per 2011 zijn 42 van de 1088 woningen gelabeld). Sinds de laatste twee jaar komt het denken over energie en duurzaamheid voorzichtig op gang en is er sprake van labeling.

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

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor het presteren van Groen Wonen Vlist op het prestatieveld Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen/voorzieningen in relatie tot de opgaven.

- De nieuwbouw van Groen Wonen Vlist en haar rechtsvoorgangers is de laatste jaren nadrukkelijk gericht geweest op senioren.
- Er is invulling gegeven aan het Pact van Savelberg eerste tranche voor de gemeente Vlist waarin met name de afspraken op het gebied van wonen zijn opgepakt. De tweede tranche waarin met name zorg en welzijn aan de orde waren, is "langzamerhand doodgebloed".
- De afspraken over te realiseren woningen voor senioren zijn allemaal gerealiseerd, waarbij in de Lijsterhof drie woningen meer dan afgesproken tot stand zijn gekomen.
- De afspraken over het realiseren van de woon-zorg zones is niet gerealiseerd.

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

De visitatiecommissie kent een 6 toe voor het presteren van Groen Wonen Vlist op het prestatieveld (Des)investeren in vastgoed in relatie tot de opgaven.

- De nieuwbouw van Groen Wonen Vlist en haar rechtsvoorgangers is de laatste jaren uitsluitend gericht geweest op senioren conform de prestatieafspraken met de gemeente en de ambities van de corporaties. Andere plannen voor nieuwbouw en herstructurering zijn in het overleg met de gemeente wel geregeld aan de orde geweest maar niet concreet gemaakt. Dit is onder andere veroorzaakt door langlopende bezwaarschriften en vergunningprocedures. De oorzaak van de vertraging ligt daarmee grotendeels buiten GWV. Dit is echter niet terug te vinden de rapportages.
- Verkoop wordt nu in 2011 veel gedaan, maar vindt niet plaats onder MGE. In overleg met gemeente is voor een andere vorm gekozen. De opbrengsten zijn wel bedoeld om te worden ingezet voor de volkshuisvesting.

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

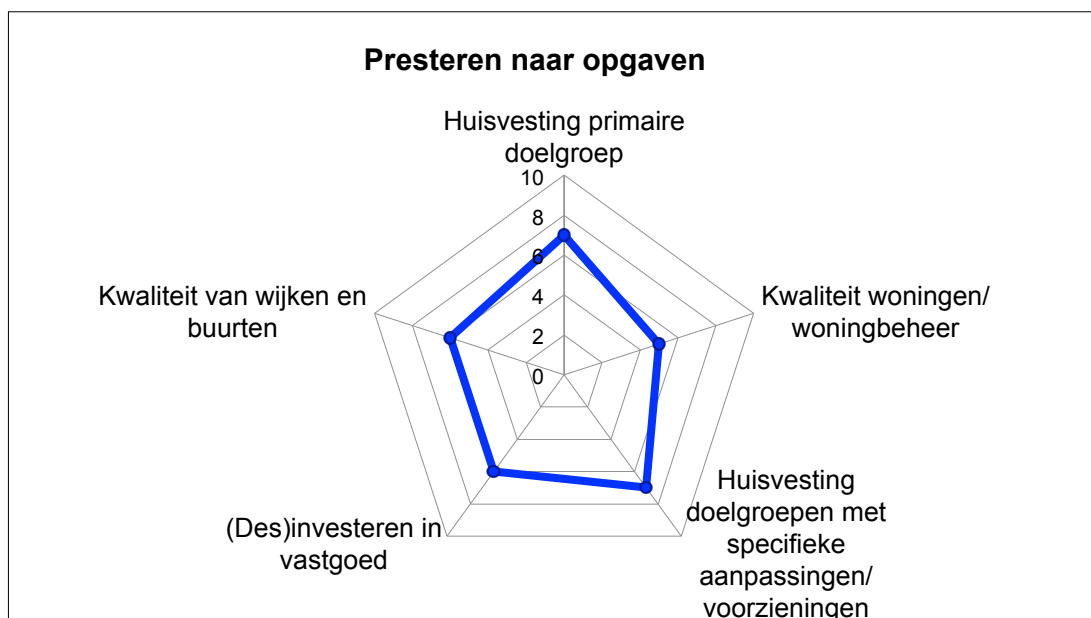
De visitatiecommissie kent een 6 toe voor het presteren van Groen Wonen Vlist op het prestatieveld Kwaliteit van wijken en buurten in relatie tot de opgaven.

- Er zijn weinig grote problemen in de gemeente Vlist wat betreft de leefbaarheid.
- Groen Wonen Vlist heeft een aantal zaken geregeld rondom het verbeteren van de directe woonomgeving van het eigen bezit.
- Ook investeert ze in het in stand houden van een aantal voorzieningen en het bevorderen van de sociale samenhang.
- De afspraak om samen met de gemeente te komen tot gezamenlijke plannen voor leefbaarheid, is niet gerealiseerd. Hetzelfde geldt voor het tweede kans beleid. Het initiatief hiervoor is echter nadrukkelijk bij de gemeente belegd.
- De afspraken zijn veelal procesmatig en weinig smart geformuleerd.

### 4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven van Groen Wonen Vlist met 6,2.

Presteren naar opgaven	Totaal-oordeel
• Huisvesting primaire doelgroep	7
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	5
• Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	7
• (Des)investering in vastgoed	6
• Kwaliteit van wijken en buurten	6
<b>Eindoordeel presteren naar eigen opgaven</b>	<b>6,2</b>



## 5 Belanghouders

De vraag die volgens het visitiekader moet worden beantwoord, is hoe de belanghouders de maatschappelijke prestaties van de corporatie over de afgelopen vier jaar beoordelen.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de volgende aspecten van het oordeel van de belanghouders over het maatschappelijk presteren.

- Het oordeel van de belanghouders over de ambities en doelen van de corporatie en de accenten die de corporatie legt op de verschillende prestatievelden.
- Het oordeel van de belanghouders over de feitelijke prestaties op de vijf prestatievelden.

In deze visitatie zijn de belanghouders betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van GWV. Een aantal gesprekken hebben op het kantoor van GWV plaatsgevonden en een aantal telefonisch. De mogelijkheid om een dialoog te houden met de belanghouders is door GWV afgewogen, maar vanwege een recente stakeholdersbijeenkomst met de betrokken belanghouders is daarvan afgezien. De uitkomsten van deze bijeenkomst zijn bij de visitatie betrokken.

Het overzicht van de bij de visitatie betrokken belanghouders is te vinden in Bijlage 3 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen.

### 5.1 De belangrijkste belanghouders van Groen Wonen Vlist

GWV noemt als haar belangrijkste belanghouders:

- Gemeente Vlist
- Vierstroom (zorgorganisatie)
- Huurdersorganisatie
- SCOV; Stichting Coördinerend Ouderenbeleid Vlist (belangenorganisatie)
- Collega corporaties uit de Krimpenerwaard

De gemeente Vlist is de belangrijkste gesprekspartner voor GWV als het om de opgaven gaat. GWV heeft alleen in deze gemeente bezit. Er is frequent contact. Naast een bestuurlijk overleg 3 à 4 keer per jaar is er op ambtelijk niveau veelvuldig contact over lopende projecten. De bestuurder heeft daarin gezien de geringe omvang van de corporatie verschillende rollen. Ook incidenteel contact verloopt goed. Sinds 2007 zijn er prestatieafspraken tussen de gemeente en GWV. Deze worden jaarlijks geactualiseerd. De gemeente geeft aan dat beide partijen belangrijk voor elkaar zijn en waardeert de professionaliteit en ambitie van de nieuwe bestuurder. Samenwerking en communicatie wordt steeds beter, en de gemeente wordt in een steeds vroeger stadium betrokken bij planvorming.

De zorgorganisatie Vierstroom heeft regulier (maandelijks) overleg op complexniveau. Afspraken vinden plaats op operationeel niveau, met name rondom Lijsterhof. Er is een goed contact. Vierstroom spreekt haar complimenten uit over het door GWV geïnitieerde Stakeholdersoverleg.

De Huurdersvertegenwoordiging Stolwijk vertegenwoordigde tot 2010 alle huurders van WBV Stolwijk. De oude huurdersvertegenwoordiging had twee keer per jaar overleg met het bestuur. De lijnen met het bestuur waren kort en informeel. De huurdersvertegenwoordiging voelde zich betrokken en kreeg veel informatie doorgespeeld vanuit de corporatie. De feitelijke inspraak werd als gering ervaren, de huurdersvertegenwoordiging zag weinig terug van haar inspanningen.

De Woonbond heeft eind 2009 alle huurders van WBV Stolwijk en WBV Haastrecht benaderd met een schriftelijke enquête over de kwaliteit van de woningen, de dienstverlening en de bereikbaarheid van de corporaties en het afhandelen van reparatieverzoeken. Deze resultaten afkomstig van de huurders zijn betrokken in deze visitatie.

Na de fusie is onder begeleiding van de Woonbond medio 2010 de nieuwe huurdersvereniging Haastrecht-Stolwijk-Vlist (HSV) opgericht, als voortzetting van de Huurdersvertegenwoordiging Stolwijk. De HSV kampt met een minimale bezetting van bestuursleden. Er ligt een samenwerkingsovereenkomst met GWV. De nieuwe huurdersvereniging heeft maandelijks overleg met het bestuur, inhoudelijke speerpunten zijn gezamenlijk bepaald en er is extra overleg indien instemming of advies wordt gevraagd. De huurdersvertegenwoordiging voelt zich serieus genomen en heeft vertrouwen in de samenwerking

Belangenorganisatie Stichting Coördinerend Ouderenbeleid Vlist (SCOV) is opgericht in december 2003, met als doel het welzijn van de ouderen te bevorderen, in het bijzonder op het gebied van zorg, wonen en welzijn, door het geven van gevraagd en ongevraagd advies over het ouderenbeleid. Er zijn geen structurele afspraken gemaakt. SCOV is niet als belanghouder betrokken bij deze visitatie.

De 5 collega corporaties uit de Krimpenerwaard (GWV, Woningstichting Gouderak, Woningbouwstichting Samenwerking, QuaWonen, Woningbouwvereniging Beter Wonen, Vestia Midden Nederland) hebben zich verenigd in de Federatie van Woningcorporaties in de Krimpenerwaard, waarin de collectieve zaken afgestemd worden. De belangrijkste taak is het ontwikkelen van een visie op wonen voor het gehele gebied. Dit moet leiden tot een gezamenlijk beleid om het wonen in de Krimpenerwaard aantrekkelijker te maken. Op operationeel niveau vindt binnen de Krimpenerwaard de woningverdeling plaats via het regionale woonruimteverdelingssysteem. Er zijn binnen de Federatie afspraken gemaakt om elkaar (financieel) te ondersteunen bij het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven zoals die zijn vastgelegd in de 'intentieverklaring investeringsopgave voor het wonen in de Krimpenerwaard'. Er is regelmatig federatieoverleg.

WBS "Samenwerking" (Ouderkerk aan den IJssel) is evenals GWV lid van de Federatie van Woningcorporaties Krimpenerwaard. Het contact is niet veelvuldig, maar de partijen weten elkaar naar behoefte te vinden als ze advies en steun nodig hebben.

## 5.2 De missie en positionering in de ogen van de belanghouders

In deze paragraaf wordt de vraag beantwoord wat de belanghouders vinden van de ambities en doelen van de corporatie.

De missie van GWV zoals opgenomen in hoofdstuk 1, wordt in het algemeen herkend door de belanghouders. De plaatselijke bekendheid en betrokkenheid van de corporatie wordt als een kracht gezien. De rol van GWV in het samenbrengen van verschillende partijen, bijvoorbeeld in het Stakeholdersoverleg, wordt herkend en gewaardeerd, evenals de actieve regionale betrokkenheid en samenwerking met zorgverleners en gemeente.

Een aantal kanttekeningen bij de missie zijn:

- GWV heeft een eenzijdig woningbestand (eengezinswoningen) voor de primaire doelgroep.
- GWV moet gaan voor een kleinere woningvoorraad, maar wel kwalitatief beter en meer gedifferentieerd.
- De individuele vraag van de klant moet leidend worden in plaats van het (in stand houden van het) woningaanbod.
- Er zijn weinig woningen beschikbaar voor de doelgroep met een middeninkomen. GWV is terughoudend in het ontwikkelen van een huuraanbod voor deze doelgroep omdat dit mogelijk ten koste van activiteiten voor de primaire doelgroep gaat.
- Meer aandacht voor starters en jonge gezinnen in de leeftijdsgroep van 25-40 jaar.

GWV typeert zich – in de termen van het model van Deuten en De Kam – ergens tussen de rollen van klantencorporatie en wijkregisseur in. De belanghouders herkennen deze positionering, hoewel de wijze van definiëren onder de belanghouders verschillend is. De ene groep herkent de taakopvatting met een focus op mensen. Belanghouders benoemen de sociale activiteiten en inzet rond woningen

voor ouderen. Een belanghouder geeft aan dat GWV verder gaat dan de huizen en de financiën. Andere belanghouders geven aan dat GWV vooral van de woningen en minder van de leefbaarheid is. GWV heeft een beheersmatige inslag en is vooral van het vastgoed en financieel rendement, maar maken wel een beweging naar mensen. De financiële armslag en omvang is daarin bepalend voor wat ze kunnen betekenen.

### 5.3 Huisvesten primaire doelgroep

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Gemeente Vlist	7	-
Huurderscommissie GWV	7	-
Oud-huurderscommissie Stolwijk	8	8
Vierstroom	-	-
WBV Samenwerking	9,5	9,5

De belanghouders zijn over het algemeen tevreden met de prestaties van GWV op het gebied van de huisvesting van de primaire doelgroep. Het deel dat GWV doet, doet ze goed. Er zijn kwalitatief goede woningen voor lagere inkomensgroepen. Scheefwonen wordt voorkomen, met name bij starters. De voormalige bestuurders schatten met kennis van lokale verhoudingen wat betreft de toewijzing de situatie in. Met de huidige woningschaarste wordt een zorgvuldige en eenduidige toewijzing gewaardeerd via de meer objectieve en zakelijke toewijzing via de Federatie.

Er zijn een aantal kanttekeningen.

- Het strikt toepassen van (financiële) regels leidt tot beperkingen in de toewijzing en stagnatie van de doorstroming. Er wordt gepleit voor meer kijken naar individuele situatie.
- Een belanghouder geeft aan dat GWV met inzet en creativiteit meer de grenzen van de mogelijkheden kan opzoeken bijvoorbeeld qua toewijzing (percentages) en herstructurering.
- Met een weinig gedifferentieerd woningbestand heb je beperkte mogelijkheden voor toewijzing.
- Onderhoud aan woningen en harmonisatie leiden tot een verhoging van de huurprijs waardoor verhuizen relatief duur kan zijn.

De visitatiecommissie kent een 7,9 toe voor de prestaties van GWV op het prestatieveld Huisvesting van de primaire doelgroep in de ogen van de belanghouders.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,9.
- Het verschil in cijfers voor de huidige en de gewenste situatie is nihil voor de belanghouders die de gewenste situatie gescoord hebben. Dus levert GWV grotendeels wat er door de belanghouders van haar wordt verwacht.
- Er zijn een paar kritische opmerkingen over het eenzijdige woningaanbod en de strikte toewijzing waardoor bepaalde doelgroepen buiten de boot dreigen te vallen en de doorstroming stagneert.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

### 5.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Gemeente Vlist	7	8
Huurderscommissie GWV	4/7	8
Oud-huurderscommissie Stolwijk	7	8
Vierstroom	-	-
WBV Samenwerking	-	-

De belanghouders zijn over het algemeen voldoende tevreden met de prestaties van GWV ten aanzien van de kwaliteit van woningen en het woningbeheer. De woningkwaliteit wordt belangrijk gevonden (na primaire doelgroep). Na de fusie zijn de verbetering zichtbaar op het gebied van onderhoud en kwaliteitscontrole. De planmatige inhaalslag op de achterstallige technische kwaliteit van de woningen uit het verleden wordt breed gewaardeerd. Ook benoemt een belanghouder de prima bereikbaarheid van de corporatie. Dit beeld wordt bevestigd in het KWH huurlabel.

De verbeteringen zijn zichtbaar en worden gewaardeerd, maar het kan nog altijd beter. Er zijn een aantal kanttekeningen:

- Achterstallig groot onderhoud. De woonkwaliteit op gelijkwaardig niveau brengen binnen de verschillende dorpskernen.
- Voor de fusie was er sprake van een sober en reactief onderhoudsbeleid. Klein onderhoud vond plaats bij mutatie of op vraag.
- Vooral de snelheid van reparaties wordt meerdere malen door belanghouders als negatief punt genoemd.
- Meer aandacht voor de planmatige kant van onderhoud.
- Het geschetste beeld van het slechte onderhoud klopt bij de resultaten uit een enquête onder huurders (Woonbond). Hieruit blijkt ook de ontevredenheid van huurders ten aanzien van warmte- en geluidsisolatie.
- Het onderzoek van de Woonbond vermeldt ook dat de controle op reparaties onvoldoende is.
- Slechte communicatie met huurders: sneller reageren, betere terugkoppeling en adequaat reageren op meldingen en klachten van huurders is nodig.
- De KWH meting uit 2011 beoordeelt de huidige prestaties van GWV laag met een totaalscore van 6,8 (ten opzichte van 7,7 landelijk). De positie van GWV binnen de diverse referentiegroepen met andere KWH-leden is zeer laag. Aandachtgebieden zijn het klantcontact; communicatie en informatievoorziening, klachtafhandeling, nakomen van afspraken en terugbellen. Ook spoedeisende reparaties buiten kantooruren, het melden van reparatieverzoeken, het maken van reparatieafspraken en vervolgaafspraken en informatie over het veranderen woning naar eigen smaak en inzicht verdienen scores onvoldoende en behoeven extra aandacht.

De visitatiecommissie kent een 6,3 toe voor de prestaties van GWV op het prestatieveld Kwaliteit van woningen en woningbeheer in de ogen van de belanghouders.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 6,3.
- De totaalscore in het KWH label is een 6,8. In relatie tot de referentiegroepen en het landelijk gemiddelde scoort GWV onder de norm.
- Het onderzoek van de Woonbond geeft vanuit een representatieve en grote groep belanghouders een meer kritisch beeld ten aanzien van onderhoud en dienstverlening.
- Twee belanghouders geven voor groot onderhoud het cijfer 4 en voor reparatieonderhoud het cijfer 7.
- Het verschil in cijfers voor de huidige en de gewenste situatie is groot voor de belanghouders die de gewenste situatie gescoord hebben. Dus levert GWV niet wat er door de belanghouders van haar wordt verwacht. Belanghouders noemen in dit kader; meer ambities, moderniseren van de woonvoorraad en het verbeteren van de afhandelingsnelheid van reparaties.
- Belanghouders geven in de toelichting aan dat er ruimte voor verbetering is en dat de ingezette koers tijd nodig heeft.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

## 5.5 Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Gemeente Vlist	7	-
Huurderscommissie GWV	5,5	-
Oud-huurderscommissie Stolwijk	8	8
Vierstroom	8	8
WBV Samenwerking	9	9

De belanghouders zijn over het algemeen tevreden met de prestaties van GWV over de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen. Ze doen wat ze kunnen, binnen de mogelijkheden die ze hebben. Hoewel de kwalificatie 'levensloopbestendig wonen' niet altijd mogelijk is vanwege de aard van het woningbezit, worden wel aanpassingen gedaan en denkt GWV actief mee in oplossingen. De afgelopen jaren zijn er in voldoende mate mogelijkheden voor deze doelgroepen gecreëerd. De doelgroep ouderen kreeg prioriteit, met name in nieuwbouwprojecten. Er wordt in samenwerking met Vierstroom goede extramurale zorg geleverd zodat huurders lang thuis kunnen blijven wonen. Er zijn een paar kanttekeningen.

- Er zijn niet veel woningen met aanpassingen voor speciale doelgroepen. Het woningaanbod richt zich op gewone ouderen zonder beperking.
- Er wordt een kritische opmerking geplaatst ten aanzien van de locatie van Bovenkerk en de verhuurbaarheid van het complex in het verleden.
- Een belanghouder benadrukt de algemene opgave voor meer differentiatie.

De visitatiecommissie kent een 7,5 toe voor de prestaties van GWV op het prestatieveld Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen/voorzieningen in de ogen van de belanghouders.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,5.
- Het verschil in cijfers voor de huidige en de gewenste situatie is nihil, dus levert GWV wat er door de belanghouders van haar wordt verwacht.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

## 5.6 (Des)investeren in vastgoed

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Gemeente Vlist	6	7
Huurderscommissie GWV	7	-
Oud-huurderscommissie Stolwijk	8	8
Vierstroom	8	8
WBV Samenwerking	8	8

De belanghouders zijn over het algemeen tevreden met de prestaties van GWV op het gebied van het (des)investeren in vastgoed. Er wordt waardering uitgesproken over de wijze waarop de kleine corporatie met beperkte middelen nieuwbouwprojecten voor de doelgroepen realiseert. De twee projecten waren veel voor een klein gemeenschap. Ook de verkoop ten behoeve van liquiditeit en nieuwbouwprojecten wordt als positief ervaren, hoewel belanghouders vroeger achter het principe van niet verkopen stonden. Plannen zijn uitgevoerd, dus verwachtingen zijn goed gemanaged. Er zijn een aantal kanttekeningen.

- Een belanghouder geeft aan dat GWV zich beter kan laten leiden door kwaliteit en financiële haalbaarheid dan door kwantiteit. De financiële polsstok is beperkt en differentiëren in woningaantallen komt de kwaliteit ten goede.

- De corporatie is erg gesloten over wat ze kunnen realiseren en de keuzes die gemaakt worden en neemt een zelfstandige en soms afstandelijke positie in.
- Een van de belanghouders pleit voor meer samenwerking en kennis delen om samen het algemeen belang te dienen.
- Een aantal belanghouders zetten kanttekeningen bij de haalbaarheid van de herstructureringswensen van GWV. Er liggen grote plannen en er is twijfel over de onderliggende visie op wonen en onderbouw van deze plannen.
- Het project Agterpoort is een langlopend project. Er is veel verzet tegen sloop en renovatie.
- Er was bij de oude corporatie weinig ervaring in huis met ingrijpende nieuwbouwprojecten.

De visitatiecommissie kent een 7,4 toe voor de prestaties van GWV op het prestatieveld (des)investeren in vastgoed in de ogen van de belanghouders.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,4.
- Het cijfer voor de huidige en de gewenste situatie is voor drie van de vijf scorende belanghouders hetzelfde, dus levert GWV hier in grote mate wat er door de belanghouders van haar wordt verwacht. De verbetering volgens de derde belanghouder zit vooral in samenwerking en open communicatie.
- In de beoordeling van (des)investeren van vastgoed door belanghouders is, in tegenstelling tot hoofdstuk 3 en 4, wel de nieuwbouw ten behoeve van senioren meegenomen. In hoofdstuk 3 en 4 weegt dit mee in het huisvesten van doelgroepen met speciale aanpassingen of voorzieningen.
- Er is een aantal opmerkingen gemaakt over de financiële haalbaarheid en het hoge ambitieniveau van de nieuwbouwprojecten.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

## 5.7 Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Gemeente Vlist	6	7
Huurderscommissie GWV	6	7
Oud-huurderscommissie Stolwijk	5	8
Vierstroom	-	-
WBV Samenwerking	-	-

De belanghouders een kleine voldoende voor de prestaties van GWV op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. Er wordt door de corporatie in de brede zin van het woord weinig aan leefbaarheid gedaan. Belanghouders zien hierin ook geen actieve rol of verantwoordelijkheid voor de corporatie weggelegd. De corporatie heeft actie ondernomen op veiligheid en verlichting, en ook huiskamers en publieke ruimtes worden in nieuwe gebouwen gecreëerd. Het onderzoek van de Woonbond bevestigt de tevredenheid over de woonomgeving. De tevredenheid over verlichting, de hoeveelheid groen en sociale veiligheid is ruim boven het landelijk gemiddelde. Er zijn een aantal kanttekeningen.

- Er kan meer aan leefbaarheid worden gedaan, maar belanghouders zien dat als een verantwoordelijkheid van de gemeente.
- Er is sprake van een -van oudsher- traditionele rolverdeling en taakverdeling tussen de gemeente en de woningcorporatie, waardoor voor huurders onduidelijkheid en ongemak ontstaat. Bijvoorbeeld bij de ophoging van de tuinen wordt het lager gelegen tussenpad niet aangepast maar het verschil wordt overbrugd door een trappetje. Het is zoeken waar ze elkaar kunnen vinden in een nieuwe rolverdeling, waarbij (het resultaat van de inspanningen voor) de huurder centraal staat.
- Volgens de belanghouders spelen leefbaarheidsproblematiek en overlast niet in de gemeente Vlist. Zo wordt ook de noodzaak van sociale stijging en participatie niet herkend.



- Uit het huurdersonderzoek door de Woonbond komt vooral ontevredenheid naar voren ten aanzien van: parkeervoorzieningen, onderhoud van groen, verkeersveiligheid en het voorzieningenniveau van winkels en voor jongeren.

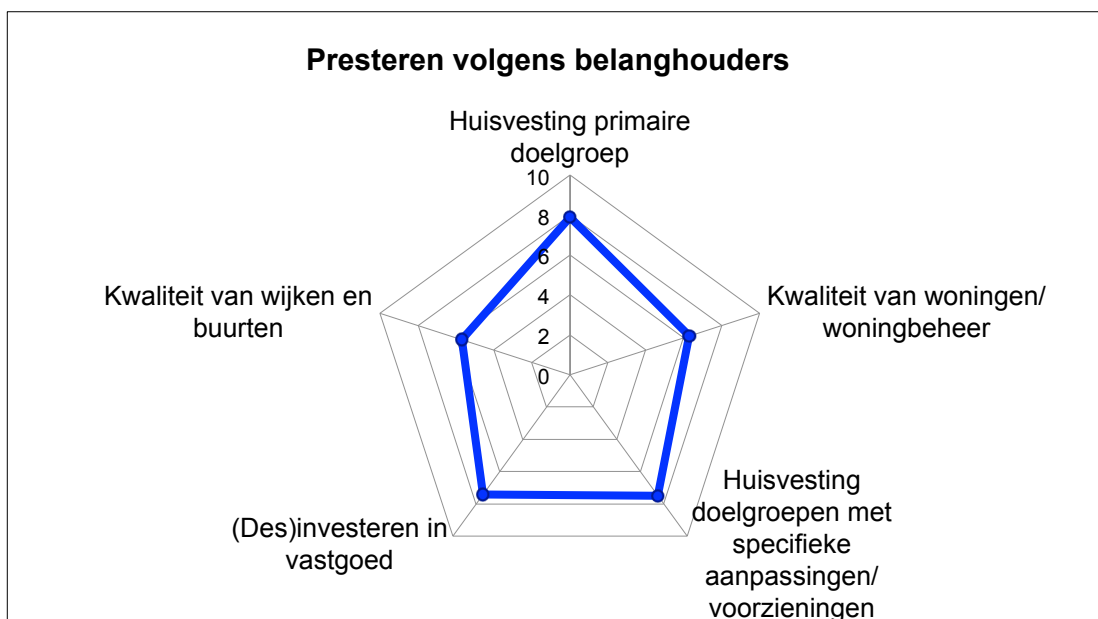
De visitatiecommissie kent een 5,7 toe voor de prestaties van GWV op het prestatieveld Kwaliteit van wijken en buurten in de ogen van de belanghouders.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 5,7.
- Het verschil in cijfers voor de huidige en de gewenste situatie is voor de belanghouders groot, dus levert GWV niet wat er door de belanghouders van haar wordt verwacht.
- Ambities op het thema leefbaarheid gaan vooral over rolopvatting en samenwerking met de gemeente.
- Realisatie op het terrein van leefbaarheid is minimaal, maar in lijn met de ervaren problematiek en opgaven in de gemeente Vlist.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

### 5.8 Oordeel presteren volgens belanghouders

De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de cijfers die de belanghouders hebben gegeven en beoordeelt het presteren volgens belanghouders van GWV met een 7,

Presteren volgens belanghouders	Totaal-oordeel
• Huisvesting primaire doelgroep	7,9
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,3
• Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	7,5
• (Des)investering in vastgoed	7,4
• Kwaliteit van wijken en buurten	5,7
<b>Eindoordeel presteren volgens belanghouders</b>	<b>7,0</b>



## 6 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. Doel van de beoordeling is het vormen van een oordeel in hoeverre Groen Wonen Vlist (GWV) haar vermogen maximaal aanwendt ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar (financiële) continuïteit in het geding te brengen.

Om een goed oordeel te geven over het presteren naar vermogen zijn de volgende invalshoeken gekozen:

- de financiële continuïteit: beoordeeld wordt of de corporatie in staat is langdurig haar maatschappelijke functie te continueren;
- het financieel beheer: ingegaan wordt op de realisatie van financiële voornemens en treasury
- de doelmatigheid: hier ligt de focus op efficiënt werken en actief sturen om plannen te realiseren
- de woningcorporatie presteert naar vermogen: de mate waarin het vermogen wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties

De gehanteerde tabellen en figuren in dit hoofdstuk zijn in bijlage 5 opgenomen.

De visitatiecommissie heeft bewust voor een beschouwende functie gekozen. Dit houdt in dat gezocht is naar materiaal van derden dat zoveel mogelijk aspecten van het visitatiekader raakt. Hierdoor wordt geborgd dat de visitatie een uniform karakter krijgt tussen corporaties en dat vergelijkingen met referentiecorporaties valide zijn. Deze externe referentie is gevonden in de rapportages van het CFV en het WSW. Met name de CFV-rapportage 'Corporatie in Perspectief' is een belangrijk toetsingskader.

Bij de beoordeling door het CFV wordt GWV vergeleken met landelijke uitkomsten van de CFV-gegevensvraag, een referentieregio en referentiegroep.

### 6.1 Financiële continuïteit

#### 6.1.1 Vermogen

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen en de berekende waarde van het risico ultimo 2010 krijgt GWV een positief solvabiliteitsoordeel. Dit betekent dat GWV financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop. Ook haar rechtsvoorgangers hebben in de periode 2007 – 2009 een voldoende solvabiliteitsoordeel gekregen.

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht met de vermogenspositie. GWV en haar rechtsvoorgangers hebben een continuïteitsoordeel A gekregen over de periode 2007 - 2009: de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot een voldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting. In 2011 heeft GWV het A1 continuïteitsoordeel gekregen, wat betekent dat GWV in de hoogste categorie valt en haar beleidsvoornemens passen bij de financiële positie van GWV.

Voor het presteren naar vermogen zijn het waarderen naar bedrijfswaarde en het aanwenden van het vrij te besteden vermogen op basis van bedrijfswaarde, belangrijke criteria. GWV en haar rechtsvoorgangers hanteren tot en met het jaar 2010 de waarderingmethodiek volgens historische kostprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen.. Het belang van en het concreet sturen op bedrijfswaarde was bij de rechtsvoorgangers van GWV onvoldoende aanwezig. Bij GWV wordt het belang van bedrijfswaarde meer onderkend. . GWV en haar rechtsvoorgangers zijn meer gefocust op het sturen op liquiditeiten en kasstromen.

Om inzicht te krijgen in het vermogen op basis van bedrijfswaarde is gekeken naar Corporatie in Perspectief 2010 van het Centraal Fonds Volkshuisvesting. Zoals hiervoor aangegeven is het

vermogen op basis van bedrijfswaarde van GWV en haar rechtsvoorgangers passend bij de voorgenomen activiteiten.

Het volkshuisvestelijk vermogen op basis van bedrijfswaarde van GWV beweegt zich de afgelopen jaren rond de 40% en daarmee op het gemiddelde van de referentiegroep over de jaren 2007-2009 (zie tabel 6.1).

Voor de komende vijf jaar (2014) blijft het volkshuisvestelijk vermogen van GWV ongeveer gelijk per VHE. Het volkshuisvestelijk vermogen tot en met 2014 blijft ongeveer gelijk met de referentiegroep (zie tabel 6.2).

De visitatiecommissie constateert dat het verschil tussen het volkshuisvestelijk vermogen op basis van bedrijfswaarde en het minimaal volkshuisvestelijk vermogen in 2014 nog voldoende ruimte biedt om aanvullende risico's op te vangen en maatschappelijke opgaven uit te voeren.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 5,5.

GWV en haar rechtsvoorgangers hebben de afgelopen jaren een positief solvabiliteitsoordeel en continuïteitsoordeel gekregen. Hiermee is het vermogen van GWV en haar rechtsvoorgangers passend bij de voorgenomen activiteiten. GWV en haar rechtsvoorgangers sturen op vermogen op basis van historische kostprijs. De vermogensontwikkeling wordt via de reguliere kwartaalrapportages gemonitord. De visitatiemethodiek stelt waardering tegen bedrijfswaarde als norm. De waardering van het vermogen op basis van de historische kostprijs geeft onvoldoende inzicht in de solvabiliteit en dus het vrij te besteden vermogen op basis van de bedrijfswaarde. GWV geeft daarmee een vertekend beeld van de vermogenspositie. Voor belanghebbenden is het daardoor minder inzichtelijk wat het vrij te besteden vermogen van de corporatie is. Het belang van sturen op bedrijfswaarde wordt door GWV onvoldoende onderkend.

### **6.1.2 Liquiditeit**

Het WSW hanteert als een belangrijke indicator dat de operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie voor de komende vijf jaar positief is (zie figuur 6.1).

Dit is één van de indicatoren waarop het WSW een oordeel geeft over de kredietwaardigheid en het faciliteringsvolume. GWV en haar rechtsvoorgangers blijken te voldoen aan het criterium van het WSW. Het WSW oordeelt dan ook dat GWV kredietwaardig is en over een faciliteringsvolume beschikt van € 1,1 miljoen (kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2010).

GWV en haar rechtsvoorgangers hebben via de kasstromen inzichtelijk gemaakt op welke wijze middelen beschikbaar zijn om de geplande investeringen en uitgaven te betalen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 8,0, omdat enerzijds de operationele kasstromen minus 2% aflossingsfictie voor de komende vijf jaar positief zijn en anderzijds GWV focust op de sturing op kasstromen.

### **6.1.3 Integrale kasstroomsturing**

Zoals eerder vermeld hecht GWV een groot belang bij het sturen op kasstromen. Daarbij is de operationele kasstroom van wezenlijk belang. GWV stelt een prognose op van haar kasstromen op basis van de begroting. De kasstromen worden door GWV inzichtelijk gemaakt in drie rubrieken, namelijk:

- operationele kasstromen;
- financieringskasstromen;
- portfolio kasstromen.

GWV hanteert geen directe rendementseis voor haar operationele kasstromen (beheer van woningen). GWV is sterk gefocust op het hebben van een positieve kasstroom en stuurt hier

nadrukkelijk op. Als minimale positie hanteert GWV dat de operationele kasstroom na aftrek van 2% aflossingsfictie positief is.

De financieringskasstromen van woningcorporaties zijn vaak omvangrijk. Deze bestaan uit rente en aflossingen van leningen die aangetrokken zijn om de portfoliokasstromen te financieren. De interest coverage ratio (rentedekkingsgraad) geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente kan worden betaald. Met andere woorden: hoe lager de ratio, des te hoger is het risico dat een woningcorporatie haar renteverplichtingen niet kan nakomen. Als minimale norm voor de interest coverage ratio (ICR) wordt in de woningcorporatiesector 1,3 gehanteerd.

GWV heeft een ICR die boven deze norm ligt. (zie figuur 6.2). Voor de rechtsvoorgangers van GWV geldt dat de ICR's ook boven de genoemde norm liggen, met uitzondering van Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist in het jaar 2008. In 2008 was de ICR van Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist gelijk aan 1,0. De ICR in 2008 van Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist ligt beneden de norm van 1,3. Verder constateert de visitatiecommissie op basis van de gevoerde gesprekken dat de ICR onvoldoende door GWV en haar rechtsvoorgangers als sturingsinstrument worden gebruikt. De Loan to Value (verhouding leningen versus WOZ-waarde van het vastgoed) is bij GWV kleiner dan 50% en ligt binnen de norm in de woningcorporatiesector.

GWV hanteert geen internal rate of return (IRR) voor haar portfoliokasstromen (investeringen). Deze worden dus ook niet gedifferentieerd naar type vastgoed. De bedrijfswaarde speelt een rol bij investeringen voor het inzichtelijk maken van de onrendabele toppen, maar hier wordt niet stringent op gestuurd.

De verkoopopbrengsten – circa € 2,5 miljoen per jaar – vertegenwoordigen een relatief grote post in de totaal ingaande kasstroom van GWV. De realisatie van de nieuwbouw- en herstructurering zijn sterk afhankelijk van de gerealiseerde verkoopopbrengsten. Hier schuilt dus een risico in. GWV heeft weliswaar een aantal scenario-analyses opgesteld om de risico's inzichtelijk te maken, maar de kwaliteit van de scenario-analyses kan nog verbeterd worden. Bij haar rechtsvoorgangers heeft de visitatiecommissie geen scenario-analyses geconstateerd.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 5,5.

De operationele kasstromen zijn voor de komende vijf jaar positief. Hierdoor is de financiële continuïteit van GWV gewaarborgd en beschikt ze over voldoende faciliteringsvolume. De kasstromen worden goed inzichtelijk gemaakt voor de rubrieken operationeel, financieel en (des)investeringen. Een aandachtspunt is dat GWV geen rendementseis hanteert voor haar operationele kasstroom, de ICR onvoldoende monitort en geen IRR berekent voor haar portfoliokasstromen. Verder lag bij Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist de ICR in 2008 beneden de norm van 1,3. GWV heeft een aantal scenario-analyse opgesteld. Deze kunnen nog verbeterd worden. Bij haar rechtsvoorgangers zijn geen scenario-analyse geconstateerd.

#### **6.1.4 Totaal oordeel financiële continuïteit**

Op basis van voorgaande beoordeelt de visitatiecommissie het presteren van GWV op het onderdeel financiële continuïteit met 6,3.

GWV en haar rechtsvoorgangers hebben in de periode 2007 – 2010 een positief solvabiliteits- en continuïteitsoordeel gekregen van het CFV. Het vermogen op basis van bedrijfswaarde is passend bij de voorgenomen activiteiten. Een aandachtspunt vindt de visitatiecommissie dat GWV door de waardering van het vermogen op basis van de historische kostprijs de afgelopen jaren onvoldoende inzicht heeft in de solvabiliteit en dus het vrij te besteden vermogen op basis van de bedrijfswaarde.

De visitatiecommissie ziet dat GWV sterk gefocust is op kasstromen en dan met name op de norm van het WSW dat de operationele kasstromen minus 2% aflossingsfictie voor de komende vijf jaar positief moet zijn. Deze is ook voor de komende vijf jaar positief.

De ICR van GWV beweegt zich boven de norm van 1,3. Bij Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist lag de ICR in 2008 op 1 en daardoor beneden de norm in de woningcorporatiesector. Verder constateert de visitatiecommissie dat GWV en haar rechtsvoorgangers geen directe rendementseis hanteren voor haar operationele kasstroom, onvoldoende sturen op ICR en de IRR- eventueel gedifferentieerd naar type vastgoed - niet inzichtelijk maken.

## **6.2 Financiële beheer**

In het onderdeel financieel beheer gaat de visitatiecommissie in op de planning en control cyclus en het treasury-beleid van GWV.

### **6.2.1 Planning en control cyclus**

Voor het bewaken van en uitvoeren van het (financiële) beleid heeft GWV een planning- en controlcyclus ingericht. Deze loopt van beleidsplan, vastgoedstrategie, meerjarenbegroting, jaarbegroting, managementrapportages (per 4 maanden), naar het jaarverslag en de managementletter.

In het jaar 2011 heeft GWV haar kwartaalrapportages sterk verbeterd. De kwartaalrapportages van GWV zijn één op één gekoppeld met de strategische thema's en doelstellingen in het beleidsplan. Hierdoor is in één oogopslag waar te nemen in hoeverre het gesteld is met de realisatie van de (strategische) doelstellingen zoals geformuleerd in het beleidsplan. Met de managementrapportages van GWV vindt zowel interne sturing als verantwoording plaats. De visitatiecommissie constateert dat in de begroting en de meerjarenraming diverse doelstellingen concreet zijn benoemd en vertaald zijn naar de beleidsvelden.

De managementrapportages van GWV zijn ingegeven om verantwoording af te leggen en gericht op acties om tot verbeteringen te komen. Met andere woorden de cyclus in termen van de P(Plan), D (Do), C(Check) en A(Act) is goed te noemen. De managementrapportages van haar rechtsvoorgangers waren daarentegen erg financieel, vastgoed georiënteerd en voornamelijk gericht op het afleggen van verantwoording en minder gericht op (bij)sturing.

GWV voert geen integrale risicoanalyse uit, zodat niet duidelijk is waar GWV het meeste risico loopt. In de managementrapportage worden vrijwel alle beleidsvelden van GWV gemonitord. Onduidelijk blijft echter op welke beleidsvelden het risico het grootst en belangrijkste is.

In de managementletter van de accountant zijn een aantal risicogebieden benoemd zoals rapportage, onderhoud en woningmarkt. GWV heeft hier een aantal beheersmaatregelen op genomen zoals verbetering van de rapportages.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5.

De visitatiecommissie is van oordeel dat GWV de planning en control cyclus goed heeft ingericht. Zeker voor wat betreft de een op een koppeling tussen het beleidsplan en de managementrapportages. Er wordt geen risicoanalyse uitgevoerd in de rapportages. Bij de rechtsvoorgangers waren de managementrapportages vooral financieel, vastgoed georiënteerd en voornamelijk gericht op het afleggen van verantwoording en minder op (bij)sturing.

### **6.2.2 Treasurymanagement**

De treasury-functie houdt zich naast het zo voordelig mogelijk aantrekken van vermogen ook bezig met het in kaart brengen van de financiële risico's die met de leningen samenhangen en het afdekken van deze risico's. De treasury-functie is daarom van invloed op het financiële beheer en wordt om die reden in de beoordeling betrokken.

### **Opzet van de treasury-functie**

GWV beschikt over een treasurystatuut dat is goedgekeurd en vastgesteld door de Raad van Commissarissen in het jaar 2011. Het treasurystatuut is goed en volledig te noemen: het beleid, de verantwoordelijkheden, de organisatie en de informatievoorziening rond de treasury-activiteiten zijn volledig beschreven. Zo zijn de kasstromen voor de komende 10 jaar in beeld gebracht.

Een belangrijk onderdeel in de informatievoorziening is de treasuryparagraaf die opgenomen wordt in de jaar- en de meerjarenbegroting. Bepaalde onderdelen van de treasuryparagraaf zouden nog in de kwartaalrapportages opgenomen kunnen worden zoals de renterisico's.

Woningbouwvereniging Stolwijk was ook in het bezit van een vastgesteld en goedgekeurd treasurystatuut uit het jaar 2005. Dit treasurystatuut was sterk gedateerd. Zo stond er in dat de gemiddelde vermogenkostenvoet beperkt werd tot 6%. De rente op leningen ligt al jaren ver beneden dit percentage. Bij Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist heeft de visitatiecommissie geen vastgesteld en goedgekeurd treasurystatuut aangetroffen.

### **Effectiviteit van de treasury-functie**

Het gemiddelde rentepercentage van GWV op de totale leningenportefeuille bedraagt 4,47% ultimo 2010. In 2009 bedroeg het gemiddelde rentepercentage op de totale leningenportefeuille nog 4,64%. In 2009 heeft GWV een lager rentepercentage dan de referentiegroep (4,65%). In combinatie met de lange gemiddelde looptijd van de leningenportefeuille (13,2 jaar) scoort GWV goed op dit onderdeel en zijn de renterisico's beperkt. Voor wat betreft haar rechtsvoorgangers constateert de visitatiecommissie ook dat de gemiddelde rentevoet lager ligt dan bij de referentiegroep. De visitatiecommissie heeft de gemiddelde looptijd van de leningenportefeuille niet achterhaald, zodat geen goed oordeel gegeven kan worden over de gemiddelde rente versus de gemiddelde looptijd (renterisicoprofiel) van de leningenportefeuille.

De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen waaronder het faciliteringsvolume van het WSW.

GWV hanteert als renterisiconorm dat maximaal 15% van de leningenportefeuille in enig jaar een renteverandering mag ondergaan (WSW renterisiconorm). GWV streeft hierbij naar een gelijkmatige spreiding van haar renterisico's. In de kwartaalrapportages van GWV wordt dit renterisico niet gemonitord. Dit geldt ook voor haar rechtsvoorgangers.

GWV is voornemens om elk jaar een aparte treasuryparagraaf op te nemen in haar jaar- en meerjarenbegroting. Aangezien het nieuwe treasurystatuut dit jaar is vastgesteld en geactualiseerd wordt eind 2011 voor het eerst een treasuryparagraaf meegenomen in de begroting. Bij haar rechtsvoorgangers is geen treasury-jaarplan of paragraaf geconstateerd en is deze ook niet opgenomen in de begroting.

### **Oordeel treasurymanagement**

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5.

GWV beschikt op het moment van visiteren over een actueel treasurystatuut. In de jaar- en meerjarenbegroting wordt een aparte paragraaf opgenomen over de treasury. De visitatiecommissie constateert dat bij Woningbouwvereniging Stolwijk er wel een treasurystatuut aanwezig is, maar dit was verouderd en er was ook geen treasuryjaarplan aanwezig. Bij Woningbouwvereniging Haastrecht-Vlist was geen treasurystatuut en ook geen treasuryjaarplan cq treasuryparagraaf aanwezig.

Het gemiddeld rentepercentage op de leningenportefeuille van GWV ligt lager dan bij de referentiegroep. In combinatie met de gemiddeld lange looptijd van de leningenportefeuille scoort GWV goed op dit onderdeel. Ook de rechtsvoorgangers hebben een gemiddeld lager rentepercentage dan de referentiegroep. De gemiddelde looptijd van de leningenportefeuille heeft de visitatiecommissie echter niet kunnen achterhalen.

Over de effectiviteit van de treasury-functie zien we dat GWV streeft naar een goede spreiding van haar renterisico's. Hiervoor hanteert GWV de renterisiconorm van 15%. In de reguliere rapportages is het onderdeel niet opgenomen. De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen waaronder het faciliteringsvolume van het WSW.

### **6.2.3 Totaal oordeel financieel beheer**

Het oordeel van de visitatiecommissie op het onderdeel van financieel beheer is een 6,5.

De visitatiecommissie is van oordeel dat GWV de planning en control cyclus goed heeft ingericht. Zeker voor wat betreft de één op één koppeling tussen het beleidsplan en de managementrapportages. Het ontbreekt echter aan een integrale risicoanalyse in de rapportages. Ondanks dat de rechtsvoorgangers een onvoldoende scoren op het gebied van Planning & Control is de visitatiecommissie van mening dat GWV dit jaar belangrijke stappen heeft gezet naar een gedegen en goed opgezette planning- en controlcyclus.

GWV presteert op het gebied van de treasury-functie voldoende. De opzet van de treasury-functie is bij GWV goed en volledig. Er is een geactualiseerd treasurystatuut, het voornemen om een treasuryparagraaf op te stellen en de monitoring hiervan in een treasury-commissie. De informatievoorziening in de managementrapportage kan vollediger, zeker voor wat betreft de renterisico's. Ondanks het feit dat de rechtsvoorgangers een onvoldoende scoren op het gebied van treasury is de visitatiecommissie van mening dat GWV dit jaar belangrijke stappen heeft gezet naar een effectieve treasury.

## **6.3 Doelmatigheid**

Doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiency).

### **6.3.1 De netto bedrijfslasten per vhe en de ontwikkeling**

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten, verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf (zie figuur 6.3, 6.4 en 6.5). De bedrijfslasten van GWV lagen ultimo 2009 boven het gemiddelde van de referentiegroep. Ook constateert de visitatiecommissie dat de bedrijfslasten in de periode 2007 – 2009 sterk zijn gestegen. De kosten van de fusie zijn hier mede de oorzaak van. Bij haar rechtsvoorgangers constateert de visitatiecommissie een wisselend beeld. Zo lagen de bedrijfslasten per vhe bij woningbouwvereniging Haastrecht Vlist onder de referentiegroep. Bij woningbouwvereniging Stolwijk lagen de bedrijfslasten in het jaar 2008 boven de referentiegroep. De ontwikkeling van de bedrijfslasten lag bij beide rechtsvoorgangers wel boven die van de referentiegroep.

We zien op dit moment dat GWV stuurt op opbrengsten en kosten. Zo zien we in de rapportages dat begrote kosten worden vergeleken met de gerealiseerde kosten. De kosten van onderhoud en beheerskosten worden uitgebreid geanalyseerd, waardoor bijsturing mogelijk is en ook plaatsvindt. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat GWV in belangrijke mate interne sturing uitoefent op de kosten. GWV heeft als doelstelling voor de bedrijfslasten opgenomen dat ze ten hoogste gelijk moeten blijven aan die voor de fusie. De visitatiecommissie constateert op basis van de managementrapportages dat de rechtsvoorgangers van GWV minder gefocust waren op sturing van opbrengsten en kosten.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5.

De netto bedrijfslasten liggen weliswaar structureel hoger dan de referentiegroep, maar vanaf 2011 is er een sterke sturing op opbrengsten en kosten. De onderhoudskosten en bedrijfslasten worden per vier maanden gemonitord. GWV vergelijkt de begrote kosten met de gerealiseerde kosten. De afwijkingen analyseert GWV en er vindt bijsturing plaats. Er zijn geen SMART-doelstellingen geformuleerd voor de bedrijfslasten. Bij haar rechtsvoorgangers was er veel minder sprake van een sturing op opbrengsten en kosten. De sterke stijging van de kosten in de periode 2007 – 2009 is opvallend.

### **6.3.2 Aantal vhe's per fte en personeelskosten**

Efficiency komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. In dit kader wordt de formatie uitgedrukt in het aantal vhe's per fte (zie figuur 6.5 en 6.6). Het aantal vhe's per fte is veel hoger dan de referentiegroep. Ook bij haar rechtsvoorgangers was er sprake van een hoog aantal vhe's per fte.

De personeelskosten per formatieplaats bij GWV zijn in 2009 gelijk aan de referentiegroep. Bij haar rechtsvoorgangers lagen de personeelskosten per fte boven de referentiegroep. Dit geldt zeker voor Woningbouwvereniging Stolwijk.

De visitatiecommissie is van oordeel dat GWV op het gebied van het aantal vhe's per fte en de personeelskosten per fte een 7,0 scoort, omdat het aantal vhe's per fte hoger is dan de referentiegroep (positief). Daarentegen lagen de gemiddelde personeelskosten per fte bij haar rechtsvoorgangers hoger dan bij de referentiegroep. Dit geldt zeker voor Woningbouwvereniging Stolwijk.

### **6.3.3 Oordeel doelmatigheid**

Op basis van voorgaande beoordeelt de visitatiecommissie het presteren van GWV op dit onderdeel met een 6,7.

GWV en haar rechtsvoorgangers hebben een veel lager aantal fte's in vergelijking met de referentiegroep. De personeelskosten zijn in elk geval voor Woningbouwvereniging Stolwijk per fte hoger dan de referentiegroep. Bij de rechtsvoorgangers van GWV zien we een wisselend beeld voor wat betreft de gemiddelde bedrijfslasten. Bij Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist lagen ze onder de referentiegroep, terwijl bij Woningbouwvereniging Stolwijk deze in 2008 sterk gestegen zijn en daardoor boven de referentiegroep zijn gekomen. De ontwikkeling van de bedrijfslasten ligt echter ver boven de referentiegroep en is opvallend. Sinds 2011 stuurt GWV sterk op de opbrengsten en de kosten. Als doelstelling is opgenomen dat de bedrijfslasten na de fusie gelijk moeten blijven aan voor de fusie.

## **6.4 Vermogensinzet**

### **6.4.1 Visie op vermogensinzet**

GWV en haar rechtsvoorgangers hebben de afgelopen jaren de A-status gekregen van CFV. In het kader van de vermogensinzet betekent deze A-status dat de voorgenomen activiteiten over de vijfjaars-prognose periode door het CFV als passend worden beoordeeld bij de vermogenspositie op basis van bedrijfswaarde (zie tabel 6.3).

GWV heeft geen duidelijke doelstellingen geformuleerd, waar, wanneer en hoe ze het vermogen inzet. Het beeld van GWV is dat het vermogen vooral besteed moet worden aan de verbetering van de kwaliteit van het bestaande woningbezit en nieuwbouwprojecten. Er zijn geen concrete vermogensdoelstellingen op langere termijn geformuleerd om maatschappelijke investeringen te doen.

Het risicoprofiel van GWV stijgt in het meerjarig perspectief (2009 en 2014) van het CFV (zie tabellen 6.4, 6.5 en 6.6). Dit betekent dat GWV haar vermogen aanwendt voor allerlei maatschappelijke opgaven. Daarentegen constateert de visitatiecommissie dat het volkshuisvestelijk vermogen van 2009 tot en met 2014 redelijk gelijk blijft. De reden hiervan is dat er relatief veel woningen verkocht worden. Het verschil tussen het totaal risico (minimaal volkshuisvestelijk vermogen) en het volkshuisvestelijk vermogen in 2014 is relatief groot. De vraag is dan ook relevant of GWV zijn vermogen voldoende inzet voor de doelstellingen van een toegelaten instelling. Met andere woorden: uit het gelijkblijven van het volkshuisvestelijk vermogen in 2014 en de stijging van het risicoprofiel concludeert de visitatiecommissie dat GWV haar vermogen nog meer kan aanwenden voor de maatschappij. Risicofactor is hier wel de grote afhankelijkheid van de verkoop van woningen.



De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 5,0.

GWV en haar rechtsvoorgangers hebben in de periode 2007 – 2011 een A-status gekregen. In het kader van de vermogensinzet betekent deze A-status dat de voorgenomen activiteiten over de vijfjaars-prognose periode door het CFV als passend worden beoordeeld bij de vermogenspositie op basis van bedrijfswaarde. GWV en haar rechtsvoorgangers hebben echter geen duidelijke doelstellingen benoemd, waar, wanneer en hoe ze het vermogen inzetten. Dit wordt ook veroorzaakt doordat GWV en haar rechtsvoorgangers een sterke focus hebben op kasstromen en onvoldoende sturen op vermogen op basis van bedrijfswaarde.

#### **6.4.2 Vergroten vermogen**

GWV geeft inzicht in haar vermogen door de meerjarenraming met een tijdschhorizon van 10 jaar. Deze meerjarenraming is gebaseerd op de historische kostprijs en geeft onvoldoende zicht op de ontwikkeling van het vermogen.

Uit de meerjarenraming blijkt dat de solvabiliteit tot en met 2019 stijgt naar circa 40%. Een belangrijke oorzaak is hier gelegen in de verkoop van woningen. De visitatiecommissie heeft niet geconstateerd dat GWV plannen heeft gemaakt om haar vermogen te vergroten.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,0.

GWV heeft geen expliciete doelstelling op vergroting van haar vermogen zoals verkleinen van de risicobuffers, vergroten van de verdien capaciteit, grotere efficiëntie et cetera. De visitatiecommissie constateert een voorzichtig beleid als het gaat om het maximaal inzetten van het vermogen om de doelstellingen van GWV te halen. GWV stuurt wel strak op haar kasstromen.

#### **6.4.3 Mogelijkheden inzet vermogen**

In dit onderdeel is gekeken of GWV beredeneerde plannen heeft voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties. Belangrijk criterium is het oordeel van CFV. GWV en haar rechtsvoorgangers hebben van het CFV de afgelopen jaren het A-oordeel gekregen. Dit wil zeggen dat de prestaties van GWV en haar rechtsvoorgangers passen bij het vermogen. Echter GWV en haar rechtsvoorgangers hebben geen maatschappelijk investeringskader met daarin genormeerde investeringen en rendementseisen per type project/vastgoed. Bovendien stuurt GWV op historische kostprijs en is ook onvoldoende inzichtelijk gemaakt hoeveel vermogen ingezet kan worden voor de maatschappelijke prestaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 5,0.

GWV geeft door de waardering van het vermogen op basis van de historische kostprijs de afgelopen jaren onvoldoende inzicht in de solvabiliteit en dus het 'vrij te besteden vermogen' op basis van de bedrijfswaarde. Zeker gezien de regionale ontwikkeling in de woningmarkt is het van belang om andere belanghouders inzicht te geven in het vrij te besteden vermogen.

#### **6.4.4 Oordeel presteren naar vermogensinzet**

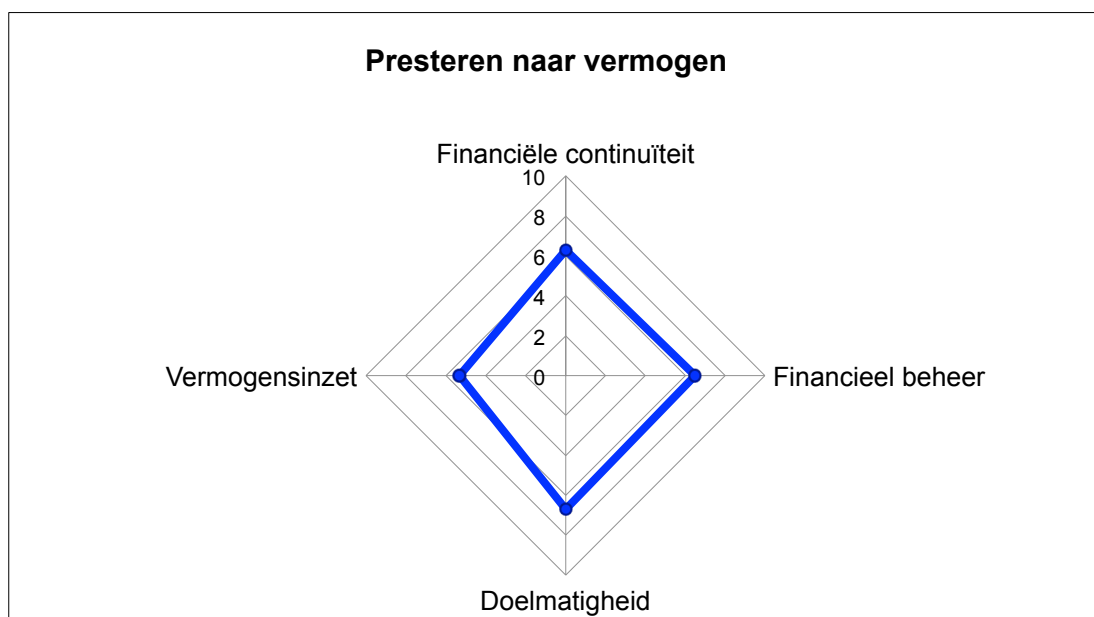
Het oordeel van de visitatiecommissie is voor het presteren naar vermogensinzet 5,3.

GWV waardeert op basis van historische kostprijs en dit geeft onvoldoende inzicht op welke wijze zij haar vermogen maximaal kan inzetten voor maatschappelijke prestaties. Bovendien geeft GWV geen inzicht op welke wijze zij haar vermogen kan vergroten.

### 6.5 Oordeel presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van GWV met 6,0.

Presteren naar vermogen			Weging	Oordeel
• Financiële continuïteit	Vermogenspositie	5,5	20%	6,3
	Liquiditeit	8,0		
	Integrale kasstroomsturing	5,5		
• Financieel beheer	Planning- en controlcyclus	6,5	20%	6,5
	Treasurymanagement	6,5		
• Doelmatigheid		6,7	20%	6,7
• Vermogensinzet	Visie	5,0	40%	5,3
	Mogelijkheden	6,0		
	Maximalisatie	5,0		
<b>Eindoordeel presteren naar vermogen</b>				<b>6,0</b>



## 7 Governance

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

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

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

### 7.1 Besturing

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

Groen Wonen Vlist bestaat sinds 1 januari 2010 als corporatie met 1085 gewogen verhuureenheden. De rechtsvoorgangers Stolwijk en Haastrecht Vlist waren twee woningbouwverenigingen die tot de categorie (zeer) kleine corporaties behoren. Voor de beoordeling van het onderdeel besturing hanteren we voor de jaren tot 2010 de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor kleine corporaties. Het gaat bij dit type corporatie niet zozeer om het aanwezig zijn van schriftelijke documentatie over plannen, prestaties en kennis, maar om het aannemelijk zijn van het voldoen aan de norm. Per onderdeel is de situatie voor en na de fusie beschreven.

#### Plan

“De corporatie heeft kennis van en visie op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en maakt op basis hiervan een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij planvorming betreft zij actief de belanghebbenden en draagt zorg voor een gedeelde visie in de gehele corporatie.”

Woningbouwverenigingen Stolwijk en Haastrecht Vlist voor de fusie

De woningbouwverenigingen weten van de opgaven en de vraagstukken die in de regio spelen. Deze zijn (summier) vertaald naar beleidsplannen. In het algemeen heeft de visitatiecommissie van wbv Stolwijk meer plannen gezien dan van wbv Haastrecht Vlist. De plannen zijn beperkt voorzien van concrete doelstellingen. Tevens is er weinig afstemming van de beleidsplannen met de belanghouders. De huurdersvereniging van Stolwijk en de gemeente geven aan wel geïnformeerd te worden over de plannen, maar niet betrokken te zijn bij het formuleren van de plannen. Bij de ledenvergadering zijn de begrotingen en de jaarverslagen toegelicht en vragen beantwoord. Beide corporaties hebben het Strategisch Voorraadbeleid vastgelegd. Het bevat een globale visie op de toekomstige ontwikkelingen van het bezit en is overwegend technisch van aard. Beide corporaties hebben in 2009 een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door de Woonbond.

De beleidscyclus is niet als zodanig beschreven maar we hebben geconstateerd dat er visiedocumenten zijn, beleidsplannen, jaar- en meerjarenbegrotingen, kwartaalrapportages en jaarverslagen zijn. In het algemeen zijn die financieel en vastgoed georiënteerd, meer gericht op verantwoording dan op sturen en niet gekoppeld aan (organisatie)doelstellingen.

De risico's worden niet op gestructureerde wijze in kaart gebracht noch wordt erover gerapporteerd. De plannen worden voorgelegd aan de Raad van Commissarissen, hoewel de invloed van de RvC hierop beperkt is. Daarmee is weinig sprake van een echte toetsing.

## GWV na de fusie

Het beleidsplan van Groen Wonen Vlist bevat een visie op de woningmarkt, inventariseert de kansen en bedreigingen. De visie is vertaald naar concrete doelstellingen en er ligt een koppeling met jaarplannen. Het Strategisch Voorraadbeleid bevat een visie op de toekomst van het bezit en wordt momenteel vastgesteld. Op basis hiervan vindt op dit moment een financiële doorrekening plaats. Er ligt wel een meerjarenbegroting op basis van de eerdere plannen.

Er is een bijeenkomst voor belanghouders gehouden en andere partijen worden meer betrokken bij de beleidsontwikkeling (huurders en gemeente); de visie wordt meer gedeeld binnen de organisatie. In 2011 is een KWH nulmeting gedaan naar de klanttevredenheid en GWV wil in 2012 het huurlabel halen.

De omgevings- en operationele risico's worden beperkt in beeld gebracht (in het Strategische Voorraadbeleid), maar op financieel gebied gebeurt dat niet.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5.

De corporatie weet wat er in de omgeving speelt maar stemt haar beleid hier niet altijd zichtbaar op af. Het proces dat ze daarin volgt is in de loop van de jaren meer helder geworden. Door doelen concreter te formuleren kan bijsturing gericht plaatsvinden. Er vinden bijeenkomsten met belanghebbenden plaats (huurders, leden, gemeente en het laatste jaar ook andere belanghebbenden). Hierbij was er echter weinig sprake van invloed op de belevingsvorming, maar neemt de invloed bij Groen Wonen Vlist toe. Voor de fusie was de plancomponent voldoende (6) en na de fusie ruim voldoende (7).

## Check

“De corporatie checkt dat zij doet wat zij zich voornemt. De corporatie heeft een systeem waarmee periodiek gevolgd/gemeten kan worden hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Op deze wijze wordt de kwaliteit van de planning zichtbaar.”

## Woningbouwverenigingen Stolwijk en Haastrecht Vlist voor de fusie

Beide corporaties hielden regelmatig bestuursvergaderingen. Hierin werden alle beleidsmatige en operationele zaken besproken en “de vinger aan de pols” gehouden. Er zijn ook verslagen beschikbaar van de vergaderingen. In Stolwijk waren het bestuursoverleg en operationeel overleg van elkaar gescheiden waardoor de bestuurlijke verantwoordelijkheid gescheiden was van de uitvoerende taken die het bestuur ook had.

De relatie tussen de plannen en de realisatie is uit de stukken van de bestuursvergaderingen niet helder. In Stolwijk is er wel een ‘Toetsing Voorraadbeleidsplan voorhanden. De rapportages zijn in het algemeen financieel georiënteerd. De begrotingen worden gemonitord in de kwartaalrapportage van Stolwijk. Voor Haastrecht Vlist is er in de verslagen van de bestuursvergaderingen wel sprake van een managementrapportage die door Qua Wonen wordt gemaakt, maar deze heeft de visitatiecommissie niet gezien.

In de jaarverslagen zijn vaak meer de visie en plannen geformuleerd dan dat er verantwoording wordt afgelegd: er wordt weinig verband gelegd tussen voorgenomen en gerealiseerde prestaties.

## GWV na de fusie

Groen Wonen Vlist beschikt over een managementinformatiesysteem in ontwikkeling. De planning en control cyclus loopt van beleidsplan, vastgoedstrategie, meerjarenbegroting, jaarbegroting, viermaands rapportages naar het jaarverslag. De rapportages zijn zowel gebaseerd op de strategische thema's en doelstellingen als op de financiële doelstellingen. Deze koppeling is heel helder en goed te volgen. De viermaands rapportages zijn in 2011 sterk verbeterd en geven een goed beeld van de voortgang. Het jaarverslag over 2010 is goed leesbaar maar de vergelijking tussen voorgenomen en gerealiseerde ambities ontbreekt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7.

Uit gesprekken bestaat de indruk dat de corporaties vóór de fusie meer checkten dan in de stukken naar voren komt. De visitatiecommissie beoordeelt deze situatie met een 6. Na de fusie zijn er heldere verantwoordingsstukken beschikbaar waarin begroting en realisatie op alle gebieden inzichtelijk zijn en er analyses plaatsvinden. Er is een goed leesbare en heldere jaarverslaglegging. De directe

koppeling van de (strategische en organisatorische) doelen en verantwoording in de managementrapportage beoordeelt de visitatiecommissie als buitengewoon goed waarmee het oordeel na de fusie een 8 is.

#### **Act**

“De corporatie stuurt actief bij indien er afwijkingen van het plan worden geconstateerd.”

Woningbouwverenigingen Stolwijk en Haastrecht Vlist voor de fusie

Als er afwijkingen werden geconstateerd, werd er meestal wel actie ondernomen. Dat betrof met name overschrijdingen van de financiële begroting. Er is echter geen sprake van verbeterprogramma's.

De fusie had als doel om de continuïteit van de corporaties te garanderen, voor de een meer financieel en voor de ander organisatorisch. Wat dit betreft is er zorgvuldig bijgestuurd.

GWV na de fusie

GWV stuurt bij als in de viermaands rapportages blijkt dat er afwijkingen zijn. De ondernomen acties worden in de rapportage aangegeven. Medewerkers rapporteren maandelijks aan de bestuurder over hun eigen werkgebied. Afwijkingen op de onderhoudsbegroting (planmatig) worden indien mogelijk elders gecompenseerd. In overleg tussen bestuur en raad vindt bijsturing plaats.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5.

Voor de fusie was de bijsturing gedeeltelijk helder en gedeeltelijk voor de visitatiecommissie niet goed vast te stellen (6). GWV voldoet op dit onderdeel aan de norm (7).

## **7.2 Intern toezicht**

“Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria die door de VTW worden gehanteerd voor goed toezicht door de raad van toezicht, op het hanteren van een toetsingskader en het toepassen van de Governancecode.”

### **Het functioneren van de RvC**

In deze visitatie kijken we vier jaar terug en is het goed om vooraf op te merken dat in deze periode het interne toezicht bij GWV ten tijde van de fusie is ontstaan uit een deel van de RvC van Haastrecht Vlist en een deel van de RvC van Stolwijk. Er is voor gekozen om een nieuwe, “onpartijdige” voorzitter voor de RvC te werven buiten de regio. Deze is in 2010 begonnen. Daarnaast is nog één persoon sinds 2010 lid van de Raad van Commissarissen. De andere leden waren ook betrokken bij de rechtsvoorgangers als commissaris.

In de periode voor 2010 gaan de vergaderingen van de Raad van Commissarissen veel over tactisch-operationele zaken, worden rapportages wel besproken maar is niet zichtbaar of de toezichthoudende rol, die het geheel overziet en in samenhang met elkaar bespreekt, voldoende wordt vervuld. De notulen geven daar geen indruk van. Beide raden worden door het bestuur geïnformeerd. Bij de ene corporatie moet ze op afstand worden gehouden en bij de ander tot actief meedenken worden bewogen. Vanuit de raden wordt aangegeven dat ze het gevoel hadden achter de feiten aan te lopen en niet goed toezicht konden uitoefenen. Een kritisch gesprek werd minder op prijs gesteld. In dat opzicht was er geen effectieve toezichtsrelatie tussen de raad en het bestuur. Omdat de bestuurders vrijwilligers waren was er geen sprake van een werkgeversrol van de raad.

Haastrecht Vlist heeft geen zelfevaluaties gedaan, hoewel er in het jaarverslag wel sprake van is dat deze zullen gaan plaatsvinden. Wbv Stolwijk geeft in het jaarverslag aan dat er zelfevaluaties hebben plaatsgevonden. De visitatiecommissie heeft echter geen verslagen van deze evaluaties gezien. Bij deze evaluaties is vooral over de onderlinge taakverdeling en het gewenst functioneren van elk lid gesproken. De verschillende rollen van de Raad (toezichthouder en klankbord) lijken niet te zijn geëvalueerd.

Bij de samenstelling van de RvC van Stolwijk is volgens het jaarverslag rekening gehouden met de gewenste expertise. Zowel voor Haastrecht Vlist als voor Stolwijk werden mensen op basis van coöptatie in de raad gevraagd. In Stolwijk zijn de nieuwe leden gevraagd met 'Tussen regels en rolopvatting' als onderlegger voor het profiel. Er is geen sprake geweest van een heldere wervingsprocedure.

Na de fusie is er een aantal veranderingen en verbeteringen in de professionalisering van het toezicht in gang gezet. Er is een duidelijke scheiding van taken ontstaan tussen de (inmiddels professionele) bestuurder en de raad. De informatievoorziening van het bestuur naar de raad is sterk verbeterd (zie ook de paragraaf hiervoor).

De nieuwe cultuur van toezicht wordt getypeerd als proactief, innovatief en ondernemend. De raad en de bestuurder proberen elkaar vanuit hun eigen rollen te versterken. Binnen de raad is de sfeer open, ieder geeft zijn/haar mening en men spreekt elkaar aan.

Er heeft een zelfevaluatie plaatsgevonden waarvan een verslag beschikbaar is. Daarin zijn verbeterpunten voor het functioneren van de raad aangegeven. Er wordt zoals ook voor de fusie via het jaarverslag gerapporteerd aan de ledenvergadering.

In de notulen vanaf die periode is zichtbaar dat er zaken worden besproken en vastgesteld die horen bij de functie van de raad zoals de integriteitsregeling, strategiesessie, stakeholdersbijeenkomst, zelfevaluatie, beoordeling van de bestuurder, visitatie etc. Er vinden discussies plaats in de raad, de raad neemt haar eigen rol en stelt eisen aan het bestuur en toetst deze eisen. Er vinden themavergaderingen/bijeenkomsten plaats over actuele onderwerpen. Er lijkt een cultuur te bestaan waarin plaats is voor kritische vragen en verschillen van mening. In de notulen van de raad wordt in de loop van 2011 steeds helderder hoe de agendapunten besproken zijn en de onderwerpen zijn vaak chronologisch te volgen. Ontwikkelingen op punten in de periode tussen de vergaderingen zijn in de notulen zichtbaar.

De nieuwe raad houdt voldoende afstand van het bestuur en vervult de toezichthoudende rol op de verschillende gebieden (toezichthouder, werkgever, en klankbord). Sinds 2010 houdt een vertegenwoordiging van de raad een keer per jaar een functioneringsgesprek met de bestuurder waarvan een verslag gemaakt wordt. Daarin is zichtbaar dat het functioneren en afspraken over resultaten aan de orde komen.

De raad bestaat uit vijf personen; twee vrouwen en drie mannen. Twee van de vijf leden zijn benoemd op voordracht van de huurders. Er is een profielschets voor de raad van commissarissen die is vastgesteld in de ledenvergadering van 2010 en die ook op de site is gepubliceerd. De leden hebben kennis en ervaring op de benoemde aandachtsgebieden. Er zijn geen kerncommissies in verband met de beperkte omvang van de raad. In notulen is bij de invulling van vacatures in de raad niet zichtbaar dat dit profiel gehanteerd wordt. De werving van nieuwe leden wordt qua proces besproken in de raad vindt plaats via openbare werving.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7.

De professionalisering van het toezicht heeft na de fusie in korte tijd belangrijke voortgang geboekt. Het was een 6 voor de fusie, in de nieuwe situatie een ruime 7 die neigt naar een 8.

### **Toetsingskader**

Woningbouwverenigingen Stolwijk en Haastrecht Vlist voor de fusie

Het toetsingskader van de corporaties voor de fusie was grotendeels wel aanwezig: er was een beleidsplan, strategisch voorraadbeleid, jaarplannen, (meerjaren) begrotingen, treasurystatuut (voor Stolwijk) en prestatieafspraken met de gemeente. Hierbij valt met name Stolwijk in positieve zin op, hoewel ook Haastrecht Vlist beschikte over de minimaal noodzakelijke plannen. Voor corporaties van een dergelijke omvang is dat opmerkelijk. Uit gesprekken is gebleken dat deze documenten wel aanwezig waren maar voor de raden van commissarissen minder als toetsingskader hebben gefunctioneerd. Het feit dat de plannen over het algemeen weinig smart waren geformuleerd en veel

ruimte lieten voor de realisatie, zal hieraan hebben bijgedragen. Er was bij beide corporaties een onvoldoende expliciet risicomanagementsysteem aanwezig. Deze was in deze periode wel noodzakelijk, gezien o.a. de grote nieuwbouwpoging die werd gerealiseerd. Het inzichtelijk maken van de financiële polsstok is onvoldoende gebeurd.

#### GWV na de fusie

Daar waar het gaat om een helder toetsingskader aan de hand waarvan de besturing van de corporatie te volgen is en van waaruit de raad de activiteiten van de corporatie toetst is een aantal opmerkingen te maken.

De raad beschikt over voldoende documenten (beleidsplan, strategisch voorraadbeleid, meerjareninvesteringsplan, jaarplan, begrotingen, treasurywet en prestatieafspraken met de gemeente) om de besturing van de corporatie te volgen. Deze worden in de raad besproken en de raad geeft aan welke informatie zij nodig heeft om een oordeel te kunnen vormen.

De raad geeft er blijk van in voorkomende gevallen, eisen te stellen aan het bestuur in de voorbereiding en besluitvorming rondom mogelijk risicovolle projecten. Zij doet voorstellen over de stappen die hierin nodig zijn, de informatie die zij wenst en de wijze waarop tot besluitvorming wordt overgegaan. Daarnaast geeft de raad blijk van een duidelijke wens tot verbetering: ze bespreekt waar het anders en beter kan en trekt daaruit conclusies die tot acties leiden. Een expliciet, overall risicomanagementsysteem is niet aanwezig, maar in de notulen is zichtbaar dat risico's ten aanzien van specifieke projecten of activiteiten worden onderzocht en besproken.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5

Er waren voor de fusie voldoende documenten, maar die functioneerden niet als expliciet en systematisch toetsingskader (6). Na de fusie is het toetsingskader en het functioneren ervan in korte tijd op hoog niveau gebracht waarbij een stevige basis voor de komende jaren is gelegd (7).

#### **Governancecode**

Woningbouwverenigingen Stolwijk en Haastrecht Vlist voor de fusie

De raden passen de Governancecode toe voor zover nodig voor een corporatie met de omvang van Haastrecht Vlist en Stolwijk en voor zover van toepassing op een vereniging met een drielagenstructuur. In het jaarverslag wordt aangegeven hoe de raad functioneert, afwijkingen worden in het jaarverslag aangegeven (er zal een evaluatie plaatsvinden in het volgend verslagjaar) en soms uitgelegd (bijvoorbeeld het niet meer aanvullen van de raad in het jaar voor de fusie).

#### GWV na de fusie

Op de website zijn inmiddels een aantal van de documenten die volgens de Governancecode moeten worden gepubliceerd, te vinden zoals het Reglement van de Raad van Commissarissen, de profielschets, het beleidsplan en het jaarverslag. Daarnaast beschikt de corporatie over een procuratieregeling, klokkenluidersregeling en een integriteitscode. Er is geen beschreven governancestructuur. De leden van de Raad van Toezicht maken niet openbaar kenbaar welke andere (neven)functies zij hebben. Ook is niet duidelijk welke (neven)functies het bestuur heeft. In het jaarverslag wordt volstaan met het aangeven dat er geen sprake is van tegenstrijdige belangen. Aangegeven is dat de Governancecode wordt gevolgd. De visitatiecommissie stelt vast dat er in 2011 een bijeenkomst met de belanghouders heeft plaatsgevonden en heeft hiervan ook een verslag gezien. Dat is echter nog niet op de website gepubliceerd. Er staat ook geen belanghoudersregister op de site.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6, ze voldoet in voldoende mate aan de governancecode.

### 7.3 Externe legitimatie

“Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden”

Woningbouwverenigingen Stolwijk en Haastrecht Vlist voor de fusie

De leden van het bestuur en de raad waren over het algemeen mensen die midden in de plaatselijke samenleving stonden. Gedurende de hele periode van de visitatie is er intensief en gestructureerd contact geweest met de gemeente Vlist, zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau, resulterend in jaarlijkse prestatieafspraken. Beide corporaties maken deel uit van de Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard waar de huisvestingsopgaven in de regio in kaart zijn gebracht in de ‘subregionale woonvisie K5’, waar een regionale klachtencommissie functioneert en waar een gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem wordt gebruikt. De regels voor de verdeling zijn gezamenlijk vastgesteld in een huisvestingsverordening op K5 niveau. Het Pact van Savelberg is ook op dit niveau ontwikkeld waarbij telkens plaatselijke uitwerkingen worden afgesproken. Wbv Stolwijk heeft sinds een huurdersvertegenwoordiging waarmee twee maal per jaar formeel overleg plaatsvond. Wbv Haastrecht Vlist heeft wel geprobeerd een huurdersvertegenwoordiging op te richten maar dat is vanwege gebrek aan belangstelling niet gelukt. Tijdens de ledenraadvergaderingen (twee maal per jaar) werden huurders geraadpleegd over algemene beleidszaken. Indien nodig werden extra vergaderingen van de ledenraad bijeen geroepen. Er heeft tot slot overleg plaatsgevonden met zorg- en welzijnsinstellingen. Er was geen gestructureerd belanghouders overleg waar belanghouders expliciet gevraagd werd om hun mening of advies over de jaarrekening, strategie en beleid.

GWV na de fusie

De bestaande overleggen zijn gecontinueerd. Er is onder begeleiding van de Woonbond een nieuwe huurdersvertegenwoordiging opgericht met huurders van de beide rechtsvoorgangers. Deze vertegenwoordiging heeft een moeilijke periode doorgemaakt qua bezetting en heeft in de tweede helft van 2011 een doorstart gemaakt. Er is in de eerste periode maandelijks overleg geweest tussen de bestuurder en de huurdersvertegenwoordiging. Ook is er een eerste bijeenkomst met de belanghouders geweest in 2011. Tijdens deze bijeenkomst is de visie van Groen Wonen Vlist besproken aan de hand van een aantal reflecties op de visie door belanghouders. Deze bijeenkomst is positief gewaardeerd door een aantal belanghouders.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6.

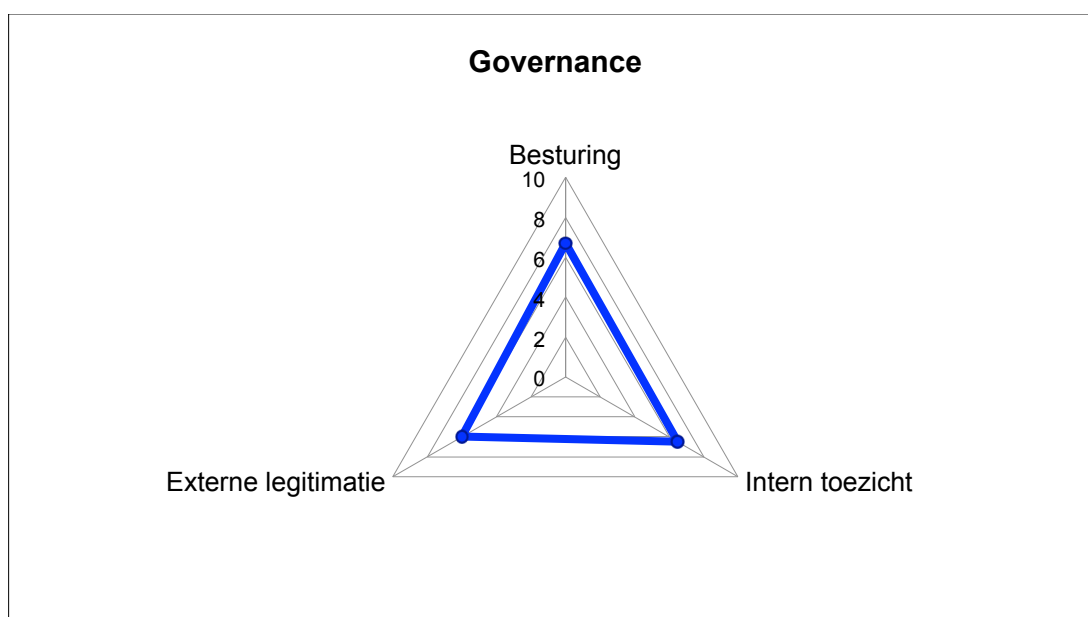
Er vindt overleg plaats met de genoemde belanghouders, de beleidsbeïnvloeding door belanghouders is in het verleden onvoldoende zichtbaar en is in het heden verbeterd.



#### 7.4 Eindoordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van GWV over het algemeen met een 6,5.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld oordeel
• Besturing	Plan	6,5	33%	6,7
	Check	7		
	Act	6,5		
• Intern toezicht	Functioneren RvC	7	33%	6,5
	Toetsingskader	6,5		
	Toepassen Governancecode	6		
• Externe legitimatie		6	33%	6
<b>Eindoordeel Governance</b>				<b>6,4</b>



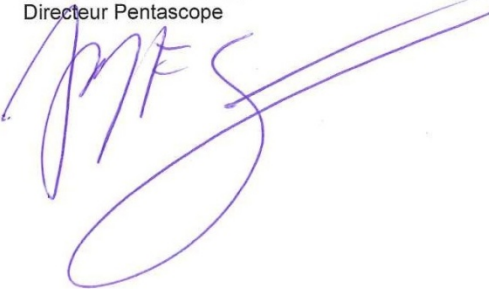
## Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

### Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopel verklaart hierbij dat de visitatie van Groen Wonen Vlist in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopel geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op de beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal Pentascopel geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Groen Wonen Vlist op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
1. Tilburg	23/11/2011	Dr. J.P.J.F. Scheepens, Directeur Pentascopel 

### Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Groen Wonen Vlist in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal Germa Reivers geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Groen Wonen Vlist op beleidsterreinen die de visitatie raken.


Plaats	Datum	Naam, handtekening
Voorburg	23-11-2011	Germa Reivers 

### Onafhankelijkheidsverklaring Ruud Pijpers

Ruud Pijpers verklaart hierbij dat de visitatie van Groen Wonen Vlist in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Ruud Pijpers geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal Ruud Pijpers geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Groen Wonen Vlist op beleidsterreinen die de visitatie raken.


Plaats	Datum	Naam, handtekening
GELDRUP	23-11-2011	Ruud Pijpers 

### Onafhankelijkheidsverklaring Annieke Rozema

Annieke Rozema verklaart hierbij dat de visitatie van Groen Wonen Vlist in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Annieke Rozema heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Annieke Rozema geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal Annieke Rozema geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Groen Wonen Vlist op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
NORG	23-11-2011	Annieke Rozema 

## CV Germa Reivers



### Curriculum Vitae



#### Germa Reivers (v)

Woonplaats : Voorburg  
Geboortedatum : 21 januari 1957

#### Ervaring bij:

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

#### Persoonlijke verbinding

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

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

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

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

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

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

#### Ontwikkeling

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

#### Rollen:

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

### Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

#### Visitatie woningcorporatie Veenendaalse Woningstichting (2011)

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

**Resultaat:**

Loopt nog

#### Visitatie woningcorporatie Weller (2010 - 2011)

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

**Resultaat:**

Een door de Visitatiestichting goedgekeurd visitatierapport.

#### Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

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

**Resultaat:**

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

#### Anva (maart 2009-maart 2010)

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

**Resultaat:**

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

#### Districtsbezoeken Woonbedrijf (2009 - 2010)

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

**Resultaat:**

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

#### Visitatie woningcorporatie Wel Wonen (2008 - begin 2009)

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

**Resultaat:**

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

#### Competentiemanager Pentascopel (begin 2007 - juli 2008)

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

**Resultaat:**

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

#### Visitatie woningcorporatie Woonbron (eind 2006 - begin 2007)

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

**Resultaat:**

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

#### Implementatiemanager processen en systemen bij WSW (begin 2006)

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

**Resultaat:**

Projectplan en verbeterde relaties.

## CV Ruud Pijpers

**Naam** ir. R.W.J. (Ruud) Pijpers MRE  
**Geboortedatum** 27 september 1965  
**Mobiel** 06 – 55 88 40 26  
**Organisatie** Quintis b.v.  
**Adres** Fultonbaan 30-32, Nieuwegein  
**Postadres** Postbus 350  
**Plaats** 3430 AJ NIEUWEGEIN



**Functie** senior consultant bij Quintis voor thema Bedrijfsvoering

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

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

- Selectie van projecten**
- Financieel crisismanagement: diverse corporaties begeleidt bij het opstellen van herstelplannen in geval van een B-status (CFV).
  - Projectleider bij opstellen financieel beleid, treasurybeleid, risicobeleid bij woningcorporaties
  - Projectleider bij diverse onderzoeken naar efficiency-maatregelen bij woningcorporaties.
  - Projectleider bij opzetten van risicomangement(systemen) bij woningcorporaties.
  - Diverse projecten bij woningcorporaties op het gebied van (pre-) visitatie.
  - Diverse projecten op het gebied van opzegging staatssteun (Europa) en voor bepaling van de nieuwe strategische koers van de woningcorporatie.
  - Diverse projecten bij woningcorporaties voor het opzetten van het strategisch voorraadbeleid.
  - Bij een aantal woningcorporaties en zorginstellingen zitting in de treasurycommissie.

## CV Annieke Rozema



### Curriculum Vitae



#### Annieke Rozema (v)

Woonplaats : Norg  
Geboortedatum : 27 januari 1974

#### Ervaring bij:

Gemeente Groningen,  
dienst OCSW

Gemeente Oldambt,  
dienst IGSD

Gemeente Delfzijl

Woningcorporatie

- De Huismeesters
- Lefier / In

Verpleeghuis Vierstroom

Adviesbureau Pentascopel  
Afdeling marketing &  
communicatie (Groningen,  
Gouda, Den Haag)

#### Persoonlijk profiel

Annieke is optimistisch en heeft gevoel voor humor. Daarnaast weet zij mensen te enthousiasmeren en is geduldig. In de omgang met mensen is zij zelfverzekerd, diplomatiek en evenwichtig. Zij is sociaal en welbespraakt en kan goed omgaan met conflictsituaties. Annieke is zowel een goede spreker, als een goede luisteraar.

Naast een mensgerichte benadering, gaat Annieke ook voor het best werkende resultaat. Op creatieve wijze en met een flinke dosis enthousiasme zorgt zij ervoor dat projecten een succes worden. Organiseren en adviseren doet zij met zorg, door zich in te leven in mensen en situaties.

Communicatie is de sleutel tot actieve betrokkenheid (participatie), vertrouwen en dialoog. Annieke doet dat in de praktijk: samen maken van communicatieplannen die aansluiten bij wat leeft bij de klant. Ideeën omzetten in concrete acties en uitingen, dialogen faciliteren waardoor mensen echt met elkaar in gesprek zijn. In haar ogen is communicatie de sleutel tot een succesvolle verandering en samenwerking. Daarin staan mensen centraal!

Als communicatiespecialist is zij breed inzetbaar. De diversiteit en dynamiek van het vak spreken haar in bijzonder aan. Ze is dan ook in de verschillende disciplines van het vak thuis.

#### Ontwikkeling

##### Opleidingen:

Communicatiekunde (RijksUniversiteit Groningen)  
Afstudeerrichting: in- en externe communicatie  
Bijvakken: Organisatie Psychologie, Bedrijfskunde, Alfa Informatica  
Propedeuse Romaanse Talen en Culturen (Frans)

##### Cursussen/ trainingen:

Implementatiekunst (verkorte opleiding) (2011)  
Training beïnvloedingsstijlen (2011)  
LEAN (2011), in opleiding  
PRINCE II (2011), certificaat  
Traing Social Media/ Linked-in (2010)  
Nieuwe Spelling (2009)  
Talentanalyse en gedragsanalyse  
Projectmatig werken/ projectmanagement  
Implementeren á la Pentascopel  
Adviesvaardigheden (Schouten en Nelissen)  
Van Helpdesk naar Servicedesk (o.a. ITIL) (NIC-Academy)  
Excell  
Zakelijk gebruik internet (Broekhuis trainingen)

#### Rollen:

Projectleider

Communicatieadviseur

Procesbegeleider

Marketing en  
communicatie expert

## Annieke Rozema (v)

### Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

**Kwaliteitsonderzoek dienstverlening verpleeghuizen, Zorginstelling**  
Uitvoeren van een onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening van twee verpleeghuizen, gericht op het bereiken van merkbare en meetbare kwaliteitsverbetering. De werkwijze is niet alleen gericht op het geven van een onafhankelijk oordeel, maar richt zich ook specifiek op het leren tijdens het proces door de betrokkenheid van de organisatie en stakeholders middels dialogen.

**Communicatieadviseur/projectleider Krachtwijkenaanpak Groningen, Gemeente Groningen (OCSW)**

Verantwoordelijk voor de communicatie van 'Mooi Blijven Wonen', voortkomend uit de (sociale) wijkvernieuwing, het Nieuw Lokaal Akkoord en het landelijke project Krachtwijken. Werkzaam voor de Kerngroep en het Dagelijks Bestuur. Verantwoordelijk voor o.a. bewonersparticipatie, communicatie in de wijk (wijkstemdagen), het jaarprogramma krachtwijken en een nauwe samenwerking met het wijkteam, gemeente en betrokken woningcorporaties.

**Procesbegeleiding emancipatiecongres, gemeente Groningen OCSW**

Betrokken bij het organiseren, begeleiden en rapporteren van het emancipatiecongres voor de Gemeente Groningen, dienst OCSW. Doel is om samen met de wethouder, de beleidsmedewerker en alle betrokken partijen in de stad de uitgangspuntennota Emancipatiebeleid 2010-2014 te ontwikkelen. Wat is er nodig om van Groningen een stad te maken waar vrouwen en mannen gelijke ontwikkelkansen hebben?

**Webredacteur website Gemeente Oldambt, dienst IGSD**

Een kortlopend traject voor het herinrichten en updaten van de website voor de IGSD Oldambt.

**Procesbegeleider armoedenota Gemeente Delfzijl**

Verantwoordelijk voor het tot stand komen van interactief en integraal armoedebeleid in de Gemeente Delfzijl. Daartoe is samen met alle betrokkenen - degenen voor wie het beleid bedoeld is, betrokken instanties, organisaties en de overheid - beleid ontwikkeld, met speciale aandacht voor kinderen binnen laag inkomensgezinnen. Communicatie, dialoog, coördinatie, flexibiliteit en enthousiasme zijn sleutelwoorden in dit project om betrokkenen te motiveren en draagvlak te creëren.

**Communicatiespecialist 'Mooi Blijven Wonen' Korrewegwijk/ De Hoogte' via woningcorporatie In en de gemeente Groningen.**

Ondersteuning van het wijkteam Korrewegwijk/ De Hoogte bij het vertalen en implementeren van de waardenzeef-methodiek (SEF) naar een praktisch toepasbaar instrument om in de krachtwijken van Groningen bewoners te betrekken bij hun wijk en zeggenschap te geven over besteding van financiële middelen. Communicatie wordt ingezet om bewoners actief te betrekken bij het indienen van ideeën, het creëren van draagvlak, het toetsen van projecten op maatschappelijke relevantie (wijkactieplannen) en het stemmen op projecten die gerealiseerd gaan worden. Het project is afgesloten met een toegankelijk evaluatierapport en draaiboek.

**Lijnfunctie afdeling Marketing & Communicatie (1998-2008)**

In diverse rollen (adviseur, projectleider, communicatiemedewerker en webmaster/webredacteur) werkzaam op een Marketing & Communicatie afdeling. Verantwoordelijk voor alle voorkomende interne en externe communicatie-uitingen.



## Bijlage 2 Overzicht geraadpleegde documenten

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

Document	Datum	Auteur
<b>Algemene documenten</b>		
Methodiek Maatschappelijke Visitatie woningcorporaties. Handleiding	2010	Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland
Weten van Renderen	30-03-2006	Drs. Jochum Deuten Prof. dr. ir. George de Kam
Corporatie in perspectief Haastrecht Vlist	2008	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Corporatie in perspectief Haastrecht Vlist	2009	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Aedescode woningcorporaties	2007	Aedes
Governancecode Woningcorporaties	11-2006	Aedes
Besluit Beheer Sociale Huursector	2005	Ministerie VROM
<b>Jaarverslagen/-plannen</b>		
Jaarverslag 2010	2010	Groen Wonen Vlist
Jaarverslag 2009	2009	Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist
Jaarverslag 2008	2008	Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist
Jaarverslag 2007	2007	Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist
Jaarverslag 2009	2009	Woningbouwvereniging Stolwijk
Jaarverslag 2008	2008	Woningbouwvereniging Stolwijk
Jaarverslag 2007	2007	Woningbouwvereniging Stolwijk
Begroting 2011. Financiële meerjarenplanning 2011-2019	01-12-2010	Groen Wonen Vlist
Beleidsplan 2006-2010	Feb 2006	Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist
Beleidsplan 2004-2010	Jan 2004	Woningbouwvereniging Stolwijk
Beleidsplan 2011-2015		Groen Wonen Vlist
Jaarplan 2007-2008	Feb 2007	Woningbouwvereniging Stolwijk
Ontwikkelingen en activiteiten 2007-2008	Feb 2007	Woningbouwvereniging Stolwijk
Voorraadbeleidsplan Woningbouwvereniging Stolwijk	2003	Woningbouwvereniging Stolwijk
Toetsing voorraadbeleidsplan 2007	Jan 2007	Woningbouwvereniging Stolwijk
Voorraadbeleidsplan Woningbouwvereniging Stolwijk. Toetsing/heroverweging n.a.v. ontwikkelingen tussen 2003 en 2008	Sep 2008	Woningbouwvereniging Stolwijk
Complex gegevens type woonkenmerk woninglabel		Groen Wonen Vlist
Strategisch Voorraadbeleid Groen Wonen Vlist 2011-2020	Sept 2011	Groen Wonen Vlist
SVB-beleid complexstrategie concept	Okt 2011	Groen Wonen Vlist
Verkoopbeleid Groen Wonen Vlist		Groen Wonen Vlist
Verkooplabeling variant 1 tbv verkoopbeleid	2011	Groen Wonen Vlist
Samen de schouders eronder. Publiekversie vastgoedsturing.	Okt 2008	Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist
Haastrecht Vlist. Woonomgeving analyse	Jan 2008	Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist
Technische meerjaren onderhoudsbegroting	08-12-2009	Woningbouwvereniging Stolwijk

Document	Datum	Auteur
2010-2019		
Technische meerjaren onderhoudsbegroting 2009-2018	08-10-2008	Woningbouwvereniging Stolwijk
Technische meerjaren onderhoudsbegroting 2008-2017	07-12-2007	Woningbouwvereniging Stolwijk
Technische meerjaren onderhoudsbegroting 2007-2016	28-02-2007	Woningbouwvereniging Stolwijk
<b>Kwartaalrapportages</b>		
Rapportage 2011, periode 1 (jan-april)		Groen Wonen Vlist
Eerste kwartaal rapportage 2010		Groen Wonen Vlist
Vierde kwartaal verslag 2009		Groen Wonen Vlist
Derde kwartaal rapportage 2009		Woningbouwvereniging Stolwijk
Tweede kwartaal rapportage 2009		Woningbouwvereniging Stolwijk
Eerste kwartaal rapportage 2009		Woningbouwvereniging Stolwijk
Vierde kwartaal rapportage 2008		Woningbouwvereniging Stolwijk
Derde kwartaal rapportage 2008		Woningbouwvereniging Stolwijk
Tweede kwartaal rapportage 2008		Woningbouwvereniging Stolwijk
Eerste kwartaal rapportage 2008		Woningbouwvereniging Stolwijk
<b>Overige</b>		
Statuten Groen Wonen Vlist		MR. J.B.H Thiel
Prestatieafspraken Wonen 2011-2015	21-03-2011	Groen Wonen Vlist en gemeente Vlist
Prestatieafspraken 2009-2013		Woningbouwvereniging Stolwijk, woningbouwvereniging Haastrecht Vlist en Gemeente Vlist
Prestatieafspraken Wonen 2007-2011	16-05-2007	Woningbouwvereniging Stolwijk, woningbouwvereniging Haastrecht Vlist en Gemeente Vlist
Jaarafspraken 2009		Woningbouwvereniging Stolwijk, woningbouwvereniging Haastrecht Vlist en Gemeente Vlist
Jaarafspraken 2008		Woningbouwvereniging Stolwijk, woningbouwvereniging Haastrecht Vlist en Gemeente Vlist
Jaarafspraken 2007	16-05-2007	Woningbouwvereniging Stolwijk, woningbouwvereniging Haastrecht Vlist en Gemeente Vlist
Accountantsverslag 2010 Groen Wonen Vlist	14-01-2011	Accountantskantoor BBO
Accountantsverslag controle 2010, Woningbouwvereniging Groen Wonen Vlist	24-05-2011	Accountantskantoor BBO
Accountantsverslag 2009, Woningbouwvereniging Stolwijk en Haastrecht Vlist	08-06-2010	Accountantskantoor BBO
Accountantsverslag 2008, Woningbouwvereniging Stolwijk	11-05-2009	Accountantskantoor BBO
Accountantsrapport 2007, Woningbouwvereniging Stolwijk	15-05-2008	Accountantskantoor BBO
Managementletter 2007, Woningbouwvereniging Stolwijk	07-03-2008	Accountantskantoor BBO
Accountantsrapport 2007, Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist	16-06-2008	Accountantskantoor BBO
Oordeelsbrief Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist	28-11-2008	Directoraat-Generaal Wonen, Wijken en Integratie (VROM)
Oordeelsbrief Woningbouwvereniging Haastrecht	27-11-2009	Min. Wonen, Wijken en Integratie

Document	Datum	Auteur
Vlist		
Oordeelsbrief Woningbouwvereniging Stolwijk	28-11-2008	Directoraat-Generaal Wonen, Wijken en Integratie (VROM)
Oordeelsbrief Woningbouwvereniging Stolwijk	27-11-2009	Min. Wonen, Wijken en Integratie
Oordeelsbrief Groen Wonen Vlist	29-11-2010	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Beoordeling kredietwaardigheid en faciliteringsvolume Groen Wonen Vlist	12-08-2010	WSW
Maatwerk faciliteringsvolume Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist	11-11-2008	WSW
Beoordeling kredietwaardigheid en faciliteringsvolume Stolwijk	23-04-2009	WSW
Beoordeling kredietwaardigheid en faciliteringsvolume Stolwijk	28-04-2008	WSW
Beoordeling kredietwaardigheid en faciliteringsvolume Stolwijk	26-09-2007	WSW
Solvabiliteitsoordeel 2008 (verslagjaar 2007) Woningbouwvereniging Stolwijk	22-10-2008	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Solvabiliteitsoordeel 2009 (verslagjaar 2008) Woningbouwvereniging Stolwijk	26-10-2009	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Solvabiliteitsoordeel 2009 (verslagjaar 2008) Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist	26-10-2009	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Solvabiliteitsoordeel 2010 (verslagjaar 2009) Groen Wonen Vlist	29-09-2010	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2011 Groen Wonen Vlist	27-04-2011	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2010 Groen Wonen Vlist	04-06-2010	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2009 Woningbouwvereniging Stolwijk	08-06-2009	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2008 Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist	13-06-2008	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2008 Woningbouwvereniging Stolwijk	03-06-2008	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Onderzoek onder huurders bij WBV Stolwijk en WBV Haastrecht-Vlist	Okt 2009	Woonbond
KWH-huurlabel samenvatting rapportage 2011	2011	KWH
DVI (de verantwoordings informatie) 2008 Woningbouwvereniging Stolwijk		Woningbouwvereniging Stolwijk
DVI (de verantwoordings informatie) 2010 Groen Wonen Vlist	28 juni 2011	Groen Wonen Vlist
DPI (de prospectieve informatie) 2008 Woningbouwvereniging Stolwijk		Woningbouwvereniging Stolwijk
DPI (de prospectieve informatie) 2010 Groen Wonen Vlist	28-01-2011	Groen Wonen Vlist
Treasury Statuut Stolwijk	21-12-2005	Woningbouwvereniging Stolwijk
Treasury Statuut Groen Wonen Vlist	24-05-2011	Groen Wonen Vlist
Treasury jaarplan 2011-2012	2011	Groen Wonen Vlist
Profielschets Raad van Commissarissen	04-11-2009	Van Nimwegen
Reglement Raad van Commissarissen	24-05-2011	Groen Wonen Vlist
Presentatie ledenvergadering 2011		Groen Wonen Vlist
Verslagen RvC vergaderingen	2010-2011	Groen Wonen Vlist
Rooster van aftreden RvC		Groen Wonen Vlist
Woningenbestand Groen Wonen Vlist	Jun 2011	Groen Wonen Vlist
Aandachtspunten 2009 BDO (Governance)		

Document	Datum	Auteur
Checklist BDO Governance code woningcorporaties 2009		
Samenwerking tussen Qua wonen en Haastrecht Vlist, begroting 2007	02-01-2007	
Samenwerking tussen Qua wonen en Haastrecht Vlist, afrekening 2008		
Stukken bestuurlijk overleg grondgebiedzaken		
Rapport eindrapportage onderzoek naar samenwerking	Sep 2008	Interlink
Financieel onderzoek woningbouwvereniging Stolwijk, woningbouwvereniging Haastrecht Vlist	04-09-2009	Accountantskantoor BBO
Verslag stakeholderbijeenkomst	14-06-2011	Groen Wonen Vlist
Regionaal Sociaal Statuut Krimpenerwaard	2007	Federatie woningcorporaties Krimpenerwaard
Vitaliteit en kwaliteit door samenwerking. Subregionale woonvisie K5	11-12-2007	Krimpenerwaardraad
Evaluatie woonvisie K5	27-12-2010	
Huisvestingsverordening K5	2009	K5-gemeenten
Overzicht projectkosten Wilgenhove-Lijsterhof	01-10-2010	Groen Wonen Vlist
Fusiebrief leden Haastrecht Vlist	15-06-2009	Woningbouwvereniging Haastrecht Vlist
Verslagen Federatie van woningcorporaties Krimpenerwaard	Dec 2010-sept 2011	Federatie van woningcorporaties Krimpenerwaard
Pact van Savelberg. Prestatieafspraken wonen-zorg-welzijn in de regio Midden-Holland	26 april 2004	
Pact van Savelberg. Tweede tranche 2008-2011	Okt 2007	Gemeente Vlist
Monitor Pact van Savelberg (website)		Pactbureau Pact van Savelberg
Wijkaanpak dorp oost	2005	Woningbouwvereniging Stolwijk
Ontwikkeling aandachtsgroepen gemeente Vlist	Feb 2009	ABF Research in opdracht van WBV Haastrecht Vlist, WBV Stolwijk en gemeente Vlist

## Bijlage 3 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

*Tabel Deelnemers individuele interviews intern*

Naam	Functie
Mw J. Storm	Voorzitter RvC
Dhr W. de Wit	Lid RvC
Dhr J. Reniers	Directeur-bestuurder
Dhr G. Visser	Sr mdw Financiën
Dhr J. Kuilenburg	Oud bestuursvrz WBV Stolwijk
Dhr R. Tijssen	Oud bestuursvrz WBV Haastrecht-Vlist
Dhr W. de Wit	RvC WBV Stolwijk
Dhr G. Roos	RvC WBV Haastrecht-Vlist

*Tabel Deelnemers organisatiedialoog*

Naam	Functie
Mw M. Roosen	woonconsulente
Dhr M. van den Bovenkamp	opzichter
Mw M. van Leeuwen	medewerker klantcontacten
Dhr G. Visser	Sr mdw financiën

*Tabel Deelnemers externe interviews*

Naam	Functie	Organisatie
Dhr A.H. van Dorp	Wethouder	Gemeente Vlist
Dhr M.A. van de Pas	Beleidsmedewerker volkshuisvesting	Gemeente Vlist
Mw Klarenbeek	Voorzitter	Huurdersvereniging
Mw Faaij	Penningmeester	Huurdersvereniging
Dhr A. Groenevelt	Oud voorzitter	Stolwijk
Mw A. de Haan	Regiomanager Krimpenerwaard en Utrecht-West	Vierstroom
Dhr. C Boudesteijn	Voorzitter	WBS Samenwerking

## Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstukken 3 en 4

Opmerkingen bij de tabellen:

- Er is een uitsplitsing gemaakt naar de verschillende corporaties als er verschillen zijn in ambities of prestaties; als gegevens voor GWV en de rechtsvoorgangers gelden, is de opsplitsing niet gemaakt.
- De prestatieafspraken zijn cursief weergegeven.

Tabel 3.2 Doelstellingen en prestatie Huisvesten primaire doelgroep

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
Beschikbaarheid		
Kernvoorraad (beleid): GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoende aanbod behouden of creëren (2011-2015 GWV)</li> <li>• Extra aandacht gezinnen boven europanorm (€33.600)</li> <li>• Goedkoop neemt af en betaalbaar neemt toe.</li> </ul> Stolwijk <ul style="list-style-type: none"> <li>• Basistaak: kwetsbare groepen aan woonruimte helpen (lagere inkomens, senioren, starters, geestelijke of lichamelijke beperking, dak-thuislozen en mensen met sociaal-psychiatrische problemen)</li> <li>• Realiseren van goede en betaalbare huisvesting voor die doelgroepen die dit nodig hebben.</li> </ul> Haastrecht 2004-2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huurprijs alle woningen onder aftoppingsgrens huursubsidie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Vanaf begin 2011 is prestatieafpraak om minimaal 80% woningbezit bereikbaar houden (goedkoop en betaalbaar). Tot 2011 was extra afspraak 30% goedkope huurwoningen te houden</i></li> <li>• <i>Huur aanpassen aan streefhuur</i></li> </ul>	GWV (gegevens CFV) 2010: 1084 woningen <ul style="list-style-type: none"> <li>• tot €361,66: 27% (296)</li> <li>• tot aftoppingsgrens( €517,64)1,2 p : 63% (690)</li> <li>• tot aftoppingsgrens &gt;3p (€554,76):8% (87)</li> <li>• liberalisatiegrens (€652,52): 1% (11)</li> </ul> 2009 <ul style="list-style-type: none"> <li>• goedkoop: 28% (303)</li> <li>• betaalbaar: 71% (760)</li> <li>• duur: 0,4% (4)</li> </ul> 2008 <ul style="list-style-type: none"> <li>• goedkoop: 30% (329)</li> <li>• betaalbaar: 69% (751)</li> <li>• duur: 0,3% (3)</li> </ul> 2007 <ul style="list-style-type: none"> <li>• goedkoop: 32% (335)</li> <li>• betaalbaar:68% (722)</li> <li>• duur: 0,3% (3)</li> </ul>
Differentiatie:		GWV 2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorraad vooral eengezinswoningen;               <ul style="list-style-type: none"> <li>• eengezinswoning: 73% (790)</li> <li>• etagewoning zonder lift: 5% (60)</li> <li>• duplexwoning: 7% (74)</li> <li>• etagewoning met lift:15% (164)</li> </ul> </li> <li>• Woningen zijn voor veel doelgroepen geschikt                Stolwijk 69% EGW/ 31%MGW               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007 (492)                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eengezinswoningen: 72% (353)</li> <li>• Meergezinswoningen: 28% (139)</li> </ul> </li> <li>• 2008 (493)                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eengezinswoningen: 69% (340)</li> <li>• Meergezinswoningen:31% (153)</li> </ul> </li> <li>• 2009 (480)                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eengezinswoningen: 68% (326)</li> <li>• Meergezinswoningen:32% (154)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> Haastrecht <ul style="list-style-type: none"> <li>• 492 woningen in Haastrecht en 61 in Vlist waarvan 82% eengezinswoningen en 18% gestapelde woningen. Garagebezit 5</li> <li>• Als huurders meer luxe wilden, zorgden ze daar zelf voor.</li> </ul>

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
Woningtoewijzing		
Passend toewijzen GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtvaardige verdeling van schaars aanbod</li> <li>• Toewijzen volgens regionaal WRV-beleid en Europeanorm</li> <li>• Op basis van langste inschrijfduur</li> <li>• <i>Urgente heeft voorrang op reguliere woningzoekenden</i></li> <li>• <i>Economische of maatschappelijke binding voorrang op andere woningzoekenden</i></li> <li>• <i>Zo min mogelijk woningen boven aftoppingsgrens toewijzen aan mensen met laag inkomen</i></li> <li>• Adverteren via regionale krant 2007-2009</li> <li>• <i>Toewijzen volgens regionaal Woonruimteverdelingssysteem (WRV-beleid)</i></li> <li>• <i>Woningen passend toewijzen; Woonruimteverdeling/ BBSH Stolwijk</i></li> <li>• 2007: "vier-weken-hek" 4 weken reactietijd woningzoekenden met plaatselijke of economische binding (daarna 9 weken regionaal)</li> <li>• Puntensysteem (BL score) is combinatie leeftijd en woonduur oude systeem (nu obv inschrijfduur)</li> <li>• Inschrijven met woonbonnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% toewijzing aan doelgroep</li> <li>• <i>Evaluatie functioneren woonruimteverdelings-systeem</i></li> <li>• Alle woningzoekenden komen in aanmerking voor een eengezinswoning: meer kansen voor starters en kleine huishoudens</li> <li>• Aanbod via tweewekelijkse advertenties op de website en streekkrant.</li> </ul>	Ten opzichte van referentiecorporatie CFV, gegevens 2010: <ul style="list-style-type: none"> <li>• relatief hoge toewijzing binnen de Wht-inkomensgrenzen (70%)</li> <li>• zeer hoge passende toewijzing (94,9%)</li> <li>• relatief lage te dure toewijzing (3,5%)</li> <li>• zeer lage te goedkope toewijzing (1,6%)</li> </ul> Evaluatie woonruimteverdeelsysteem gebeurt naar aanleiding van aanpassingen in de criteria (bij april 2011 nav europeanorm)  Alle woningzoekenden komen in aanmerking voor eengezinswoning: gerealiseerd in WRV-systeem.  Aanbod 2 wekelijks vanaf 1 oktober 2009. Daarvoor in Stolwijk 1x per maand. Haastrecht wekelijks via lokale krantje. Niet via de website  Later met regionaal WRV-systeem overgangsregeling gemaakt en begeleiding van ouderen bij internetgebruik door woonconsulent
Tegengaan woonfraude		GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociale controle werkt preventief Stolwijk 2007-2009</li> <li>• Controle op woonfraude. Bij twijfel overleg en controle via Gemeente Vlist en GBA. Controle op onderhuur. Geen onregelmatigheden.</li> </ul>
Leegstand	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemiddelde leegstand langer dan 3 maanden: 0%</li> <li>• Gemiddelde leegstand langer dan 3 maanden bij projecten:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007: 0,5</li> <li>• 2008: 1,3</li> <li>• 2009: 0</li> </ul> </li> </ul>	GWV 2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemiddeld 47 dagen voor mutatiewerkzaamheden (gemiddelde van 45 woningen reguliere huur).</li> <li>• Gemiddeld 11 dagen extra tussen oplevering en verhuur</li> <li>• Leegstand is heel laag want er is een wachtlijst (geen gegevens beschikbaar over wachtlijst)</li> </ul> Stolwijk <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groot onderhoud bij leegstand. Oponthoud door nieuwe werkwijzen (o.a. planvorming, offertes)</li> </ul> Haastrecht <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007: 0,62% van de jaarhuur (€15.700). Moeilijke verhuurbaarheid Vlist</li> <li>• 2008: 0,77% van de jaarhuur (€175.500).</li> <li>• 2009: 1,86% van de jaarhuur (€52.066).</li> </ul> Leegstand oplevering-verhuur Hof van Stein
Maatregelen specifieke doelgroepen: Algemeen 2007-2011:		GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instroom jongeren door doorstroom van senioren. Geen resultaten gemeten.</li> </ul>

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer woningen beschikbaar krijgen voor jongeren</li> <li>• Bij nieuwbouw afspraken met gemeente over labeling voor specifieke doelgroepen tbv bevorderen doorstroming</li> </ul> <p>Stolwijk 2004-2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoen aan de vraag van starters</li> <li>• Behouden van jongeren en jonge gezinnen voor de gemeente</li> </ul> <p>Haastrecht 2004-2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen labeling starterswoningen, maar doorstroom door bouw seniorenwoningen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 woningen gelabeld voor jongeren (t/m 23 jaar), 157 voor starters en 197 voor senioren. In het nieuwe strategisch voorraad beleid is de labeling teruggebracht.</li> </ul> <p>GWV 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 toewijzingen op basis van urgentie</li> <li>• 13 toewijzingen aan starters</li> <li>• 22 Maatschappelijke, wettelijke of economische binding</li> </ul> <p>Stolwijk algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sinds 1 oktober 2009 regionale toewijzing huurwoningen met regels.</li> <li>• Toewijzing gebeurt naar tevredenheid</li> <li>• Knelpunt in toewijzing (BL score) is inkomenstoets voor starters (2009); invoering passendheidscriteria (voorrang meest passende huurder)</li> <li>• toewijzing door 2 bestuursleden t/m 1 oktober 2009. Daarna woonconsulente conform nieuwe verordening.</li> </ul> <p>2009: 20 woningen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 toewijzingen op basis van sociale urgentie</li> <li>• 8 toewijzingen aan starters (BL leeftijd)</li> <li>• 5 woningen aan min. 2 volwassenen</li> <li>• 5 woningen alleenstaanden</li> <li>• 1 MIVA</li> </ul> <p>2008: 20 woningen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 toewijzingen op basis van sociale urgentie</li> <li>• 4 toewijzingen aan starters (BL leeftijd)</li> <li>• 8 woningen aan min. 2 volwassenen</li> <li>• 5 woningen alleenstaanden</li> <li>• 1 woningen pardonregeling</li> </ul> <p>2007: 22 woningen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 toewijzingen op basis van medische urgentie</li> <li>• 8 toewijzingen aan starters (BL leeftijd)</li> <li>• 3 woningen aan senioren</li> <li>• 5 woningen doorstromers (BL bewoningsduur)</li> <li>• 2 woningen statushouders en 1 woning pardonregeling</li> </ul> <p>Haastrecht 2009: 50 woningen, acceptatiegraad 73,53%, 27 verhuringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 (her)starters</li> <li>• 9 doorstromers (waarvan 0 met voorrang, allen senioren)</li> <li>• 1 statushouders</li> <li>• 3 urgenten</li> </ul> <p>2008: 20 woningen, acceptatiegraad 83,3%, 42 verhuringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 (her)starters</li> <li>• 22 doorstromers (waarvan 0 met voorrang, allen senioren)</li> <li>• 1 statushouders</li> <li>• 3 urgenten</li> </ul> <p>2007: 34 woningen, acceptatiegraad 81%, 46 verhuringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19 (her)starters</li> <li>• 24 doorstromers (waarvan 12 met voorrang)</li> <li>• 3 statushouders</li> <li>• 3 urgenten</li> </ul>



Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentelijke taakstelling voor statushouders en generaal pardon wordt door de woningbouwverenigingen ingevuld</li> </ul>	Taakstelling gemeente Vlist <ul style="list-style-type: none"> <li>2010: 11 personen (7 personen taakstelling en 4 achterstand)</li> <li>2007: 7 statushouders (3 personen taakstelling en 4 achterstand), 3 generaal pardon</li> <li>2008: 5 statushouders, 12 generaal pardon</li> <li>2009: 2 statushouders, 4 generaal pardon</li> </ul>	GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>2010: 7 personen (alleenstaanden)</li> </ul> Stolwijk <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 2 woningen (waarvan 1 pardonregeling)</li> <li>2008: 1 pardonregeling</li> <li>2009: geen cijfers bekend</li> </ul> Haastrecht: <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 8 (statushouders), 3 (generaal pardon)</li> <li>2008: 3 (statushouders), 5 (generaal pardon)</li> <li>2009: 0 (statushouders), 2 (generaal pardon)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Urgenten: op regionaal niveau huisvestingsverordening/ criteria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huisvesten woningzoekenden met urgentiestatus binnen 6 maanden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>M.i.v. oktober 2009 huisvesten urgenten via urgentiecommissie van Wonen Krimpenerwaard.</li> <li>Verscherpt beleid urgentieverklaringen; sterke daling aantal urgenties.</li> </ul> GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>2010: 8</li> </ul> Stolwijk <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 2</li> <li>2008: 1</li> <li>2009: 1</li> </ul> Haastrecht <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 3</li> <li>2008: 10 (5 gehuisvest)</li> <li>2009: 4 (6 gehuisvest, 2 zelfstandig)</li> </ul>
Mutatiegraad	<ul style="list-style-type: none"> <li>2007: versterken van doorstroming (vergroten mutatiegraad)</li> </ul>	2010: Zeer lage mutatiegraad (4-5%) 2009: 4,9 2008: 5,7 2007: 6,4
Betaalbaarheid		
Huurprijsbeleid: streven naar verantwoorde prijs <ul style="list-style-type: none"> <li>GWV 2010 en 2011 inflatievolgend en bij mutatie harmonisatie naar 75% max. redelijk</li> <li>Haastrecht 2007-2009 Inflatievolgend en harmonisatie naar 75% max redelijk bij mutatie, huren onder de aftoppingsgrens, niet hoger dan 75% max. redelijk.</li> <li>Stolwijk 2007-2009 Inflatievolgend en harmonisatie naar 74%.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Huur in % maximaal toegestane huur is hoog t.o.v. referentiegroep (63,2):               <ul style="list-style-type: none"> <li>2010: 68,4%</li> <li>2009: 68,9%</li> <li>2008: 68%</li> </ul> </li> <li>Gemiddelde huurprijs per maand per woongelegenheden (CFV-gegevens)               <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 375</li> <li>2008: 377</li> <li>2009: 402 (ref corpo: 402)</li> </ul> </li> <li>Over harmonisatie geen gegevens bekend, wordt naar eigen zeggen wel uitgevoerd.</li> </ul>
Huurverhoging jaarlijks		Toegestaan maximum toegepast <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 1,1</li> <li>2008: 1,6</li> <li>2009: 2,5</li> <li>2010: 1,2</li> </ul> Haastrecht-Vlist voor alle woningen en Stolwijk muv sloopwoningen en in 2009 muv tijdelijke huisvesting ivm sloopwoningen.
Huurachterstand: Uitzetting voorkomen door vroegtijdig signaleren		<ul style="list-style-type: none"> <li>2010: 0,51% van de jaarhuur</li> <li>2009: 0,44% van de jaarhuur</li> <li>2008: 0,42% van de jaarhuur</li> <li>2007: 0,54% van de jaarhuur</li> <li>2006: 0,6% van de jaarhuur</li> </ul> Achterstand tot normale proporties teruggebracht. Procedure en doorlooptijd aangescherpt.

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
Bevorderen eigen woningbezit		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoop woningen per jaar</li> <li>• Maximaliseren aantal (vrijgekomen) woningen dat wordt verkocht. Elk kwartaal monitoren en jaarlijks evalueren</li> <li>• Verkopen om starters en jonge gezinnen een aantrekkelijke mogelijkheid te bieden om een huis te kopen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Onderzoek mogelijkheden verkoop onder MGE</i></li> <li>2011-2015 GWV: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 woningen in 10 jaar, maximum 10-12 per jaar, in 2011 start verkoop met 20 woningen</li> <li>• Onderzoeken koopvormen tussen huren en kopen</li> <li>• Verkoop tegen marktwaarde; huurders krijgen 10% korting op de taxatiewaarde.</li> </ul> </li> <li>2007-2009 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haastrecht: 6</li> <li>• Stolwijk: geen verkoop</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2011: 30 woningen verkocht, waarvan de meeste aan zittende bewoners die daardoor in Vlist blijven wonen.</li> <li>• 2010: 2 woningen verkocht. Verkoop blijft achter en opbrengsten vallen tegen (prijs onder WOZ waarde).</li> </ul> </li> <li>Haastrecht <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2009: 2 woningen verkocht</li> <li>• 2008: 0 verkocht, 1 te koop aangeboden</li> <li>• 2007: 0 woningen verkocht</li> </ul> </li> </ul>

Opmerkingen bij de cijfers:

- Ambities op het gebied van huisvesting zijn in algemene zin in het beleidsplan verwoord en in de prestatieafspraken met de gemeente. Verder zijn ambities niet specifiek vastgelegd.

Tabel 3.3 Doelstellingen en prestaties Kwaliteit woningen en woningbeheer

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
Prijs-kwaliteitverhouding		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijs vastgesteld op basis van puntprijs.</li> <li>• Onderzoek noodzaak en mogelijkheden prijsdifferentiatie (2012)</li> <li>• Bij grote ingrepen verrekening in hogere huurprijs.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Woningen in absolute zin goedkoop, maar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• woningen hebben laag gemiddeld puntenaantal (128 tov ref corpo 143); mbt oppervlakte 60 tot 66)</li> <li>• gemiddelde puntprijs hoog (3,14 tov ref corpo 2,81)</li> </ul> </li> <li>• Geen gegevens bekend over verrekening ingrepen in huurprijs.</li> </ul>
Conditie en onderhoudstoestand		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemeen GWV (JV 2010)</li> <li>• Investerings noodzakelijk om kwaliteitsniveau oud deel woningvoorraad te behouden; vervangen keukens, badkamer, toiletten, isolatiemateriaal en HR ketels.</li> <li>• Beleid 2007-2009 wordt nog grotendeels gevolgd, apart voor beide vestigingen</li> <li>• Houden van algehele inventarisatie waarna het volledige strategisch voorraadbeleid wordt geactualiseerd en geharmoniseerd naar één beleidsplan voor Groen Wonen Vlist. Daarin aandacht voor restant exploitatieduur (ivm verbeteringen), gewenst kwaliteitsniveau, energie-prestatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stolwijk (2007-2009): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per complex meerjarenstrategie vastleggen in voorraadbeleidsplan. Extra inspanning leveren om kwaliteit van woningen op te waarden.</li> <li>• 8% (2007), 9% (2008/2009) woningbezit vervangen door nieuwbouw.</li> </ul> </li> <li>Haastrecht 2004-2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoudsprogramma om woningen in conditie houden en woongenot op hoger peil te brengen</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2011: meerjaren onderhoudsopgave geïnventariseerd en Strategisch Voorraadbeleidsplan gemaakt.</li> <li>• Diverse complexen aanpak achterstallig onderhoud op bouwkundige onderdelen: badkamer, keuken en toilet (conform 100% inspectie uit 2008)</li> </ul> </li> <li>Haastrecht <ul style="list-style-type: none"> <li>• Na inventarisatie traject van kwaliteitsverbetering woningen ingezet (vervanging keukens, badkamers etc.) Zowel bij mutatie en projectmatig via meerjarenprojecten (geleidelijk, om de kosten te beheersen).</li> </ul> </li> <li>Stolwijk <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woningen worden bij mutatie verbeterd (soms met grote ingrepen).</li> </ul> </li> </ul>

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
<p>en veilig wonen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SVB leidend voor dagelijks technisch beheer, PO en labeling complexen</li> </ul> <p>2007-2009</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Handhaven en opwaarderen kwaliteit volgens onderhoudsbegroting en MJOB Stolwijk</li> <li>Investeringsbeleid gericht op eigen woningvoorraad, aanwenden voor instandhouding bestaande woningbezit (Beleidsplan 2004-2010)</li> <li>2009 strategisch voorraadbeleidsplan (zonder inventarisatie)</li> </ul> <p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>herbeoordeling strategisch voorraadbeleid (2008) notitie "samen de schouders eronder"</li> </ul>		<p>Er wordt summier projectmatig verbeterd; vervangen kozijnen is bijv. niet aan de orde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle geplande werkzaamheden en doelen gerealiseerd. Versnelde technische verbetering woningvoorraad zichtbaar.</li> <li>Geactualiseerde technische MJOB 2008-2017 opgesteld, toetsing voorraadbeleidsplan 2008 opgesteld (idem 2008-2009)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instandhouden woningbezit PO</li> </ul>	<p>GWV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2010: € 403.694</li> <li>Grootonderhoud per complex per 35 jaar, technische exploitatie van 70 jaar</li> </ul> <p>Haastrecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: €912.000</li> <li>2008: €1.141.000</li> <li>2009: €678.000</li> </ul> <p>(Onderhoudsbegroting 2009-2018 voor details)</p>	<p>CFV gegevens</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 849.000</li> <li>2008: 1.342.000</li> <li>2009: 911.000</li> <li>Jaarrekening 2010: 940.000</li> </ul> <p>Stolwijk 2007/8:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitgangspunten vastgesteld en uitgewerkt ism derden</li> <li>Voorbereiding en aanbesteding uitgevoerd door opzichter.</li> <li>uitgewerkt tot MJOB 2006-2015</li> <li>Exploitatie tot en met 50e jaar</li> </ul> <p>Haastrecht :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: €455.236 (onderschreiding 50%) €778 per woning</li> <li>2008: €994.403 (onderschreiding), €1688 per woning</li> <li>2009: €613.000, €1044 per woning</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Instandhouden woningbezit NPO n.a.v. klacht of verhuizing</li> </ul> <p>Stolwijk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpassen uitrustingsniveau bij mutatie of geconstateerde gebreken (ook na vervangingstermijn)</li> </ul>	<p>GWV 2010 (zie onderhoudsbegroting 2010-2019 voor details):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>€ 91.829 meldingsonderhoud</li> <li>€ 54482 mutatieonderhoud (&lt;35 jaar oud)</li> </ul> <p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mutatie: €23.257 (€42 per woning)</li> <li>Klacht: €74.000</li> </ul> </li> <li>2008: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mutatie: €103.000</li> <li>Reparatie: €74.000</li> </ul> </li> <li>2009: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mutatie: €135.000</li> <li>Reparatie: €122.000</li> </ul> </li> </ul>	<p>Klachtenonderhoud CFV-gegevens</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 234.000</li> <li>2008: 221.000</li> <li>2009: 0</li> <li>Jaarrekening 2010: niet uitgesplitst</li> </ul> <p>Mutatieonderhoud CFV-gegevens</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 263.000</li> <li>2008: 224.000</li> <li>2009: 534.000</li> <li>Jaarrekening 2010: 235.000 (deels PO)</li> </ul> <p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: <ul style="list-style-type: none"> <li>46 verhuurmutaties</li> <li>Mutatie: € 166.810 (€330 per mutatie)</li> <li>Klacht: €146.000 realisatie</li> </ul> </li> <li>2008: <ul style="list-style-type: none"> <li>43 mutaties</li> <li>Reparatie: €135.000 (tgv leeftijd woningbezit, achterstallig)</li> </ul> </li> </ul>

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
		<ul style="list-style-type: none"> <li>onderhoud)</li> <li>• Mutatie: € 219.000 (€ 8996 per mutatie)</li> <li>• 2009: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 36 mutaties</li> <li>• Reparatie: € 178.000</li> <li>• Mutatie: € 255.000 (€ 7083 per mutatie)</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instandhouden woningbezit Investerings</li> </ul>	GWV 2010 (zie onderhoudsbegroting 2010-2019 voor details): <ul style="list-style-type: none"> <li>• €233.420</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007: 0</li> <li>• 2008: 0</li> <li>• 2009: € 109.000</li> <li>• Jaarverslag 2010: € 600.000</li> </ul> Haastrecht, verbeteringen badkamers, 2e toilet, cv: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007: € 70.604,-</li> <li>• 2008: € 7.555</li> <li>• 2009: € 545.932,-</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhuurbaarheid</li> </ul>	Haastrecht 2004-2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woningvoorraad afstemmen op de veranderende marktvraag (ouderen, starters)</li> </ul>	Haastrecht <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor langere termijn is uitrustingsniveau onder de kwaliteitseisen van huurders.</li> <li>• Verhuurbaarheid goed / zeer goed.</li> </ul>
Tevredenheid over de woning		
Geen ambities geformuleerd		Onderzoek Woonbond (2009): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevreden over: woninggrootte, cv, huurprijs, bereikbaarheid overdag, kwaliteit en snelheid reparaties, verlichting woonomgeving, hoeveelheid groen en sociale veiligheid.</li> <li>• Ontevreden over: warmte- en geluidsisolatie, onderhoudstoestand buitenkant, controle en snelheid reparaties, bereikbaarheid buiten kantooruren, parkeervoorzieningen, onderhoud groen, verkeersveiligheid</li> </ul>
Tevredenheid over dienstverlening		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheidsonderzoek</li> </ul>	GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluiten bij KWH kwaliteitslabel</li> <li>• nulmeting in 2011</li> <li>• realisatie in 2012</li> </ul> Haastrecht <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eens in 2 jaar klanttevredenheidsonderzoek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KWH nulmeting in 2011</li> <li>• Score 6,8 (tov 7,7 landelijk)</li> <li>• Tov div. ref. groepen scoort GWV zeer laag.</li> <li>• Hoge score: bereikbaarheid en woning verlaten.</li> <li>• Lage score: klantcontact; communicatie en informatievoorziening, klachtafhandeling, nakomen afspraken/terugbellen, spoedeisende reparaties (buiten kantooruren), reparatieafspraken en info over veranderen woning naar eigen smaak en inzicht.</li> <li>• 2009 Klanttevredenheidsonderzoek voor WBV Haastrecht-Vlist en Stolwijk</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereikbaarheid corporatie</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haastrecht: elke ochtend waren bestuurders aanwezig zodat de huurders konden binnenlopen. Later kwamen woonconsulent, medewerker</li> </ul>

<i>Doelstellingen</i>	<i>Meetbare doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>
		klantcontact en opzichter en had bestuur spreekuur en waren een avond per week aanwezig. • Stolwijk: had opzichter en werkte later samen met woonconsulent Haastrecht. Bestuur iedere dag aanwezig.
• Actief informeren huurders over prestaties via bewonersblad en website	• Frequentie 2 á 3 per jaar • Uitbouwen website	• In 2010 en 2011 bewonersblad uitgegeven en in 2011 volgt er nog een. • Tijdens visitatieperiode is website vernieuwd en uitgebreid
• Keuzemogelijkheden voor de klant (ZAV)	• 2011-2015 stimuleren zelf aanbrengen voorzieningen (zittende huurders) na vervangingstermijn obv jaarlijkse budgetten • Opstellen ZAV ism huurdersvertegenwoordiging (S 2007/8) afronden in 2007	Wordt gebruik van gemaakt, geen exacte cijfers beschikbaar
<b>Energie en duurzaamheid</b>		
• Woningen bij mutatie energetisch verbeteren (beter energielabel) GWV 2011-2015 • Energielabels en prestaties in beeld brengen van gehele woningvoorraad obv gemiddelde van woningtype per complex • 2008/2009: <i>alle woningen voorzien van energielabels en beleid formuleren</i> • 2011: <i>convenant Aedes volgen</i>	GWV • Collectieve ingrepen financieren uit huurverhoging (< woonlastenbesparing) • Uitvoeren in 2011. Maatregelen bepalen om woningen op groen label (label C) te brengen m.u.v. Hoflaan, Goudseweg, Agterpoort. Stolwijk • Stolwijk per 1 januari 2008 iedere woning na mutatie voorzien van groen energielabel • Notitie label (2007) met technische energiemaatregelen	GWV • 42 woningen met energielabel, waarvan 40 een groen label. Stolwijk 2007-2009 • Woningen bij mutatie in 'moderne staat' en naar een groen label gebracht; isolatieglas, HR cv ketel. • Geen gegevens bekend over aantal woningen met groen label • Opzichter opleiding afgerond voor verstrekken energiecertificaten. • Huurovereenkomsten aangepast aan nieuwe energielabeling. • Project gestart plaatsing zonneboilers (2007-8) • Informeren huurders over energiegebruik. Haastrecht 2007-2009 • Concrete maatregelen uitgevoerd zoals dakisolatie, dubbel glas, plaatsen HR-ketels etc. • In het verleden is veelvuldig spouwmuurisolatie uitgevoerd; gebruikte techniek heeft soms averechts effect gehad. • Haastrecht weinig gedaan aan energielabel. Alleen labeling bij groot onderhoud (23 stuks).

**Opmerkingen bij de cijfers:**

- De voorraad uit de periode 1960-1969 is hoog t.o.v. landelijk gemiddelde. Woningbezit na 2000 is relatief hoog (11,3%) t.o.v. referentiegroep (4,6%)  
 Bouwjaar woningbezit (GWV):
  - <1950: 1% (16)
  - 1951-1975: 62% ( 674)
  - 1976-2000: 25% (273)
  - 2001-2011: 12% (125)

- In het beleidsplan van Stolwijk 2004-2010 wordt geconstateerd dat er een opgave ligt wat betreft het woningbezit van vóór 1965 (veelal klein van inhoud en oppervlakte, isolatie en installaties). De woningvoorraad is verouderd en sluit niet aan op de marktvaart (vergrijzing en ontgroening). Voorgenomen wordt om aanpassingen te realiseren bij mutatie om de woningen op basisniveau te krijgen.
- Stolwijk jaarplannen 2007 en 2008: in het kader van veiligheid worden bij mutatie woningen voorzien van hang- en sluitwerk. Bewoners moeten de woning zelf voorzien van rookmelders en eventueel de buitenverlichting aanpassen. De aanvraag voor het politiekeurmerk veilig wonen moeten bewoners zelf doen.

Tabel 3.4 Doelstellingen en prestaties Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huisvesten bijzondere doelgroepen (m.n. extramurale woonvormen) n.a.v. huisvestingsvraag. Inbreng zorgorganisaties (en gemeente) belangrijke voorwaarde.</li> <li>• <i>Vorming Woon-Zorg-Zones Haastrecht en Stolwijk conform prestatieafspraken</i></li> </ul> <p>Stolwijk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen zo lang mogelijk thuis laten wonen</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is aandacht voor het huisvesten van deze doelgroep. Korte lijnen met de Gemeente voor het aanpassen van woningen.</li> <li>• Voor wat betreft gelegenheden voor individueel zelfstandig wonen 19 woningen meer gerealiseerd dan de afspraak tot 2015.</li> <li>• Voor wat betreft woningen in woonzorgcomplex moeten in gemeente Vlist nog 144 woningen worden gerealiseerd (Gegevens uit Monitor Pact van Savelberg)</li> <li>• De woonzorgzones zijn niet gerealiseerd.</li> </ul>
Ouderen		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Nieuwbouw gericht op woningen voor senioren</i></li> <li>• Meer woningen levensloopbestendig maken voor senioren (2007-2009 Stolwijk en Haastrecht, 2010-2011 GWV)</li> <li>• <i>Uitwerking regionale opgave uit Pact van Savelberg; het levensloopbestendig maken van de regio. Uitwerking in prestatieafspraken per gemeente.</i></li> </ul>	<p>GWV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2011 strategisch voorraadbeleid-plan ontwikkelen hoe de voorraad beter af te stemmen op de komende vergrijzing</li> </ul> <p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 woningen voor huurder met zorgindicatie</li> <li>• 37 seniorenappartementen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2006: 28 levensloopbestendige appartementen complex Bredeweg; verhuur ruimten voor woon-zorg-steunpunt (Vierstroom)</li> <li>• 2008: 9 levensloopbestendige woningen Hof van Stein (netto rendement van 43 verouderde appartementen)</li> </ul> </li> </ul>	<p>Pact van Savelberg uitgewerkt in prestatieafspraken met gemeente Vlist</p> <p>GWV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2010 GWV: Realisatie woonzorgcomplex Wilgenhove/ Lijsterhof met voorzieningen voor ouderen en zorgbehoevenden (van vierstroom) 54 woningen, waarvan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 34 verkoopwoningen</li> <li>• 23 sociale huur (levensloopbestendig)</li> <li>• 4 kleinschalige groepsappartementen voor mensen met dementie</li> </ul> </li> <li>• Ruimte voor welzijnsvoorzieningen</li> <li>• Grote ruimte als ontmoetingsplek</li> <li>• Welzijnsvoorzieningen en diensten in vleugel 'De plint'</li> </ul> <p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007: realisatie 2e fase Hof van Stein; 20 huurwoningen en nieuwe bergingen bestaande woningen.</li> <li>• 2008: realisatie 3e fase Hof van Stein (20 woningen en atrium)</li> <li>• 2009: complex opgeleverd (31 huur- en 9 koopwoningen) en volledig verhuurd.</li> <li>• 2007: ruimten verhuurd voor eerstelijnsgezondheidszorg, dagopvang en kantoor voor de zorg.</li> <li>• 2006 Amaliahof/Bredeweg 28 appartementen opgeleverd</li> <li>• Bos en Water <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007: lopende onderhandelingen</li> </ul> </li> </ul>

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
	<p>vervangen door 52 senioren appartementen) (conform jaarafspraken 2008/9 met gemeente)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitbereidingsplan Bos en Water (38 woningen)</li> <li>Studie naar ombouwen bestaande woningen tot seniorenwoning</li> </ul> <p>Stolwijk (conform jaarafspraken 2008/9 met gemeente):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bovenkerk 4e kwadrant: 20-32 levensloopbestendige woningen (voorbereiding)</li> <li>Locatie Lijsterhof (realisatie 20 huurwoningen)</li> </ul>	<p>projectontwikkelaar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2008: herstarten bestemmingsplanprocedure.</li> <li>2009: geen nieuwe ontwikkelingen.</li> <li>2011 verder opgepakt, onderzoek mogelijkheden tot huisvesting primaire doelgroep</li> </ul> <p>Stolwijk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bovenkerk 4<sup>e</sup> fase: start bouw 2012</li> <li>Planontwikkeling woonzorgcomplex Stolwaard/Lijsterhof ism Vierstroom en Waarden en Weiden</li> <li>2007: onderhandelingen lokale overheid</li> <li>2008: ondertekening overeenkomsten, vergunningen</li> <li>2009: start realisatie plan</li> <li>2006: Realisatie 20 levensloopbestendige woningen Bovenkerk 3<sup>e</sup> kwadrant</li> <li>2008: voorbereiding Bovenkerk 4<sup>e</sup> fase (40 koop- en 20 levensloopbestendige woningen)</li> </ul>
Bewoners met lichamelijke of geestelijke beperkingen (< 65 jaar)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen doelstellingen</li> </ul>		<p>Stolwijk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voorzieningen tbv alarmering.</li> </ul> <p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 5 verhuuradressen met aanpassingen in kader WVG (€3377,-)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpassingen conform nieuwe wet WMO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reageren op individuele verzoeken</li> </ul>	<p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2008: € 5.622,-; 11 adressen</li> <li>2009: € 3.544,-; 11 adressen</li> </ul> <p>Stolwijk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2008 WMO € 10.071,-</li> <li>2009 WMO € 11.414,-</li> <li>2010 WMO € 4.164,-</li> </ul>

Tabel 3.5 Doelstellingen en prestaties (Des)investeren in vastgoed

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
Nieuwbouw		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ontwikkelen locaties binnen gemeente Vlist</li> <li>Verwerven nieuwe locaties langere termijn (2011-2015 GWV)</li> <li>Betrokkenheid bij verplaatsing basisscholen, zoeken geschikte inbreidingslocaties</li> </ul> <p>Prestatieafspraken 2009-2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jaarlijks overleg met gemeente, jaarlijks nieuwbouwplanning actualiseren</li> <li>Nadruk nieuwbouw op woningen voor ouderen, zodat</li> </ul>		<p>Realisatie nieuwbouw (CFV)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 20</li> <li>2008: 21</li> <li>2009: 0</li> </ul> <p>Realisatie index nieuwbouw hoog (0,84) t.o.v. landelijk gemiddelde (0,56)</p> <p>Er worden nieuwe locaties ontwikkeld binnen Vlist (zie nieuwbouw verderop en herstructurering.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Overleg met gemeente vindt plaats, evenals jaarlijkse actualisatie nieuwbouwplannen</li> <li>Nadruk op nieuwbouw voor ouderen gerealiseerd</li> <li>Verkoop woningen niet onder MGE maar in overleg met gemeenten met 10% korting op taxatiewaarde</li> </ul>

Doelstellingen	Meetbare doelen	Feitelijke resultaten
<p>woningen starters beschikbaar komen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passende grondkosten gemeente bij sociale woningbouw</li> </ul>	<p>Haastrecht (jaarafspraken 2008/9 met gemeente (excl. levensloopbestendig))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pand 81 (onderzoek)</i></li> <li>• <i>Kleine Betuwe (70-80 woningen 2009)</i></li> </ul> <p>Stolwijk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studie haalbaarheid en mogelijkheden kern van Stolwijk (2007-2009)</li> <li>• <i>Jaarafspraken 2008/9 Locatie Bovenkerkseweg 48 (haalbaarheid 9 appartementen)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passende grondkosten: in Bovenkerk en bij Amaliahof heeft gemeente grondkosten verlaagd en bij Lijsterhof bijdrage geleverd.</li> </ul> <p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pand 81: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007: intensiveren contact supermarkt en onderzoeken ontwikkelingsrichting.</li> <li>• 2008: geen voortgang. Initiatief ligt bij supermarkt.</li> <li>• 2009: vaststellen geen levensvatbaarheid project.</li> </ul> </li> <li>• Kleine Betuwe: GWV is hier niet bij betrokken</li> <li>• Nieuw kantoor WBV: realisatie samenvoegen panden tbv kantoor (2007).</li> </ul> <p>Stolwijk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kern van Stolwijk</li> <li>• Bovenkerkseweg 48</li> </ul>
Sloop, samenvoeging		
<p>Alleen sloop ten behoeve van vervangende nieuwbouw; voorlopig terughoudend in slopen</p>		<p>Realisatie sloop (CFV)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007: 15 sloop</li> <li>• 2008: 0</li> <li>• 2009: 14</li> </ul> <p>Realisatie-index sloop is hoog; gemiddeld 0,95 t.o.v. 0,44 landelijk (CFV)</p>
Verkoop		
<p>GWV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2011 Verkoop woningen en bouwen voor starters onder MGE (Maatschappelijk Gebonden Eigendom); eventueel bij Bos en Water</li> <li>• Opbrengsten inzetten tbv volkshuisvesting</li> <li>• Maximaliseren verkoop ter voorkoming van wachttijden woningzoekenden in komende jaren, zodat lege woningen kunnen worden gebruikt voor herhuisvesting (2010).</li> <li>• Verkoop eengezinswoningen alleen indien noodzakelijk voor investeringen</li> <li>• Geen verkoop moderne of levensloopbestendige woningen</li> </ul> <p>Haastrecht 2004-2010</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen verkoop woningen, tenzij moeilijke verhuurbaarheid of noodzaak financieringsopgave</li> </ul> <p>Stolwijk 2007-2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen verkoop in huidige locale verhoudingen, tenzij noodzakelijk voor onderhoud, nieuwbouw of regelgeving.</li> </ul>	<p>GWV (JV2010)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoren verkoopbeleid elk kwartaal en evalueren jaarlijks</li> <li>• In 2010: 6 woningen verkopen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GWV 2010: 2 woningen verkocht (onder WOZ waarde)</li> <li>• Zie ook Verkoop onder Huisvesting primaire doelgroep</li> </ul> <p>Realisatie verkoop (CFV)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2007: 0</li> <li>• 2008: 0</li> <li>• 2009: 2</li> </ul> <p>Realisatie-index verkoop laag 0,30 t.o.v. 0,59 landelijk</p>



<i>Doelstellingen</i>	<i>Meetbare doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>
Verbetering bestaand woningbezit		
	GWV (prestatieafspraken met gemeente 2011-2015 (excl levensloopbestendig)): <ul style="list-style-type: none"> <li>• afsluiten samenwerkings-overeenkomst Bovenkerk</li> <li>• onderzoeken noodzaak/mogelijkheden herstructurering Agterpoort Haastrecht (jaarafspraken 2008/9 met gemeente (excl. levensloopbestendig))</li> <li>• <i>Herstructurering Agterpoort (oriëntatie realisatie)</i></li> </ul> Stolwijk (jaarafspraken 2008/9 met gemeente (excl. levensloopbestendig)) <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Hoflaan (analyse herstructurering)</i></li> <li>• <i>Projectplannen voor Poort van Stolwijk=land van Noomen=Goudseweg (verkenning in 2009, intentieovereenkomst 2011)</i></li> <li>• <i>Rembrandtlaan (renovatie-herbestemming)</i></li> </ul>	Projecten gepland voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bovenkerk Hoflaan start bouw 2014</li> <li>• Agterpoort 1e fase start bouw 2013</li> <li>• Agterpoort 2e fase start renovatie 2016</li> <li>• Goudseweg start bouw 2016</li> <li>• Rembrandtlaan en Mesdagstraat komen binnen huidige strategisch voorraadbeleid niet meer voor sloop-nieuwbouw in aanmerking.</li> <li>• Ombouwen kantoorgebouw Kruiswijk in kern Vlist tot appartementen</li> </ul>
Maatschappelijk vastgoed		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen ambities/doelstellingen</li> <li>• Geen prestatieafspraken</li> </ul>		Diverse ruimtes verhuurd: dienstencentrum en woningen voor Vierstroom (zorgverlening), atrium in Amaliahof, atrium en dierenartsenpraktijk in Hof van Stein, ruimte voor historische genootschap in Bilwijkcomplex, extra ontmoetingsruimten in Bilwijkcomplex en andere complexen.

Tabel 3.6 Doelstellingen en prestaties Kwaliteit van wijken en buurten

<i>Doelstellingen</i>	<i>Meetbare doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>
Leefbaarheid		
<i>Prestatieafspraken 2007-2011:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Opstellen gezamenlijk leefbaarheidsbeleid</i></li> <li>• <i>Instandhouden voorzieningen</i></li> <li>• <i>Investeren in leefbaarheid en veiligheid om de kwaliteit van de leefomgeving te verhogen en sociale samenhang te versterken</i></li> </ul>	GWV afspraken gemeenten <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Verwijderen graffiti</i></li> <li>• <i>Verfraaien groenvoorzieningen</i></li> <li>• <i>Aanbrengen straatverlichting</i></li> <li>• <i>Inventariseren wensen en maatregelen Politiekeurmerk Veilig Wonen (2009).</i></li> <li>• € 130.000 gebudgetteerd</li> <li>• € 80.503 fysieke leefbaarheid Haastrecht 2004-2010</li> <li>• Werkgroep prestatieafspraken; inbraakbeveiliging en verlichting achterpaden</li> </ul>	GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderdeel bestuurplan, prestatieafspraken gemeente.</li> <li>• Start voorbereiden plannen leefbaarheid met gemeente in 2011</li> <li>• € 130.000 en 80.503: beperkt besteed omdat interne definitie niet duidelijk was; er viel regulier onderhoud onder zoals reinigen dakgoten. Werd gebruikt als extra pot zonder taakstellende begroting</li> </ul> Haastrecht <ul style="list-style-type: none"> <li>• Budget voor leefbaarheid, o.a. dorpsvereniging, bewonerscommissie Amaliahof, dienstencentrum, Factor G buurtbemiddeling)</li> <li>• 2007: €21.324</li> <li>• 2008: €24.289</li> <li>• 2009: €5.889</li> </ul>

<i>Doelstellingen</i>	<i>Meetbare doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>
<p>Stolwijk 2004-2010</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In gezamenlijkheid werken aan een aantrekkelijk woonklimaat; leefbaarheid en veiligheid van buurten en straten</li> <li>Taken voor opzichter op gebied van leefbaarheid</li> <li>Plannen met gemeente maken</li> </ul>	<p>Stolwijk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Budget voor leefbaarheid en veiligheid <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: €50.000,-</li> <li>2008: €106.500,-</li> <li>2009: €61.000,-</li> </ul> </li> <li>Bij mutatie veilig hang- en sluitwerk conform politiekeurmerk veilig wonen bij 30 vhe's per jaar</li> </ul>	<p>Stolwijk 2007-2009</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leefbaarheid thema in bestuursvergaderingen</li> <li>Resultaten van budgetten onduidelijk</li> <li>Veilig hang- en sluitwerk aangebracht bij mutatie (10 à 15 woningen per jaar).</li> <li>Opzichter ook op sociaal gebied bezig geweest</li> <li>Samen met gemeente geïnvesteerd in schoon, heel en veilig: achterpadverlichting, straten ophogen, pleintjes aanpakken, schoonmaken goten (2005-2006).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Regionale buurtbemiddeling</li> <li>2007 <i>Komen tot deelname aan Buurtbemiddeling</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kosten deelname heroverwegen in 2011</li> </ul>	<p>GWV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2010: geen beroep gedaan op buurtbemiddeling</li> <li>2011: stoppen met deelname Stolwijk</li> <li>2008: Aangesloten bij regionale project buurtbemiddeling. Positieve resultaten</li> </ul> <p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2009: 3 meldingen buurtbemiddeling</li> <li>2008: 0 meldingen buurtbemiddeling</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Signaleringsoverleg</li> </ul>		<p>GWV neemt deel aan maandelijks signaleringsoverleg; er is overleg met de wijkagent en, sinds kort, met de BOA (bijzondere opsporingsambtenaar).</p> <p>Stolwijk/Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deelname signaleringsoverleg</li> <li>Overleg wijkagent</li> <li>Overleg zorgorganisaties.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aanpakken overlastsituaties (2011-2015) GWV</li> </ul>		<p>GWV</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2011: 3</li> <li>2010: geen aantallen, wel gebeurd</li> </ul> <p>Haastrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2009: 5 klachten, waarvan 1 met betrokkenheid politie ivm bedreigingen</li> <li>2008: 3 klachten</li> <li>2007: 1 klacht (hondenpoep)</li> </ul> <p>Stolwijk 2007/2008/2009</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen grote leefbaarheidsproblemen.</li> <li>Snel reageren op meldingen van kleine problemen om escalatie te voorkomen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Geschillencommissie en Huurcommissie</li> <li>Regionale klachtencommissie Krimpenerwaard (RGK)</li> </ul>		<p>GWV 2010</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>één zaak aanhangig gemaakt en opgelost.</li> <li>3 klachten bij RGK</li> </ul> <p>Stolwijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007, 2008, 2009: geen klachten</li> </ul> <p>Haastrecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2007: 1 klacht</li> <li>2008: 2 klachten</li> <li>2009: 0 klachten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Platform Wonen, Zorg en Welzijn, op basis van Pact van Savelberg</li> </ul>		<p>GWV: onbekend met overleg</p> <p>2007-2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deelname aan bijeenkomsten</li> <li>Deelname conferentie mantelzorg (2007)</li> </ul>
<p>Vitale buurten en wijken: versterken voorzieningen in buurt, sociale infrastructuur en economische infrastructuur</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Versterken sociale cohesie, stimuleren initiatieven verenigingen en vrijwilligers (2011-2015 GWV)</li> </ul>		<p>GWV (zie volgend item)</p> <p>Haastrecht en Stolwijk 2007-2009</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vitaliteit thema in bestuursvergaderingen</li> <li>Budgetten beschikbaar zonder oormerk</li> <li>Eigen organisatie van dorpsgemeenschap niet aantasten</li> <li>Grand Café in Stolwijk niet rendabel gebleken</li> </ul>

<i>Doelstellingen</i>	<i>Meetbare doelen</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>In stand houden en faciliteren essentiële voorzieningen en diensten ism verantwoordelijke partijen (2011-2015 GWV)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2012 visie ontwikkelen voorzieningenniveau ism gemeente en zorginstellingen</li> <li>Jaarlijks minimaal één initiatief om een (vernieuwde) dienst of voorziening te realiseren (2011-2015 GWV)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Langdurige sponsoring buurtwinkel Vlist.</li> <li>Bijdrage renovatie theater- en toneelgebouw Concordia Haastrecht : €5000</li> <li>Dorpsvereniging Vlist: €500</li> <li>Buurtvereniging Stein West: €250</li> <li>De Steinpost: €200</li> <li>Inrichting tuin van Atrium: €3870</li> <li>Gemeenschappelijke ruimte Lijsterhof voor wijkactiviteiten beschikbaar gesteld maar geen reacties gehad dus ermee gestopt</li> <li>Sponsoring buurtwinkel kern Vlist met ruimte en aangepaste huur</li> <li>Bijdrage aan 'Vlist in actie'</li> </ul>
GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>Actieve rol huurdersvertegenwoordiging</li> </ul>	GWV <ul style="list-style-type: none"> <li>Structureel overleg, 2x per jaar discussiebijeenkomst, 2x per jaar digitaal benaderen (enquête, discussie)</li> </ul> Haastrecht 2004-2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>Huurders minimaal 1x per jaar overleg met bestuurder</li> </ul> Stolwijk 2007/8 <ul style="list-style-type: none"> <li>Oprichting huurdersvertegenwoordiging</li> <li>Aansluiten bij klanttevredenheids-onderzoek door federatie</li> </ul>	GWV 2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>Huurdersvereniging opgericht tijdens fusie met begeleiding van de Woonbond. Aantreding medio 2010.</li> <li>Structureel overleg met bestuur</li> </ul> Haastrecht 2004-2010 <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen huurdersorganisatie na mislukte poging tot oprichting</li> <li>Laagdrempelig contact: 2x per jaar overleg huurders en bestuur, informatiebijeenkomst over huuraanpassingen</li> </ul> Stolwijk <ul style="list-style-type: none"> <li>2009: 6x vergaderd, 2x overleg bestuur en informeel overleg</li> <li>Evaluatie Huurdersvereniging onderzoek Woonbond (2009): 56% van de huurders weet niet dat de huurdersvereniging bestaat. Veel huurders hebben geen mening over het functioneren (43%) en 45% is tevreden over het functioneren.</li> <li>2008: 6x vergaderd, 2x overleg bestuur</li> <li>2007: 7x vergaderd, 2x overleg bestuur</li> <li>Huurdersvertegenwoordiging betrokken bij ZAV-beleid, onderhouds ABC en huurverhoging, Verhuiskostenreglement en Regionaal Sociaal Statuut.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nauwe samenwerking federatie woningcorporaties Krimpenerwaard tav investeringsopgaven volkshuisvesting</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4x per jaar overleg federatie Krimpenerwaard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Overleg in elk geval eind 2010 en 3x in 2011</li> <li>Kadernotitie regionale huisvestingsverordening K5</li> <li>Afspraken regionale toewijzing</li> <li>Website voor regionale woningtoewijzing</li> </ul>

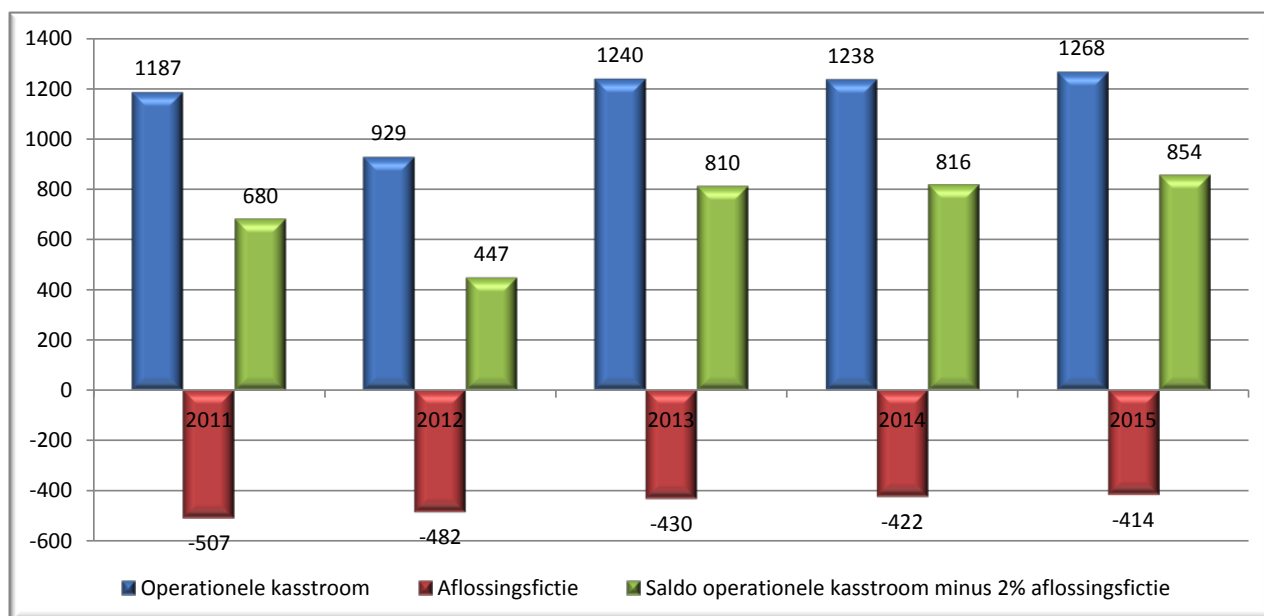
## Bijlage 5 Tabellen bij hoofdstuk Presteren naar Vermogen

Tabel 6.1 Ontwikkeling volkshuisvestelijk vermogen GWV, referentiegroep en landelijk

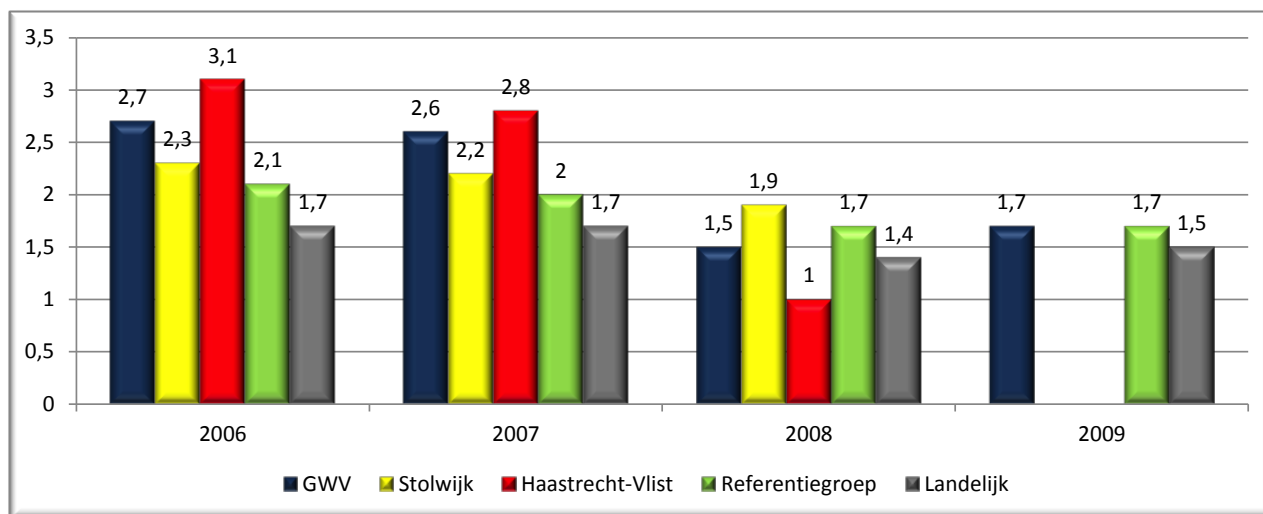
Volkshuisvestelijk vermogen o.b.v. bedrijfswaarde	2007 in % van het balanstotaal	2008 in % van het balanstotaal	2009 in % van het balanstotaal	2009 per vhe	2014 per vhe
<b>GWV</b>	39,5%	40,0%	43,8%	€ 17.817	€ 17.373
<b>Referentiegroep</b>	40,2%	40,1%	39,7%	€ 17.183	€ 17.315
<b>Landelijk</b>	31,5%	30,5%	29,3%	€ 13.400	€ 16.132

Tabel 6.2 Minimaal vereist volkshuisvestelijk vermogen (risicobeoordeling)

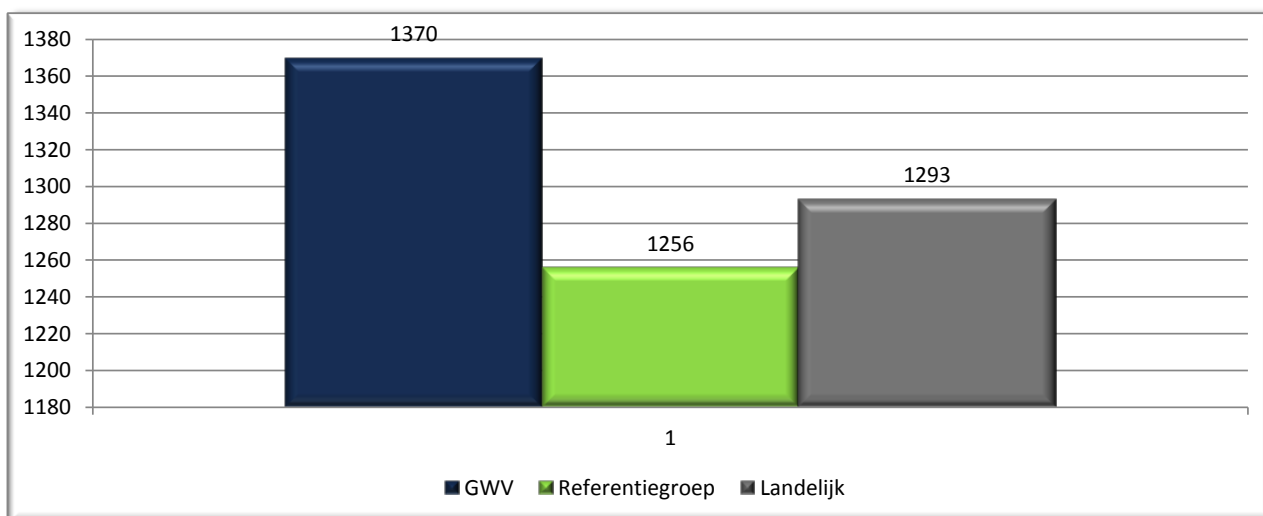
	2009 in % van het balanstotaal	2009 per vhe	2014 in % van het balanstotaal	2014 per vhe
<b>GWV</b>	8,5%	€ 3.464	12,3%	€ 5.629
<b>Referentiegroep</b>	9,0%	€ 3.891	12,4%	€ 6.160
<b>Landelijk</b>	9,1%	€ 4.188	12,9%	€ 7.283



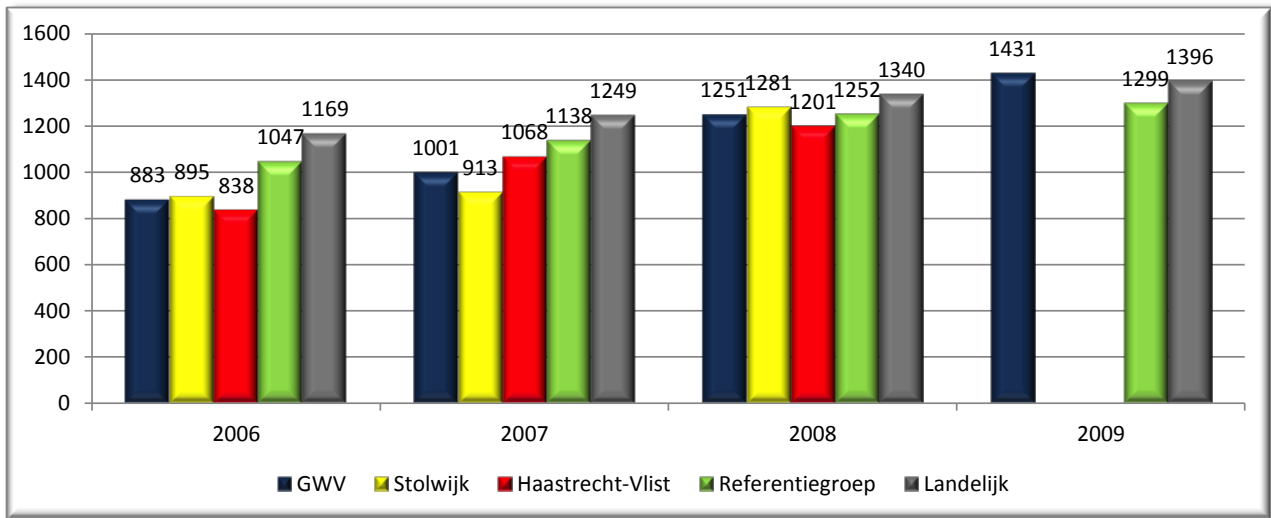
Figuur 6.1: operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie



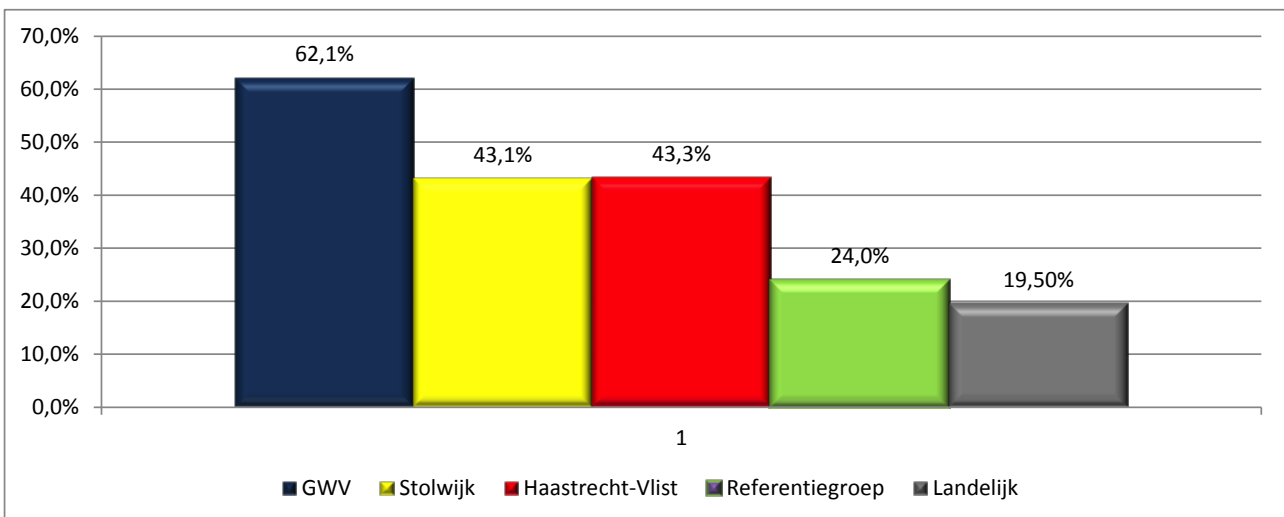
Figuur 6.2 Rentedekkingsgraad GWV, Stolwijk, Haastrecht, referentiegroep en landelijk (voor Stolwijk en Haastrecht tot en met 2008)



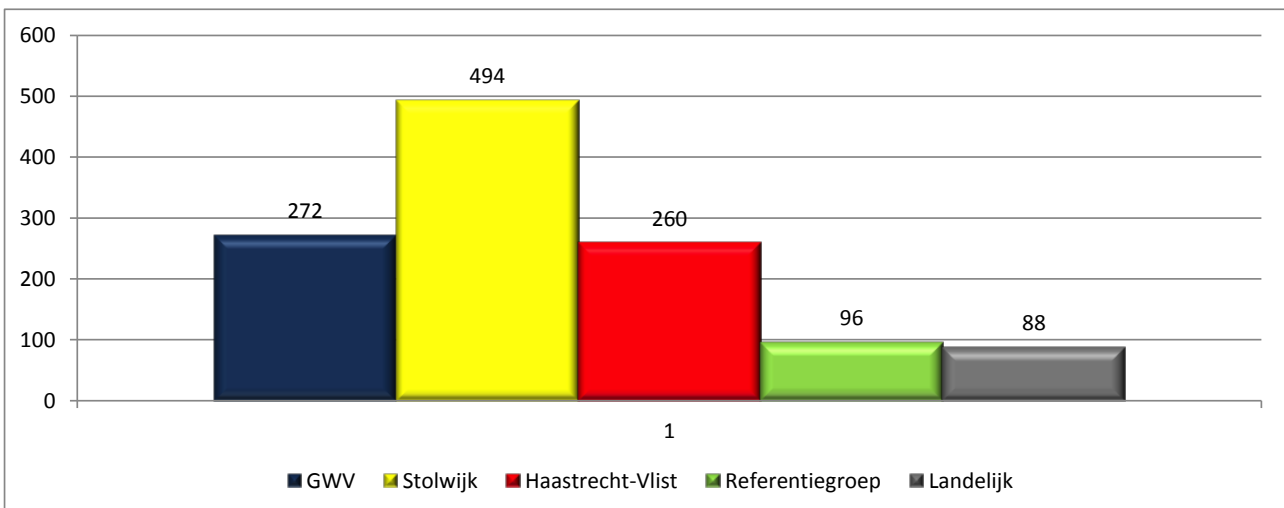
Figuur 6.3 Netto bedrijfslasten in 2009 per vhe (x € 1)



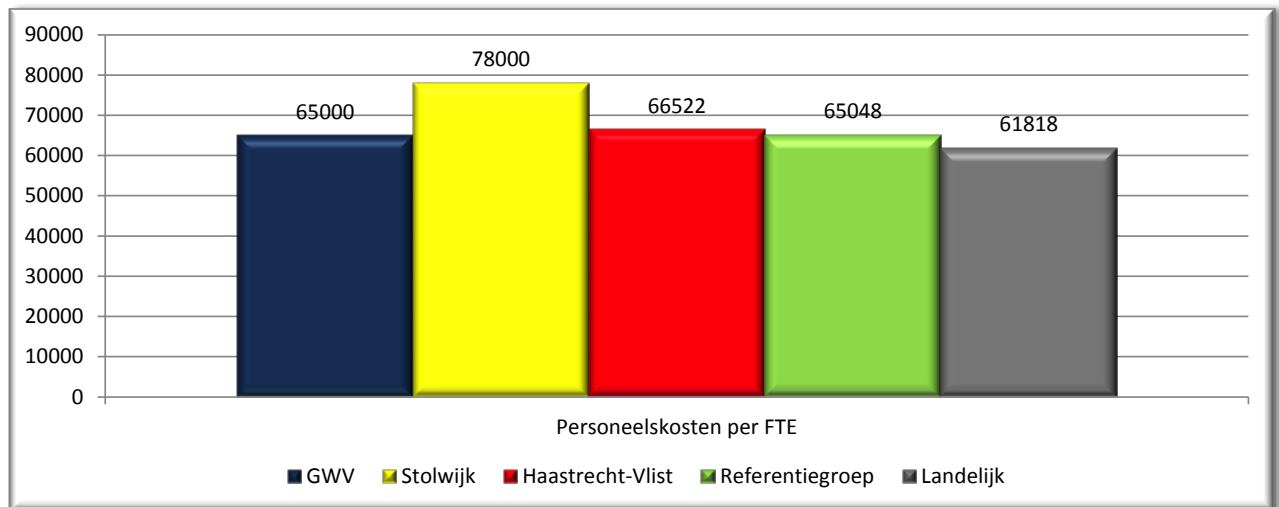
Figuur 6.4 Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2006-2009 (voor Stolwijk en Haastrecht tot en met 2008)



Figuur 6.5: Procentuele stijging bedrijfslasten 2006 – 2009 (voor Stolwijk en Haastrecht tot en met 2008)



Figuur 6.6 Aantal vhe's per fte in 2009 (voor Stolwijk en Haastrecht 2008)



Figuur 6.7 Personeelskosten per fte

Tabel 6.3 Ontwikkeling volkshuisvestelijk vermogen

Volkshuisvestelijk vermogen o.b.v. bedrijfswaarde	2009 per vhe	2014 per vhe
GWV	€ 17.817	€ 17.373
Referentiegroep	€ 17.183	€ 17.315
Landelijk	€ 13.400	€ 16.132

Tabel 6.4 Ontwikkeling minimaal volkshuisvestelijk vermogen (totaal risicobeoordeling)

	2009 in % van het balanstotaal	2014 in % van het balanstotaal
GWV	8,5%	12,3%
Referentiegroep	9,0%	12,4%
Landelijk	9,1%	12,9%

Tabel 6.5 risicobeoordeling op basis van bedrijfswaarde 2009

	GWV	Referentie	Landelijk
Marktrisico	1,7%	3,6%	3,9%
Macro-economisch risico	8,3%	7,6%	7,4%
Operationeel risico	0,6%	2,3%	2,6%
Totaal risico	8,5%	9,0%	9,1%

Tabel 6.6 Risicobeoordeling op basis van bedrijfswaarde 2014

	GWV	Referentie	Landelijk
Marktrisico	3,6%	5,8%	6,5%
Macro-economisch risico	10,6%	7,7%	8,8%
Operationeel risico	5,1%	5,6%	6,2%
Totaal risico	12,3%	12,4%	12,9%

## Bijlage 6 Visitatieaanpak

### 1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

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

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

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

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

### 2. Opdracht

Groen Wonen Vlist heeft Pentascopel de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 4.0.

### 3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

#### *Opdrachtgever en opdrachtnemer*

De opdrachtgever voor de visitatie is de directeur-bestuurder, de heer J. Reniers samen met de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen.

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

#### *Visitatiecommissie*

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Germa Reivers, voorzitter visitatiecommissie, Annieke Rozema, secretaris, en Ruud Pijpers, financieel deskundig visitorator.

### 4. Visitatie aanpak

Pentascopel hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

#### *Normen voor de maatschappelijke prestatie*

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



## Dialogen

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

## Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld.

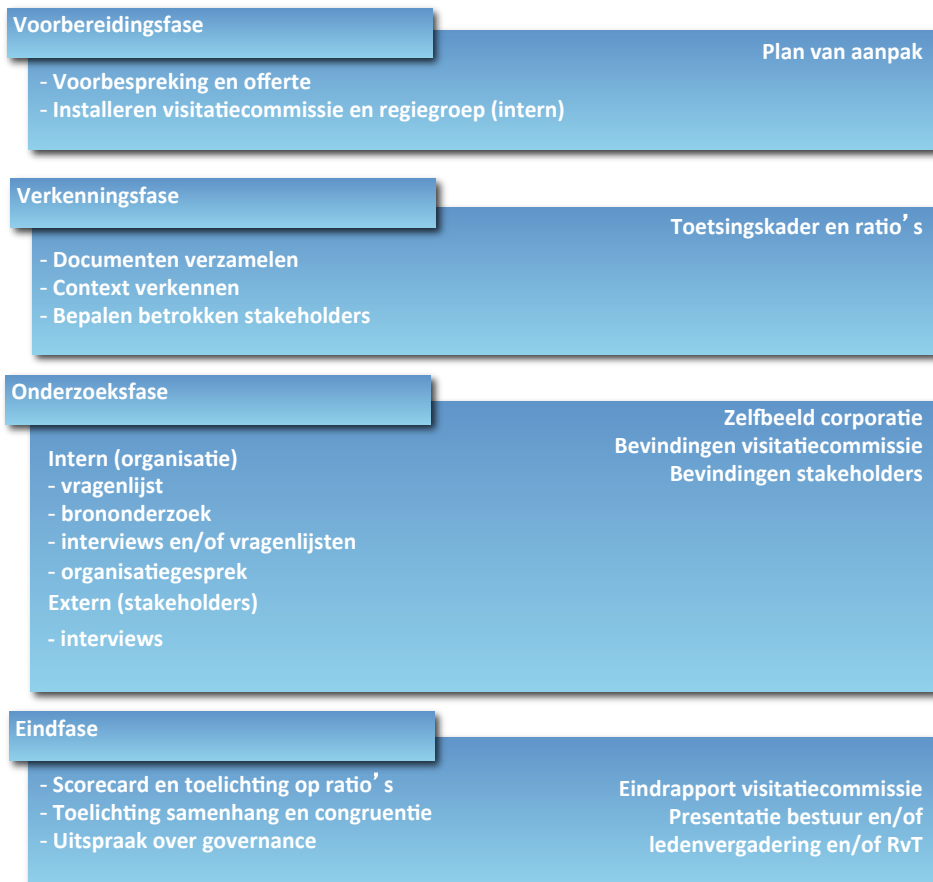
## Keten

De corporatie is een onderdeel van een keten. Deze keten is de spiegel en wordt tegelijkertijd zelf gespiegeld door het visitatieproces. De corporatie is de spil van de visitatie en maakt samen met belanghebbenden de visitatie door, waardoor een gezamenlijke leerervaring ontstaat en de dialoog wordt bevorderd.

## Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.

### Figuur Aanpak visitatieproces



## Vorbereidingsfase

De bronnen die hiervoor zijn geraadpleegd zijn o.a.:

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door GWV aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens is het normenkader ontwikkeld en zijn de prestatievelden en kwesties in de context benoemd in samenspraak met het bestuur.
- Op basis van het brononderzoek heeft Pentascopel een vragenlijst opgesteld en intern uitgezet voor de interne analyse en de opbouw van het zelfbeeld.

## Onderzoeksfase

- GWV (de bestuurder samen met een aantal leden van de RvC) heeft aan de hand van deze vragenlijst een zelfbeeld opgesteld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot een zelfbeeld.
- Op basis van de ingevulde vragenlijst zijn validatiegesprekken gevoerd met een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen, de directeur-bestuurder, de senior medewerker Financiën. Omdat het moeilijk was een helder beeld te krijgen van de corporaties voor de fusie is aanvullend gesproken met een lid van de Raad van Commissarissen en de voorzitter van het bestuur van beide rechtsvoorgangers.
- De prestatievelden zijn onderzocht door middel van een interne analyse van de organisatie.
- In de interviews uit de externe analyse zijn belanghouders van GWV gevraagd naar hun oordeel over de corporatie.

## Dialogofase

- Het zelfbeeld van GWV is onderzocht en verdiept in een organisatiedialoog met haar medewerkers. In de organisatiedialoog zijn alle prestatievelden besproken.
- Het zelfbeeld is gedeeld met belanghouders in gesprekken. Omdat GWV kort voor de visitatie een bijeenkomst met de belanghouders had gehad was het niet opportuun voor de visitatie weer een dialoog te houden. Hier is in overleg met de bestuurder gekozen voor individuele gesprekken. In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
  - Positionering en ambities
  - Huisvesting primaire doelgroep
  - Kwaliteit van woningen en woningbeheer
  - Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen/ voorzieningen
  - (Des)investeren in vastgoed
  - Kwaliteit van wijken en buurten
  - Betrokkenheid van belanghouders bij de beleidscyclus.

## Eindbevindingenfase

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurder heeft de gelegenheid gehad om te reageren op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- Tot slot is het totale beeld gepresenteerd aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

## 5. Opbouw van het oordeel

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

<i>Ambities</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de eigen geformuleerde ambities.
<i>Opgaven</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de formele en/of vastgelegde externe opgaven (zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of beleidsdocumenten van de (lokale) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, politie enzovoorts).
<i>Belanghouders</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld door de belanghouders.
<i>Vermogen</i>	De corporatie wendt haar vermogen maximaal aan ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.
<i>Governance</i>	De kwaliteit van de besturing, van het toezicht en van de externe legitimatie is van dien aard dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Het oordeel gebaseerd op het visitatiekader 4.0.

In overleg met het bestuur van GWV heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader, die mede zijn gebaseerd op de taakvelden vanuit het BBSH, getoetst op zogenoemde “blinde vlekken” en passendheid bij het werkgebied. Dit heeft geleid tot de volgende vijf standaard prestatievelden.

<b>Huisvesting primaire doelgroep</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschikbaarheid woningen: kernvoorraad(beleid); differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau</li> <li>- Woningtoewijzing: passend toewijzen; tegengaan woonfraude; keuzevrijheid voor doelgroep; wachtlijst/slaagkans; leegstand; maatregelen ten behoeve van specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren</li> <li>- Betaalbaarheid: huurprijsbeleid; huur-inkomenverhouding; overige woonlasten</li> <li>- Bevorderen eigen woningbezit: verkoop woningen; tussenvormen</li> </ul>
<b>Kwaliteit woningen en woningbeheer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Woningkwaliteit: prijs-kwaliteitverhouding; conditie en onderhoudstoestand; tevredenheid over woning</li> <li>- Kwaliteit dienstverlening: tevredenheid over dienstverlening</li> <li>- Energie en duurzaamheid: voldoen aan energienormen/label beleid en uitvoering duurzaamheid</li> </ul>
<b>Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestaties op het gebied van wonen en zorg (combinatie huisvesting – dienstverlening) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften</li> <li>o bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (&lt; 65 jaar)</li> <li>o overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan woning stellen</li> </ul> </li> </ul>

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <b>(Des)investeren in vastgoed</b>     | - Nieuwbouw                        |
|  | - Sloop, samenvoeging              |
|  | - Verkoop                          |
|  | - Verbetering bestaand woningbezit |
|  | - Maatschappelijk vastgoed         |
| <b>Kwaliteit van wijken en buurten</b> | - Leefbaarheid                     |
|  | - Vitale buurten en wijken         |
|  | - Sociale stijging en emancipatie  |

Daarnaast is beoordeeld in hoeverre GWV de belanghouders betreft bij haar beleidscyclus op de verschillende gebieden. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de fasen:

- opstellen van beleid (Plan);
- uitvoeren van beleid (Do);
- meten van de resultaten van beleid (Check);
- bijstellen en informeren over resultaten van beleid (Act).

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

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

Het uitgangspunt bij de visitatie is vier jaren terug te kijken. GWV is in staat geweest om vooral over 2010 te rapporteren. Over de jaren 2007 tot en met 2009 was de documentatie (op jaarverslagen en onderhoudsplannen na) erg chaotisch.

## Bijlage 7 Wijze van beoordeling

### De spinnenwebben en scorekaart

Het eindoordeel wordt grafisch weergegeven in het spinnenweb en cijfermatig in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 7 in deel II worden de scores nader onderbouwd en is per perspectief een spinnenweb opgenomen.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de prestatievelden geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vijf perspectieven en deze hebben geleid tot het overkoepelende oordeel.

### De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghouders en zelfbeeld

De belanghouders en GWV hebben in de vragenlijsten, de organisatiedialoog en de gesprekken oordelen gegeven op basis van schoolcijfers. De oordelen van de visitatiecommissie zijn ook in schoolcijfers. De indeling is als volgt.

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

Daarnaast is steeds gevraagd naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de huidige situatie en de wensen ten aanzien van het onderwerp. Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar.