

De Voorzorg te Hoensbroek

Visitatie 2007-2010

Zeist, 1 november 2012

COGNITUM

Visitatiecommissie:
Wim Staargaard, voorzitter
Gertie Thijssen, lid
Jan Wachtmeester, secretaris

Inhoud

1 De Voorzorg 4

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties 6

- 2.1 Integrale scorekaart 6
- 2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven 7
- 2.3 Recensie 7
- 2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport 8

3 Presteren naar Ambities 9

- 3.1 Ambities De Voorzorg 9
- 3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities 9
- 3.3 Beoordeling visitatiecommissie 9
 - 3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep 9
 - 3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 13
 - 3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen 15
 - 3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed 16
 - 3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten 18
 - 3.3.6 Overige ambities en prestaties 19
 - 3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties 19

4 Presteren naar Opgaven 20

- 4.1 Opgaven werkgebied en prestatie De Voorzorg 20
- 4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven 20
- 4.3 Beoordeling visitatiecommissie 20
 - 4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep 20
 - 4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 23
 - 4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen 24
 - 4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed 26
 - 4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten 29
 - 4.3.6 Overige opgaven en prestaties 30
 - 4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 31

5 Presteren volgens Belanghebbenden 32

- 5.1 Belanghebbenden in werkgebied 32
- 5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden 36
- 5.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied 36
- 5.4 Beoordeling prestaties De Voorzorg door belanghebbenden 37
- 5.5 Beoordeling visitatiecommissie 37

6 Presteren naar Vermogen 38

- 6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen 38
- 6.2 Beoordeling visitatiecommissie 38
 - 6.2.1 Financiële continuïteit 38
 - 6.2.2 Financieel beheer 40
 - 6.2.3 Doelmatigheid 41
 - 6.2.4 Vermogensinzet 41
 - 6.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen 42

7 Governance 43

7.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance 43

7.2 Beoordeling visitatiecommissie 43

7.2.1 Besturing 43

7.2.2 Intern toezicht 45

7.2.3 Externe legitimatie 47

7.2.4 Totale beoordeling Governance 48

8 Bijlagen 49

Overzicht geïnterviewde personen 50

Korte cv's visitatoren 51

Onafhankelijkheidsverklaringen 52

Meetschaal 54

Werkwijze visitatiecommissie 55

Bronnenoverzicht 56

Uitgebreid overzicht prestaties De Voorzorg 57

1 De Voorzorg

Woningstichting De Voorzorg is opgericht op 12 augustus 1919 als woningvereniging De Voorzorg. Zij werkt samen met gemeenten en andere maatschappelijke organisaties aan het tegengaan van sociaaleconomische verpaupering door onder andere te zorgen voor kwalitatieve huisvesting, variatie in wijken en woonmilieus, gerichte toewijzing van woningen en bevordering van de leefbaarheid in wijken. Statutair omvat het werkgebied van De Voorzorg naast Parkstad Limburg ook de gemeente Nuth. De Voorzorg heeft woningen in de gemeenten Heerlen en Brunssum. In Heerlen 1.433 woningen, in Hoensbroek 1.262 woningen en in Brunssum 160 woningen. In totaal is het bezit anno 2010 2.855 woningen.

Parkstad Limburg is het oude 'Streekgewest Oostelijke Mijnstreek' en omvat een samenwerkings-verband tussen de gemeenten Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Brunssum, Voerendaal, Simpelveld en Onderbanken. Deze samenwerkingsovereenkomst komt voort uit een onderzoek waaruit de vele groeikansen van de regio bleken, maar welke onbenut bleven door de afstand tussen de gemeenten. Het gebied van Parkstad Limburg ligt tussen het groene Limburgse Heuvelland en de uitlopers van de Eifel.

Parkstad Limburg is een oude mijnstreek en de mijnindustrie heeft zijn sporen in het landschap achtergelaten. Voor de mijnindustrie werd er in het gebied vooral landbouw bedreven. Door de mijnindustrie kreeg de regio echter een steeds stedelijker karakter. Steden werden rond of in de buurt van de grote mijnfabrieken gevormd, niet zoals gebruikelijk is rond een stadskern. Het 'zwarte goud' bleek winstgevend te zijn en de economie van de regio bloeide op. Echter, na jaren van steenkoolwinning bleek dat de mijnindustrie niet meer rendabel zou zijn. Tussen 1965- 1975 sloten de mijnen een voor een hun deuren. In samenwerking met de overheid werd een groot herstructureringsprogramma opgezet. In 10 jaar tijd werden alle mijngebouwen opgeruimd, bijna alle steenberggen afgegraven of omgetoverd in groene heuvels en werden de slikvijvers gedempt. Het resultaat is een van de groenste stedelijke gebieden van Nederland. Bij het oprichten van het nieuwe Parkstad Limburg is het doel als volgt geformuleerd: "Het opheffen van de sociaaleconomische achterstand ten opzichte van de rest van Nederland en het benutten van de kansen die horen bij een stedelijke regio in een grensstreek."

In de gemeente Heerlen zijn ook de woningcorporaties Weller, Woonpunt, Wonen Zuid en Wonen Heuvelsteden actief.

Het totaal aantal woningen in de gemeente Heerlen is 45.070 (2009) met een aantal inwoners van 89.230 (CBS: 1 april 2011). In Brunssum was dat 14.165 woningen en een totaal van 29.312 inwoners (CBS: 1 april 2011). In Parkstad Limburg wonen in totaal circa 255.000 mensen. Tot 2025 wordt een daling van het aantal inwoners verwacht van circa 30.000.

De regio waarin De Voorzorg actief is, werd als een van de eerste gebieden in Nederland geconfronteerd met een krimpend bevolkingsaantal. Ontgroening, vergrijzing en migratie naar economisch gezien perspectiefvollere gebieden zijn de belangrijkste oorzaken van deze ontwikkeling. Naast de zwakke sociaaleconomische structuur en de dreigende verloederding van wijken en buurten in met name de gemeente Heerlen, zorgt dit voor een enorme sloop- en herstructureringsopgave in de regio.

Het goed omgaan met en het faciliteren van deze krimp, het in stand houden en verbeteren van de leefbaarheid en vitaliteit in de steden, stadsdelen, wijken en buurten en het voorzien in

adequate huisvesting van de toenemende groep (zorgbehoevende) ouderen, vormen dan ook de belangrijkste inhoudelijke opgaven in het werkgebied van De Voorzorg.

Bij De Voorzorg werken anno 2010 29 medewerkers aan de realisatie van de missie:

‘De stichting is uitsluitend werkzaam in de regio Parkstad Limburg, te weten: Heerlen, Brunssum, Kerkrade, Landgraaf, Nuth, Onderbanken, Simpelveld en Voerendaal. De stichting stelt zich ten doel in de meest ruime zin werkzaam te zijn op het gebied van de volkshuisvesting. Zij tracht dit doel onder meer te bereiken door: Het ontwikkelen van activiteiten op het gebied van de volkshuisvesting ten bate van degenen die gebruik maken van de diensten van de stichting; Het bouwen, verwerven, in stand houden en exploiteren van woningen; Het mede tot stand brengen van woningen in combinatie met commerciële projecten, met behoud van de financiële continuïteit; Het bouwen en/of behulpzaam zijn bij het tot stand komen van woningen in het kader van de bevordering van het eigen woningbezit; Het meewerken aan en bevorderen van een goede woonomgeving respectievelijk een goed woon- en leefklimaat; Het verhuren van woningen en het daarbij voeren van een rechtvaardig toewijzings- en verhuurbeleid; Het onderhouden van een goede relatie met de bewoners van woningen van de stichting en het verlenen van inspraak aan de bewoners; Het samenwerken met andere organisaties, die zich direct of indirect bewegen op het gebied van de volkshuisvesting; Andere activiteiten die geschikt zijn om de doelstelling te realiseren’.

De Voorzorg is een stichting. Het bestuur wordt gevormd door een directeur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen met 5 leden.

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties

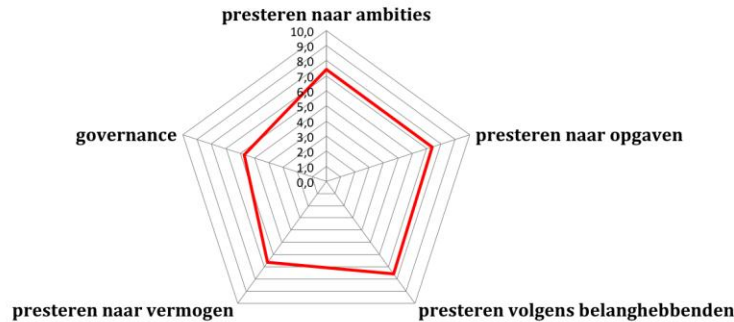
2.1 Integrale scorekaart

		score	gemiddelde score + gewicht			cijfer	
Presteren naar Ambities							
1	Huisvesting van primaire doelgroep	7,3					
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,4					
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	8	7,4	x	100%	= 7,4	
4	(Des)investeren in vastgoed	7,4					
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,3					
6	Overige / andere prestaties	7					
Presteren naar Opgaven							
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,8					
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,5					
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,3	7,4			= 7,4	
4	(Des)investeren in vastgoed	7,3					
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7					
6	Overige / andere prestaties	-					
Presteren volgens Belanghebbenden							
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,4					
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,8					
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,9	7,6			= 7,6	
4	(Des)investeren in vastgoed	7,9					
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7					
6	Overige / andere prestaties	-					
Presteren naar Vermogen							
Financiële continuïteit	Vermogenspositie	8	7,0	x	20%	= 1,41	=
	Liquiditeit	7					
	Integrale kasstroomsturing	6,1					
Financieel beheer	Planning en controlcyclus	6,5	6,5	x	20%	= 1,30	=
	Treasurymanagement	6,5					
Doelmatigheid		7,7	7,7	x	20%	= 1,53	=
Prestatie naar vermogen	Visie op vermogensinzet	6	6,0	x	40%	= 2,40	=
	Mogelijkheid verruimen	-					
	Maximale inzet vermogen	6					
Governance							
Besturing	Plan	6	5,8	x	33%	= 1,94	=
	Check	5					
	Act	6,5					
Intern toezicht	Functioneren RvC	6,4	6,1	x	33%	= 2,04	=
	Toetsingskader	5					
	Toepassing governancecode	7					
Externe legitimatie		6,0	6,0	x	33%	= 2,00	=
Geïntegreerd eindoordeel						7	

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen.

De decimalen bij de scores zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven



2.3 Recensie

Het cijfermatige oordeel van de visitatiecommissie komt uit op een 7, meer dan voldoende. Naar de mening van de visitatiecommissie is dit een oordeel dat past bij De Voorzorg. Op een aantal onderdelen presteert De Voorzorg ruim voldoende of goed, op andere onderdelen minder. De Voorzorg scoort ruim voldoende of hoger op presteren naar ambities en opgaven. Dit wordt duidelijk ondersteund door de belanghebbenden. Ondanks enkele kanttekeningen beoordelen zij de prestaties over het algemeen zeer positief. De belangrijkste verbeterpunten van De Voorzorg zitten in de (financiële) sturing en de governance. Daar zal in de komende jaren meer aandacht voor moeten zijn.

De focus op de kwaliteit van de bewoning en het eigen bezit, heeft er toe geleid dat het bezit van De Voorzorg er goed bijstaat en dat weinig of geen sociale problemen in haar buurtjes en wijken zijn. De belanghebbenden zien en erkennen dat volmondig. Sterker nog: daar kunnen andere corporaties nog wel wat van leren. De betrouwbaarheid, de aandacht voor kwaliteit en de eigenzinnigheid zijn sterke kanten van De Voorzorg.

Deze werkwijze en waardering heeft echter ook een keerzijde. Door de verspreiding van het bezit zijn eilandjes ontstaan van De Voorzorg. Regelmatig en structureel contact met het vaste land is er te weinig.

Volgens de visitatiecommissie is voor De Voorzorg een moment van bezinning aangebroken. De huidige werkwijze waarbij de focus geheel ligt op het minutieus beheren van de huidige voorraad en het met enige regelmaat toevoegen van nieuwe pareltjes in het bezit, past niet lang meer bij de huidige externe omstandigheden. In het werkgebied van De Voorzorg liggen grotere opgaven waar met man en macht aan gewerkt moet worden en die het eigen bezit overstijgen. De Voorzorg is zich hiervan bewust en participeert in en werkt mee aan het overleg over de gebiedsontwikkeling van de regio Parkstad.

De uitdaging voor De Voorzorg betreft naar de mening van de visitatiecommissie vooral twee thema's: de verbreding van 'doen' naar 'denken en doen' en de verbreding van complexontwikkeling en -beheer naar integrale gebiedsontwikkeling samen met overheden, zorgpartijen en andere corporaties. Als De Voorzorg de komende jaren deze verbreding tot stand weet te brengen, is voor haar volgens de visitatiecommissie een prachtige toekomst weggelegd. Als dat niet lukt, zal De Voorzorg een corporatie worden die defensief, grotendeels

alleen en in de marge opereert en nauwelijks onderdeel uitmaakt van de inspanning de krimpopgave in de regio te begeleiden.

De verbreding van doen naar denken en doen betreft vooral de versterking van de strategische beleids- en plancapaciteit van De Voorzorg. De visitatiecommissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de focus op lage kosten er toe leidt dat het benodigde denkvermogen zich onvoldoende kan ontwikkelen. Tot op heden is er geen samenhangende en uitgewerkte visie op de rol, positionering en inzet van vermogen van De Voorzorg. De opgaven in het werkgebied vragen daar wel om. En de financiële positie en daadkracht van De Voorzorg is zodanig dat zij in het werkgebied een grotere rol kan vervullen. Dus dat is volgens de visitatiecommissie een belangrijke nieuwe stap: het organiseren van denk- en ontwikkelkracht en die toevoegen aan de huidige daadkracht en consequent handelen. Die combinatie van denken en doen, maakt van De Voorzorg een uitermate sterke partij.

In dit verband speelt ook de versterking van de governance. Voor de Raad van Commissarissen is een goede ontwikkeling in gang gezet naar kwalitatieve verbetering. Hierdoor kan meer samenspel met de bestuurder plaatsvinden. Op het niveau van het managementteam kan deze kwalitatieve verbetering op het terrein van strategische denkkracht nog meer ontwikkeld worden. Met beide ontwikkelingen zal de afhankelijkheid van de bestuurder kunnen afnemen en kan de organisatie zich als geheel versterken.

Zoals gezegd, ziet de visitatiecommissie nu een uitgelezen kans voor De Voorzorg om de huidige positieve waardering van de belanghebbenden en haar eigen financiële positie verder te benutten door haar participatie in en meewerken aan het overleg over de gebiedsontwikkeling in de regio Parkstad om te zetten in een meer actieve rol in de integrale gebiedsontwikkeling zelf. Bijvoorbeeld in Hoensbroek zou De Voorzorg de omslag kunnen maken van complexbeheerder naar integrale gebiedsontwikkelaar, door niet alleen haar huidige locaties als uitgangspunt te nemen maar het hele stadsdeel Hoensbroek. Dan ontstaan andere perspectieven en vraagstukken. Vraagstukken die vragen om nog meer samenwerking en nog meer gezamenlijke inzet van werkwijzen, (financiële) middelen en mogelijke oplossingen. Door gemeente(n), zorginstellingen, andere maatschappelijke instellingen en corporaties. Daar ligt in de waarneming van de visitatiecommissie de toekomst van De Voorzorg.

2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport

De hoofdstukken 1 en 2 geven het totale beeld van de visitatie weer. De beoordelingen worden verder toegelicht, uitgewerkt en onderbouwd in de volgende hoofdstukken. Tot slot volgt een aantal bijlagen waaronder de met de corporatie ingevulde prestatietabel.

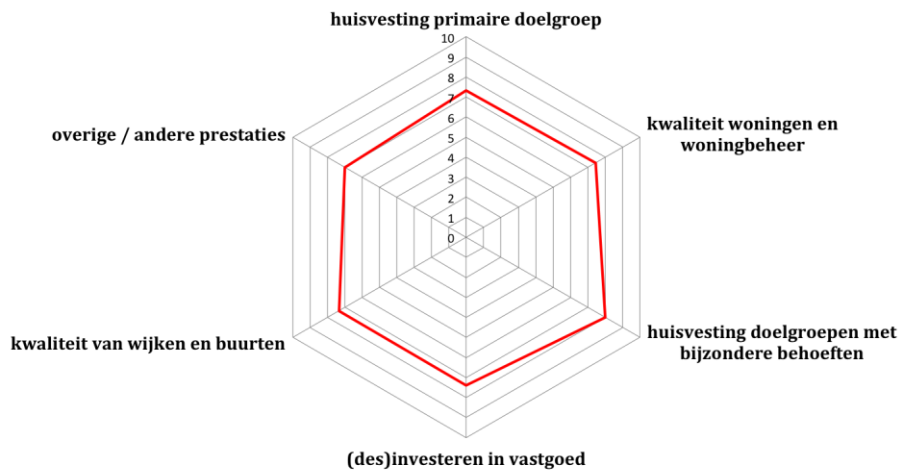
De werkwijze die de visitatiecommissie heeft gevolgd, is weergegeven in de bijlagen.

3 Presteren naar Ambities

3.1 Ambities De Voorzorg

In dit hoofdstuk worden de prestaties van De Voorzorg gerelateerd aan de geformuleerde ambities in de periode 2007-2010. In deze periode beschikte De Voorzorg niet over een beleidsplan, noch een strategisch voorraad beleidsplan. Wel zijn elementen van het gevoerde beleid opgenomen in de jaarverslagen 2007-2010. Dit beleid is echter niet geformuleerd in termen van SMART doelen. In 2011 heeft De Voorzorg het opstellen van een afzonderlijk beleidsplan en een strategisch voorraad beleidsplan ter hand genomen. De jaarverslagen 2007-2010 vormen samen met de prestatietabel en de informatie uit de gesprekken de belangrijkste graadmeters voor de beoordeling van de prestaties in 2007-2010.

3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities



3.3 Beoordeling visitatiecommissie

3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep

Beschikbaarheid

De Voorzorg heeft de ambitie zoveel mogelijk passende woonegelegenheden te creëren binnen de ruimtelijke en financiële mogelijkheden. Met ‘passend’ wordt bedoeld het creëren van woonvoorzieningen passend binnen de Regionale Woonvisie Parkstad.

De Voorzorg heeft al ruim voor de visitatieperiode haar focus gericht op de kwaliteit van het bezit en op de groeiende behoefte aan levensloopbestendige woningen. Daartoe heeft De Voorzorg onder meer sinds 2002 en tot en met 2010 280 woningen gesloopt. In de periode 2007-2010 heeft De Voorzorg 103 levensloopbestendige gerealiseerd en heeft zij 310 woningaanpassingen (indicaties CIZ) verricht, waarmee in deze periode bijna 16% van het bezit levensloopbestendig is gemaakt of is aangepast naar CIZ-indicaties. Dit heeft geresulteerd in een gedifferentieerde woningvoorraad.

Met alle huren onder de maximale huurtoeslaggrens, is 100% van de woningen voor de primaire doelgroep bereikbaar en is in een krimpregio beschikbaarheid geen punt van extra aandacht.

Hiermee heeft De Voorzorg ruim voldoende invulling gegeven aan haar eigen ambities. De visitatiecommissie beoordeelt beschikbaarheid met een 7, de prestaties zijn conform de eigen ambities.

Woningtoewijzing en doorstroming

Passend toewijzen

De Voorzorg heeft de ambitie om door een individuele en persoonlijke aanpak te zorgen voor de juiste huurder op de juiste plek in de juiste woning. Daarmee wil zij bijdragen aan het in stand houden van de leefbaarheid in haar wijken en buurten, een belangrijk speerpunt van beleid.

Gedurende 2006-2009 heeft De Voorzorg 94% van haar woningen passend toegewezen en scoort daarmee hoger dan de referentiecorporaties (89,4%) en landelijk (90,2%).

Omdat De Voorzorg bij haar toewijzing ook de gevolgen van de huurderssamenstelling voor de leefbaarheid van de wijken en buurten meeweegt en er desondanks in slaagt 94% passend toe te wijzen en tegelijkertijd geen sociale problemen kent in haar wijken en buurten, beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8, de prestaties overtreffen de eigen ambities.

Tegengaan woonfraude

De Voorzorg treedt actief op tegen woonfraude en werkt binnen de afspraken van het in 2005 afgesloten Hennepconvenant.

De Voorzorg heeft strikte voorwaarden ten aanzien van onrechtmatige inwoning en gebruik. De Voorzorg ziet toe op naleving hiervan door overleg met huurders en door controle met gegevens uit de gemeentelijke basisadministratie. Onrechtmatige inwoning komt daardoor slechts zeer beperkt voor (4 keer in 2008, geen gevallen in 2007, 2009 en 2010).

Gedurende de visitatieperiode zijn negen hennepkwekerijen aangetroffen en zijn de betreffende huurovereenkomsten door vrijwillige huuropzegging ontbonden.

Met de aanwezigheid van huismeesters in de meeste complexen van De Voorzorg (sommigen van hen wonen er zelfs) zorgt De Voorzorg daarnaast voor een stevige sociale controle waardoor woonfraude in een vroeg stadium wordt opgemerkt. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8, de prestaties overtreffen de eigen ambities.

Keuzevrijheid

De Voorzorg streeft naar de juiste huurder op de juiste plek in de juiste woning. Vanuit het aanbodsysteem wordt na belangstelling maatwerk geleverd bij het verhuren van beschikbaar komende woningen. De Voorzorg stuurt daarbij op een passende mix van verschillende doelgroepen om zo de leefbaarheid van haar wijken en buurten in stand te houden. Conform ambitie wordt hierdoor de keuzevrijheid van potentiële huurders enigszins beperkt. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de ambities.

Wachlijst

In de prestatietabel staat onder 'Passend toewijzen' de ambitie vermeld dat De Voorzorg niet werkt met wachtlijsten, met uitzondering van Emmastaete. Bevestigd door de gesprekken, heeft de visitatiecommissie deze ambitie hier als uitgangspunt genomen.

De Voorzorg werkt met uitzondering van Emmastaete niet met wachtlijsten. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de ambities.

Leegstand

De Voorzorg wil zowel structurele als mutatieleegstand voorkomen. Zij kent nauwelijks tot geen leegstand langer dan 3 maanden: in 2009 0,2% als gevolg van marktomstandigheden (ten opzichte van 0,6% bij de referentiecorporaties en 0,9% als gevolg van projectleegstand ten opzichte van 1,1% bij de referentiecorporaties).

Met deze percentages van 0,2% respectievelijk 0,9% slaagt De Voorzorg erin om, ondanks haar bezit in wijken zoals MSP, haar leegstandambitie ruim voldoende waar te maken. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de ambities.

Maatregelen specifieke doelgroepen

De Voorzorg besteedt veel aandacht aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen met als doel goede woningen aanbieden tegen een redelijke prijs. De bijzondere doelgroepen zijn ouderen, verstandelijk en lichamelijk gehandicapten, psychiatrische patiënten, studenten, dak- en thuislozen en mantelzorgers.

De maatregelen die De Voorzorg heeft genomen zijn zeer divers, zoals het verrichten van woningaanpassingen en het geschikt maken van woningen in de bestaande woningvoorraad, het nagenoeg uitsluitend levensloopbestendig bouwen van woningen en het bouwen van zorgwoningen met zorgsteunpunten in de directe omgeving.

De Voorzorg werkt samen met een groot aantal zorg- en welzijnsinstellingen en andere betrokkenen en verhuurt aan de meesten van hen woon- en/of praktijk- en ontmoetingsruimten. Voorbeelden van samenwerking zijn de realisatie van speciale woningen (in casu 20 kamers) in de studentenflat in Putgraaf in Heerlen, bestemd voor psychiatrische patiënten die permanent worden begeleid door Mondriaan Zorggroep. In het complex Emmastaete in Brunssum, dat deels wordt gehuurd door Cicero Zorggroep ten behoeve van verzorging en verpleging van ouderen, is een afdeling specifiek ingericht voor cliënten van de Stichting Fokus. Ook bevindt zich in Emmastaete een afdeling voor 25 verstandelijk beperkten, die worden begeleid door de Stichting Philadelphia Zorg. Samen met het RIMO biedt De Voorzorg in de Hoeve Passart onderdak aan dak- en thuislozen en alcohol- en drugsverslaafden. Hierdoor behoort de overlast van dak- en thuislozen en verslaafden in de wijken van Heerlen en Hoensbroek zo goed als tot het verleden.

Daarnaast verleent De Voorzorg volledige medewerking aan iedere woningaanpassing voor beperkten (met CIZ-indicatie). Voor de behandeling hiervan heeft zij één persoon verantwoordelijk gemaakt. Gedurende de visitatieperiode zijn 310 woningaanpassingen gerealiseerd.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9, de prestaties overtreffen de eigen ambities behoorlijk.

De visitatiecommissie beoordeelt woningtoewijzing en doorstroming met een 7,7.

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De Voorzorg heeft de ambitie om betaalbare huurwoningen te bieden aan de doelgroep. Het huurprijsbeleid is inflatievolgend.

In 2010 lag de gemiddelde huurprijs bij De Voorzorg op 67,5% van de maximaal toegestane huur. In 2009 was dit 65% en ruim 5% lager ten opzichte van de referentiecorporaties (68,4%) en 10% lager dan landelijk (71,5%). 2008 en 2007 laten een vergelijkbaar beeld zien.

De huren van alle woningen van De Voorzorg lagen onder de maximale huurtoeslaggrens en zijn daarmee betaalbaar voor de doelgroep. In 2007-2010 waren de huren inflatievolgend en heeft De Voorzorg geen bezwaarschriften tegen huurverhoging ontvangen. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, De Voorzorg presteert conform haar eigen ambitie.

Huur-inkomensverhouding

Uit de beschikbare documentatie en de gesprekken bleek dat de ambitie van De Voorzorg op dit punt is: het bieden van betaalbare huurwoningen aan de doelgroep. De visitatiecommissie heeft deze ambitie hier als uitgangspunt genomen.

In de periode 2007-2010 zijn geen inkomensgrenzen gehanteerd. Alle woningen van De Voorzorg zijn met huurtoeslag bereikbaar voor degenen die daar recht op hebben. De Voorzorg kende gedurende de visitatieperiode geen geliberaliseerde huurprijzen.

In 2007-2010 heeft zij 94% van haar woningen passend toegewezen, meer dan de referentiecorporaties (89,4%) en landelijk (90,2%).

De gemiddelde huurachterstand bedroeg in 2010 0,9% van de jaarhuur. In 2009 was dit 0,8% (referentiecorporaties 1,0%, landelijk 1,2%). Dit betekent dat gemiddeld meer dan 99% van de huurders van De Voorzorg hun huur op tijd betalen en het aantal ontruiming vanwege huurachterstanden beperkt blijft (in 2010: 15, in 2009: 9). De Voorzorg besteedt hier veel tijd en aandacht aan.

Gegeven de context van een werkgebied met een krimpende bevolking en een zwakke sociaaleconomische structuur, heeft de visitatiecommissie waardering voor deze prestatie. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8, de prestaties overtreffen de ambities.

Overige woonlasten

De Voorzorg streeft er naar om verbeteringen aan woningen zoveel mogelijk niet door te berekenen in de huur.

In 2007-2010 heeft zij tal van energiebesparende maatregelen uitgevoerd. Geen van deze maatregelen heeft De Voorzorg doorbelast in de huren. Daarmee heeft zij de woonlasten voor haar huurders beperkt. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8, de prestaties overtreffen de ambitie van De Voorzorg.

De visitatiecommissie beoordeelt betaalbaarheid met een 7,7.

Bevorderen eigen woningbezit

Verkoop

Het verkopen van huurwoningen is geen doel op zichzelf maar dient ter ondersteuning van de volkshuisvestelijke doelen. De Voorzorg voert geen actief verkoopbeleid. In vier complexen worden de vrijgekomen woningen voor verkoop aangeboden. Opbrengsten worden niet taakstellend in de meerjarenbegroting opgenomen.

Met een krimpende bevolking, een zwakke sociaaleconomische structuur en de huidige crisis, is er bij huurders nauwelijks sprake van een behoefte tot het kopen van een woning. In 2007-2010 heeft De Voorzorg 14 woningen verkocht, alle in Heerlen. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de ambities van De Voorzorg.

Tussenvormen

De Voorzorg biedt geen voorzieningen aan bij de verkoop van woningen. De prijzen zijn dusdanig dat alle doelgroepen deze zouden kunnen kopen. Conform haar ambitie heeft De Voorzorg geen prestatie op dit terrein geleverd. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de ambities van De Voorzorg.

De visitatiecommissie beoordeelt bevorderen eigen woningbezit met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesting primaire doelgroep met een 7,3.

3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

Prijs-kwaliteit-verhouding

De Voorzorg wil kwalitatief hoogstaande woningen bieden aan haar doelgroep ('sociale kastelen').

De Voorzorg scoort in 2009, 2008 en 2007 consequent hoger op het gemiddeld aantal punten per huurwoning dan de referentiecorporaties. Op puntprijs scoort De Voorzorg in 2009 bijna 18% beter dan de referentiecorporaties. In 2008 is dit nagenoeg gelijk en in 2007 iets beter dan die van de referentiecorporaties.

Afgezet tegen haar eigen ambities, is de conditie en onderhoudstoestand van de bestaande voorraad goed op orde en kunnen de huurders op basis van het ZAV-beleid hun inbreng geven. Ook zorgen de toegevoegde nieuwbouwwoningen voor een forse kwaliteitsimpuls in het woningbezit, zonder dat dit ten koste gaat van de betaalbaarheid ervan. Daarnaast heeft De Voorzorg een stevig pakket aan energiebesparende maatregelen doorgevoerd, die zij niet heeft doorberekend in de huurprijs. De hieruit resulterende besparingen komen derhalve volledig ten goede aan de huurders.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8, de prestaties overtreffen de eigen ambities.

Conditie en onderhoudstoestand

De Voorzorg wil kwalitatief zeer hoogstaande woningen leveren voor de doelgroepen. Naast het slopen van woningen en het bouwen van hoogwaardige complexen gebeurt dit door het renoveren van de bestaande woningvoorraad. De Voorzorg werkt daarbij vraag gestuurd dat wil zeggen dat er geen grootschalige renovatie- of groot onderhoudsprojecten worden uitgevoerd maar een woning wordt aangepakt bij mutatie. De vraag gestuurde werkwijze heeft tot gevolg dat de planmatige onderhoudskosten per vhe gemiddeld genomen lager zijn dan die van de referentiecorporaties (2009: €709 resp. € 972). De onderhoudskosten bij mutatie zijn daarentegen hoger per vhe (2009: € 392 resp. € 176)). Dit geldt eveneens voor de kosten van het klachtenonderhoud per vhe (2009: € 512 resp. € 295). De conditie en onderhoudstoestand van de bestaande voorraad van De Voorzorg is op basis van de gedane metingen goed op orde.

Huurders van De Voorzorg hebben de mogelijkheid om zelf hun woningen aan te passen: het ZAV-beleid. Met de hierin vastgelegde uitgangspunten ondersteunt De Voorzorg de realisatie en handhaving van het door haar gewenste kwaliteitsniveau. Dit wordt regelmatig getoetst door een interne welstandscommissie met – indien nodig - adviezen hoe bij aanpassingen de gewenste kwaliteit kan worden gerealiseerd.

Naar het oordeel van de visitatiecommissie maakt De Voorzorg haar ambitie om kwalitatief zeer hoogstaande woningen te leveren voor de doelgroepen ruim voldoende waar en beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Tevredenheid over de woning

Er vindt geen structurele meting van de tevredenheid over de kwaliteit van de woningen plaats. Wel bleek uit de gesprekken en de beschikbare documentatie dat De Voorzorg tevredenheid over de woningen hoog in het vaandel heeft staan en dit in de praktijk ook nastreeft. Dit wordt bevestigd door het gesprek dat de commissie heeft gevoerd met de huurdersorganisatie. Uit exit enquêtes blijkt dat huurders zeer tevreden zijn over de conditie en de algehele onderhoudstoestand van de woningen. Daarnaast worden eventuele signalen van huurders direct opgepakt door de veelvuldige persoonlijke contacten met hen, de aanwezigheid van huismeesters, door deelname aan buurt- en wijkteams en door overleg met de huurdersorganisatie.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de ambities van De Voorzorg.

De visitatiecommissie beoordeelt woningkwaliteit met een 7,3.

Kwaliteit dienstverlening

Uit de gesprekken en de beschikbare documentatie bleek dat De Voorzorg staat voor een klantgerichte dienstverlening gericht op maatwerk, keuzevrijheid, transparantie, pro activiteit, duidelijkheid en betrouwbaarheid. Ook biedt De Voorzorg huurders de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Daarvoor heeft De Voorzorg een klachtenprocedure ingericht.

Gedurende de visitatieperiode heeft De Voorzorg geen klacht ontvangen. Dit wordt voor een belangrijk gedeelte verklaard door de veelvuldige en directe persoonlijke contacten tussen de huurders en de medewerkers van De Voorzorg, door de aanwezigheid van huismeesters, door deelname aan buurt- en wijkteams en regelmatig overleg met de huurdersorganisatie. Hierdoor worden eventuele signalen in een vroegtijdig stadium opgevangen en kent De Voorzorg tevreden bewoners.

Wel valt het de visitatiecommissie op dat De Voorzorg geen structurele meting doet naar de tevredenheid over de dienstverlening. Een regelmatige meting zou De Voorzorg kunnen helpen bij het voortdurend aansluiten op de wensen en behoeften van haar bewoners en bij het houden van draagvlak bij hen en bij andere belanghebbenden.

De visitatiecommissie beoordeelt kwaliteit dienstverlening met een 7, de prestaties zijn conform de eigen ambities.

Energie en duurzaamheid

De Voorzorg heeft de ambitie om zoveel mogelijk energiebesparende maatregelen door te voeren, zonder of tegen een geringe huurverhoging.

De Voorzorg treft reeds lange tijd diverse energiebesparende maatregelen in haar bezit teneinde de lasten voor haar huurders zo veel als mogelijk te beperken. Bij nieuwbouw wordt reeds in de ontwerpfase zorgvuldig aandacht besteed aan energiebesparende maatregelen en wordt gewerkt conform de eisen van het Bouwbesluit. In haar bestaande bezit treft De Voorzorg maatregelen als isolerende beglazing, isolerende panelen, na-isolatie van gevels, dak- en vloerisolatie.

In 2007 en 2008 heeft De Voorzorg haar hele woningbezit geïnventariseerd. Dit heeft voor elke woning geleid tot een energielabel. Vanaf 1 januari 2009 verstrekt De Voorzorg bij mutatie een energiecertificaat aan de nieuwe huurder. Gedurende de visitatieperiode zijn geen van deze maatregelen doorbelast in de huur.

In 2010 heeft De Voorzorg opdracht verleend tot nader onderzoek naar verdere mogelijkheden voor energiebesparende maatregelen. Daarvoor is een aantal complexen geselecteerd. In 2011 komen de uitkomsten hiervan beschikbaar en zal worden bepaald welke maatregelen kunnen worden gerealiseerd. Ook wordt een quick scan uitgevoerd naar de mogelijkheden van elektriciteitsopwekking door zonne-energie.

De visitatiecommissie beoordeelt energie en duurzaamheid met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit woningen en woningbeheer met een 7,4.

3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De Voorzorg heeft de ambitie om bij nieuwbouw zoveel mogelijk levensloopbestendige woningen te realiseren.

Gedurende de visitatieperiode heeft De Voorzorg 125 levensloopbestendige zorgwoningen opgeleverd. Deze woningen voorzien onder meer in ruimte en mogelijkheden voor extramurale zorg en zijn rolstoelgeschikt en –toegankelijk. Een aantal van deze woningen is bovendien voorzien van een berging met ruimte voor een scootmobiel en/of garages.

Daarnaast heeft De Voorzorg geïnvesteerd in voorzieningen in de woonomgeving. Zo heeft zij in de wijk MSP in Heerlen een fysiotherapiepraktijkruimte en een wijkzorgsteunpunt opgeleverd en in 'De Schutse' in Hoensbroek een zorgsteunpunt. Ook investeert zij in groenvoorzieningen.

De Voorzorg heeft de toegankelijkheid van haar seniorencomplexen verbeterd door het aanbrengen van automatische deuropeners met drempelhulpen aan algemene toegangsdeuren van entrees, galerijen en algemene ruimten.

In 2010 wordt 41% van het totaal aantal woningen bewoond door ouderen.

Daarnaast heeft zij vijf ontmoetingsruimten voor ouderen waar activiteiten als 'open tafel', sport en spel worden georganiseerd en stelt zij een ontmoetingsruimte gratis ter beschikking aan Limburgse veteranen.

Het aandeel nultredenwoningen in het bezit van De Voorzorg bedroeg in 2009 35,8% (referentiecorporaties 30,1%, landelijk 28%). Het percentage toewijzingen woningen aan ouderen bedroeg in 2009 21,2% (referentiecorporaties 16,2%, landelijk 15,8%).

Omdat De Voorzorg niet alleen zoveel mogelijk levensloopbestendige woningen realiseert bij nieuwbouw, maar ook diverse aanvullende prestaties heeft geleverd gericht op de woonomgeving en leefbaarheid, beoordeelt de visitatiecommissie ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte met een 9.

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)

Uit de gesprekken en de beschikbare documentatie bleek dat De Voorzorg de ambitie heeft om deze specifieke doelgroep te blijven huisvesten in samenspraak met ketenpartners.

Tijdens de visitatieperiode is in opdracht van Stichting Philadelphia Zorg de verbouwing van het complex Zuiderhaven in Hoensbroek afgerond en zijn 18 appartementen gerealiseerd voor mensen met een verstandelijke beperking.

In 'De Schutse' in Hoensbroek zijn 20 wooneenheden voor verstandelijk gehandicapten en een zorgsteunpunt opgeleverd, eveneens in opdracht van Stichting Philadelphia Zorg.

De Voorzorg ontlast zorgbehoevenden en hun omgeving door ondersteuning bij aanvragen voor woningaanpassing, resulterend in 310 aanpassingen in 2007-2010.

Anno 2010 bedraagt het percentage van door De Voorzorg gehuisveste lichamelijk en geestelijk beperkten 5%.

Uit CiP 2010 blijkt dat het aandeel van de woningen dat geschikt is voor ouderen en gehandicapten in 2009 36,1% bedraagt ten opzichte van 15,5% bij de referentiecorporaties en 15% landelijk.

De visitatiecommissie beoordeelt bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking met een 8, de prestaties zijn hoger dan de eigen ambities.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

De Voorzorg heeft de ambitie om deze doelgroepen te blijven huisvesten in samenspraak met ketenpartners en dit te blijven optimaliseren. Zij ziet een bijzondere taak voor haar weggelegd ten aanzien van psychiatrische patiënten, dak- en thuislozen, studenten en mantelzorgers.

De Voorzorg heeft haar taak concreet gemaakt door een innovatief nieuwbouwproject van vier mantelzorgwoningen gecombineerd met vier eengezinswoningen in de wijk MSP in Heerlen.

In 2010 bedraagt het percentage van door De Voorzorg gehuisveste huishoudens in deze doelgroep 9%.

De visitatiecommissie beoordeelt overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen met een 7, de prestaties zijn conform de ambities.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen met een 8.

3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed

Nieuwbouw

De Voorzorg heeft de ambitie zoveel mogelijk passende woningen te creëren binnen de ruimtelijke en financiële mogelijkheden: aankoop of bouw van woningen met een laag exploitatierisico verdient de voorkeur boven risicovolle exploitaties. De Voorzorg wil bij nieuwbouw zoveel mogelijk levensloopbestendige woningen realiseren.

De Voorzorg heeft gedurende de visitatieperiode 125 levensloopbestendige zorgwoningen opgeleverd. Daarnaast heeft zij vier eengezinswoningen, die zijn gekoppeld aan mantelzorgwoningen, opgeleverd en 20 wooneenheden voor verstandelijk gehandicapten gerealiseerd. Ook heeft De Voorzorg een fysiotherapiepraktijk en twee wijkzorgsteunpunten opgeleverd en heeft zij gezorgd voor adequate parkeervoorzieningen en voor de nodige groenpartijen zoals parken en vijvers.

De visitatiecommissie is van mening dat De Voorzorg hiermee voor een kleine corporatie met beperkt beschikbare capaciteit, een goede prestatie heeft geleverd. De visitatiecommissie beoordeelt nieuwbouw met een 8.

Sloop

De Voorzorg wil de invulling van de sloopopgave langs de weg van geleidelijkheid laten verlopen.

In het kader van herstructureringsprocessen in diverse wijken heeft De Voorzorg sinds 2002 (en tot en met 2010) in totaal 280 woningen gesloopt. Gedurende de visitatieperiode waren dat er conform planning 28. De visitatiecommissie beoordeelt sloop met een 7 (prestatie conform de ambities).

Verkoop

Verkoop van huurwoningen is geen doel op zichzelf maar een instrument ter ondersteuning van volkshuisvestelijke doelen zoals bevordering van de doorstroming, leefbaarheid en zelfstandigheid.

De Voorzorg voert daarom geen actief verkoopbeleid. Wel zijn in vier complexen in Heerlen 65 woningen gelabeld voor verkoop.

Met een krimpende bevolking, een zwakke sociaaleconomische structuur en de huidige crisis, is er bij huurders nauwelijks sprake van een behoefte tot het kopen van een woning. In 2007-2010 heeft De Voorzorg 14 woningen verkocht, allen in Heerlen. De visitatiecommissie beoordeelt verkoop met een 7.

Verbetering bestaand bezit

De Voorzorg heeft de ambitie om haar bestaande woningbezit te verduurzamen en in orde te houden. Dit vanuit de visie dat investeren in kwaliteit van wonen, woonomgeving, leefklimaat en het bieden van 'extra's' om tegemoet te komen aan veranderende woonwensen van huurders, nodig is om de 'eigen' krimp tegen te gaan.

Gedurende de visitatieperiode heeft De Voorzorg een grote diversiteit aan verbeteringen doorgevoerd zonder enige doorbelasting in de huren. Ook is de veiligheidsbeleving van de bewoners sterk verbeterd. Bevestigd door het positieve oordeel van belanghebbenden over de kwaliteit van het bezit, maakt De Voorzorg haar ambitie op dit terrein ruim voldoende waar. Omdat De Voorzorg haar bestaand bezit niet alleen heeft verbeterd, maar in aanvulling daarop deze verbeteringen niet heeft doorberekend in de huren, beoordeelt de visitatiecommissie verbetering bestaand bezit met een 8, de prestaties overtreffen de ambities.

Maatschappelijk vastgoed

De Voorzorg wil maatschappelijk vastgoed realiseren indien dit meerwaarde heeft voor de huisvesting van specifieke doelgroepen en voor de omgeving waarin het is gesitueerd.

Met de oplevering van een multifunctioneel scoutinggebouw, een fysiotherapieruimte en wijkzorgsteunpunt in de wijk MSP en een zorgsteunpunt als onderdeel van 'De Schutse', heeft De Voorzorg deze ambitie ruim voldoende waargemaakt.

De visitatiecommissie beoordeelt maatschappelijk vastgoed met een 7, de prestaties zijn conform de eigen ambities.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld (des)investeren in vastgoed met een 7,4.

3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten

Leefbaarheid

Het in stand houden en verbeteren van de leefbaarheid van wijken en buurten is een belangrijk speerpunt van beleid, zeker in het licht van het krimpperspectief. De Voorzorg investeert in voorzieningen om ervoor te zorgen dat bewoners zich prettig en veilig voelen en fijn wonen. Het beleid is gericht op 'schoon en heel', met veel aandacht voor de technische kwaliteit van de woningen.

In de prestatietabel is een uitgebreid overzicht opgenomen van allerlei activiteiten en maatregelen die De Voorzorg in het kader van de leefbaarheid heeft uitgevoerd. Dit varieert van maatregelen met betrekking tot de woningen, de directe woonomgeving en de buurt/wijk en het present zijn in de wijk. Ook organiseert zij bewonersavonden en neemt zij actief deel aan overleg- en klankbordgroepen op buurt-, wijk- en regioniveau met maatschappelijke en gemeentelijke instanties, hulpverleningsinstanties, zorg- en welzijnspartners en politie over dit thema.

Het effect van deze diversiteit aan maatregelen is meerledig. De Voorzorg kent tot nu toe in geen enkel complex sociale problemen. Ook blijven de complexen leefbaar en zijn zij in trek bij huidige en potentiële huurders. Mede als gevolg van de gestimuleerde sociale controle, blijven de huurders scherp op het netjes en ordelijk onderhouden van hun omgeving en is de veiligheidsbeleving van de bewoners goed. De wijken en buurten waar De Voorzorg bezit heeft, kennen geen wildgroei en verpaupering. Dit bleek ook uit de gesprekken met de belanghebbenden, die positief zijn over de leefbaarheid van de wijken en buurten waarin het bezit van De Voorzorg ligt. De visitatiecommissie beoordeelt leefbaarheid met een 8, de prestaties overtreffen de eigen ambities.

Vitale buurten en wijken

Het in stand houden en verbeteren van de leefbaarheid van haar wijken en buurten is een belangrijk speerpunt van beleid. De Voorzorg is partner in de uitvoering van het Wijkactieplan MSP, een van de Vogelaarwijken. Gezamenlijk doel is het ombuigen van de negatieve ontwikkelingsspiraal, prettig wonen en leven in een veilige buurt, een kwalitatief sterk aanbod op de terreinen werken, wonen, leren en welzijn en integraal aanpakken en oplossen van sociale problemen van bewoners.

De Voorzorg heeft conform het WijkActiePlan in de wijk MSP de verplaatsing en nieuwbouw van het scoutinggebouw gerealiseerd, dat tevens dienst doet als multifunctioneel centrum. Ook heeft zij in deze wijk een praktijk voor fysiotherapie en een wijkzorgsteunpunt opgeleverd, waardoor deze op loopafstand bereikbaar zijn. Tevens zijn groenvoorzieningen en speelplekken aangelegd en heeft De Voorzorg een financiële bijdrage ten behoeve van buurthulp geleverd. In 'De Schutse' heeft De Voorzorg eveneens een zorgsteunpunt gerealiseerd. Daarnaast zijn nagenoeg alle complexen voorzien van gemeenschappelijke ruimten waar op vele terreinen activiteiten worden georganiseerd en waar mensen elkaar kunnen ontmoeten.

De visitatiecommissie beoordeelt vitale buurten en wijken met een 7, de prestaties zijn conform de eigen ambities.

Sociale stijging en emancipatie

De Voorzorg wil zorg dragen voor sociale stijging en initieert activiteiten in het kader van emancipatie.

Door te voorzien in woningen met een huur lager dan € 357 komen ook jongeren beneden de leeftijdsgrens van 23 jaar in aanmerking voor huurtoeslag en daarmee voor geschikte huisvesting. Met de oplevering van een scoutinggebouw in de wijk MSP biedt De Voorzorg een multifunctionele ontmoetings- en activiteitenruimte aan jongeren. Ook levert De Voorzorg een financiële bijdrage ten behoeve van hulp aan probleemgezinnen.

Conform de afspraken met de provincie Limburg en de gemeente Heerlen bemiddelt De Voorzorg ten aanzien van statushouders en voorziet zij in huisvesting van deze doelgroep.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de eigen ambities.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit wijken en buurten met een 7,3.

3.3.6 Overige ambities en prestaties

De Voorzorg zet een deel van haar vermogen in voor collegiale financiering.

De Voorzorg maakt deze ambitie waar door middel van deelname in het Wooninvesteringsfonds met € 500.000.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld overige/andere prestaties met een 7, de prestatie is conform de eigen ambitie.

3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,4 op presteren naar ambities.

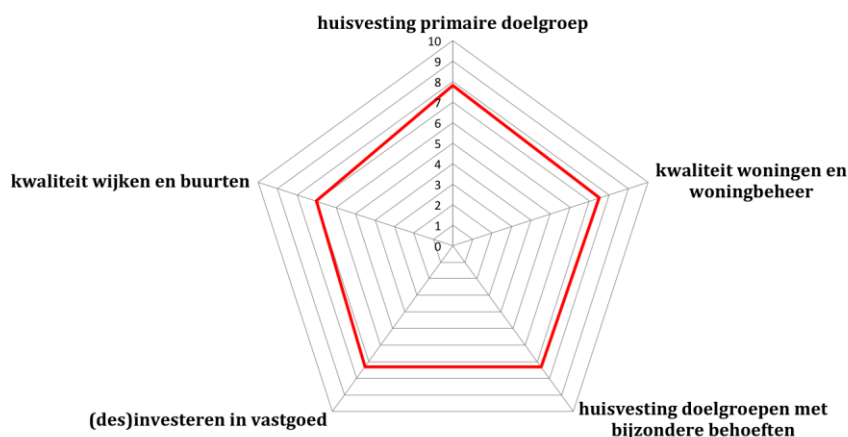
4 Presteren naar Opgaven

4.1 Opgaven werkgebied en prestatie De Voorzorg

In dit hoofdstuk worden de prestaties van De Voorzorg gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2007-2010. De belangrijkste graadmeters hiervoor zijn: de Prestatieafspraken Wonen 2008 - 2010 met de gemeente Heerlen (een deel voor alle corporaties en een specifiek deel voor De Voorzorg), de Prestatieafspraken 2008-2010 met de gemeente Brunssum, het WijkActiePlan MSP (Heerlen) en het Masterplan Hoensbroek (Heerlen).

De Parkstadgemeenten hebben de bevoegdheden op het gebied van het volkshuisvestingsbeleid overgedragen aan de regio Parkstad. De regio betreft de gemeenten en de corporaties actief bij het opstellen van het beleid zoals Regionale Woonvisie op Hoofdlijnen Parkstad Limburg 2006-2010 en de Herstructureringsvisie voor de Woningvoorraad Parkstad Limburg tot en met 2020.

4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven



4.3 Beoordeling visitatiecommissie

4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep

Beschikbaarheid

De Voorzorg heeft met de gemeente Heerlen afgesproken dat minimaal 75% van het woningbezit behoort tot de kernvoorraad en dat woningen beneden de aftoppingsgrens tot deze kernvoorraad behoren.

De huren lagen zonder uitzondering onder de maximale huurtoeslaggrens. Daarmee behoort 100% van de woningen van De Voorzorg tot de kernvoorraad.

De woningvoorraad van De Voorzorg heeft een gedifferentieerd karakter en bevat ruim voldoende woonegelegenheden voor verschillende doelgroepen.

De visitatiecommissie beoordeelt beschikbaarheid met een 9, de prestaties overtreffen de gemaakte afspraken.

Woningtoewijzing en doorstroming

Passend toewijzen

De Voorzorg heeft met de gemeente Heerlen afgesproken dat zij zorgt voor passende huisvesting van zowel de primaire als van de bijzondere doelgroepen. Daarbij vindt de woonruimteverdeling plaats op grond van het vigerende systeem van de corporatie en hanteert zij bij de toewijzing selectiecriteria zoals besproken met de huurdersvertegenwoordiging zoals het stimuleren van divers samengestelde buurten of wijken en het beperken van de huurtoeslag.

De Voorzorg heeft passend vertaald naar het beleidsuitgangspunt: de juiste huurder in de juiste woning in de juiste wijk. Dit betekent dat De Voorzorg na belangstelling op basis van het vigerende aanbodsysteem, maatwerk toepast en op een individuele en persoonlijke wijze komt tot feitelijke toewijzing conform de gemaakte afspraken.

Gedurende 2006-2009 heeft De Voorzorg 94% van haar woningen passend toegewezen en scoort daarmee hoger dan de referentiecorporaties (89,4%) en landelijk (90,2%).

De Voorzorg komt de met de gemeente Heerlen gemaakte afspraken ruim voldoende na.

Met de gemeente Brunssum is afgesproken dat De Voorzorg met vrijkomende woningen adverteert. Bij Emmastaete wordt gewerkt met wachtlijsten om een goede mix van bewoners te bewerkstelligen. De Voorzorg komt de met de gemeente Brunssum gemaakte afspraken in ruim voldoende mate na. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de afspraken.

Tegengaan woonfraude

De Voorzorg treedt actief op tegen woonfraude en werkt binnen de afspraken van het in 2005 afgesloten Hennepconventant.

De Voorzorg heeft strikte voorwaarden ten aanzien van onrechtmatige inwoning en gebruik. De Voorzorg ziet toe op naleving hiervan door overleg met huurders en door controle met gegevens uit de gemeentelijke basisadministratie. Onrechtmatige inwoning komt daardoor slechts zeer beperkt voor (vier keer in 2008, geen gevallen in 2007, 2009 en 2010).

Gedurende de visitatieperiode zijn negen hennepkwekerijen aangetroffen en zijn de betreffende huurovereenkomsten ontbonden.

Met de aanwezigheid van huismeesters in de meeste complexen (sommigen van hen wonen er zelfs) zorgt De Voorzorg daarnaast voor een stevige sociale controle waardoor woonfraude in een vroeg stadium wordt opgemerkt. Ook hebben medewerkers vaak en intensief persoonlijk contact met de bewoners, waardoor een band ontstaat en huurders zelf navraag doen over wat is toegestaan.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8, de prestaties overtreffen de gemaakte afspraken.

Keuzevrijheid

Voor beide gemeenten wordt verwezen naar het onderdeel passend toewijzen. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

Wachtlijst

Met de gemeente Heerlen is afgesproken dat niet wordt gewerkt met wachtlijsten. Gedurende de visitatieperiode was dit het geval.

De afspraak met de gemeente Brunssum omvat dat in Emmastaete wordt gewerkt met een wachtlijst. Ook deze afspraak is De Voorzorg gedurende de visitatieperiode nagekomen. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

Leegstand

Met beide gemeenten zijn geen afspraken over leegstand gemaakt. De visitatiecommissie beoordeelt daarom dit onderdeel niet.

Maatregelen specifieke doelgroepen

Afspraak is dat De Voorzorg 14% van de woonwagendstandplaatsen overneemt van de gemeente Heerlen.

De Voorzorg is deze afspraak nog niet na kunnen komen omdat de gemeente Heerlen de afgesproken randvoorwaarden nog niet heeft ingevuld. Het is daarmee niet 'verwijtbaar' aan De Voorzorg. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom niet met een cijfer.

De visitatiecommissie beoordeelt woningtoewijzing en doorstroming met een 7,3.

Betaalbaarheid

Huurprijnsbeleid

Met beide gemeenten is afgesproken dat De Voorzorg een inflatievolgend huurprijnsbeleid voert. Daarnaast is met de gemeente Heerlen de afspraak gemaakt dat De Voorzorg bij mutatie en afhankelijk van de woningmarkt, de huurprijzen in het kader van de huurharmonisatie kan verhogen naar de maximaal redelijke huurprijzen. Gedurende de visitatieperiode hebben de huren conform afspraak met beide gemeenten de inflatie gevolgd.

Bij een aantal complexen in Heerlen past De Voorzorg beperkte huurharmonisatie (dat wil zeggen tot 60 of 65% van de maximaal redelijke huur) toe in geval van mutatie. Momenteel bedraagt de netto huur van deze complexen 52% van de maximaal redelijke huur. In 2010 lag de gemiddelde huurprijs op 67,5% van de maximaal toegestane huur. Met bijna 33% onder de door de gemeente Heerlen toegestane norm scoort zij hiermee goed. Bovendien heeft De Voorzorg zonder huurverhoging diverse energiebesparende maatregelen doorgevoerd. Hierdoor heeft zij ook een stevige besparing op de overige woonlasten voor haar huurders weten te realiseren. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8.

Huur-inkomensverhouding

Hierover zijn geen afspraken gemaakt. De visitatiecommissie beoordeelt daarom dit onderdeel niet.

Overige woonlasten

Hierover zijn geen afspraken gemaakt. De visitatiecommissie beoordeelt daarom dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie beoordeelt betaalbaarheid met een 8.

Bevorderen eigen woningbezit

Verkoop

Met de gemeente Heerlen is afgesproken dat De Voorzorg een strategisch verantwoord verkoopbeleid hanteert, waarbij zij rekening houdt met herstructurering van wijken en buurten en demografische ontwikkelingen en met inachtneming van behoud van voldoende woningen voor de doelgroepen.

De Voorzorg heeft gedurende de visitatieperiode geen actief verkoopbeleid gevoerd. Verkoop wordt alleen ingezet ter ondersteuning van volkshuisvestelijke doelen zoals bevordering van de doorstroming, leefbaarheid en zelfstandigheid.

In vier complexen in Heerlen worden vrijgekomen woningen voor verkoop aangeboden (momenteel 65 gelabelde woningen). In 2007-2010 heeft De Voorzorg 14 woningen in Heerlen verkocht. De Voorzorg is haar afspraken met de gemeente Heerlen ruim voldoende nagekomen.

Conform afspraak met de gemeente Brunssum, is in de periode 2007-2010 geen enkele woning in deze gemeente verkocht.

Tussenvormen

Hierover zijn geen afspraken gemaakt. De visitatiecommissie beoordeelt daarom dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie beoordeelt bevorderen eigen woningbezit met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesten primaire doelgroep met een 7,8.

4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

Kwaliteitskader voor de afspraken met de gemeente Heerlen is de woonmilieuvisie 'Lekker Thuis in Parkstad'. Een van de uitgangspunten is het realiseren van kwalitatief goede woningen voor alle doelgroepen en inkomens.

De Voorzorg scoort in 2009, 2008 en 2007 hoger op het gemiddeld aantal punten per huurwoning dan de referentiecorporaties (in 2009 en 2008 3% hoger, in 2007 0,7% hoger). Op puntprijs scoort De Voorzorg in 2009 bijna 18% beter dan de referentiecorporaties. In 2008 is dit nagenoeg gelijk en in 2007 iets beter dan die van de referentiecorporaties.

De Voorzorg heeft een stevig pakket aan energiebesparende maatregelen doorgevoerd zonder dit door te berekenen in de huurprijs. Ook zorgen de nieuwbouwwoningen voor een forse kwaliteitsimpuls in het woningbezit, zonder dat dit ten koste gaat van de betaalbaarheid ervan. De gemeente Heerlen beoordeelt de kwaliteit van de woningen van De Voorzorg als zeer goed.

Met de gemeente Brunssum zijn kwaliteitskaders afgesproken. Voor Brunssum Centrum-Noord: modern winkelhart met aantrekkelijke woonbuurten; voor Brunssum Zuid-Oost: hoogwaardige betaalbare woningen nabij centrum en groen; voor Brunssum-West: levensloopbestendige wijk met sterke sociale structuur en ruimtelijke uitstraling.

Met de woningen in Kruisberg (Centrum-Noord), de Bongardstraat (Zuid-Oost) en Emmastaete (West) heeft De Voorzorg naar de mening van de gemeente Brunssum voorzien in kwalitatief

zeer hoogwaardige woningen die naar het oordeel van de gemeente goed aansluiten bij de gewenste uitstraling van de wijk.

De visitatiecommissie beoordeelt woningkwaliteit met een 8,5.

Kwaliteit dienstverlening

Er zijn geen expliciete afspraken gemaakt over de kwaliteit van de dienstverlening. Wel is met de gemeente Brunssum afgesproken dat bewoners worden betrokken bij beleid en beheer.

De Voorzorg overlegt regelmatig met de huurdersorganisatie over onder meer beleidskwesties. Ook neemt zij actief deel aan buurt- en wijkteams en voortgangsoverleggen in de buurten en wijken waar zij bezit heeft. Daarnaast is door middel van zeven huismeesters/wijkbeheerders sprake van intensief persoonlijk contact met bewoners.

De visitatiecommissie beoordeelt kwaliteit dienstverlening met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

Energie en duurzaamheid

Met de gemeente Heerlen is afgesproken dat bij nieuwbouw wordt gestreefd naar label A.

Bij nieuwbouw is gewerkt conform de eisen van het Bouwbesluit (waaronder label A) alsmede conform eventueel aanvullende eisen in de Gemeentelijke Bouwverordening. Hiermee voldoet De Voorzorg ruim voldoende aan de gemaakte afspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt energie en duurzaamheid met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit woningen en woningbeheer met een 7,5.

4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Met de gemeente Brunssum zijn uitgangspunten voor het beeld van wijken afgesproken.

Brunssum Zuid-Oost: inzetten op levensloopbestendigheid woningen en basisvoorzieningen (vanuit een hechte sociale structuur). Brunssum West: werken aan levensloopbestendigheid door vastgoedtransformatie woningen, inzetten op vasthouden dagelijkse en maatschappelijke voorzieningen.

In de Bongardstraat in Brunssum Zuid-Oost heeft De Voorzorg acht levensloopbestendige zorgwoningen gebouwd (opgeleverd in 2011). Naar het oordeel van de gemeente Brunssum is dit volledig conform de gemaakte afspraken, is de kwaliteit van de woningen goed en heeft zij grote waardering voor de aansluiting van deze nieuwbouw op de oude mijnwijken.

Reeds eerder heeft De Voorzorg in Brunssum West het zorgcentrum Emmastaete gerealiseerd, dat voor een groot gedeelte wordt gehuurd door Cicero Zorggroep. Ook wordt er onder andere kantooruimte gehuurd door Stichting Philadelphia Zorg en ADL-Fokus. Daarnaast bevat deze wijk praktijken voor podotherapie, logopedie, fysiotherapie en huisartsen. In 2008 is in het park een ruim paviljoen gerealiseerd. Hier kunnen de bewoners van het zorgcentrum en de aanleunwoningen van Emmastaete, deelnemen aan allerlei activiteiten. Naar het oordeel van de gemeente Brunssum voldoet deze wijk volledig aan de afgesproken uitgangspunten en is goede kwaliteit geleverd.

Met de gemeente Heerlen is afgesproken dat in de wijk MSP 64 , in De Schutse 51 en in In 't Wieër 53 zorgwoningen worden gebouwd.

De Voorzorg heeft in 2009 in de wijk MSP 46 zorgwoningen, 18 parkappartement (totaal 64), een fysiotherapieruimte en een wijkzorgsteunpunt opgeleverd. Met het nieuwbouwproject De Schutse in Hoensbroek heeft De Voorzorg in 2010 31 levensloopbestendige zorgwoningen, 20 zorgappartementen (totaal 51) en een zorgsteunpunt in een parkachtige omgeving opgeleverd. Op initiatief van de gemeente Heerlen is in het kader van de uitwerking van het Masterplan Hoensbroek de bouw van de 53 zorgwoningen in In 't Wieër naar achteren geschoven. Dit tegen de wens van De Voorzorg die reeds een integraal plan voor deze wijk gereed had. Wel is – eveneens op initiatief van de gemeente Heerlen – een 'Intentieovereenkomst Businesscase Gebiedsontwikkeling Hoensbroek' afgesloten tussen de gemeente Heerlen, Parkstad Limburg, de provincie Limburg en de corporaties Woonpunt en De Voorzorg. Hierin hebben zij afgesproken om een stadsdeelvisie voor Hoensbroek te ontwikkelen.

Naast de met de gemeente Heerlen gemaakte afspraken, heeft De Voorzorg in 2007 22 patiobungalows met garage voor ouderen en in 2008 4 mantelzorgwoningen gekoppeld aan 4 eengezinswoningen gerealiseerd.

De Voorzorg heeft derhalve ruim voldoende voldaan aan de met de gemeente Heerlen gemaakte afspraken en heeft in aanvulling daarop de betreffende wijken uitgerust met enkele relevante voorzieningen en voorzien in extra woningen voor ouderen.

De Voorzorg voorziet in verschillende ontmoetings-/gemeenschappelijke ruimten waar een groot aantal activiteiten wordt georganiseerd. Ook stelt zij een ontmoetingsruimte beschikbaar voor Limburgse veteranen.

De Voorzorg onderhoudt bovendien nauwe samenwerkingsrelaties met Alcander, met zorginstellingen als Cicero Zorggroep, MeanderGroep, Sevagram en met huisartsen en fysiotherapiepraktijken.

De visitatiecommissie beoordeelt ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte met een 8.

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)

De gemeente Heerlen zorgt samen met de corporaties voor voldoende passende en betaalbare huisvesting voor mensen met een functiebeperking.

Tijdens de visitatieperiode is de verbouwing van Zuiderhaven in Hoensbroek afgerond en zijn 18 appartementen gerealiseerd voor mensen met een verstandelijke beperking. Deze appartementen worden gehuurd door de Stichting Philadelphia Zorg, evenals 20 wooneenheden voor verstandelijk gehandicapten en een zorgsteunpunt (onderdeel van 'De Schutse').

Op verzoek van ouders en Stichting Philadelphia Zorg is in 2010 een uitbreidingsplan van Villa Dol-fijn (24-uurs zorg voor mensen met een verstandelijke beperking) met 2 appartementen uitgewerkt (oplevering 2011).

De Voorzorg heeft gedurende de visitatieperiode 310 woningaanpassingen gerealiseerd.

In 2010 bedraagt het percentage van door De Voorzorg gehuisveste lichamelijk en geestelijk beperkten 5%.

Alle woningen voor deze doelgroep zijn met huurtoeslag bereikbaar. De Voorzorg maakt haar opgave voor deze doelgroep daarmee ruim voldoende waar.

De visitatiecommissie beoordeelt bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

De gemeente Heerlen is samen met de corporaties verantwoordelijk voor de huisvesting van bijzondere aandachtsgroepen als zeer moeilijk plaatsbare mensen, vluchtelingen (vergunning- en statushouders), dak- en thuislozen en ex-gedetineerden. De toewijzing van woonruimte vindt plaats in gezamenlijk overleg met een verdeling naar rato van het woningbezit.

In 2010 bedraagt het percentage van door De Voorzorg gehuisveste psychiatrische patiënten 1% en dak- en thuislozen 2%. Resultaat van de volgende concrete samenwerkingsverbanden:

- huisvesting voor psychiatrische patiënten in samenwerking met Mondriaan Zorggroep
- huisvesting voor dak- en thuislozen in samenwerking met Stichting RIMO
- huisvesting van Zeer Moeilijk Plaatsbare mensen in samenwerking met Stichting RIMO
- bemiddelen en huisvesten van vrouwen uit Blijf van Mijn Lijf huizen.

Conform de afspraken met de provincie Limburg en de gemeente Heerlen, bemiddelt De Voorzorg ten aanzien van statushouders en voorziet zij in huisvesting van deze doelgroep.

De visitatiecommissie beoordeelt overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen met een 7,3.

4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw

Met de gemeente Brunssum is de afspraak gemaakt om 46 reguliere woningen te bouwen, waarvan acht zorgwoningen.

In 2010 is De Voorzorg gestart met de bouw van 38 luxe seniorenappartementen aan de Kruisberg in Brunssum (opgeleverd in 2011) alsmede met de bouw van acht levensloopbestendige zorgwoningen voor senioren aan de Bongardstraat (opgeleverd in 2011). Hiermee is De Voorzorg de met de gemeente Brunssum gemaakte afspraken ruim voldoende nagekomen.

Met de gemeente Heerlen zijn de volgende nieuwbouwafspraken gemaakt (totaal 223 woningen):

- Prioritaire projecten:
 - Hoensbroek: 25 huurwoningen aan de Aldenhofstraat (gereed 2011)
 - Wijk MSP: 12 huurwoningen aan de Kasteellaan (gereed 2010) en 8 huurwoningen aan de Kasteellaan/Henri Jonasstraat (gereed 2008)
 - Litscherboord: 10 huurwoningen (gereed 2010)
- Zorgwoningen:
 - 64 in wijk MSP (gereed 2009)

- 51 in De Schutse (gereed 2009)
- 53 in In 't Wieër (Hoensbroek) (gereed 2010).

Op initiatief van de gemeente Heerlen is in het kader van het Masterplan Hoensbroek de ontwikkeling van de 25 huurwoningen aan de Aldenhofstraat vooralsnog stopgezet en is de bouw van de 53 zorgwoningen in In 't Wieër naar achteren geschoven. Dit tegen de wens van De Voorzorg, die beschikte over reeds afgeronde plannen voor de ontwikkeling van deze projecten. Wel is – ook op initiatief van de gemeente Heerlen – een 'Intentieovereenkomst Businesscase Gebiedsontwikkeling Hoensbroek' afgesloten tussen de gemeente Heerlen, Parkstad Limburg, de provincie Limburg en de corporaties Woonpunt en De Voorzorg. Hierin hebben zij afgesproken om een stadsdeelvisie voor Hoensbroek te ontwikkelen.

Eveneens op initiatief van de gemeente Heerlen is in het kader van het WijkActiePlan MSP, de oplevering van de 12 huurwoningen aan de Kasteellaan verschoven naar 2017. Wel heeft De Voorzorg in 2008 de acht huurwoningen aan de Kasteellaan/Henri Jonasstraat opgeleverd.

De ontwikkelstudie van de nieuwbouw op de locatie Litscherboord (10 huurwoningen) is afgerond. Omdat er over het terrein een hoogspanningsleidingstracé loopt, heeft de overheid de gemeenten voorlopig aanbevolen om nieuwbouw in de nabijheid van dergelijke tracés te ontmoedigen. In afwachting van een definitief advies van de overheid heeft de gemeente Heerlen de ontwikkeling van nieuwbouw op deze locatie vooralsnog stopgezet.

Conform afspraak heeft De Voorzorg in de wijk MSP 64 en in De Schutse 51 zorgwoningen opgeleverd. Daarnaast heeft De Voorzorg gedurende de visitatieperiode in Heerlen 22 patiobungalows met een garage gerealiseerd voor ouderen.

Samenvattend kan worden gesteld dat het oorspronkelijk geplande aantal van 223 op te leveren nieuwbouwwoningen, gedurende de visitatieperiode op initiatief van de gemeente Heerlen is bijgesteld naar 123 nieuwbouwwoningen. In het gesprek dat de visitatiecommissie had met een vertegenwoordiger van de gemeente Heerlen, heeft de gemeente haar verantwoordelijkheid hiervoor uitdrukkelijk bevestigd.

De Voorzorg heeft derhalve de 123 nieuwbouwwoningen conform afspraak opgeleverd. Daarnaast heeft De Voorzorg extra gepresteerd door oplevering van 22 kwalitatief hoogwaardige patiobungalows specifiek bestemd voor ouderen. Zij is daarmee de met de gemeente Heerlen gemaakte afspraken goed nagekomen.

De visitatiecommissie beoordeelt nieuwbouw met een 7,5, vanwege de extra inspanning bovenop de afspraken in Heerlen.

Sloop

Met de gemeente Heerlen zijn de volgende sloopaafspraken gemaakt (totaal 48 woningen):

- Hoensbroek: 5 woningen Aldenhofstraat (gereed 2010)
- Wijk MSP: 14 woningen Kasteellaan (gereed 2009) en 8 woningen Lohmanstraat (gereed 2008)
- Litscherboord: 20 woningen (gereed 2009)
- Hoensbroek: 1 woning In 't Wieër (gereed 2009).

De ontwikkeling van de locaties in Hoensbroek (Aldenhofstraat en In 't Wieër) en daarmee de sloop van de 6 woningen, is op initiatief van de gemeente Heerlen vooralsnog stopgezet. Dit geldt eveneens voor de sloop van de 14 woningen aan de Kasteellaan. Wel heeft De Voorzorg in 2008 de 8 woningen aan de Lohmanstraat gesloopt.

In 2010 heeft De Voorzorg eveneens de 20 woningen in Litscherboord gesloopt.

De oorspronkelijk 48 te slopen woningen zijn gedurende de visitatieperiode door de gemeente Heerlen bijgesteld naar 28. In het gesprek dat de visitatiecommissie had met een vertegenwoordiger van de gemeente Heerlen, heeft de gemeente haar verantwoordelijkheid hiervoor uitdrukkelijk bevestigd. De Voorzorg heeft derhalve de 28 woningen conform afspraak gesloopt.

De visitatiecommissie beoordeelt sloop met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

Verkoop

Met de gemeente Heerlen is afgesproken dat De Voorzorg een strategisch verantwoord verkoopbeleid hanteert, waarbij zij rekening houdt met herstructurering van wijken en buurten en demografische ontwikkelingen en met inachtneming van behoud van voldoende woningen voor de doelgroepen zoals bedoeld in het BBSH.

Met de gemeente Brunssum is afgesproken dat De Voorzorg in de periode 2008-2010 geen woningen verkoopt.

De Voorzorg heeft geen actief verkoopbeleid gevoerd. Verkoop wordt enkel ingezet ter ondersteuning van volkshuisvestelijke doelen zoals bevordering van de doorstroming, leefbaarheid en zelfstandigheid.

In Heerlen worden in vier complexen vrijgekomen woningen, tegen een voor de doelgroepen toegankelijke verkoopprijs, voor verkoop aangeboden (momenteel 65 gelabelde woningen). In 2007-2010 heeft De Voorzorg in Heerlen 14 woningen verkocht. De Voorzorg maakt haar afspraken met deze gemeente in ruim voldoende mate waar.

Conform afspraak met de gemeente Brunssum is in de periode 2007-2010 geen enkele woning in deze gemeente verkocht.

De visitatiecommissie beoordeelt verkoop met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

Verbetering bestaand bezit

De gemeente Heerlen heeft met de corporaties afgesproken dat zij bijdragen aan het creëren van gedifferentieerde en gevarieerde woonmilieus voor alle doelgroepen en inkomens. Uitgangspunten daarbij zijn diversiteit en de kwaliteit van het woningaanbod. Ook zijn algemene afspraken gemaakt over maatregelen op het gebied van energie en milieu.

Specifieke afspraken voor De Voorzorg zijn: kwaliteitsverbetering van de woningvoorraad door middel van nieuwbouw en sloop in de herstructureringswijken MSP en Hoensbroek en in de wijk Litscherboord. De visitatiecommissie verwijst naar de onderdelen nieuwbouw en sloop eerder in deze paragraaf, waar deze prestaties worden beschreven.

In de prestatieafspraken met de gemeente Brunssum zijn inzetten op realiseren van levensloopbestendigheid door vastgoedtransformatie en opwaardering van de goedkope voorraad, als uitgangspunten benoemd voor de kwaliteit van de woningvoorraad. Met name te realiseren door nieuwbouw van 46 woningen, waarvan acht zorgwoningen.

Ook hiervoor verwijst de visitatiecommissie naar het onderdeel nieuwbouw, eerder in deze paragraaf.

De Voorzorg heeft de aandacht daarnaast voornamelijk gericht op het verduurzamen en in orde houden van het bestaande woningbezit. Voor de diversiteit aan maatregelen die De Voorzorg heeft getroffen, wordt verwezen naar paragraaf 4.2.4 onderdeel 'verbetering bestaand woningbezit'.

Uit de gevoerde gesprekken is de visitatiecommissie gebleken dat beide gemeenten grote waardering hebben voor de kwaliteit van het bestaande bezit van De Voorzorg.

De visitatiecommissie beoordeelt verbetering bestaand woningbezit met een 8, de prestaties overtreffen de gemaakte afspraken.

Maatschappelijk vastgoed

De gemeente Heerlen heeft met de corporaties afgesproken dat voor hen een bijzondere rol is weggelegd inzake de realisatie, beheer en exploitatie van maatschappelijk vastgoed en dat zij bereid zijn ter zake te investeren.

Met de oplevering van een scoutinggebouw met een multifunctioneel karakter in de wijk MSP (2008), een fysiotherapieruimte en wijkzorgsteunpunt eveneens in de wijk MSP (2009) en een zorgsteunpunt als onderdeel van 'De Schutse' (2010), is De Voorzorg deze afspraak in ruim voldoende mate nagekomen.

Met de gemeente Brunssum is voor Brunssum West inzetten op vasthouden van de dagelijkse en maatschappelijke voorzieningen afgesproken. De Voorzorg is met de oplevering in 2008 van het Paviljoen Emmastaete ook deze afspraak in ruim voldoende mate nagekomen.

De visitatiecommissie beoordeelt maatschappelijk vastgoed met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld (des)investeren in vastgoed met een 7,3.

4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

De gemeente Heerlen heeft met de gezamenlijke corporaties afgesproken dat zij inspanningen zullen verrichten ter verhoging van de kwaliteit, de woonomgeving en de leefbaarheid. Specifiek ten aanzien van de wijk MSP is afgesproken dat De Voorzorg door de inzet van menskracht en financiële middelen bijdraagt aan verbetering van het woonklimaat en de leefbaarheid.

De Voorzorg heeft in alle wijken waar zij bezit heeft een brede set aan maatregelen uitgevoerd, heeft intensief contact met haar bewoners en treedt op tegen agressie, verwaarlozing en ontsiering. Voor het geheel van deze maatregelen verwijst de visitatiecommissie naar het onderdeel leefbaarheid in paragraaf 4.2.5. Specifiek in de wijk MSP heeft De Voorzorg een wijkbeheerder aangesteld en draagt zij financieel en facilitair bij aan de Jeugdopvangvoorziening Meezenbroek.

De wijken en buurten waar De Voorzorg bezit heeft, kennen geen wildgroei en verpaupering. Hun waardering hiervoor bleek uit de gesprekken met de belanghebbenden. De Voorzorg maakt haar afspraken met de gemeente Heerlen in ruim voldoende mate waar.

Met de gemeente Brunssum is afgesproken elkaar zo goed mogelijk te informeren over de wederzijdse plannen. Omdat zich geen problemen voordoen rondom haar bezit, is - met instemming van beide partijen - deelname door De Voorzorg aan het project wijkregie niet noodzakelijk.

De Voorzorg heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt conform de afspraken in het hennepconvenant.

De visitatiecommissie beoordeelt leefbaarheid met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

Vitale buurten en wijken

In de prestatieafspraken met de gemeente Heerlen is specifiek ten aanzien van de wijk MSP afgesproken dat De Voorzorg ook in termen van voorzieningen bijdraagt aan de verbetering van het woonklimaat en de leefbaarheid.

In het WijkActiePlan MSP is afgesproken dat De Voorzorg de volgende investeringen zal doen:

- 2008: € 1,5 miljoen waarvan € 0,4 miljoen onrendabel
- 2009: € 8 miljoen waarvan € 1,6 miljoen onrendabel
- 2010: € 85.000 onrendabel.

De Voorzorg heeft in de wijk Meezenbroek (onderdeel van de wijk MSP) een kantoor voor wijkagenten ter beschikking gesteld. Ook heeft De Voorzorg de afgesproken investeringen gerealiseerd, waarmee zij de met de gemeente Heerlen gemaakte afspraken in ruim voldoende mate is nagekomen.

Met de gemeente Brunssum is ten aanzien van Brunssum West het uitgangspunt afgesproken dat wordt ingezet op het vasthouden van dagelijkse en maatschappelijke voorzieningen.

Met het zorgcomplex Emmastaete heeft De Voorzorg deze afspraak in ruim voldoende mate waargemaakt. Emmastaete bevat een praktijk voor podotherapie, logopedie, fysiotherapie en huisartsen. Ook bevat het kantoren voor de Stichting Philadelphia Zorg en ADL-Fokus alsmede een paviljoen waar bewoners van het zorgcentrum en de aanleunwoningen elkaar kunnen ontmoeten.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel vitale buurten en wijken met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

Sociale stijging en emancipatie

De gemeente Heerlen heeft met de corporaties afgesproken dat zij verantwoordelijkheid dragen voor de huisvesting van bijzondere aandachtsgroepen zoals bijvoorbeeld statushouders.

Conform afspraak bemiddelt De Voorzorg ten aanzien van statushouders en voorziet zij in huisvesting van deze doelgroep.

Met de gemeente Brunssum zijn hierover geen afspraken gemaakt.

De visitatiecommissie beoordeelt sociale stijging en emancipatie met een 7, de prestaties zijn conform de gemaakte afspraken.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten met een 7.

4.3.6 Overige opgaven en prestaties

Er zijn geen afspraken gemaakt over prestaties die niet te rangschikken zijn onder eerder genoemde velden. Wel heeft De Voorzorg door deelname in het Wooninvesteringsfonds met € 500.000 een deel van haar vermogen ingezet voor collegiale financiering.

Vanwege het ontbreken van afspraken kan de visitatiecommissie dit onderdeel niet beoordelen.

4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,4 op presteren naar opgaven.

5 Presteren volgens Belanghebbenden

5.1 Belanghebbenden in werkgebied

De visitatiecommissie heeft acht externe belanghebbenden van De Voorzorg gesproken. Met zeven van de acht belanghebbenden is door de voltallige commissie een individueel gesprek gevoerd. Eén interview heeft telefonisch plaatsgevonden.

Stichting Overleg Huurders – Verhuurder WS De Voorzorg

Woningstichting De Voorzorg had behoefte aan een nieuwe en betere vorm van bewonersparticipatie. In overleg met de Huurderscontactcommissies werd unaniem besloten om te komen tot een centraal huurdersorgaan. Zij behartigt de belangen van de huurders conform de overlegwet. Het centrale huurdersorgaan is samengesteld uit door de huurders gekozen vertegenwoordigers van alle zeven wijken. In 2010 is vier keer overleg gevoerd met de directeur-bestuurder. Afhankelijk van de thema's die spelen, is frequenter overleg mogelijk (in 2009 bijvoorbeeld zeven keer).

Het centrale huurdersorgaan is over het algemeen zeer te spreken over de prestaties van De Voorzorg. 'De Voorzorg is zuinig en besteedt het geld aan de goede dingen', aldus de huurdersvertegenwoordigers. Ze doen veel aan de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving. De Voorzorg reageert snel op overlast, kijkt goed wie waar worden geplaatst en er zijn wijkmeesters beschikbaar. Met name over de kwaliteit van de in laatste jaren nieuw gebouwde woningen is men zeer te spreken. Doch er is ook nog sprake van relatief veel 'oud' bezit. De kwaliteit hiervan wordt als relatief minder ervaren, waardoor de kwaliteit van woningen en het woningbeheer tussen voldoende en ruim voldoende scoort.

De samenwerking met De Voorzorg verloopt goed. Men luistert goed, zoekt hen actief op om te horen wat er speelt, plannen worden goed doorgesproken en met de opmerkingen wordt wat gedaan. 'We worden niet met een kluitje in het riet gestuurd'.

Verbeterpunt is de afhandeling van klachten. Dit gebeurt niet altijd even goed en snel. De belangrijkste oorzaak hiervan ligt volgens het centrale huurdersorgaan in de interne communicatie binnen De Voorzorg. Overigens is dit besproken met de directeur-bestuurder, die naar de mening van het centrale huurdersorgaan direct en adequaat reageert op dergelijke signalen.

Afgezien van af en toe informeel contact, is er geen sprake van structureel en inhoudelijk overleg met de Raad van Commissarissen.

Gemeente Heerlen

Dankzij de mijnbouw groeide Heerlen in de twintigste eeuw explosief: van 7.000 inwoners in 1900 tot bijna 100.000 inwoners in 2000. Nu zijn dat er bijna 90.000. In 1965 besloot de overheid tot sluiting van de mijnen. Aangezien Heerlen zich helemaal op de mijnbouw had gericht, wankelde de economie behoorlijk. Naast de eenzijdige economische infrastructuur, kreeg Heerlen in de jaren daarna te kampen met een aantal hardnekkige sociale problemen, zoals drugsgerelateerde overlast, een hoge (jeugd)werkloosheid, een overwegend laag opleidingsniveau, verloederde openbare ruimten en een bevolking die zich minder veilig voelde. De stad heeft inmiddels haar kracht hervonden en creëert nu, op eigenzinnige wijze, nieuwe kansen.

Desondanks speelde en speelt de complexe krimpproblematiek Heerlen stevig parten.

Gezamenlijke visievorming en aanpak zijn dan ook noodzakelijk. Dit heeft er mede toe geleid dat de gemeente Heerlen gedurende de visitatieperiode de eerder met De Voorzorg gemaakte afspraken heeft heroverwogen en enkele projecten (onder eer in Hoensbroek en wijk MSP)

naar achteren heeft geschoven of stopgezet. Het presteren van De Voorzorg gaat daarom in de visie van de gemeente Heerlen ook over het presteren van de gemeente zelf op dit terrein.

Inmiddels wordt onder regie van de gemeente Heerlen werk gemaakt van de uitwerking van het Masterplan Hoensbroek. In dit stadsdeel zijn twee corporaties werkzaam, te weten De Voorzorg en Woonpunt, met ieder hun eigen aanpak (bijvoorbeeld het toewijzingsbeleid). Hierdoor is sprake van grote kwaliteitsverschillen in het woningbezit. De gemeente Heerlen heeft daar begrip voor en steekt daarom veel tijd en energie in overleg met beide corporaties.

De gemeente is zeer tevreden over de samenwerking met De Voorzorg. 'De Voorzorg is de ideale partner voor de gemeente', aldus haar vertegenwoordiger.

De Voorzorg onderscheidt zich met de toewijzing van de woningen ('dit doet zij beter dan andere corporaties'), met het beheer en onderhoud van de woningen en de directe woonomgeving ('met De Voorzorg is de gemeente verzekerd van kwaliteit, zij is praktisch en zorgt voor oplossingen'), De Voorzorg heeft lokale wortels en binding, ze is goed aanspreekbaar voor haar huurders en ze bouwt 'met liefde' voor bijvoorbeeld gehandicapten. Wel doet De Voorzorg minder ten aanzien van maatschappelijke opvang van bijzondere doelgroepen als bijvoorbeeld ex-gedetineerden.

Tegelijkertijd is De Voorzorg in de ogen van de gemeente Heerlen kwetsbaar als het gaat om grotere operaties, om ontwikkeling van gebieden die breder zijn dan de directe omgeving rondom haar bestaande bezit. Het is naar de mening van de gemeente Heerlen belangrijk dat De Voorzorg tijd krijgt en ruimte maakt om de omslag van 'projecten ontwikkelen' naar 'integrale gebiedsontwikkeling samen met anderen, waaronder collega-corporaties', te maken.

Gemeente Brunssum

De sluiting van de mijnen leidde tot een totale ontwrichting van de economie. Brunssum werd geconfronteerd met een groot werkloosheidsprobleem. Er moesten nieuwe banen komen en de regio diende een omslag te maken, van "zwart naar groen". Anno 2011 is de regio waarin Brunssum ligt, veranderd in een groene, parkachtige omgeving en vormen (grensoverschrijdende) hightech industrie, gerenommeerde wetenschappelijke opleidingsinstituten, internationale toeristische trekkers de nieuwe economische aanjagers. Brunssum is uitgegroeid tot een gezonde gemeente met ongeveer 30.000 inwoners en een verzorgingsgebied van ruim 60.000 inwoners.

Het bezit van De Voorzorg in de gemeente Brunssum is beperkt en betreft met name in de laatste jaren gepleegde nieuwbouw van zorgwoningen en seniorappartementen alsmede een gedeelte van Emmastaete (zorgcomplex met aanleunwoningen).

De gemeente Brunssum is zeer lovend over de kwaliteit van het bezit van De Voorzorg. De Voorzorg levert betaalbare kwaliteit en springt er uit als het gaat om de uitstraling van haar bezit. 'Kruisberg is een van de mooiste plekken van Brunssum' en 'De Voorzorg heeft hiermee in een zeer moeilijke markt haar nek uitgestoken'.

Vanwege de omvang van het bezit van De Voorzorg en het feit dat men elkaar goed en snel weet te vinden, bestaat geen noodzaak tot structureel overleg. Wel nodigt de gemeente Brunssum De Voorzorg uit om zich actiever te profileren c.q. om bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van het centrumplan.

In de hoedanigheid van Parkstadbestuurder, doet de vertegenwoordiger van de gemeente Brunssum een appel op De Voorzorg en de andere corporaties om te komen tot betere

samenwerking in de regio Parkstad. Vanuit dezelfde hoedanigheid wordt De Voorzorg uitgenodigd om actiever aan de slag te gaan in Hoensbroek en ook daar meer haar nek uit te steken.

Cicero Zorggroep ondersteunt ouderen en mensen met een beperking om hun leven op een zinvolle en zo zelfstandig mogelijke manier vorm en inhoud te geven. ‘Het dichtst bij huis’ is het motto. Cicero verleent zorg en diensten aan huis maar heeft ook dertien moderne zorgcentra, waar verzorgingshuiszorg en verpleeghuiszorg wordt geboden. Cicero Zorggroep biedt een totaalpakket aan, van eenvoudige ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en zorg, tot complexe vormen van verpleging en behandeling. Cicero is actief in de regio Parkstad en heeft haar hoofdvestiging in Hoensbroek. De concrete samenwerking met De Voorzorg betreft het complex Emmastaete en het zorgsteunpunt in De Schutse.

Cicero heeft ervaren dat een omvangrijk project als Emmastaete, de grenzen van een - in termen van beschikbare capaciteit – kleine corporatie als De Voorzorg raakt. Met name het nazorgtraject vraagt enige verbetering van de zijde van De Voorzorg. Afspraken zijn niet altijd (tijdig) nagekomen en niet altijd is duidelijk wat voor wiens rekening komt. In de ogen van Cicero vraagt de invulling van de rol van verhuurder om verdere verbetering. Overigens zijn dit al onderwerpen van bespreking met de directeur-bestuurder.

Het overleg heeft tot nu toe voornamelijk op project- en operationeel niveau plaatsgevonden en heeft geen structureel karakter. De behoefte van Cicero voor de toekomst is vooral gelegen in het verder invulling geven aan strategische samenwerking bij visievorming en integrale gebiedsontwikkeling om zo te komen tot een gezamenlijk beeld over de inrichting van een gebied waarin de zorgfunctie wordt geborgd en over wie daarin welke rol vervult. Daarbij richt Cicero Zorggroep zich tevens op andere corporaties in haar werkgebied. Cicero Zorggroep is momenteel overigens niet betrokken bij de ontwikkeling van het Masterplan Hoensbroek. De sleutel voor vergroting van de kans op succes, zou ook hier gezamenlijke gebiedsontwikkeling kunnen zijn.

Stichting Philadelphia Zorg is een landelijke netwerkorganisatie met ruim 8.000 medewerkers die in en vanuit circa 800 locaties ondersteuning bieden aan ruim 8.000 cliënten in de gehandicaptenzorg. Limburg valt onder de regio Zuid-Oost. Raakvlak met De Voorzorg is de verhuur van diverse woongelegenheden en kantoorruimten aan Philadelphia, bijvoorbeeld Zuiderhaven (Hoensbroek), Emmastaete, Villa Dolf-fijn en De Schutse. Kleinschaligheid is daarbij het uitgangspunt.

Stichting Philadelphia is lovend over De Voorzorg. Zij is zeer te spreken over de kwaliteit van de ontwerpen en van de gehanteerde materialen. De Voorzorg is bereid tot investeren en toont daarbij lef en moed, met als voorbeelden het complex Emmastaete en het momenteel lopende onderzoek naar een voorzieningcomplex voor werk-/dagbesteding. De reeds langdurige samenwerking met De Voorzorg is goed, kenmerkt zich door prettige verhoudingen, concentreert zich rondom concrete projecten en is vooral operationeel gericht. Waar nodig wordt dit gecombineerd met bespreking van meer algemene en strategische kwesties.

Alcander is een brede welzijnsorganisatie voor alle inwoners van Heerlen. Zelfredzaamheid van mensen en deelname aan de maatschappij zijn de basis voor de activiteiten en diensten. Alcander biedt hulp, informatie, advies of begeleiding op dat gebied. ‘We leren mensen wat ze zélf kunnen doen om de regio over hun eigen leven te houden of weer terug te krijgen.

Daarnaast stimuleren we mensen om mee te doen in de maatschappij. Daarvoor bieden we verschillende activiteiten en diensten aan.'

De raakvlakken met De Voorzorg hebben met name betrekking op de activiteiten die Alcander verricht voor ouderen/senioren. Hierover treedt zij regelmatig in overleg met De Voorzorg, werkt zij nauw samen met haar medewerkers en maakt zij gebruik van de gemeenschappelijke ruimten waarmee De Voorzorg het merendeel van haar complexen heeft voorzien.

Alcander is zeer te spreken over de samenwerking met De Voorzorg. De aanwezigheid van huismeesters zorgt voor goed beheerde woningen en complexen. Het – in tegenstelling tot andere corporaties – gratis beschikbaar stellen van faciliteiten als ontmoetingsruimten, wordt erg gewaardeerd.

Woningcorporatie Weller beheert ongeveer 10.000 woningen, winkels en garages in de gemeenten Heerlen (circa 6.000 woningen), Brunssum (circa 3.500 woningen) en Onderbanken (circa 500 woningen in Schinveld). Zij is ontstaan in het begin van de 21^{ste} eeuw uit een fusie van 5 corporaties. Weller heeft met name met De Voorzorg te maken in de Vogelaarwijk MSP en in Heerlen Centrum.

Het bezit van De Voorzorg staat er in de ogen van Weller goed bij. De Voorzorg kent geen achterstallig onderhoud en ze heeft mooie, kwalitatief hoogwaardige projecten gerealiseerd. Haar focus is voornamelijk gericht op haar bestaande bezit (het woondeel) en – zij het in iets mindere mate - op wonen en zorg. Voor wat betreft het woondeel zet De Voorzorg zwaar in op renoveren van het bestaande bezit. Volgens de vertegenwoordiger van Weller is de vraag of de product-marktcombinaties waar De Voorzorg investeert over 10 tot 20 jaar nog voldoende marktappreciatie kennen.

In de visie van Weller zou De Voorzorg zich – mede in het licht van haar financiële positie - meer kunnen verbreden, bijvoorbeeld op het gebied van investeringen in maatschappelijk vastgoed. Ook zou De Voorzorg een meer actieve rol kunnen gaan spelen in integrale gebiedsontwikkeling, die verder reikt dan de wijken en buurten waar zij bezit heeft. Het stadsdeel Hoensbroek biedt hiertoe een uitstekende kans.

In de onderlinge samenwerking ervaart Weller De Voorzorg als coöperatief en een partner die openheid van zaken geeft, doch ook een enigszins afwachtende houding aanneemt.

Woningcorporatie Woonpunt is de grootste corporatie in Zuid Limburg met ruim 17.000 woningen. Zij is actief in de gemeenten Maastricht, Heerlen, Sittard-Geleen, Eijsden, Margraten, Gulpen-Wittum, Valkenburg aan de Geul, Vaals, Meerssen, Stein en Echt-Susteren. In de gemeente Heerlen heeft zij bijna 5.600 woningen. De raakvlakken tussen Woonpunt en De Voorzorg betreffen vooral het stadsdeel Hoensbroek. Ook hebben beiden bezit in de wijk MSP en in Heerlerheide.

Woonpunt kent De Voorzorg reeds jaren en heeft haar ervaren als een partner die zegt wat ze doet en dit vervolgens ook doet. Het bezit van De Voorzorg is van goede kwaliteit en kent een goede bewoning, mede als gevolg van het consequente toewijzingsbeleid. Ook heeft De Voorzorg kwalitatief hoogwaardige investeringen gerealiseerd, zij het dat deze zich vooral beperken tot haar eigen 'erf' en haar eigen wijken en buurten.

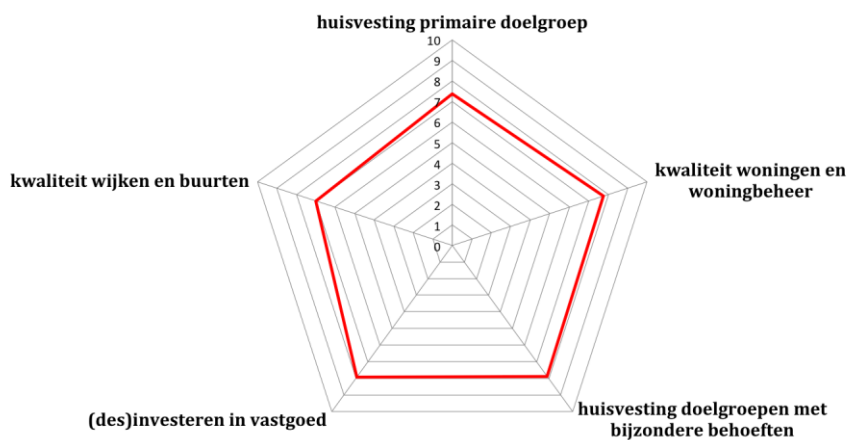
In het acteren van De Voorzorg mist Woonpunt een gerichtheid op gezamenlijke visievorming, waarbij een breder gebied dan de wijken waar het eigen bezit is gesitueerd, wordt betrokken. Dit heeft met name in het stadsdeel Hoensbroek, waar een forse sloop- en herstructureringsopgave ligt, naar de mening van Woonpunt een tweedeling in de

woningvoorraad tot gevolg: het bezit van De Voorzorg met goede woningen en goede bewoning versus de woningvoorraad van bijvoorbeeld Woonpunt, die in beide opzichten geringer is van kwaliteit. Woonpunt vindt momenteel in De Voorzorg geen partner om de problemen en de noodzakelijke herstructurering in het stadsdeel Hoensbroek aan te pakken.

Adequate invulling van de opgave in Hoensbroek vraagt naar de mening van Woonpunt om integrale gebiedsontwikkeling in nauwe samenwerking tussen De Voorzorg, Woonpunt en de gemeente Heerlen. Daarnaast is een praktisch en gezamenlijk beleid noodzakelijk ten aanzien van de herhuisvesting van bewoners als gevolg van sloop van woningen. Sloop die voornamelijk voor rekening komt van Woonpunt en waarvan zij de consequenties in termen van herhuisvesting van bewoners enkel samen met andere partijen kan opvangen.

Een te overbruggen punt van aandacht hierbij is het verschil in toewijzingsbeleid tussen beide corporaties. Hoewel Woonpunt het effect hiervan op de kwaliteit van de bewoning onderkent, is zij van mening dat De Voorzorg hiermee zeer onvoldoende invulling geeft aan haar opgave van huisvesten van primaire doelgroepen. Samen met het als enige corporatie in Limburg niet meedoen aan 'Thuis in Limburg', reden voor de lage score die Woonpunt toekent aan dit prestatieveld.

5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden



5.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

De visitatiecommissie heeft open en plezierige gesprekken met de belanghebbenden kunnen voeren. Zij is hen daar zeer erkentelijk voor. De geïnterviewden gaven allen blijk van hun betrokkenheid bij de samenwerking met De Voorzorg en de meesten toonden zich op nagenoeg alle onderdelen voldoende op de hoogte om een cijfer te kunnen toekennen.

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

5.4 Beoordeling prestaties De Voorzorg door belanghebbenden

Belanghebbenden	Beoordeling (cijfer) per prestatieveld						Gemiddelde
	1 Huisvesting primaire doelgroep	2 Kwaliteit woningen en woning-beheer	3 huisvesting doelgroepen	4 (des)investeren in vastgoed	5 kwaliteit wijken en buurten	6* overige	
Gemeente Heerlen	8,5	9	7,5	9	7	-	8,2
Gemeente Brunssum	8,5	8	8	8	-	-	8,1
Weller	7	7,5	7,5	6	6	-	6,8
Woonpunt	3	9	8	8	6	-	6,8
Cicero Zorggroep	-	6	7	7	-	-	6,7
Philadelphia Zorg	7,5	8	8	9	8	-	8,1
Overlegorgaan Huurders	8	6,5	8	7,5	7,5	-	7,5
Alcander	9	8	9	9	7,5	-	8,5
	7,4	7,8	7,9	7,9	7	-	7,6

5.5 Beoordeling visitatiecommissie

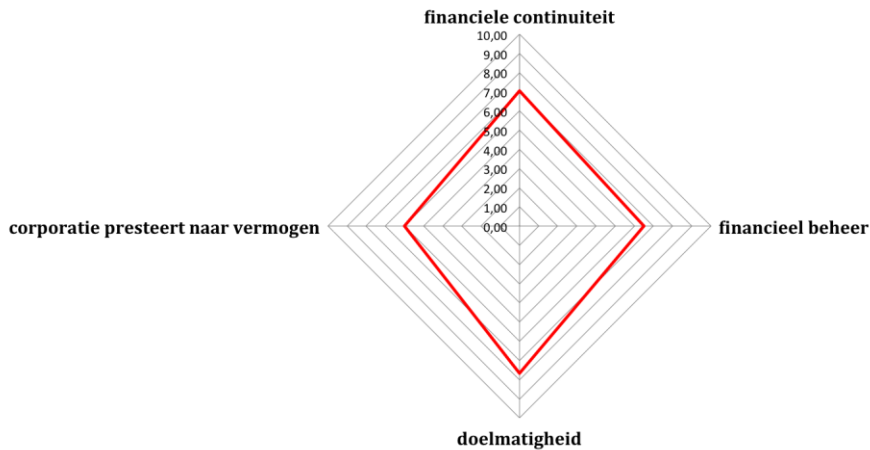
Opvallend in de beoordelingen is dat de meeste belanghebbenden waardering hebben voor het bezit van De Voorzorg. Men is met name positief over de nieuwbouw van de laatste jaren – ook voor senioren en zorgbehoevenden. Een aantal belanghebbenden is kritischer over de focus van De Voorzorg op enkel de wijken en buurten waar haar eigen bezit is gelegen. Met als negatieve uitschieter de als gevolg van het gehanteerde toewijzingsbeleid zeer lage score van een collega-corporatie op het prestatieveld huisvesting primaire doelgroep. Verbreding naar gezamenlijke visievorming en integrale gebiedsontwikkeling zou in het licht van de krimpopgave voor deze belanghebbenden wenselijk zijn.

De visitatiecommissie ziet geen aanleiding de beoordelingen van de belanghebbenden anders te wegen; het is een reëel en onderbouwd oordeel vanuit de verschillende perspectieven en ervaringen met De Voorzorg.

De visitatiecommissie houdt de beoordelingen op het gemiddelde van 7,6.

6 Presteren naar Vermogen

6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen



6.2 Beoordeling visitatiecommissie

De financiële continuïteit, het financieel beheer en de doelmatigheid borgen het voortbestaan van de corporatie. De vermogensinzet wordt echter gezien als het belangrijkste criterium, omdat het aangeeft in hoeverre De Voorzorg haar financiële mogelijkheden inzet voor het realiseren van de maatschappelijke prestaties. De weging in de scoretabellen is daarom 20:20:20:40. De methodiek onderscheidt binnen elk van de prestatievelden zogenaamde meet- en ijkpunten. De beoordeling van de ijkpunten resulteert in de beoordeling van de meetpunten en deze op hun beurt weer in de scores van de prestatievelden.

6.2.1 Financiële continuïteit

Voldoende vermogenspositie

De Voorzorg heeft in de periode 2007-2010 de volgende beoordelingen van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) ontvangen: in 2008 een C-oordeel, dat wil zeggen dat de financiële continuïteit is gewaarborgd, maar de voorgenomen activiteiten niet passen bij de vermogenspositie. Uit latere correspondentie blijkt, dat de Voorzorg zich bij de opgave van haar activiteiten tekort heeft gedaan. Dit is in 2009 bijgesteld. In 2009 en 2010 een A-oordeel (financiële continuïteit gewaarborgd en voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie).

Voor het continuïteitsoordeel bepaalt het CFV het volkshuisvestelijk vermogen. In 2010 is deze voor 2009 berekend op 51,1%. Dit is hoog ten opzichte van de referentiecorporaties (34,0%). De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt continuïteitsoordeel A met een 10, De Voorzorg overtreft de norm aanzienlijk.

In de financiële meerjarenplanning 2011-2021 wordt een afname van de solvabiliteit (EV/TV) voorzien naar 27% in 2014. De Voorzorg hanteert een ondergrens van 15%. De solvabiliteit op de middellange termijn ligt dus ruimschoots boven de (interne) norm. De Voorzorg berekent jaarlijks de bedrijfswaarde van het gehele bezit en waardeert het bezit naar bedrijfswaarde

danwel historische kostprijs. De Voorzorg heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling, maar nog niet op basis van de bedrijfswaarde.

De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende vermogenspositie met een 8.

Voldoende middelen

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordeelt de kredietwaardigheid op basis van de structureel positieve operationele kasstromen voor de komende vijf jaar inclusief een norm-aflossing van 2%. De beoordeling van de kredietwaardigheid van De Voorzorg door het WSW is over de gehele periode 2007-2010 kredietwaardig. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt kredietwaardigheid met een 7.

De Voorzorg werkt sinds begin 2010 met onderbouwde financiële meerjarenramingen (10 jaar) om de liquiditeit voor de gewenste investeringen zeker te kunnen stellen. Uit het jaarverslag 2010 komt een gewenste minimale omvang van de liquide middelen naar voren van € 4 miljoen. Uit de meerjarenramingen komt ruim voldoende liquiditeit naar voren. In de periode 2007-2009 waren deze meerjarenramingen een cijfermatig onderdeel van de jaarverslagen. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt middelen voor geplande investeringen met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende middelen met een 7.

Stuurt op alle kasstromen

De Voorzorg hanteert geen zichtbare, integrale sturing op kasstromen anders dan de kasstroomoverzichten in de jaarrekeningen en sinds begin 2010, de uitgewerkte meerjarenramingen en een zeer uitgewerkt jaarverslag 2010. Risico's worden volgens De Voorzorg in zijn algemeenheid besproken. Maar de systematische, jaarlijkse risicoanalyse, met behulp van scenario's, die de financiële effecten van beleidskeuzes op het vermogen weergeven, ontbreekt in de periode 2007-2010. Wel heeft de accountant in de management letter interim controle 2010 de operationele en omgevingsrisico's voor De Voorzorg in beeld gebracht en wordt in de meerjarenraming 2011-2021 een belangrijke aanzet voor de benadering van risico's gegeven. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt beschikbaarheid scenario's met een 5.

De Voorzorg heeft in de gehele periode een positief exploitatieresultaat gerealiseerd. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7 (conform de norm).

De rente-dekkingsgraad heeft ruim boven 1,3 gelegen. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 10.

Het directe rendement wordt wel berekend, maar niet actief gebruikt. Een IRR, de waardering tegen bedrijfswaarde minimaal 10 jaar vooruit en een investerings-/financieringsratio worden niet berekend. Deze ijkpunten scoren een 5, aangezien in de meerjarenraming 2011-2021 een belangrijke aanzet voor het werken met deze ratio's wordt gegeven. De Loan to value wordt berekend en gehanteerd, dit beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt stuurt op alle kasstromen met een 6,1.

Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld financiële continuïteit komt uit op een 7:

Prestatieveld financiële continuïteit	Beoordeling visitatiecommissie
Voldoende vermogenspositie	8
Voldoende middelen	7
Stuurt op alle kasstromen	6,1
Oordeel	7

6.2.2 Financieel beheer

Financiële planning en control-cyclus op orde

De Voorzorg beschikt niet over een beleidsplan, dat de strategische kaders en uitwerking op hoofdlijnen van de opgaven en ambities levert voor de planning- en controlcyclus en een strategisch voorraadbeleidsplan dat een vertaling geeft naar projecten en de meerjarenramingen.

De Voorzorg heeft wel het voornemen een beleidsplan en een SVB op te stellen. Tot dusverre hebben de volkshuisvestelijke hoofdstukken in de jaarverslagen en recente meerjarenramingen gedeeltelijk in deze lacune voorzien.

Over de periode 2007-2009 bleven de meerjarenramingen beperkt tot cijfermatige overzichten in de jaarverslagen. Sinds begin 2010 is een sterke kwaliteitsverbetering in de meerjarenramingen 2010-2020 en 2011-2021 zichtbaar. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt meerjarenraming met een 6.

Hoewel in de jaarlijkse begroting niet zichtbaar is gemaakt dat de begrote activiteiten transparant zijn verwerkt in de bedrijfswaarde en de aansluiting op de 1^e jaarschijf redelijkerwijs is gerealiseerd, maakt De Voorzorg jaarlijks een mutatieoverzicht bedrijfswaarde waarin de aansluiting op de eerste jaarschijf transparant wordt gemaakt.

Ook worden de materiële activa sinds 2009 in de meerjarenraming gewaardeerd op basis van de bedrijfswaarde als deze lager is dan de historische kostprijs. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt aansluiting 1^e jaarschijf bedrijfswaarde op de begroting met een 6.

In de Raad van Commissarissen worden periodieke rapportages besproken van de onderhoudskosten, waarbij opvalt dat de begroting tussentijds wordt aangepast aan de realiteit. Een recente rapportage is slechts cijfermatig met een summiere toelichting. De visitatiecommissie beoordeelt de beide ijkpunten bijsturing en agendering Raad van Commissarissen met respectievelijk een 6 en een 7.

De accountant heeft in de management letters en accountantsverslagen over de periode 2007-2010 kritische, maar uiteindelijk positieve, oordelen gegeven over de kwaliteit van het financiële beheer.

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt positief accountantsoordeel met een 7.

In de periode 2007-2010 komen forse verschillen voor tussen de planning en de realisatie van de begroting. Gelet op de turbulentie in de omgeving en de overwegend positieve afwijkingen tilt de visitatiecommissie hier niet zwaar aan. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt financiële planning en controlcyclus met een 6,5.

Treasurymanagement naar professionele maatstaven op orde

In de jaren 2007-2009 bleven de kasstroomoverzichten beperkt tot cijfermatige overzichten over een periode van vijf jaar. Sinds begin 2010 is op dit punt een sterke verbetering zichtbaar: in het jaarverslag 2010 worden de kasstromen weliswaar nog over een periode van vijf jaar in beeld gebracht, maar er wordt een eerste aanzet voor een treasuryjaarplan aan toegevoegd. De meerjarenraming 2011-2021 omvat een volwaardig treasuryjaarplan met aandacht voor de kasstromen en de investeringsbehoefte over een periode van 10 jaar.

Uit de planvorming komt naar voren, dat de financieringsbehoefte wordt afgedekt door de beschikbare middelen en de faciliteringsruimte van het WSW.

Het treasurystatuut van 2005 is in 2010 geheel vernieuwd, omvat adequate spelregels voor de financiële instrumenten en is vastgesteld door de Raad van Commissarissen in 2010.

De visitatiecommissie beoordeelt de ijkpunten kasstromen 10 jaar in beeld, de financieringsbehoefte en beschikbare middelen, het actuele treasurystatuut en het treasuryjaarplan met resp. een 6, een 7, een 7 en een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt treasury met een 6,5.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld financieel beheer met een 6,5:

Prestatieveld financieel beheer	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële planning- en controlcyclus op orde	6,5
Treasury naar professionele maatstaven op orde	6,5
Oordeel	6,5

6.2.3 Doelmatigheid

Alhoewel expliciete doelen vrijwel ontbreken, kent De Voorzorg een sterke focus op doelmatigheid. De netto bedrijfslasten per vhe en de bezetting zijn aanzienlijk lager dan de referentiegroep. De personeelskosten per fte en de ontwikkeling in de bedrijfslasten staan op een vergelijkbaar niveau. De visitatiecommissie beoordeelt de ijkpunten aandacht voor de doelmatigheid, de bijsturing en de CIP-indicatoren met resp. een 8, een 7 en een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld doelmatigheid met een 7,7:

Prestatieveld doelmatigheid	Beoordeling visitatiecommissie
Doelmatigheid	7,7
Oordeel	7,7

6.2.4 Vermogensinzet

Zet haar vermogen beargumenteerd in

Bij dit meetpunt gaat het om de goed onderbouwde visie op de inzet van de middelen naar maatschappelijk doel. Bij De Voorzorg wordt een dergelijke systematiek niet toegepast, mede omdat de vermogens- en liquiditeitsposities riant genoemd kunnen worden. Hier doet zich ook het gemis aan samenhangende beleids- en SVB-plannen voelen waarin een dergelijke systematiek voor eenieder transparant en aantoonbaar kan worden toegepast. Keuzes worden gebaseerd op overleg met belanghebbenden en een eigen gevoel voor urgentie voor de

behoeften in het werkgebied: De Voorzorg staat bekend als een eigenzinnige corporatie. In de periode 2007-2010 is ruimschoots geïnvesteerd in nieuwbouw, maar ook zijn een collegiale lening en een bijdrage aan het wooninvesteringsfonds verstrekt.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt onderbouwde visie op de inzet van haar middelen met een 6.

Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen

Bij De Voorzorg is dit nauwelijks een punt van overweging vanwege de riante vermogens- en liquiditeitsposities. De visitatiecommissie ziet er daarom vanaf dit meetpunt te beoordelen.

Maximalisatie van de inzet voor maatschappelijke prestaties

De vraag of De Voorzorg haar vermogen maximaal inzet voor de realisatie van haar maatschappelijke ambities is lastig te beantwoorden omdat expliciet beredeneerde plannen ontbreken. Tegelijkertijd constateert de visitatiecommissie een zodanige ruimte in de beschikbare middelen, dat de inzet voor maatschappelijke prestaties verder opgevoerd zou kunnen worden: de totale maatschappelijke opgave in het complexe, krimpgebied Parkstad Limburg is zeer groot. Hierbij moet echter worden opgemerkt dat een deel van de voorgenomen investeringen van De Voorzorg – op initiatief van de gemeente Heerlen en/of in overleg met het ROW - naar achteren is geschoven in verband met onder meer de door de gemeente Heerlen geïnitieerde gezamenlijke planontwikkeling tussen haar en de woningcorporaties alsmede in verband met planvorming bij collega-corporaties.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt maximalisatie van de vermogensinzet met een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld vermogensinzet met een 6:

Prestatieveld vermogensinzet	Beoordeling visitatiecommissie
Beargumenteerde vermogensinzet	6
Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen	-
Maximalisatie inzet voor maatschappelijke prestaties	6
Oordeel	6

6.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen

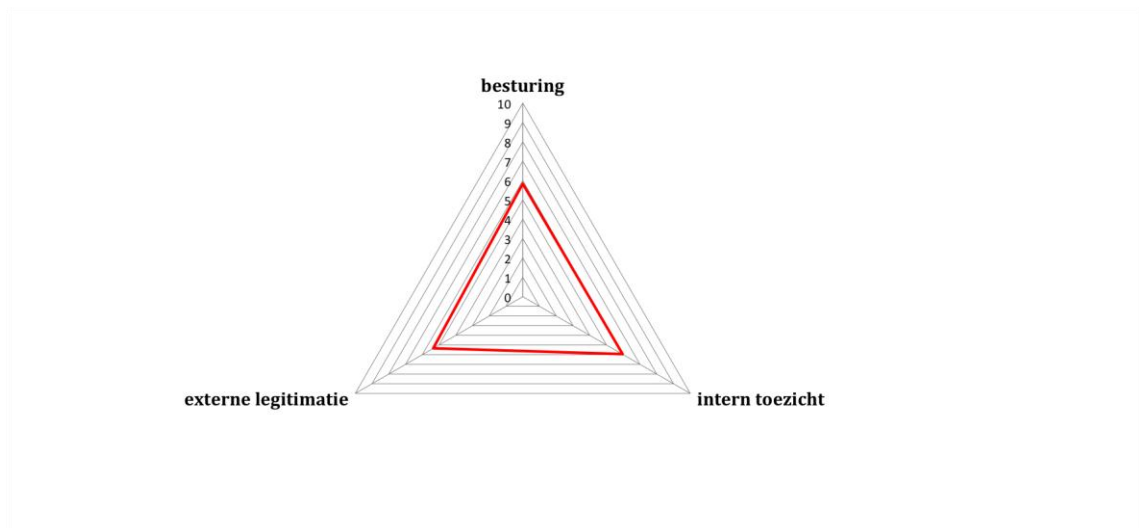
Conclusie is dat De Voorzorg in de periode 2007-2010 met een gemiddelde van een 6,6, voldoende, maar net onder de norm heeft gepresteerd.

Ook is sinds begin 2010 een keer ten goede in de systematiek waarneembaar, die de visitatiecommissie in haar oordeel heeft meegewogen.

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	7
Financieel beheer	6,5
Doelmatigheid	7,7
Vermogensinzet	6
Oordeel	6,6

7 Governance

7.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance



7.2 Beoordeling visitatiecommissie

7.2.1 Besturing

De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hier om de zogenaamde PDCA-cyclus: Plan, Do, Check, Act. Do is al beoordeeld in het hoofdstuk Presteren naar Ambities.

Plan

Het eerste ijkpunt betreft een managementdocument waarin alle opgaven en afspraken met derden zijn vastgelegd. Een dergelijke systematische benadering ontbreekt, alhoewel de jaarverslagen een uitvoerige beschrijving van de volkshuisvestelijke activiteiten omvatten en diverse afspraken met derden in meerdere documenten zijn vastgelegd. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt de aanwezigheid van één managementdocument met alle afspraken met derden met een 6.

Het tweede ijkpunt richt zich op de mate waarin belanghebbenden actief bij de strategievorming worden betrokken. De Voorzorg organiseert geen plenaire bijeenkomsten waarin input en terugkoppeling plaatsvindt. Wel zijn er veelvuldige overleggen met belanghebbenden, maar dan vooral gericht op de concrete projecten. Bij betrokkenen wordt met name het gemis gevoeld aan een gezamenlijke discussie over integrale gebiedsontwikkeling in het werkgebied. De Raad van Commissarissen speelt in deze contacten geen actieve rol. De Voorzorg werkt aan het opstellen van een beleidsplan: een prachtige gelegenheid om in deze situatie verbetering te brengen. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 5.

Het derde ijkpunt richt zich op regelmatige onderzoeken naar de klanttevredenheid en het verwerken van de resultaten in het beleid. De Voorzorg voert dergelijke onderzoeken niet expliciet uit, maar houdt wel enquêtes bij vertrek van de woning en onderhoudt (dagelijks) intensief contact met haar bewoners waar dergelijke zaken aan de orde komen en eventuele problemen of suggesties veelal direct worden opgepakt. De resultaten stemmen naar zeggen tot volle tevredenheid. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het vierde ijkpunt betreft de omschreven beleidscyclus die zichtbaar wordt gemaakt in het managementinformatiesysteem. De Voorzorg voldoet niet aan de vertaling in het informatiesysteem. Essentiële delen van de cyclus zoals een beleidsplan en een SVB ontbreken, evenals de omschrijving van de beleidscyclus. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 5.

Het vijfde ijkpunt betreft het gestructureerd in beeld brengen van de operationele en omgevingsrisico's. Sinds 2009 zijn de operationele en omgevingsrisico's onderwerp van gesprek tussen De Voorzorg en de accountant. In de management letter interim controle 2010 heeft de accountant de operationele en omgevingsrisico's voor De Voorzorg in beeld gebracht. In de meerjarenraming 2011-2021 wordt een goede aanzet voor een meer systematische benadering van risico's gegeven. Ook bestaat het voornemen tot het inzetten van een risicomonitor. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 5.

Het zesde ijkpunt richt zich op het werken vanuit een door Bestuur en Raad van Commissarissen goedgekeurde visie. Omdat beleidsplan en SVB ontbreken, beperkt de visie zich voornamelijk tot de behoeften en realisaties van concrete projecten. Deze komen in de Raad van Commissarissen uitvoerig aan de orde. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt werken vanuit een visie met een 7.

Het zevende ijkpunt betreft het toetsen/bespreken van plannen in de Raad van Commissarissen. Uit de verslagen en gesprekken komt naar voren dat dit uitgebreid plaatsvindt. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt plan met een 6.

Check

Het eerste meetpunt betreft een informatiesysteem dat aansluit op de visie en plannen en de voortgang inzichtelijk maakt. Aan een dergelijke systematiek voldoet de Voorzorg niet. Op deelgebieden zijn projectmatige rapportages beschikbaar, die periodiek worden besproken. Deze bespreking sluit aan op de mate van risicobeleving. De kwartaalrapportages bestaan uit cijfermatige, financiële informatie met een summier toelichting. In het jaarverslag wordt achteraf een uitgebreide beschrijving van de prestaties opgenomen, maar dat is jaarlijks en nauwelijks een bron voor systematische bijsturing. De visitatiecommissie beoordeelt dit meetpunt met een 5.

Het tweede meetpunt betreft de jaarlijkse verantwoording in het jaarverslag. De Voorzorg verantwoordt haar activiteiten in een jaarverslag, dat gepubliceerd wordt op de website. Het verslag heeft beleidsmatige elementen en biedt een meerjarenperspectief, maar omvat vooral een zeer uitvoerige beschrijving van activiteiten, een integrale verantwoording met betrekking tot de governance, een overzicht van kengetallen en uitsluitend de cijfermatige financiële overzichten uit de jaarrekening. Een opvallend manco is dat nauwelijks wordt ingegaan op de onvermijdelijke verschillen tussen plan en werkelijkheid. Van dit lijvige document is geen populaire versie aan de huurders en andere belanghebbenden verstrekt. De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt verantwoording in het jaarverslag met een 5.

De visitatiecommissie beoordeelt check met een 5.

Act

Volgens de, in het voorgaande beschreven 'praktische benadering' komt De Voorzorg zeker tot bijsturing van gemaakte plannen en omdat de lijnen kort zijn, worden de belanghebbenden tenminste regelmatig en op hoofdlijnen geïnformeerd. Sinds 2010 is een sterke verbetering van de meerjarenplannen aantoonbaar gemaakt, maar deze ontwikkeling moet zich nog verder uitkristalliseren in samenhang met het nog op te stellen beleidsplan en SVB.

De verslagen van het Bestuur en de Raad van Commissarissen bevatten besluitenlijsten die regelmatig in de vergaderingen op voortgang worden besproken.

De visitatiecommissie beoordeelt de verschillende ijkpunten als volgt: het overtuigend aantonen van het bijsturen een 6, opstellen verbeterprogramma een 6, het informeren van belanghebbenden over bijstellingen een 7 en de monitoring van genomen besluiten een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt act met een 6,5.

In aanvulling hierop ziet de visitatiecommissie enkele belangrijke risico's in de interne besturing en beheersing. Als eerste maakt het ontbreken van een aantoonbare beleidscyclus de organisatie kwetsbaar in de vorm van afhankelijkheid van de directeur-bestuurder op alle aspecten van de beleids- en bedrijfsvoeringscyclus. De focus op sturing op zo laag mogelijke kosten kan daarnaast het risico met zich meebrengen, dat onvoldoende ruimte wordt genomen en capaciteit aanwezig is voor afgewogen visie- en beleidsvorming. Hierdoor raken zaken als positionering van De Voorzorg, de breedte van de te leveren maatschappelijke prestaties en een daarop aansluitend vastgoed-, financieel- en organisatiebeleid onderbelicht. Ook hier merkt de visitatiecommissie op dat het opstellen van het beleidsplan een prachtige gelegenheid biedt om in deze situatie verbetering te brengen.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 5,8.

7.2.2 Intern toezicht

Functioneren van de Raad van Commissarissen

De beoordeling richt zich op het functioneren als een goed team, waardoor het besluitvormingsproces en het toezicht op professionele wijze tot stand kunnen komen.

Het eerste ijkpunt betreft de open cultuur, waarin kritische vragen gesteld kunnen worden. Alhoewel de verslagen uitvoerig zijn, kan daaruit niet worden afgeleid hoe open en kritisch de houding van de Raad van Commissarissen ten op zichte van elkaar en de directeur-bestuurder is. In de gesprekken met de directeur-bestuurder en leden van de Raad van Commissarissen is aangegeven dat dit echter wel degelijk het geval is.

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt open cultuur met een 7.

Het tweede ijkpunt betreft de kritische reflectie op het eigen functioneren. De Raad van Commissarissen voert een jaarlijkse zelfevaluatie uit, waarvan een uitvoerig verslag wordt gemaakt. Maar er wordt periodiek geen onafhankelijke derde ingeschakeld om het kritisch vermogen te toetsen en te verdiepen. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt zelfevaluatie met een 6.

Het derde ijkpunt betreft de jaarlijkse bespreking met de bestuurder over integriteit en belangenverstrengeling. Uit de agenda's en verslagen komt de indruk naar voren dat aan deze thema's voldoende aandacht wordt besteed. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt integriteit en belangenverstrengeling met een 7.

Het vierde ijkpunt betreft een effectieve toezichtrelatie tussen Bestuur en Raad van Commissarissen. Uit de uitvoerige verslagen kan niet goed worden afgeleid of sprake is van een effectieve toezichtrelatie tussen Bestuur en Raad van Commissarissen. In de gesprekken met de directeur-bestuurder en de leden van de Raad van Commissarissen is aangegeven dat dit wel degelijk het geval is. Het onvolledige toetsingskader en informatiesysteem (zie hierna) maken dat de commissie niet ontkomt aan twijfels over de effectiviteit en hier verbeterpunten ziet. De directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen bevestigen dat hier verbetering noodzakelijk is en hebben inmiddels actie op dit punt ondernomen. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 6.

Het vijfde ijkpunt betreft de zelfstandige informatiegaring door de Raad van Commissarissen. Uiteraard hebben de leden de vrije toegang tot de normale literatuur, maar ze zijn geen lid van de VTW. Bovendien wordt geen zichtbaar gebruik gemaakt van zelfstandige informatiegaring bij Ondernemingsraad, Managementteam, controller en/of onafhankelijke derden. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt informatiegaring met een 6.

Het zesde ijkpunt betreft de periodieke beoordeling of de competenties van de bestuurder passen bij de opgave en de ontwikkelingsfase van de corporatie en of er prestatienormen met de bestuurder worden afgesproken. In de verslagen komt de jaarlijkse beoordeling van de bestuurder aan de orde, die wordt uitgevoerd door de voorzitter. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt beoordeling bestuurder met een 7.

Het zevende ijkpunt betreft het actief werven buiten de eigen kring op basis van een profielschets, waarbij de specifieke kennisgebieden zijn afgeleid van de missie en het taakveld van De Voorzorg.

Werving vindt plaats via advertenties alsmede via benadering binnen de eigen kring; externe bureaus worden niet ingezet. Er is een profielschets. De visitatiecommissie heeft niet kunnen beoordelen of de samenstelling van de Raad van Commissarissen volledig voldoet aan de profielschets.

Met het verstrijken van de zittingstermijnen is vernieuwing in gang gezet door een in 2009 benoemde vestigingsdirecteur van een welzijnsinstelling en de in januari 2011 benoemde voorzitter (gepensioneerd lid van de Raad van Bestuur van een zorginstelling).

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt samenstelling Raad van Commissarissen in de periode 2007-2010 met een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de Raad van Commissarissen met een 6,4.

Toetsingskader

Het eerste ijkpunt betreft het omschreven kader door de Raad van Commissarissen: ondernemingsplan, SVB, meerjarenraming, jaarplan/begroting, treasury en financieringsstatuut, risicobeheersingssysteem en omgang/afspraken en de prestatieafspraken met de gemeente(n) en andere belanghebbenden.

Het formele toetsingskader van de Raad van Commissarissen beperkt zich tot de meerjarenraming (sinds 2010), de begroting van de bedrijfslasten, de jaarverslagen met beleidsmatige elementen, de prestatieafspraken met de gemeenten en de periodieke financiële rapportages. Ook hier doet zich het gemis aan een beleidsplan en SVB voor, omdat het beschikbare toetsingskader een zwakke relatie heeft met de missie en visie van de corporatie en de legitimatie door en afspraken met de belanghebbenden. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 5.

Het tweede ijkpunt betreft het regelmatig hanteren van risicoanalyses. De accountant rapporteert over de operationele en omgevingsrisico's en de management letters worden uitvoerig besproken. Ongetwijfeld worden risico's van grote investeringen op hoofdlijnen besproken, maar de visitatiecommissie heeft de systematiek hiervoor niet uit de verslagen en gesprekken kunnen herleiden. Wel wordt in de meerjarenraming 2011-2021 een goede aanzet voor risicobenadering gegeven en bestaat het voornemen een dergelijk systeem bij De Voorzorg in te richten. De commissie beoordeelt dit ijkpunt met een 5.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt toetsingskader met een 5.

Governancecode

Het eerste ijkpunt informeert naar de checklist VTW en de toelichting van afwijkingen in het jaarverslag en de website. De Voorzorg hanteert de checklist VTW niet expliciet, maar in de jaarverslagen wordt uitgebreid op de governancecode ingegaan, inclusief de grondige verantwoording van afwijkingen, zoals de benoemingstermijnen van leden Raad van Commissarissen, de arbeidsvoorwaarden van de bestuurder, de onafhankelijkheid van de huurderscommissarissen en het ontbrekende risicobeheerssysteem. Het jaarverslag is integraal beschikbaar op de website.

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt checklist VTW met een 7.

De Voorzorg voldoet aan de honoreringscode Raad van Commissarissen, maar met betrekking tot de arbeidsvoorwaarden van de bestuurder wordt een voorbehoud gemaakt op het punt van de benoemingstermijn. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt belonings- en honoreringscode met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt governancecode met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 6,1.

7.2.3 Externe legitimatie

In deze paragraaf beoordeelt de commissie de wijze waarop De Voorzorg omgaat met haar belanghebbenden: in welke mate wordt aan hen verantwoording afgelegd, is er sprake van een dialoog en kunnen de belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden? Voor de huurders wordt bezien in hoeverre wordt voldaan aan de Overlegwet en zij worden betrokken bij beleid en beheer.

Het eerste ijkpunt betreft het belanghebbendenregister op de website. Hier beschikt de Voorzorg niet over. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt belanghebbendenregister met een 7 (in de herziene governancecode van juli 2011 is deze eis vervallen).

Het tweede ijkpunt betreft de aard en frequentie van de overleggen met de belanghebbenden. Als kleine, lokale organisatie onderhoudt De Voorzorg korte lijnen met haar belanghebbenden. Het contact tussen het Bestuur en alle geïnterviewden is wisselend en naar behoefte, zowel qua frequentie als qua diepgang. Plenaire overleggen met de belanghebbenden zijn tot dusverre niet gevoerd. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt overleg met een 7. (in de herziene governancecode van juli 2011 is deze eis vervallen).

Het derde ijkpunt betreft de beleidsbeïnvloeding door de belanghebbenden. De Voorzorg organiseert geen bijeenkomsten waar de belanghebbenden worden uitgenodigd tot advisering

over de strategie, het beleid, het jaarverslag, de jaarrekening en/of integrale gebiedsontwikkeling. Het nog op te stellen beleidsplan en SVB zou een prima kapstok voor dergelijke overleggen kunnen vormen. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt beleidsbeïnvloeding een 5.

Het vierde ijkpunt betreft de aanwezigheid van het bestuur en de voltallige Raad van Commissarissen bij belanghebbendenoverleg. De Raad van Commissarissen is vrijwel afwezig bij de overleggen met belanghebbenden en heeft zich gedurende de visitatieperiode beperkt tot informeel overleg met huurders bij onder andere bezoek en opening van nieuwe complexen. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt rol Raad van Commissarissen met een 5 (in de herziene governancecode van juli 2011 is deze eis vervallen).

Het vijfde ijkpunt betreft de verslaglegging en openbaarmaking van het belanghebbendenoverleg.

De Voorzorg doet daar niet aan. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt openbaarmaking overleg met een 5.

Het zesde ijkpunt betreft het overleg met de betrokkenen over het visitatierapport. De Voorzorg moet hier nog een standpunt over innemen. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt bespreking visitatierapport daarom niet.

Het zevende ijkpunt betreft het overleg met de huurders conform de overlegwet. De Voorzorg kent een Stichting Overleg Huurders - Verhuurder. De huurders worden in regelmatige overleggen nadrukkelijk betrokken bij het beheer van de woningen. Voor de meer formele, beleidsmatige onderwerpen ligt dit lastiger, maar de overlegwet wordt door de Voorzorg gerespecteerd. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt overleg huurders met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie met een 6.

7.2.4 Totale beoordeling Governance

Conclusie is dat De Voorzorg in de periode 2007-2010 met een gemiddelde van 6 scoort, waar de norm een 7 is. Wel zijn sinds begin 2010 verbeteringen waarneembaar, die zich bij de volgende visitatie zullen moeten bewijzen.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 6.

8 Bijlagen

- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties De Voorzorg

Overzicht geïnterviewde personen

Raad van Commissarissen De Voorzorg
de heer E.J.M. Hassink, voorzitter
de heer C. H. de Raat, lid

Bestuur De Voorzorg
de heer J. M. G. Kerkhoffs, directeur-bestuurder

Managementteam De Voorzorg
de heer G. van den Berg, manager Financiën
de heer G. Dolmans, manager Vastgoed
de heer G. Coenen, manager Verhuur en Bewonerszaken
mevrouw M. Schobben, directie-assistent

Ondernemingsraad De Voorzorg
de heer H. Verhaeg, voorzitter
de heer P. Boels, secretaris
mevrouw M. Schobben, lid

Bestuur Stichting Overleg Huurders-Verhuurder Woningstichting De Voorzitter
mevrouw M. Sachse, voorzitter
de heer J. Sijstermans, penningmeester
de heer S. Debie, lid
mevrouw M. Walraven, lid
de heer G. Koenen, lid
mevrouw V. Bruinoog, lid
mevrouw E. Vonk, lid.

Gemeente Heerlen
mevrouw R. de Wit, wethouder economie, werk en onderwijs, Hoensbroek

Weller, woningcorporatie
de heer J. Gorgels, directeur-bestuurder

Cicero Zorggroep
de heer IJ. Schouten, lid raad van bestuur

Stichting Philadelphia Zorg
de heer J. de Vries, ontwikkelaar huisvesting

Woonpunt, woningcorporatie
de heer P. Hofland, directeur

Gemeente Brunssum
de heer E. Geurts, wethouder o.m. ruimtelijke ordening en volkshuisvesting

Alcander
mevrouw A. Smulders, ouderenconsulent

Korte cv's visitatoren

Wim Staargaard (voorzitter) heeft een keur aan interim opdrachten uitgevoerd met een financiële, vastgoed, volkshuisvestelijke en/of organisatorische focus. Zo heeft hij een uitgebreide ervaring als directeur-bestuurder bij zowel grote als kleinere corporaties. Wim heeft veel rollen als directeur bedrijfsvoering en projectmanager vervuld binnen de non-profit sector, onder andere bij corporaties, onderwijsinstellingen en politieorganisaties.

Gertie Thijssen (lid) is zelfstandig adviseur, facilitator en verandermanager. Zij begeleidt organisaties bij het ontwikkelen en integreren van risicomanagement in hun dagelijkse besturing. Ze heeft opdrachten uitgevoerd in vastgoed-, financiële en overheidssector. Eerder heeft zij bij Wonen Limburg de businesscontrol-functie ontwikkeld. Bij SNS REAAL Groep was zij hoofd risicobeheer en operational risk manager en bij SNS Bank districtsdirecteur Noord en Midden Limburg. Bij het ABP was Gertie directeur treasury management en lid van het directieteam van het beleggingsbedrijf. Ook was zij toezichthouder bij Zorggroep Noord-Limburg.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de not for profit sector. Jan opereert vooral in de woningbouwsector. Daarvoor is hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten geweest van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere. Hij is lid van de Raad van Toezicht van een welzijnsinstelling.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum verklaart hierbij dat de visitatie van **De Voorzorg** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

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

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

Plaats: Zeist

Datum: 1 november 2012

Naam, functie, handtekening: Martin Buitenhuis - Directeur-Bestuurder Cognitum

Wim Staargaard verklaart hierbij dat de visitatie van **De Voorzorg** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wim Staargaard heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Zeist

Datum: 1 november 2012

Naam, handtekening: Wim Staargaard

Gertie Thijssen verklaart hierbij dat de visitatie van **De Voorzorg** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Gertie Thijssen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Zeist

Datum: 1 november 2012

Naam, handtekening: Gertie Thijssen



Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **De Voorzorg** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Plaats: Zeist

Datum: 1 november 2012

Naam, handtekening: Jan Wachtmeester



Meetschaal

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0.

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

Werkwijze visitatiecommissie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten
- Profielschets Raad van Commissarissen
- Zelfevaluatie Raad van Commissarissen
- Reglement Raad van Commissarissen, 7 december 2010
- Klokkenluiderregeling, 28 augustus 2007
- Integriteitscode, 27 maart 2007
- Agenda's en verslagen Raad van Commissarissen 2007 t/m 2010
- Besluitenlijsten Raad van Commissarissen 2007 t/m 2010
- (kwartaal)rapportages/presentaties Raad van Commissarissen 2010

Presteren naar ambities

- Jaarverslagen De Voorzorg 2007, 2008, 2009 en 2010

Presteren naar opgave

- Prestatieafspraken met de gemeente Brunssum 2008-2010
- Prestatieafspraken met de gemeenten Heerlen 2008-2010
- Intentieovereenkomst Businesscase Gebiedsontwikkeling Hoensbroek, gemeente Heerlen, Parkstad Limburg, De Voorzorg, provincie Limburg, Woonpunt, 25 maart 2010
- Wijkactieplan MSP, gemeente Heerlen, Woonpunt, Weller, De Voorzorg, februari 2008
- Uitvoeringsovereenkomst Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig. Gemeente Heerlen, De Voorzorg, Weller, Woonpunt, 30 september 2008
- Uitvoeringsovereenkomst Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig 2010-2011, Gemeente Heerlen, De Voorzorg, Weller, Woonpunt, 30 augustus 2010
- Regionale woonvisie op hoofdlijnen Parkstad Limburg 2006-2010, inclusief projectenlijst
- Herstructureringsvisie voor de woningvoorraad Parkstad Limburg, december 2009
- Hennepconvenant, gemeenten, politie, Openbaar Ministerie, woningcorporaties, december 2005

Presteren volgens belanghebbenden

- Statuten Stichting Overleg Huurders – Verhuurder Woningstichting De Voorzorg
- Klachtenreglement, 2 oktober 2007

Presteren naar vermogen

- Jaarrekeningen 2007, 2008, 2009 en 2010
- Treasurystatuut 2010
- Corporatie in perspectief (CFV) 2008, 2009 en 2010
- Oordeelsbrieven CFV 2007, 2008, 2009 en 2010
- Accountantsverslagen 2007, 2008, 2009 en 2010
- Managementletters 2008, 2009 en 2010
- Financiële meerjarenbegroting 2010-2020
- Jaarbegrotingen onderhoud en werkapparaat 2011
- Kredietwaardigheidsbrieven WSW 2009 en 2010
- Prospectieve Informatie (CFV) 2008, 2009 en 2010
- Diverse voorbeelden van rapportages (zoals bedrijfswaarde, liquiditeit, realisatie begroting, rente-ontwikkeling)

Uitgebreid overzicht prestaties De Voorzorg

Hieronder worden de prestatietabellen weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met De Voorzorg zijn opgesteld.

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

Presteren naar Ambities						
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden				Geformuleerde ambities / doelen	Beoordeling (cijfer)	
Huisvesting primaire doelgroep					7,3	
Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)					7	
Samenstelling en omvang bezit De Voorzorg						
	2010	2009	2008	2007	Het volumebeleid van De Voorzorg is erop gericht zoveel mogelijk passende woongelegenheden te creëren binnen de ruimtelijke en financiële mogelijkheden. Dit volume dient echter niet risico-verhogend te werken; aankoop of bouw van woongelegenheden met een laag risico in de exploitatie verdient de voorkeur boven risicovolle exploitaties. Met "passende" wordt bedoeld; het creëren van woonvoorzieningen passend binnen de Regionale Woonvisie Parkstad, waarbij rekening wordt gehouden met demografische ontwikkelingen en het doelgroepenbeleid.	
Wijk 1: (Heerlen)	520	520	456	452		
Wijk 2: (centrum Heerlen)	327	328	330	332		
Wijk 3: (Heerlen)	310	310	330	332		
Wijk 4: (Rennemig, Heerlen)	276	276	277	278		
Wijk 5: (Hoensbroek)	204	212	212	212		
Wijk 6: (Hoensbroek)	733	682	682	683		
Wijk 7: (Hoensbroek en Brunssum)	485	491	491	500		
Totaal	2.855	2.819	2.778	2.789		
Type woningen in % van totale bezit (CIP)						
Eengezinswoningen		43,3	44,9	44,8		
Flats (4 l) zonder lift		16,2	16,5	18,0		
Flats (4 l) met lift		7,6	5,4	5,4		
Hoogbouw		28,0	28,4	28,4		
In verzorgingshuis		3,3	3,4	3,4		
Overigen		1,5	1,5	0		
Aantal woningen geschikt voor de doelgroepen:						
Gezinnen	931	932	935	938		
Kleine huishoudens	606	608	608	608		
Studenten	168	168	168	168		
Dak- thuislozen	51	55	55	55		
Senioren	1.163	1.132	1.088	1.084		
Verst. beperkten	79	67	67	67		
Lich. beperkten	43	43	43	39		
Psych. patiënten	24	24	24	20		
Jongeren	529	529	529	529		
Overigen	5	5	5	17		
Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)					7,7	
Passend toewijzen					8	
Toewijzingen periode 2006 -2009 (CIP):						
	De Voorzorg	referentie				
Passend	94%	89,4%				
Te duur	3,4%	6,1%				
Te goedkoop	2,7%	4,4%				
Het in stand houden en het verbeteren van de leefbaarheid van haar wijken en buurten is een belangrijk speerpunt. Door een individuele en persoonlijke aanpak van woningtoewijzing zorgt De Voorzorg voor woningen in prettige en leefbare buurten waar mensen graag willen wonen. De Voorzorg kent daardoor geen sociale problemen.						

	De Voorzorg hanteert het aanbodsysteem. Na belangstelling wordt maatwerk geleverd (de juiste huurder op de juiste plek in de juiste woning). Uitzondering hierop vormt de Emmastaete waar met een wachtlijst wordt gewerkt.	
Tegengaan woonfraude		8
In 2007 twee gevallen van onrechtmatig gebruik (hennepkwekerijen). In 2008 vier gevallen van onrechtmatige inwoning en 2 onrechtmatig gebruik (hennepkwekerijen). In 2009 twee gevallen van onrechtmatig gebruik (hennepkwekerijen). In 2010 drie gevallen van onrechtmatig gebruik (hennepkwekerijen).	De Voorzorg treedt actief op tegen woonfraude (onrechtmatige bewoning en onrechtmatig gebruik). Hiervoor is onder andere in 2005 een hennepconvenant gesloten tussen regiopolitie Limburg-Zuid, gemeenten in Parkstad Limburg en de corporaties.	
Keuzevrijheid		7
De Voorzorg hanteert het aanbodsysteem. Na belangstelling wordt maatwerk geleverd (de juiste huurder op de juiste plek in de juiste woning). Bij Emmastaete wordt met een wachtlijst gewerkt.	De keuzevrijheid van potentiële huurders is enigszins beperkt. De Voorzorg stuurt nadrukkelijk op de juiste huurder op de juiste plek in de juiste woning.	
Wachtlijst		7
De Voorzorg werkt in 1 complex met een wachtlijst i.p.v. advertenties: Emmastaete (zorgcentrum met aanleunwoningen), zodat een goede match kan plaatsvinden.	Alleen met betrekking tot Emmastaete wordt gewerkt met wachtlijsten.	
Leegstand		7
Bron dVi Leegstand aantallen > 3 maanden a.g.v. marktomstandigheden: 2007: 2 2008: 0 2009: 7 2010: 23 Leegstand aantallen > 3 maanden a.g.v. projectleegstand: 2007: 8 2008: 12 2009: 26 2010: 6 Percentage huurderiving: 2007: 0,48% 2008: 0,40% 2009: 0,53% 2010: 1,02%	Het beleid van De Voorzorg is erop gericht om zowel <i>structurele</i> als <i>mutatieleegstand</i> te voorkomen. Leegstand kan leiden tot illegale praktijken, armoede, verslonzing, of verwaarlozing van de wijk en een dito negatieve uitstraling voor buurt en bewoners. De Voorzorg voorkomt langdurig leegstaande woningen; langdurige leegstaande woningen lokken vandalisme uit en geven de buurt een desolate sfeer.	
Maatregelen specifieke doelgroepen		9
De Voorzorg onderscheidt zich van andere corporaties in het werkgebied vanwege haar specifieke beleid ten aanzien van verschillende doelgroepen. Dit is zowel zichtbaar in het grote aantal woningen dat beschikbaar is voor diverse doelgroepen als ook het aantal specifieke getroffen voorzieningen voor doelgroepen (zowel aan de woningen als in de buurt).	De Voorzorg biedt goede woningen tegen een redelijke prijs aan bijzondere doelgroepen van beleid.	
Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomensverhouding, overige woonlasten)		7,7
Huurprijsbeleid		7
Aandeel woningen naar prijssegment (CIP) Goedkoop Betaalbaar Duur 2007 886 1672 128 2008 771 1752 120 2009 720 1801 163 2010	Belangrijkste doel is het bieden van betaalbare huurwoningen aan de doelgroep. Huurprijsbeleid is een combinatie van kwaliteit (wvs), verhuurbaarheid en de bedrijfswaarde. De Voorzorg volgt het voorgeschreven inflatievolgend huurprijsbeleid.	
Huur-inkomensverhouding		8
Het bieden van betaalbare huurwoningen aan onze doelgroep is het belangrijkste doel van het huurbeleid van De	In de periode 2007-2010 zijn geen inkomensgrenzen gehanteerd. Per 1-1-	

<p>Voorzorg. Alle woningen van De Voorzorg zijn in principe met huurtoeslag bereikbaar voor diegene die recht hebben op huurtoeslag.</p> <p>De Voorzorg houdt rekening met het feit dat zij actief is in een gebied waar gemiddeld het laagst gemiddelde gezinsinkomen van Nederland is.</p> <p>De Voorzorg kent geen geliberaliseerde huurprijzen (in de periode waarop onderhavige visitatie op van toepassing is).</p>	<p>2011 is dit wel het geval in verband met Europese Wet- en Regelgeving.</p>																
Overige woonlasten		8															
De Voorzorg voert tal van energiebesparende maatregelen door zonder dat in een huurverhoging te vertalen. Hierdoor kunnen bewoners hun woonlasten beperken.	Verbeteringen aan de woningen worden zoveel mogelijk niet door gerekend in de huur.																
Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)		7															
Verkoop		7															
<p>2007: 7 woningen 2008: 3 woningen 2009: 3 woningen 2010: 1 woning</p>	<p>Het verkopen van huurwoningen wordt niet gezien als doel op zichzelf maar als ondersteuning van het bereiken van volkshuisvestelijke doelen (zoals bevordering doorstroming, leefbaarheid, zelfstandigheid).</p> <p>De Voorzorg voert geen actief verkoopbeleid. In 4 complexen worden de vrijgekomen woningen voor verkoop aangeboden. Opbrengsten worden niet taakstellend in de meerjarenbegroting opgenomen.</p>																
Tussenvormen		7															
-	De Voorzorg biedt geen voorzieningen aan bij de verkoop van woningen. De prijzen zijn dusdanig dat alle doelgroepen deze zouden kunnen kopen.																
Kwaliteit woningen en woningbeheer		7,4															
Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)		7,3															
Prijs-kwaliteit-verhouding		8															
<p>Gemiddeld aantal punten per huurwoning / puntprijs (CIP)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>De Voorzorg</th> <th>referentie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>133 / 2,99</td> <td>132 / 3,02</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>136 / 3,09</td> <td>132 / 3,07</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>137 / 2,60</td> <td>133 / 3,06</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		De Voorzorg	referentie	2007	133 / 2,99	132 / 3,02	2008	136 / 3,09	132 / 3,07	2009	137 / 2,60	133 / 3,06	2010			De Voorzorg wil kwalitatief hoogstaande woningen bieden aan haar doelgroep (sociale kastelen).	
	De Voorzorg	referentie															
2007	133 / 2,99	132 / 3,02															
2008	136 / 3,09	132 / 3,07															
2009	137 / 2,60	133 / 3,06															
2010																	
Conditie en onderhoudstoestand		7															
<p>Planmatig onderhoud (CIP/ euro per gewogen vhe): De Voorzorg / referentiegroep</p> <p>2007: 842 / 822 2008: 687 / 961 2009: 709 / 972 2010:</p> <p>klachtenonderhoud (CIP/ euro per gewogen vhe): De Voorzorg / referentiegroep</p> <p>2007: 353 / 293 2008: 411 / 290 5150 meldingen 2009: 512 / 295 4890 meldingen 2010: 4925 meldingen</p> <p>mutatieonderhoud (CIP/ euro per gewogen vhe): De Voorzorg / referentie</p> <p>2007: 254 / 174 2008: 374 / 172 271 mutaties</p>	<p>Het ontwikkelen van 'sociale kastelen' is de doelstelling van De Voorzorg. Dit houdt in dat De Voorzorg kwalitatief zeer hoogstaande woningen wil leveren voor de doelgroep die op de sociale woningbouw aangewezen is. Het realiseren van deze 'sociale kastelen' gebeurt zowel door het renoveren van de bestaande woningvoorraad als door het slopen van woningen en het bouwen van hoogwaardige complexen.</p> <p>De Voorzorg hanteert het uitgangspunt dat huurders aanpassingen aan hun huurwoningen mogen uitvoeren, mits deze aanpassingen zijn aangevraagd en dat er rekening wordt gehouden met de regels die wij stellen in een schriftelijke vergunning. Dit doen wij omdat wij een hoog afwerkingsniveau willen hanteren en omdat wij er zorg voor willen dragen dat de aanpassingen veilig, volgens de</p>																

<p>2009: 392 / 176 285 mutaties 2010: 270 mutaties</p>	<p>regels en vakkundig worden aangebracht. Indien noodzakelijk, en gewenst door de huurders, kunnen de medewerkers van de woningstichting adviseren in bouwkundige oplossingen en toe te passen materialen. Indien huurders een garage of aanbouw willen realiseren, kan de woningstichting tekeningen ter beschikking stellen. Regelmatig laat de woningstichting ook door een interne welstandscommissie ZAV- aanvragen toetsen. Hiermee wil men bewerkstelligen dat de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving gegarandeerd blijft. Het kan voorkomen dat ZAV-aanvragen worden afgekeurd. In zo'n geval wordt door deze commissie een advies gegeven hoe een en ander wel op een esthetisch, en technisch verantwoorde manier kan worden gerealiseerd. Uiteindelijk wil de woningstichting daar waar mogelijk meehelpen aan het realiseren van de wensen van onze huurders. Met haar beleid staat De Voorzorg voor een hoogwaardige kwaliteit van haar bezit. Dit bevordert de leefbaarheid van haar bewoners en van omwonenden.</p> <p>De Voorzorg werkt vraaggestuurd. Dat wil zeggen dat geen grootschalige renovatie of groot onderhoudsprojecten worden uitgevoerd m.b.t. keuken, badkamer en sanitair, maar een woning wordt aangepakt bij mutatie. Daarom zijn de klachten- en mutatiekosten ook relatief hoog, maar wordt kapitaalsvernietiging bij renovatieprojecten voorkomen.</p>	
<p>Tevredenheid over de woning</p>		<p>7</p>
<p>De tevredenheid over de woning wordt niet structureel gemeten door middel van onderzoeken. Signalen worden door directe contacten opgevangen, waaronder via het overleg met het Centraal overlegorgaan (huurdersorganisatie).</p> <p>Bij mutatie worden exit enquêtes gehouden, die binnen de afdeling wordt besproken.</p>	<p>Bij mutatie wordt een enquête ingevuld met vragen die betrekking hebben op de tevredenheid over de woning. Uit deze enquêtes mag de onomstotelijk de conclusie worden getrokken dat huurders bij vertrek zeer tevreden zijn over de woning van De Voorzorg. Daarnaast is vermeldenswaardig dat er in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft geen enkele klacht bij de Klachtencommissie heeft gediend. Tot slot geven ook de ketenpartners en collega-corporaties impliciet en expliciet aan dat het woningbezit van De Voorzorg van hoog niveau is. Door het bezit van kwalitatief goede, duurzame, gevarieerde en gedifferentieerde woningvoorraad moeten huurders kunnen vertrouwen op De Voorzorg als belangrijke partner voor een tevreden gevoel ten aanzien van hun woning. Senioren en gehandicapten mogen van De Voorzorg verwachten dat zij geholpen worden met kleine woningaanpassingen die het woongemak vergroten in de huidige woningen. Daar waar mogelijk zijn woningen levensloopbestendig gemaakt. De Voorzorg faciliteert en werkt intensief samen met het lokale</p>	

	zorgaanbod. Bij nieuwbouw zet De Voorzorg optimaal in op het ontwikkelen van verschillende woonvormen voor de zorgvragers.	
Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening)		7
<p>De Voorzorg heeft een klachtencommissie, waar bewoners zich tot kunnen wenden wanneer een klacht niet naar tevredenheid is opgelost.</p> <p>2007: geen klachten 2008: geen klachten 2009: geen klachten 2010: geen klachten</p>	<p>Bij mutatie wordt een enquête ingevuld met vragen die betrekking hebben op de tevredenheid over de woning. Uit deze enquêtes mag de onomstotelijk de conclusie worden getrokken dat huurders bij vertrek zeer tevreden zijn over de woning van De Voorzorg. Daarnaast is vermeldenswaardig dat er in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft geen enkele klacht bij de Klachtencommissie heeft gediend. Tot slot geven ook de ketenpartners en collega-corporaties impliciet en expliciet aan dat het woningbezit van De Voorzorg van hoog niveau is. Door het bezit van kwalitatief goede, duurzame, gevarieerde en gedifferentieerde woningvoorraad moeten huurders kunnen vertrouwen op De Voorzorg als belangrijke partner voor een tevreden gevoel ten aanzien van hun woning. Senioren en gehandicapten mogen van De Voorzorg verwachten dat zij geholpen worden met kleine woningaanpassingen die het woongemak vergroten in de huidige woningen. Daar waar mogelijk zijn woningen levensloopbestendig gemaakt. De Voorzorg faciliteert en werkt intensief samen met het lokale zorgaanbod. Bij nieuwbouw zet De Voorzorg optimaal in op het ontwikkelen van verschillende woonvormen voor de zorgvragers.</p>	
Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid)		8
<p>De Voorzorg treft sinds jaar en dag energiebesparende maatregelen in haar bezit. Niet alleen draagt dit bij aan het terugdringen van klimaatproblemen ook heeft het een lastenverlaging voor haar huurders tot gevolg. De maatregelen kunnen worden ingedeeld in 2 categorieën: nieuwbouw en bestaande bouw. Bij nieuwe projecten wordt reeds in de ontwerpfase zorgvuldig aandacht besteed aan energiebesparende maatregelen. De Voorzorg doet dit conform de eisen uit het bouwbesluit. Daar waar mogelijk isoleert De Voorzorg ook haar bestaande bezit door middel van isolerende beglazing (HR++), isolerende panelen, nisolatie van gevels, dakisolatie en vloerisolatie. Het aanbrengen van HR-combiketels ter vervanging van conventionele ketels wordt als vanzelfsprekend gezien.</p> <p>In 2010 heeft De Voorzorg opdracht verleend nader onderzoek te doen naar energiebesparende maatregelen. Hiervoor zijn een aantal complexen geselecteerd. Begin 2011 zijn de uitkomsten beschikbaar en zullen de maatregelen worden bepaald.</p>	<p>De ambitie van De Voorzorg is om zoveel mogelijk energiebesparende maatregelen door te voeren en streeft ernaar dit te doen zonder of tegen een geringe huurverhoging. De Voorzorg maakt ten aanzien van energiebesparende maatregelen voortdurend een analyse met betrekking tot kosten en uiteindelijke opbrengsten/baten.</p>	
Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		8
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte		9
<p>Opgeleverd in 2007: - 22 patiobungalows voor ouderen met een garage (Heerlen) Opgeleverd in 2008: - 4 mantelzorgwoningen in wijk 1 (MSP, Heerlen) Opgeleverd in 2009: - 46 woningen, fysiotherapie ruimte, wijkzorgsteunpunt en 18 parkappartementen in de wijk MSP (Heerlen) Opgeleverd in 2010:</p>	<p>Bij nieuwbouw worden zoveel mogelijk levensloopbestendige woningen gerealiseerd.</p>	

<p>Nieuwbouwproject 'De Schutse' in Hoensbroek: - 31 levensloopbestendige woningen (zorgwoningen, rolstoeltoegankelijk) in een parkachtige omgeving, inclusief een zorgsteunpunt</p> <p>Na overleg met de gemeente Heerlen heeft De Voorzorg besloten de toegankelijkheid van haar seniorencomplexen te verbeteren door het aanbrengen van automatische deuropeners met drempelhulpen aan algemene toegangsdeuren van entrees, galerijen en algemene ruimten. De gemeente heeft toegezegd van deze investeringen, welke niet meer vallen onder de WMO-regelgeving, 25% voor haar rekening te nemen. De overige 75% wordt door de woningstichting geïnvesteerd. De leefbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van diverse complexen wordt hiermee enorm bevorderd. De algemene toegangen zullen worden voorzien van automatische deuropeners en waar nodig worden drempelhulpen aangelegd.</p> <p>Het woningbezit omvang anno 2010 de volgende woningen voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte: bewoners zorgappartementen Cicero (96 woningen), 34 aanleunwoningen senioren 8 mantelzorgwoningen 9 zelfstandige wooneenheden doelgroep Philadelphia 20 zorgeenheden Philadelphia plus zorgsteunpunt Schutse.</p> <p>Concrete samenwerkingsverbanden: – in samenwerking met welzijnsorganisatie Alcander zorg (SDOH) dragen voor een vijftal ontmoetingsruimten c.q. gemeenschappelijke ruimten (Weyenbergstraat, Buttingstraat, Goselingstraat, Wilhelminastraat, Pastoor Schleidenstraat), met activiteiten als 'open tafel', sport en spel. – Het belangeloos ter beschikking van ontmoetingsruimte voor Limburgse veteranen. (Het Elders Hoes) – het bouwen van complexen met zorgwoningen en met een zorgsteunpunt in de directe omgeving. Samenwerkingsverbanden met instellingen als dokterspraktijken, fysiotherapiepraktijken, zorginstellingen (Sevagram, MeanderGroep, Cicero Zorggroep) zijn hierbij een must, evenals de samenwerking met welzijnsorganisaties.</p>	<p>De Voorzorg besteed veel aandacht aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Zij onderkent de volgende doelgroepen: dak- en thuislozen, verstandelijk en lichamelijk gehandicapten, ouderen, studenten, psychiatrische patiënten, mantelzorgers.</p>	
<p>Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)</p>		
<p>Verbouwing Zuiderhaven (2006/2007): - realisatie van 16 appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking (via de Stichting Philadelphia Zorg). In 2010 is het gebouw uitgebreid met 2 appartementen.</p> <p>Opgeleverd in 2010: Nieuwbouwproject 'De Schutse' in Hoensbroek: - 20 wooneenheden voor verstandelijk gehandicapten in opdracht van stichting Philadelphia Zorg</p> <p>2007: 84 woningaanpassingen (indicaties CIZ). 2008: 83woningaanpassingen (indicaties CIZ) 2009: 71 woningaanpassingen (indicaties CIZ) 2010: 72 woningaanpassingen (indicaties CIZ).</p> <p>Het woningbezit omvang anno 2010 de volgende woningen voor bewoners met een lichamelijke of geestelijke beperking: verstandelijk gehandicapten (15 woningen) psychiatrische patiënten (25 woningen) bewoners zorgappartementen Cicero (96 woningen) Philadelphia doelgroep zelfstandig wonen (25 woningen) 7 focuswoningen en adl unit 18 zelfstandige wooneenheden doelgroep verstandelijk beperkten Zuiderhaven</p>	<p>De Voorzorg besteed veel aandacht aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Zij onderkent de volgende doelgroepen: dak- en thuislozen, verstandelijk en lichamelijk gehandicapten, ouderen, studenten, psychiatrische patiënten, mantelzorgers.</p> <p>De Voorzorg voert met betrekking tot woningaanpassingen voor beperkten een duidelijk beleid, namelijk volledige medewerking verlenen aan begeleiding en uitvoering van iedere woningaanpassing indien men in het bezit is van een zogenaamde CIZ indicatie (Centrale Indicatiestelling Zorg).</p>	<p>8</p>

<p>Concrete samenwerkingsverbanden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verzorgen van huisvesting voor psychiatrisch patiënten in samenwerking met Mondriaan - verzorgen van huisvesting voor lichamelijk beperkten in samenwerking met Stichting Fokus - verzorgen van huisvesting voor verstandelijk beperkten in samenwerking met Stichting Philadelphia Zorg - verzorgen van huisvesting in het kader van Zeer Moeilijk Plaatsbaren in samenwerking met Stichting RIMO - in samenwerking met welzijnsorganisatie Alcander zorg (SDOH) dragen voor een vijftal ontmoetingsruimten c.q. gemeenschappelijke ruimten (Weyenbergstraat, Buttingstraat, Goselingstraat, Wilhelminastraat, Pastoor Schleidenstraat), met activiteiten als 'open tafel', sport en spel. - het bouwen van complexen met zorgwoningen en met een zorgsteunpunt in de directe omgeving. <p>Samenwerkingsverbanden met instellingen als dokterspraktijken, fysiotherapiepraktijken, zorginstellingen (Sevagram, MeanderGroep, Cicero Zorggroep) zijn hierbij een must, evenals de samenwerking met welzijnsorganisaties.</p>		
<p>Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</p>		<p>7</p>
<p>Opgeleverd in 2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 mantelzorgwoningen (8 woningen) in wijk 1 (MSP, Heerlen) <p>Het woningbezit omvang anno 2010 de volgende woningen voor overige specifieke doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> dak- en thuislozen (51 woningen) studenten (168 woningen) psychiatrische patiënten (25 woningen) Philadelphia doelgroep zelfstandig wonen (25 woningen) <p>Concrete samenwerkingsverbanden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bemiddelen en huisvesten van vrouwen uit Blijf van Mijn Lijf-huizen - verzorgen van huisvesting voor psychiatrisch patiënten in samenwerking met Mondriaan - verzorgen van huisvesting voor dak- en thuislozen in samenwerking met Stichting RIMO - verzorgen van huisvesting in het kader van Zeer Moeilijk Plaatsbaren in samenwerking met Stichting RIMO - in samenwerking met welzijnsorganisatie Alcander zorg (SDOH) dragen voor een vijftal ontmoetingsruimten c.q. gemeenschappelijke ruimten (Weyenbergstraat, Buttingstraat, Goselingstraat, Wilhelminastraat, Pastoor Schleidenstraat), met activiteiten als 'open tafel', sport en spel. - het bouwen van complexen met zorgwoningen en met een zorgsteunpunt in de directe omgeving. <p>Samenwerkingsverbanden met instellingen als dokterspraktijken, fysiotherapiepraktijken, zorginstellingen (Sevagram, MeanderGroep, Cicero Zorggroep) zijn hierbij een must, evenals de samenwerking met welzijnsorganisaties.</p>	<p>De Voorzorg besteed veel aandacht aan de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Zij onderkent de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> dak- en thuislozen, verstandelijk en lichamelijk gehandicapten, ouderen, studenten, psychiatrische patiënten, mantelzorgers. <p>Het blijven huisvesten en de optimalisatie daarvan voor specifieke doelgroepen in samenspraak met ketenpartners.</p>	
<p>(Des)investeren in vastgoed</p>		<p>7,4</p>
<p>Nieuwbouw</p>		<p>8</p>
<p>Opgeleverd in 2007: 22 woningen Scheldestraat Heerlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 22 patiobungalows met garages voor ouderen <p>Opgeleverd in 2008: 12 woningen Herstructureringswijk MSP in Heerlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 mantelzorgwoningen (in totaal 8 woningen) - 4 eengezinswoningen <p>Opgeleverd in 2009: 64 woningen</p>	<p>Het volumebeleid van De Voorzorg is erop gericht zoveel mogelijk passende woonegelegenheden te creëren binnen de ruimtelijke en financiële mogelijkheden. Dit volume dient echter niet risico-verhogend te werken; aankoop of bouw van woonegelegenheden met een laag risico in de exploitatie verdient de voorkeur boven risicovolle exploitaties. Met</p>	

<p>Herstructureringswijk MSP in Heerlen - 46 woningen, fysiotherapie ruimte, wijkzorgsteunpunt en 18 parkappartementen</p> <p>Opgeleverd in 2010: 51 woningen 'De Schutse' in Hoensbroek: - 31 levensloopbestendige woningen in een parkachtige omgeving, inclusief een zorgsteunpunt - 20 wooneenheden voor verstandelijk gehandicapten in opdracht van stichting Philadelphia Zorg</p>	<p>"passende" wordt bedoeld; het creëren van woonvoorzieningen passend binnen de Regionale Woonvisie Parkstad, waarbij rekening wordt gehouden met demografische ontwikkelingen en het doelgroepenbeleid.</p> <p>De Voorzorg realiseert bij nieuwbouw zoveel mogelijk levensloopbestendige woningen omdat dit woningtype steeds meer voldoet aan de toekomstige woonbehoefte van de steeds ouder wordende populatie in onze regio. Het betreft woningen die gedurende alle fases van een mensenleven geschikt zijn voor bewoners. Daarvoor wordt in deze woningen op één woonlaag zowel de grootste slaapkamer als ook de badkamer gerealiseerd, zodat in een latere fase, indien de mensen moeilijk of geen trappen meer kunnen lopen, de woning toch toegankelijk blijft voor deze huurders.</p> <p>Bij de bouw van deze woningen wordt rekening gehouden met de grootte van de ruimtes; op het moment dat de bewoners ouder worden en extramurale zorgbehoefte hebben of minder mobiel zijn, waardoor zij bijvoorbeeld afhankelijk zijn van een rolstoel, moeten zij voldoende manoeuvreerruimte hebben in hun woning. Verder moet er ook voldoende opstelruimte aanwezig zijn voor een scootmobiel. Ook dient de hoofdslaapkamer voldoende ruimte te bieden voor het verlenen van zorg rondom het bed. Daarnaast dient het toilet op de badkamer zodanig gesitueerd te zijn dat aan beide zijden zorg kan worden geboden.</p> <p>Woningstichting De Voorzorg wil bij levensloopbestendige woningen ook altijd dat er een vanaf de buitenzijde bereikbare berging aanwezig is die vervolgens direct toegang geeft tot de woning. Deze berging kan worden gebruikt als scootmobiel-ruimte.</p>	
<p>Sloop of samenvoeging</p>		<p>7</p>
<p>2007: 0 woningen 2008: 8 woningen 2009: 0 woningen 2010: 20 woningen</p> <p>De sloop verloopt volgens planning.</p>	<p>Het invullen van de sloopopgave verloopt via de weg van de geleidelijkheid. In het kader van herstructureringsprocessen in diverse wijken zijn er sinds 2002 (t/m 2010) in totaal 280 woningen gesloopt.</p>	
<p>Verkoop</p>		<p>7</p>
<p>2007: 7 woningen 2008: 3 woningen 2009: 3 woningen 2010: 1 woning</p> <p>Anno 2010 zijn 65 woningen gelabeld voor verkoop.</p>	<p>Het verkopen van huurwoningen wordt niet gezien als doel op zichzelf maar als ondersteuning van het bereiken van volkshuisvestelijke doelen (zoals bevordering doorstroming, leefbaarheid, zelfstandigheid).</p> <p>De Voorzorg voert geen actief verkoopbeleid. In 4 complexen worden de vrijgekomen woningen voor verkoop aangeboden. Opbrengsten worden niet taakstellend in de meerjarenbegroting opgenomen.</p>	
<p>Verbetering bestaand woningbezit</p>		<p>8</p>

<p>Energiebesparende maatregelen: Complex 9, 56 woningen, HR++ beglazing en HR combiketel Complex 27 t/m 32, 288 woningen, HR++beglazing Complex 33, 208 woningen, HR++ beglazing</p> <p>Verbetering toegankelijkheid complexen complex 25, 209 appartementen Complex 33, 208 appartementen, Complex 35, 20 appartementen, Complex 46, 28 appartementen, Complex 55, 29 appartementen, Complex 57, 12 appartementen, Complex 61, 40 appartementen</p> <p>Aanleg videofooninstallatie als vervanging van de traditionele huistelefooninstallatie in de appartementencomplexen. Tot 2007 is dit grotendeels gebeurd voor deze complexen. Vanaf 2007 betreft het de complexen: Complex 6, 45 appartementen, Complex 12, 17 appartementen, Complex 25, 209 appartementen, Complex 26, 60 appartementen,</p> <p>Daarnaast zijn in alle appartementencomplexen camerabewakingssystemen aangebracht.</p> <p>Modernisering van binnen en buiten van complex 26, 60 appartementen: de werkzaamheden omvatten, HR++beglazing, HR combiketel, gevelisolatie en geïsoleerde borstwering, videofoonsysteem. Bij deze renovatie zijn indien door de bewoners gewenst de badkamer, toilet en keuken vervangen. Met deze maatregelen is de aanblik van de gebouwen compleet vernieuwd.</p> <p>Uitbreiding Zuiderhaven met 2 eenheden ten behoeve van Stichting Philadelphia.</p>	<p>De Voorzorg heeft in de visitatieperiode de aandacht voornamelijk uit doen gaan naar het verduurzamen en in orde houden van het bestaand woningbezit. De Voorzorg blijft focussen op het in de markt houden van een voorraad die aansluit bij de behoefte van de verschillende doelgroepen. Daarbij kijkt de corporatie vooral naar aspecten als veiligheid, duurzaamheid en kwaliteit. De visie van De Voorzorg is dat investeren in de kwaliteit van wonen, woonomgeving, leefklimaat en het bieden van "extra's" om tegemoet te komen aan de veranderde woonwensen van huurders, nodig is om de 'eigen' krimp tegen te gaan. Voor de concrete uitvoer van bovenstaande verwijst De Voorzorg naar de jaarverslaglegging betreffende de specifieke jaren waarop de visitatie betrekking heeft.</p>	
<p>Maatschappelijk vastgoed</p>		<p>7</p>
<p>Opgeleverd in 2008: - scoutinggebouw met multifunctioneel karakter in wijk MSP Opgeleverd in 2009: - fysiotherapie ruimte en wijkzorgsteunpunt in de wijk MSP Opgeleverd in 2010: - zorgsteunpunt als onderdeel van 'De Schutse'</p>	<p>Maatschappelijk vastgoed wordt gerealiseerd indien dit meerwaarde heeft voor de huisvesting van specifieke doelgroepen en de omgeving waarin dit gesitueerd is.</p>	
<p>Kwaliteit wijken en buurten</p>		<p>7,3</p>
<p>Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)</p>		<p>8</p>
<p>De Voorzorg investeert in zowel fysieke, technische als sociale voorzieningen om ervoor te zorgen dat bewoners zich prettig en veilig voelen en het fijn woont in een wijk of buurt. Concrete voorbeelden hiervan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inzet huismeesters als eerste aanspreekpunt en het in de gaten houden van de buurtveiligheid - persoonlijke betrokkenheid en hulp door huismeesters - inzet wijkbeheerder MSP - interne welstandscommissie en wijkinspecties - toewijzingsbeleid; streven naar wijken met een goed mix van verschillende doelgroepen en samenlevingsvormen - uitvoering geven aan- en medewerken in het kader van het hennepconvenant - uitvoering geven aan concreet beleid ten aanzien van het omgaan met overlast - tegengaan van woonfraude; beleid inzake onrechtmatige inwoning en onrechtmatig gebruik - meewerken aan lokale activiteiten en bijeenkomsten 	<p>Het in stand houden en het verbeteren van de leefbaarheid van haar wijken en buurten is een belangrijk speerpunt, zeker in het licht van het krimp-perspectief.</p> <p>In 2005 is er een hennepconvenant afgesloten tussen de regiopolitie Limburg-Zuid, de Parkstad-gemeenten Heerlen, Brunssum, Onderbanken, Nuth en Voerendaal en de aldaar werkzame woningcorporaties, het OM, Essent en het UWV. Doel is dat de deelnemers van deze samenwerkingsovereenkomst integraal wensen op te treden, samen te werken en maatregelen te nemen om de ongewenste ontwikkelingen ten aanzien van hennepkwekerijen tegen te gaan. Zij zullen tot een snelle en effectieve</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - klachtenonderhoud en mutatieonderhoud - reguliere investeringen tbv onderhoudskosten aan woningen - planmatig onderhoud - inbraakbeveiliging en aandacht voor omgevingsveiligheid - aanbrengen van verlichting in openbare achterpaden en binnenterreinen - camerabewaking, videofooninstallaties en alarmtelefoon liften - actieve deelname aan klankbordgroepen, voortgangsoverleggen op wijkniveau, buurtteams op wijkniveau, organiseren van bewonersavonden, klankbordgroep Veiligheid, politie en woningcorporatieoverleg - Structureel overleg met maatschappelijke- en gemeentelijke instellingen, hulpverleningsinstanties, zorg & welzijnpartners. <p>De Voorzorg is vertegenwoordigd in elk buurtteam en voortgangsoverleg waar de woningstichting woningbezit heeft. Voor beleidsontwikkeling, waar nauwe aansluiting wordt gezocht bij de wensen van de bewoners, is intensief contact met en betrokkenheid van bewoners en ketenpartners noodzakelijk en een doelstelling op zich. Doelstelling: wees present in de wijk. De interne communicatie binnen De Voorzorg over leefbaarheid en verwante onderwerpen is een speerpunt; de kennis van de uitvoerende medewerkers die in direct verband staan met bewoners is beschikbaar binnen de organisatie. In woonblokken spreken huismeesters meerdere bewoners aan; de mening van een bepaalde groep bewoners is niet representatief voor die van andere huurders.</p> <p>De Voorzorg hanteert beleid, gericht op 'schoon en heel'. Daarmee wordt bedoeld dat De Voorzorg veel aandacht besteed aan de technische kwaliteit van bestaande en nieuwe woningen in het dagelijkse beheer en onderhoud. Het vastgestelde ZAV-beleid (Zelf Aangebrachte Voorzieningen), goed onderzoek bij mutatie, de interne welstandscommissie, de inzet van huismeesters en wijkbeheerder op locatie en door te investeren in fysieke veiligheid middels camerabewaking, inbraakbeveiliging, achterpadverlichting, videofooninstallaties zijn hiervan concrete uitwerkingen. Jaarlijks wordt 1/3^e van het totale vastgoedbezit technisch geïnspecteerd door opzichters van De Voorzorg, waardoor alle complexen altijd eenmaal per 3 jaren worden geïnspecteerd.</p>	<p>bestrijding van overlast ten gevolge van de private- en bedrijfsmatige teelt van cannabisproducten en de exploitatie van hennepkwekerijen overgaan. Zij staan ervoor gevaarlijke situaties te beëindigen en criminele activiteiten te voorkomen teneinde het woon- en leefklimaat te verbeteren.</p> <p>De Voorzorg investeert in zowel fysieke, technische als sociale voorzieningen om ervoor te zorgen dat bewoners zich prettig en veilig voelen en het fijn woont in een wijk of buurt.</p> <p>De Voorzorg hanteert beleid, gericht op 'schoon en heel'. Daarmee wordt bedoeld dat De Voorzorg veel aandacht besteed aan de technische kwaliteit van bestaande en nieuwe woningen in het dagelijkse beheer en onderhoud.</p>	
<p>Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)</p>		<p>7</p>
<p>Politiepost (JV 2007)</p> <p>In de wijk Meezenbroek te Heerlen heeft De Voorzorg ten behoeve van de wijkagenten een kantoorgelegenheid ter beschikking gesteld. Het prettige hiervan is dat mensen ter plekke hun klacht kunnen melden bij de wijkagent. De wijkagenten houden wekelijks spreekuur en zijn op afspraak ook in de kantoorruimte bereikbaar.</p> <p>Aanstelling huismeester in kader van nieuwbouwproject 'De Schutse' (2010, Hoensbroek)</p> <p>De wijk MSP is 1 van de Vogelaarwijken. Tal van maatregelen zijn en worden hieruit gevoerd door corporaties, gemeenten en andere instellingen. Inzet wijkbeheerder MSP.</p> <p>Totaal wijkgebonden leefbaarheidsuitgaven in verslagjaar (dVi): 2007: 193.000 euro 2008: 199.000 euro 2009: 369.000 euro</p>	<p>Het in stand houden en het verbeteren van de leefbaarheid van haar wijken en buurten is een belangrijk speerpunt, zeker in het licht van het krimpperspectief.</p> <p>Wijkactieplan MSP 2008: Het doel is dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de negatieve ontwikkelingsspiraal wordt omgebogen - mensen weer graag en prettig wonen in MSP - dat zij met elkaar samen wonen en samen leven in een veilige buurt - dat zij gebruik kunnen maken van een kwalitatief sterk aanbod aan voorzieningen op de terreinen werken, wonen, leren en welzijn - dat sociale problemen van bewoners integraal kunnen worden aangepakt en opgelost. 	

<p>2010: 682.000 euro</p>	<p>De Voorzorg is vertegenwoordigd in elk buurtteam en voortgangsoverleg waar de woningstichting woningbezit heeft. Voor beleidsontwikkeling, waar nauwe aansluiting wordt gezocht bij de wensen van de bewoners, is intensief contact met en betrokkenheid van bewoners en ketenpartners noodzakelijk en een doelstelling op zich. Doelstelling: wees present in de wijk. De interne communicatie binnen De Voorzorg over leefbaarheid en verwante onderwerpen is een speerpunt; de kennis van de uitvoerende medewerkers die in direct verband staan met bewoners is beschikbaar binnen de organisatie. In woonblokken spreken huismeesters meerdere bewoners aan; de mening van een bepaalde groep bewoners is niet representatief voor die van andere huurders.</p>	
<p>Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)</p>		<p>7</p>
<p>Zorg dragen voor huisvesting met een huur lager dan E 357 zodat jongeren beneden de leeftijdsgrens van 23 jaar ook in aanmerking kunnen komen voor huurtoeslag;</p> <p>Ten aanzien van jeugd: verzorgen van studentenhuysvesting in Heerlen woningtoewijzing in samenspraak met Hoge School Zuyd. In het complex woont een huismeester;</p> <p>Bemiddelen en huisvesten van statushouders conform de afspraken met de Provincie Limburg en de gemeente Heerlen (specifieke woningen van De Voorzorg worden gepubliceerd op de COA website);</p> <p>Oplevering multifunctioneel Scoutinggebouw in MSP.</p>	<p>De Voorzorg draagt zorg voor sociale stijging en initieert activiteiten in het kader van emancipatie.</p>	
<p>Overige/andere prestaties</p>		<p>7</p>
<p><i>Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.</i></p>		<p>7</p>
<p>De Voorzorg neemt deel in het Wooninvesteringsfonds (collegiale financiering) met 500.000 euro.</p>	<p>De Voorzorg zet een deel van haar vermogen in voor collegiale financiering.</p>	<p>7</p>
<p>Eindcijfer Presteren naar Ambities (gemiddelde)</p>		<p>7,4</p>

Presteren naar Opgaven																						
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden	Geformuleerde opgaven	Beoordeling (cijfer)																				
Huisvesting primaire doelgroep		7,8																				
Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)		9																				
<p>Het woningbezit van De Voorzorg omvat 480 woningen voor bijzondere doelgroepen.</p> <p>Tot deze doelgroep behoren: dak- en thuislozen (51 woningen), verstandelijk gehandicapten (15 woningen), studenten (168 woningen), psychiatrische patiënten (25 woningen), bewoners zorgappartementen Cicero (96 woningen), 6 bedrijfsruimten, Philadelphia doelgroep zelfstandig wonen (25 woningen), 7 focuswoningen en adl unit, 34 aanleunwoningen senioren, 16 zelfstandige wooneenheden doelgroep verstandelijk beperkten Zuiderhaven, 8 mantelzorgwoningen, 9 zelfstandige wooneenheden doelgroep Philadelphia en 20 zorgeenheden Philadelphia plus zogroestunpunt Schutse.</p> <p>De Voorzorg verhuurt 342 woningen die aan te merken zijn als starterswoningen en vanaf 18 jaar bereikbaar zijn. Deze woningen zijn zowel portiek(etage)woningen, als galerijwoningen, als eengezinswoningen.</p> <p>De Voorzorg verhuurt 421 eenheden die aan te merken zijn voor seniorenhuisvesting; waaronder seniorenappartementen, galerijwoningen, twee op een woningen, seniorenwoningen (met seniorenlabel), portieketagewoningen.</p> <p>De Voorzorg verhuurt 145 zorgwoningen in Hoensbroek (Wilhelminastraat/Broekstraat, Schutse De Dem) en Heerlen (Kasteellaan/Henri Jonasstraat, Schelde-/Hunzestraat). De Voorzorg verhuurt 1526 woningen die bereikbaar zijn vanaf 23 jaar en ouder: waaronder eengezinswoningen, galerijwoningen, portieketagewoningen, appartementen.</p> <p>Aandeel woningen naar prijssegment (CIP)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Goedkoop</th> <th>Betaalbaar</th> <th>Duur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>886</td> <td>1672</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>771</td> <td>1752</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>720</td> <td>1801</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Hieruit volgt dat de kernvoorraad groter is dan 75%.</p>		Goedkoop	Betaalbaar	Duur	2007	886	1672	128	2008	771	1752	120	2009	720	1801	163	2010				<p>Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Uitgangspunt de kernvoorraad is minimaal 75% van het woningbezit. Tot de kernvoorraad behoren de woningen beneden de aftoppingsgrens.</p>	
	Goedkoop	Betaalbaar	Duur																			
2007	886	1672	128																			
2008	771	1752	120																			
2009	720	1801	163																			
2010																						
Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)		7,3																				
Passend toewijzen		7																				
<p>Toewijzingen periode 2006 -2009 (CIP):</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>De Voorzorg</th> <th>referentie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Passend</td> <td>94%</td> <td>89,4%</td> </tr> <tr> <td>Te duur</td> <td>3,4%</td> <td>6,1%</td> </tr> <tr> <td>Te goedkoop</td> <td>2,7%</td> <td>4,4%</td> </tr> </tbody> </table>		De Voorzorg	referentie	Passend	94%	89,4%	Te duur	3,4%	6,1%	Te goedkoop	2,7%	4,4%	<p>De Voorzorg heeft met de gemeente Heerlen afgesproken dat zij zorgt voor passende huisvesting van zowel de primaire als van de bijzondere doelgroepen. Daarbij vindt de woonruimteverdeling plaats op grond van het vigerende systeem van de corporatie en hanteert zij bij de toewijzing selectiecriteria zoals besproken met de huurdersvertegenwoordiging zoals het stimuleren van divers samengestelde buurten of wijken en het beperken van de huurtoeslag.</p>									
	De Voorzorg	referentie																				
Passend	94%	89,4%																				
Te duur	3,4%	6,1%																				
Te goedkoop	2,7%	4,4%																				

	Met de gemeente Brunssum is afgesproken dat De Voorzorg met vrijkomende woningen adverteert. Bij Emmastaete wordt gewerkt met wachtlijsten om een goede mix van bewoners te bewerkstelligen.	
<u>Tegengaan woonfraude</u>		8
In 2007 twee gevallen van onrechtmatig gebruik (hennepkwekerijen). In 2008 vier gevallen van onrechtmatige inwoning en 2 onrechtmatig gebruik (hennepkwekerijen). In 2009 twee gevallen van onrechtmatig gebruik (hennepkwekerijen). In 2010 drie gevallen van onrechtmatig gebruik (hennepkwekerijen).	In 2005 is er een hennepconvenant afgesloten tussen de regiopolitie Limburg-Zuid, de Parkstad-gemeenten Heerlen, Brunssum, Onderbanken, Nuth en Voerendaal en de aldaar werkzame woningcorporaties, het OM, Essent en het UWV. Doel is dat de deelnemers van deze samenwerkingsovereenkomst integraal wenselijk op te treden, samen te werken en maatregelen te nemen om de ongewenste ontwikkelingen ten aanzien van hennepkwekerijen tegen te gaan. Zij zullen tot een snelle en effectieve bestrijding van overlast ten gevolge van de private- en bedrijfsmatige teelt van cannabisproducten en de exploitatie van hennepkwekerijen overgaan. Zij staan ervoor gevaarlijke situaties te beëindigen en criminele activiteiten te voorkomen teneinde het woon- en leefklimaat te verbeteren. De Voorzorg voert actief beleid ten aanzien van woonfraude door middel van: - Participatie Hennepconvenant - Onder woonfraude verstaat De Voorzorg alle vormen van onrechtmatige bewoning, onrechtmatige doorverhuur, onrechtmatig gebruik en overbewoning van de woning, als wel de huisvesting van illegalen. De Voorzorg maakt in haar beleid een onderscheid naar onrechtmatige inwoning en onrechtmatig gebruik. Woonfraude wordt in de regel geconstateerd door eigen medewerkers en/of meldingen van overlast van bewoners uit de buurt. - Activiteiten die niet zijn toegestaan in het kader van de huurovereenkomst (bijvoorbeeld bedrijfsuitoefening zoals kapsalon of schoonheidssalon aan huis).	
<u>Keuzevrijheid</u>		7
De Voorzorg hanteert het aanbodsysteem. Na belangstelling wordt maatwerk geleverd (de juiste huurder op de juiste plek in de juiste woning). Bij Emmastaete wordt met een wachtlijst gewerkt.	Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: De Voorzorg werkt met advertenties / woonkeuzebonnen. Aangezien De Voorzorg alleen het project Emmastaete in Brunssum heeft is dit niet van toepassing (wordt gewerkt met een wachtlijst). Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: De woonruimteverdeling vindt plaats op grond van het vigerende systeem van de corporatie. Dit houdt in dat De Voorzorg werkt met advertenties / woonkeuzebonnen.	
<u>Wachtlijst</u>		7
De Voorzorg werkt in 1 complex met een wachtlijst i.p.v. advertenties: Emmastaete (zorgcentrum met	Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: De Voorzorg	

<p>aanleunwoningen), zodat een goede match kan plaatsvinden.</p>	<p>werkt met wachtlijst voor Emmastaete.</p> <p>Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Hanteren van het vigerende systeem bij de corporatie, hetgeen inhoudt dat er niet gewerkt wordt met een wachtlijst.</p>																					
<p>Leegstand</p>		<p>-</p>																				
<p>Bron dVi</p> <p>Leegstand aantallen > 3 maanden a.g.v. marktomstandigheden: 2007: 2 2008: 0 2009: 7 2010: 23</p> <p>Leegstand aantallen > 3 maanden a.g.v. projectleegstand: 2007: 8 2008: 12 2009: 26 2010: 6</p> <p>Percentage huurderiving: 2007: 0,48% 2008: 0,40% 2009: 0,53% 2010: 1,02%</p>	<p>Hier zijn geen afspraken over gemaakt.</p>																					
<p>Maatregelen voor specifieke doelgroepen</p>		<p>7</p>																				
<p>V.w.b. de woonwagendstandplaatsen heeft de gemeente nog niet de randvoorwaarden vervuld.</p> <p>De Voorzorg onderscheidt zich van andere corporaties in het werkgebied vanwege haar specifieke beleid ten aanzien van verschillende doelgroepen. Dit is zowel zichtbaar in het grote aantal woningen dat beschikbaar is voor diverse doelgroepen als ook het aantal specifieke getroffen voorzieningen voor doelgroepen (zowel aan de woningen als in de buurt).</p>	<p>Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: De Voorzorg neemt 14% van de woonwagendstandplaatsen over van de gemeente.</p>																					
<p>Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomensverhouding, overige woonlasten)</p>		<p>8</p>																				
<p>Huurprijsbeleid</p>		<p>8</p>																				
<p>Voor beide gemeenten volgt De Voorzorg inflatievolgende huurprijsbeleid.</p> <p>De Voorzorg past bij mutatie beperkt huurharmonisatie toe voor een aantal complexen gelegen in de wijken 1, 2 en 3. In totaal betreft het 317 woningen, waarvan 51 woningen reeds geharmoniseerd zijn. De 266 resterende woningen worden geharmoniseerd tot 60% (152 woningen) of tot 65% (114 woningen) van de maximaal redelijke huur. Momenteel bedraagt de netto huur van deze complexen 52% van de maximaal redelijke huur.</p> <p>Aandeel woningen naar prijssegment (CIP)</p> <table border="1" data-bbox="319 1646 718 1769"> <thead> <tr> <th></th> <th>Goedkoop</th> <th>Betaalbaar</th> <th>Duur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td> <td>886</td> <td>1672</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>771</td> <td>1752</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>720</td> <td>1801</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Goedkoop	Betaalbaar	Duur	2007	886	1672	128	2008	771	1752	120	2009	720	1801	163	2010				<p>Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: De Voorzorg volgt inflatievolgend huurprijsbeleid.</p> <p>Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Corporaties hanteren een inflatievolgende huurprijsbeleid, tenzij de minister anders bepaald.</p> <p>Bij mutatie en afhankelijk van de woningmarkt kunnen de corporaties bij mutatie, in het kader van de harmonisatie, de huurprijzen verhogen naar de maximaal redelijke huurprijs.</p>	
	Goedkoop	Betaalbaar	Duur																			
2007	886	1672	128																			
2008	771	1752	120																			
2009	720	1801	163																			
2010																						
<p>Huur-inkomensverhouding</p>		<p>-</p>																				
<p>Het bieden van betaalbare huurwoningen aan onze doelgroep is het belangrijkste doel van het huurbeleid van De Voorzorg. Alle woningen van De Voorzorg zijn in principe met huurtoeslag bereikbaar voor diegene die recht hebben op huurtoeslag.</p> <p>De Voorzorg houdt rekening met het feit dat zij actief is in een gebied waar gemiddeld het laagst gemiddelde gezinsinkomen van Nederland is.</p> <p>De Voorzorg kent geen geliberaliseerde huurprijzen (in de</p>	<p>In de periode 2007-2010 zijn geen inkomensgrenzen gehanteerd. Per 1-1-2011 is dit wel het geval in verband met Europese Wet- en Regelgeving</p>																					

periode waarop onderhavige visitatie op van toepassing is).		
Overige woonlasten		-
De Voorzorg tracht met de aanbreng van energiebesparende verbetermaatregelen zonder huurverhoging de huurder profijt te laten hebben door dalende woonlasten en energieverbruik. De Voorzorg wil marktconform verhuren; hetgeen wil zeggen dat de huren stijgen conform inflatieniveau. Energiebesparende maatregelen welke De Voorzorg in woningen aanbrengt, resulteert niet of slechts zeer beperkt in huurverhogingen. Kortom: zij leveren de huurder voordelen op. De energie- en kostenbesparing kunnen echter per woningtype verschillen. Ook het woongedrag van de huurder is van invloed op de mate van besparing. Toch kan de conclusie worden getrokken dat de energetische maatregelen de 'gemiddelde huurder' voordeel opleveren.	Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: Gemeente zal terughoudend beleid voeren. Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Met uitzondering van de rioollasten zal de gemeente bij het doorberekenen van de gemeentelijke lasten die van invloed zijn op de woonlasten van haar burgers een inflatievolgend lastenbeleid voeren.	
Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)		7
Verkoop		7
(alleen gemeente Heerlen) 2007: 7 woningen 2008: 3 woningen 2009: 3 woningen 2010: 1 woning Anno 2010 zijn 65 woningen gelabeld voor verkoop.	Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: De Voorzorg verkoopt in de periode 2008-2010 geen woningen. Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: De gemeente en corporaties hanteren een strategisch verantwoord verkoopbeleid, rekening houdende met herstructurering van wijken en buurten en demografische ontwikkelingen en met inachtneming van behoud van voldoende woningen voor de doelgroepen zoals bedoeld in het BBSH. De corporaties zullen vooraf met de gemeente overleggen over het uitponden van (gestapelde) complexen.	
Tussenvormen		-
De Voorzorg heeft geen tussenvormen.		
Kwaliteit woningen en woningbeheer		7,5
Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)		8,5
Prijs-kwaliteitverhouding		
Gemiddeld aantal punten per huurwoning / puntprijs (CIP) De Voorzorg referentie	Hierover zijn geen afspraken gemaakt.	
2007 133 / 2,99 132 / 3,02		
2008 136 / 3,09 132 / 3,07		
2009 137 / 2,60 133 / 3,06		
2010		
Conditie en onderhoudstoestand		
Planmatig onderhoud (CIP/ euro per gewogen vhe): De Voorzorg / referentiegroep 2007: 842 / 822 2008: 687 / 961 2009: 709 / 972 2010: klachtenonderhoud (CIP/ euro per gewogen vhe): De Voorzorg / referentiegroep 2007: 353 / 293 2008: 411 / 290 5150 meldingen 2009: 512 / 295 4890 meldingen 2010: 4925 meldingen mutatieonderhoud (CIP/ euro per gewogen vhe): De Voorzorg / referentie 2007: 254 / 174	De gemeente Heerlen heeft met de corporaties afgesproken dat zij bijdragen aan het creëren van gedifferentieerde en gevarieerde woonmilieus voor alle doelgroepen en inkomens. Uitgangspunten daarbij zijn diversiteit en de kwaliteit van het woningaanbod. Ook zijn algemene afspraken gemaakt over maatregelen op het gebied van energie en milieu. Specifieke afspraken voor De Voorzorg zijn: kwaliteitsverbetering van de woningvoorraad door middel van nieuwbouw en sloop in de herstructureringswijken MSP en Hoensbroek en in de wijk Litscherboord.. In de prestatieafspraken met de	

<p>2008: 374 / 172 271 mutaties 2009: 392 / 176 285 mutaties 2010: 270 mutaties</p>	<p>gemeente Brunssum zijn inzetten op realiseren van levensloopbestendigheid door vastgoedtransformatie en opwaardering van de goedkope voorraad, als uitgangspunten benoemd voor de kwaliteit van de woningvoorraad.</p> <p>De Voorzorg heeft de aandacht daarnaast voornamelijk gericht op het verduurzamen en in orde houden van het bestaande woningbezit.</p>	
<p>Tevredenheid over de woning</p>		
<p>De tevredenheid over de woning wordt niet structureel gemeten door middel van onderzoeken. Signalen worden door directe contacten opgevangen, waaronder via het overleg met het Centraal overlegorgaan (huurdersorganisatie).</p> <p>Bij mutatie worden exit enquêtes gehouden, die binnen de afdeling wordt besproken.</p>	<p>Hierover zijn geen afspraken gemaakt.</p>	
<p>Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening)</p>		<p>7</p>
<p>De Voorzorg heeft een klachtencommissie, waar bewoners zich tot kunnen wenden wanneer een klacht niet naar tevredenheid is opgelost.</p> <p>2007: geen klachten 2008: geen klachten 2009: geen klachten 2010: geen klachten</p>	<p>Hierover zijn geen afspraken gemaakt.</p>	
<p>Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid)</p>		<p>7</p>
<p>In het kader van duurzaamheid en energiebesparing hebben we laten onderzoeken in welke complexen nog mogelijkheden voor verdere energiebesparing bestaan, welke effecten dit heeft op de EPA-labeling en welke kosten en investeringen de benodigde maatregelen met zich meebrengen. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen in het Strategisch Voorraad Beheer.</p> <p>Bij nieuwbouw wordt in de ontwerpfase reeds opdracht gegeven om alle energetische maatregelen te treffen welke voorgeschreven zijn in het Bouwbesluit en eventueel aanvullend in de Gemeentelijke Bouwverordening.</p> <p>Bij iedere mutatie wordt het energielabel verstrekt.</p> <p>Duurzaamheid is een vast onderdeel van beleid bij onderhoud en nieuwbouw. Bij vervanging worden duurzame producten gebruikt.</p>	<p>Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Bij nieuwbouw wordt label A nagestreefd.</p>	
<p>Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen</p>		<p>7,3</p>
<p>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</p>		<p>8</p>
<p>Brunssum Zuid-Oost: Conform de prestatieafspraken heeft De Voorzorg in deze wijk 8 levensloopbestendige zorgwoningen gebouwd. Deze zijn opgeleverd in 2011.</p> <p>Brunssum West: In deze wijk ligt het zorgcentrum Emmastaete van de Voorzorg. Er is een praktijk voor podotherapie, logopedie, fysiotherapie en huisartsen. Tevens zijn er kantoren voor de Stichting Philadelphia Zorg en ADL-Fokus. In het park is in 2008 een ruim Paviljoen gerealiseerd alwaar de bewoners van het Zorgcentrum en de aanleunwoningen van Emmastaete kunnen deelnemen aan allerlei activiteiten.</p> <p>Opgeleverd in 2007: - 22 patiobungalows voor ouderen met een garage (Heerlen) Opgeleverd in 2008:</p>	<p>Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: Brunssum Zuid-Oost: Inzetten op levensloopbestendigheid woningen en basisvoorzieningen (vanuit hechte sociale structuur)</p> <p>Brunssum West: Werken aan levensloopbestendigheid door vastgoedtransformatie woningen, inzetten op vasthouden dagelijkse voorzieningen en maatschappelijke voorzieningen.</p> <p>Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Nieuwbouw zorgwoningen: 64 in 2009 (46+18 in MSP)</p>	

<p>- 4 mantelzorgwoningen en 4 eengezinswoningen in wijk 1 (MSP, Heerlen) Opgeleverd in 2009: - 46 woningen, fysiotherapieruimte, wijkzorgsteunpunt en 18 parkappartementen in de wijk MSP (Heerlen) Opgeleverd in 2010: Nieuwbouwproject 'De Schutse' in Hoensbroek: - 31 levensloopbestendige woningen (zorgwoningen, rolstoeltoegankelijk) in een parkachtige omgeving, inclusief een zorgsteunpunt en 20 zorgappartementen voor verstandelijk beperkten van Stichting Philadelphia Zorg.</p> <p>De 53 woningen voor de locatie In 't Wieër zijn in het kader van het masterplan Hoensbroek naar achteren geschoven. De ontwikkeling van deze locatie ligt voorlopig stil.</p> <p>Het woningbezit omvang anno 2010 de volgende woningen voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte: bewoners zorgappartementen Cicero (96 woningen), 34 aanleunwoningen senioren 8 mantelzorgwoningen 9 zelfstandige wooneenheden doelgroep Philadelphia 20 zorgeenheden Philadelphia plus zorgsteunpunt Schutse.</p> <p>Concrete samenwerkingsverbanden: – in samenwerking met welzijnsorganisatie Alcander zorg (SDOH) dragen voor een vijftal ontmoetingsruimten c.q. gemeenschappelijke ruimten (Weyenbergstraat, Buttingstraat, Goselingstraat, Wilhelminastraat, Pastoor Schleidenstraat), met activiteiten als 'open tafel', sport en spel. – Het belangeloos ter beschikking van ontmoetingsruimte voor Limburgse veteranen. (Het Elders Hoes) het bouwen van complexen met zorgwoningen en met een zorgsteunpunt in de directe omgeving. Samenwerkingsverbanden met instellingen als dokterspraktijken, fysiotherapiepraktijken, zorginstellingen (Sevagram, MeanderGroep, Cicero Zorggroep) zijn hierbij een must, evenals de samenwerking met welzijnsorganisaties.</p>	<p>51 in 2009(31+20, De Schutse) 53 in 2010 (In 't Wieër)</p>	
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)		
<p>Verbouwing Zuiderhaven (2006/2007): - realisatie van 16 appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking (via de Stichting Philadelphia Zorg). In 2010 is het gebouw uitgebreid met 2 appartementen.</p> <p>Opgeleverd in 2010: Nieuwbouwproject 'De Schutse' in Hoensbroek: - 20 wooneenheden voor verstandelijk gehandicapten in opdracht van stichting Philadelphia Zorg Uitbreiding Villa Dol-fijn: Het betreft 9 appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking en heeft haar oorsprong vanuit een ouderinitiatief. Iedere bewoner heeft de beschikking over een appartement met badkamer en keukenblok. Daarnaast is er een gezamenlijke huiskamer en heeft men de beschikking over een besloten tuin. Alle cliënten ontvangen 24-uurs zorg. In 2010 is, op verzoek van de ouders en Philadelphia Zorg, een onderzoek gestart naar een uitbreiding van het aantal appartementen. Dit onderzoek heeft geresulteerd in een uitbreidingsplan van 2 appartementen en is in 2010 verder uitgewerkt door de architect en de constructeur. Het plan wordt in 2011 uitgevoerd.</p> <p>Het woningbezit omvang anno 2010 de volgende woningen voor bewoners met een lichamelijke of geestelijke beperking: verstandelijk gehandicapten (15 woningen) psychiatrische patiënten (25 woningen) bewoners zorgappartementen Cicero (96 woningen)</p>	<p>De gemeente Heerlen zorgt samen met de corporaties voor voldoende passende en betaalbare huisvesting voor mensen met een functiebeperking.</p>	7

<p>Philadelphia doelgroep zelfstandig wonen (25 woningen) 7 focuswoningen en adl unit 18 zelfstandige wooneenheden doelgroep verstandelijk beperkten Zuiderhaven</p> <p>Concrete samenwerkingsverbanden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verzorgen van huisvesting voor psychiatrisch patiënten in samenwerking met Mondriaan - verzorgen van huisvesting voor lichamelijk beperkten in samenwerking met Stichting Fokus - verzorgen van huisvesting voor verstandelijk beperkten in samenwerking met Stichting Philadelphia Zorg - verzorgen van huisvesting in het kader van Zeer Moeilijk Plaatsbaren in samenwerking met Stichting RIMO - in samenwerking met welzijnsorganisatie Alcander zorg (SDOH) dragen voor een vijftal ontmoetingsruimten c.q. gemeenschappelijke ruimten (Weyenbergstraat, Buttingstraat, Goselingstraat, Wilhelminastraat, Pastoor Schleidenstraat), met activiteiten als 'open tafel', sport en spel. <p>het bouwen van complexen met zorgwoningen en met een zorgsteunpunt in de directe omgeving.</p> <p>Samenwerkingsverbanden met instellingen als dokterspraktijken, fysiotherapiepraktijken, zorginstellingen (Sevagram, MeanderGroep, Cicero Zorggroep) zijn hierbij een must, evenals de samenwerking met welzijnsorganisaties.</p>		
<p>Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</p>		<p>7</p>
<p>Opgeleverd in 2008: - 4 mantelzorgwoningen (8 woningen) in wijk 1 (MSP, Heerlen)</p> <p>2007: 84 woningaanpassingen (indicaties CIZ). 2008: 83woningaanpassingen (indicaties CIZ) 2009: 71 woningaanpassingen (indicaties CIZ) 2010: 72 woningaanpassingen (indicaties CIZ). Bij De Voorzorg is een persoon verantwoordelijk gemaakt voor het behandelen van woningaanpassingen. Hierdoor heeft de aanvrager korte lijnen binnen de organisatie.</p> <p>Het woningbezit omvang anno 2010 de volgende woningen voor overige specifieke doelgroepen: dak- en thuislozen (51 woningen) studenten (168 woningen) psychiatrische patiënten (25 woningen) Philadelphia doelgroep zelfstandig wonen (25 woningen)</p> <p>Concrete samenwerkingsverbanden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bemiddelen en huisvesten van vrouwen uit Blijf van Mijn Lijf-huizen - verzorgen van huisvesting voor psychiatrisch patiënten in samenwerking met Mondriaan - verzorgen van huisvesting voor dak- en thuislozen in samenwerking met Stichting RIMO - verzorgen van huisvesting in het kader van Zeer Moeilijk Plaatsbaren in samenwerking met Stichting RIMO - in samenwerking met welzijnsorganisatie Alcander zorg (SDOH) dragen voor een vijftal ontmoetingsruimten c.q. gemeenschappelijke ruimten (Weyenbergstraat, Buttingstraat, Goselingstraat, Wilhelminastraat, Pastoor Schleidenstraat), met activiteiten als 'open tafel', sport en spel. <p>het bouwen van complexen met zorgwoningen en met een zorgsteunpunt in de directe omgeving.</p> <p>Samenwerkingsverbanden met instellingen als dokterspraktijken, fysiotherapiepraktijken, zorginstellingen (Sevagram, MeanderGroep, Cicero Zorggroep) zijn hierbij een must, evenals de samenwerking met welzijnsorganisaties.</p>	<p>De gemeente Heerlen is samen met de corporaties verantwoordelijk voor de huisvesting van bijzondere aandachtsgroepen als zeer moeilijk plaatsbare mensen, vluchtelingen (vergunning- en statushouders), dak- en thuislozen en ex-gedetineerden. De toewijzing van woonruimte vindt plaats in gezamenlijk overleg met een verdeling naar rato van het woningbezit.</p>	

(Des)investeren in vastgoed		7,3
Nieuwbouw		7,5
<p><u>38 luxe seniorenappartementen in de hoge huurprijsklasse aan de Kruisberg:</u> Stond in een eerder stadium de realisering van dit project onder druk door onder andere rentestijging en toegenomen bouwkosten, nu is De Voorzorg er in geslaagd, mede door het verkrijgen van een éénmalige subsidie vanuit de Stimuleringsregeling Woningbouw (tweede tranche) alsmede door de huidige gunstige marktwerking bij de aanbesteding van bouwprojecten, het project vlot te trekken. De bouwwerkzaamheden zijn voor 1 juli 2010 gestart. Medio september 2011 is het complex opgeleverd.</p> <p><u>8 levensloopbestendige senioren zorgwoningen aan de Bongardstraat:</u> Na overdracht van de grond van de gemeente medio 2010 is de bouw gestart. Eind juni 2011 zijn de woningen opgeleverd.</p>	Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: 46 reguliere woningen, waaronder 8 zorgwoningen	
De ontwikkeling van deze locatie is met de uitwerking van het masterplan Hoensbroek vooralsnog stopgezet.	Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: In ontwikkeling 25 huurwoningen Aldenhofstraat, gereed 2011	
De 12 huurwoningen aan de Kasteellaan zijn binnen het WijkActiePlan naar achteren geschoven (2017). De 8 huurwoningen zijn in 2008 opgeleverd.	Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010 specifiek voor MSP: 12 huurwoningen, gereed 2010 8 huurwoningen, gereed 2008	
Door de architect is de ontwikkelstudie afgerond en is het bouwplan als ontwerp bij de Ruimtelijke Kwaliteitscommissie van de gemeente getoetst. Er loopt echter een hoogspanningsleidingtracé gedeeltelijk over het terrein. De overheid heeft gemeenten voorlopig aanbevolen nieuwbouw te ontmoedigen gelegen in de nabijheid van hoogspanningsleidingtracés. In afwachting van verdere onderzoeken gericht op de aanwezigheid van schadelijke straling van deze hoogspanningstracés, is besloten om de ontwikkeling van nieuwbouw op deze locatie stop te zetten totdat de eerder genoemde onderzoeken zijn afgerond en een definitief advies wordt verstrekt door de overheid.	Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Nieuwbouw 10 huurwoningen (Litscherboord), gereed 2010	
Opgeleverd in 2007: - 22 patiobungalows voor ouderen met een garage (Heerlen) Opgeleverd in 2009: - 46 woningen, fysiotherapie ruimte, wijkzorgsteunpunt en 18 parkappartementen in de wijk MSP (Heerlen) Opgeleverd in 2010: Nieuwbouwproject 'De Schutse' in Hoensbroek: - 31 levensloopbestendige woningen (zorgwoningen, rolstoeltoegankelijk) in een parkachtige omgeving, inclusief een zorgsteunpunt en 20 zorgappartementen voor verstandelijk beperkten van Stichting Philadelphia Zorg. De 53 woningen voor de locatie In 't Wieër zijn in het kader van het masterplan Hoensbroek naar achteren geschoven. De ontwikkeling van deze locatie ligt voorlopig stil.	Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Nieuwbouw zorgwoningen: 64 in 2009 (46+18 in MSP) 51 in 2009(31+20, De Schutse) 53 in 2010 (In 't Wieër)	
Sloop of samenvoeging		7
De ontwikkeling van deze locatie is met de uitwerking van het masterplan Hoensbroek vooralsnog stopgezet.	Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Sloop 5 woningen Aldenhofstraat, gereed 2010	
De sloop van 14 woningen aan de Kasteellaan zijn binnen het WijkActiePlan naar achteren geschoven. De 8 woningen aan de Lohmanstraat zijn in 2008 gesloopt.	Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010 specifiek MSP: Sloop 14 woningen, gereed 2009 Sloop 8 woningen, gereed 2008	
De 20 bejaardenbungalows zijn het 1 ^e kwartaal 2010 gesloopt.	Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: Sloop 20 woningen (Litscherboord), gereed 2009	
Verkoop		7
Verkoop (alleen gemeente Heerlen) 2007: 7 woningen	Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: De Voorzorg verkoopt in de periode 2008-2010 geen	

<p>2008: 3 woningen 2009: 3 woningen 2010: 1 woning</p> <p>Anno 2010 zijn 65 woningen gelabeld voor verkoop.</p>	<p>woningen.</p> <p>Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010: De gemeente en corporaties hanteren een strategisch verantwoord verkoopbeleid, rekening houdende met herstructurering van wijken en buurten en demografische ontwikkelingen en met inachtneming van behoud van voldoende woningen voor de doelgroepen zoals bedoeld in het BBSH. De corporaties zullen vooraf met de gemeente overleggen over het uitponden van (gestapelde) complexen.</p>	
<p>Verbetering bestaand woningbezit</p>		<p>8</p>
<p>Energiebesparende maatregelen: Complex 9, 56 woningen, HR++ beglazing en HR combiketel Complex 27 t/m 32, 288 woningen, HR++beglazing Complex 33, 208 woningen, HR++ beglazing</p> <p>Verbetering toegankelijkheid complexen complex 25, 209 appartementen Complex 33, 208 appartementen Complex 35, 20 appartementen Complex 46, 28 appartementen Complex 55, 29 appartementen Complex 57, 12 appartementen Complex 61, 40 appartementen</p> <p>Aanleg videofooninstallatie als vervanging van de traditionele huistelefooninstallatie in de appartementencomplexen. Tot 2007 is dit grotendeels gebeurd voor deze complexen. Vanaf 2007 betreft het de complexen: Complex 6, 45 appartementen Complex 12, 17 appartementen Complex 25, 209 appartementen Complex 26, 60 appartementen</p> <p>Daarnaast zijn in alle appartementencomplexen camerabewakingssystemen aangebracht.</p> <p>Modernisering van binnen en buiten van complex 26, 60 appartementen: de werkzaamheden omvatten, HR++beglazing, HR combiketel, geïsoleerde borstwering, videofoonstelsel. Bij deze renovatie zijn indien door de bewoners gewenst de badkamer, toilet en keuken vervangen. Met deze maatregelen is de aanblik van de gebouwen compleet vernieuwd.</p> <p>Uitbreiding Zuiderhaven met 2 eenheden ten behoeve van Stichting Philadelphia.</p>	<p>De gemeente Heerlen heeft met de corporaties afgesproken dat zij bijdragen aan het creëren van gedifferentieerde en gevarieerde woonmilieus voor alle doelgroepen en inkomens. Uitgangspunten daarbij zijn diversiteit en de kwaliteit van het woningaanbod. Ook zijn algemene afspraken gemaakt over maatregelen op het gebied van energie en milieu. Specifieke afspraken voor De Voorzorg zijn: kwaliteitsverbetering van de woningvoorraad door middel van nieuwbouw en sloop in de herstructureringswijken MSP en Hoensbroek en in de wijk Litscherboord..</p> <p>In de prestatieafspraken met de gemeente Brunssum zijn inzetten op realiseren van levensloopbestendigheid door vastgoedtransformatie en opwaardering van de goedkope voorraad, als uitgangspunten benoemd voor de kwaliteit van de woningvoorraad.</p> <p>De Voorzorg heeft de aandacht daarnaast voornamelijk gericht op het verduurzamen en in orde houden van het bestaande woningbezit..</p>	<p>7</p>
<p>Maatschappelijk vastgoed</p>		<p>7</p>
<p>Gemeente Heerlen Opgeleverd in 2008: - scoutinggebouw met multifunctioneel karakter in wijk MSP Opgeleverd in 2009: - fysiotherapie ruimte en wijkzorgsteunpunt in de wijk MSP Opgeleverd in 2010: - zorgsteunpunt als onderdeel van 'De Schutse'.</p> <p>Gemeente Brunssum Brunssum West: Opgeleverd in 2008: - paviljoen Emmastaete alwaar de bewoners van het Zorgcentrum en de aanleunwoningen van Emmastaete kunnen deelnemen aan allerlei activiteiten.</p>	<p>Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: Brunssum West: Werken aan levensloopbestendigheid door vastgoedtransformatie woningen, inzetten op vasthouden dagelijkse voorzieningen en maatschappelijke voorzieningen.</p>	
<p>Kwaliteit wijken en buurten</p>		<p>7</p>

<p>Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)</p>	<p>7</p>
<p>De Voorzorg investeert in zowel fysieke, technische als sociale voorzieningen om ervoor te zorgen dat bewoners zich prettig en veilig voelen en het fijn woont in een wijk of buurt. Concrete voorbeelden hiervan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inzet huismeesters als eerste aanspreekpunt en het in de gaten houden van de buurtveiligheid - persoonlijke betrokkenheid en hulp door huismeesters - inzet wijkbeheerder MSP - interne welstandscommissie en wijkinspecties - toewijzingsbeleid; streven naar wijken met een goed mix van verschillende doelgroepen en samenlevingsvormen - uitvoering geven aan- en medewerken in het kader van het hennepconvenant - uitvoering geven aan concreet beleid ten aanzien van het omgaan met overlast - tegengaan van woonfraude; beleid inzake onrechtmatige inwoning en onrechtmatig gebruik - meewerken aan lokale activiteiten en bijeenkomsten - klachtenonderhoud en mutatieonderhoud - reguliere investeringen tbv onderhoudskosten aan woningen - planmatig onderhoud - inbraakbeveiliging en aandacht voor omgevingsveiligheid - aanbrengen van verlichting in openbare achterpaden en binnenterreinen - camerabewaking, videofooninstallaties en alarmtelefoon liften - actieve deelname aan klankbordgroepen, voortgangsoverleggen op wijkniveau, buurtteams op wijkniveau, organiseren van bewonersavonden, klankbordgroep Veiligheid, politie en woningcorporatieoverleg - Structureel overleg met maatschappelijke- en gemeentelijke instellingen, hulpverleningsinstanties, zorg & welzijnpartners. <p>De Voorzorg is vertegenwoordigd in elk buurtteam en voortgangsoverleg waar de woningstichting woningbezit heeft. Voor beleidsontwikkeling, waar nauwe aansluiting wordt gezocht bij de wensen van de bewoners, is intensief contact met en betrokkenheid van bewoners en ketenpartners noodzakelijk en een doelstelling op zich. Doelstelling: wees present in de wijk. De interne communicatie binnen De Voorzorg over leefbaarheid en verwante onderwerpen is een speerpunt; de kennis van de uitvoerende medewerkers die in direct verband staan met bewoners is beschikbaar binnen de organisatie. In woonblokken spreken huismeesters meerdere bewoners aan; de mening van een bepaalde groep bewoners is niet representatief voor die van andere huurders.</p> <p>De Voorzorg hanteert beleid, gericht op 'schoon en heel'. Daarmee wordt bedoeld dat De Voorzorg veel aandacht besteedt aan de technische kwaliteit van bestaande en nieuwe woningen in het dagelijkse beheer en onderhoud. Het vastgestelde ZAV-beleid (Zelf Aangebrachte Voorzieningen), goed onderzoek bij mutatie, de interne welstandscommissie, de inzet van huismeesters en wijkbeheerder op locatie en door te investeren in fysieke veiligheid middels camerabewaking, inbraakbeveiliging, achterpadverlichting, videofooninstallaties zijn hiervan concrete uitwerkingen. Jaarlijks wordt 1/3^e van het totale vastgoedbezit technisch geïnspecteerd door opzichters van De Voorzorg, waardoor alle complexen altijd eenmaal per 3 jaren worden geïnspecteerd.</p>	<p>Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010 specifiek MSP: Naast kwaliteitsverbetering van de woningvoorraad draagt de corporatie door de inzet van menskracht en financiële middelen ook bij aan het verbeteren van het woonklimaat en de leefbaarheid. Het gaat hier om voorzieningen op het gebied van educatie, cultuur en welzijn, veiligheid en kwaliteitsverbetering van de openbare ruimte zoals vastgelegd in het wijkactieplan MSP.</p> <p>In 2005 is er een hennepconvenant afgesloten tussen de regiopolitie Limburg-Zuid, de Parkstad-gemeenten Heerlen, Brunssum, Onderbanken, Nuth en Voerendaal en de aldaar werkzame woningcorporaties, het OM, Essent en het UWV. Doel is dat de deelnemers van deze samenwerkingsovereenkomst integraal wensen op te treden, samen te werken en maatregelen te nemen om de ongewenste ontwikkelingen ten aanzien van hennepkwekerijen tegen te gaan. Zij zullen tot een snelle en effectieve bestrijding van overlast ten gevolge van de private- en bedrijfsmatige teelt van cannabisproducten en de exploitatie van hennepkwekerijen overgaan. Zij staan ervoor gevaarlijke situaties te beëindigen en criminele activiteiten te voorkomen teneinde het woon- en leefklimaat te verbeteren.</p>
<p>Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)</p>	<p>7</p>

<p>De Voorzorg ondersteunt dit door middel van het zorgcomplex Emmastaete. Er is een praktijk voor podotherapie, logopedie, fysiotherapie en huisartsen. Tevens zijn er kantoren voor de Stichting Philadelphia Zorg en ADL-Fokus.</p> <p>In de wijk Meezenbroek te Heerlen heeft De Voorzorg ten behoeve van de wijkagenten een kantoorgelegenheid ter beschikking gesteld. Het prettige hiervan is dat mensen ter plekke hun klacht kunnen melden bij de wijkagent. De wijkagenten houden wekelijks spreekuur en zijn op afspraak ook in de kantoorruimte bereikbaar.</p> <p>Aanstelling huismeester in kader van nieuwbouwproject 'De Schutse' (2010, Hoensbroek)</p> <p>De wijk MSP is 1 van de Vogelaarwijken. Tal van maatregelen zijn en worden hieruit gevoerd door corporaties, gemeenten en andere instellingen. Inzet wijkbeheerder MSP.</p> <p>Totaal wijkgebonden leefbaarheidsuitgaven in verslagjaar (dVi): 2007: 193.000 euro 2008: 199.000 euro 2009: 369.000 euro 2010: 682.000 euro</p> <p>Deze bedragen zijn door De Voorzorg geïnvesteerd.</p>	<p>Prestatieafspraken met gemeente Brunssum 2008-2010: Brunssum West: Werken aan levensloopbestendigheid door vastgoedtransformatie woningen, inzetten op vasthouden dagelijkse voorzieningen en maatschappelijke voorzieningen.</p> <p>Prestatieafspraken met gemeente Heerlen 2008-2010 specifiek MSP: Naast kwaliteitsverbetering van de woningvoorraad draagt de corporatie door de inzet van menskracht en financiële middelen ook bij aan het verbeteren van het woonklimaat en de leefbaarheid. Het gaat hier om voorzieningen op het gebied van educatie, cultuur en welzijn, veiligheid en kwaliteitsverbetering van de openbare ruimte zoals vastgelegd in het wijkactieplan MSP.</p> <p>Wijkactieplan MSP 2008: Het doel is dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de negatieve ontwikkelingsspiraal wordt omgebogen - mensen weer graag en prettig wonen in MSP - dat zij met elkaar samen wonen en samen leven in een veilige buurt - dat zij gebruik kunnen maken van een kwalitatief sterk aanbod aan voorzieningen op de terreinen werken, wonen, leren en welzijn - dat sociale problemen van bewoners integraal kunnen worden aangepakt en opgelost. <p>WAP MSP 2008-2009: De Voorzorg investeert totaal in 2008 1,5 miljoen, waarvan 0,4 miljoen onrendabel. In 2009 is dat 8 miljoen, waarvan 1,6 miljoen onrendabel. WAP MSP 2010-2011: De Voorzorg investeert totaal in 2010 85.000 euro, waarvan 85.000 onrendabel. In 2011 is dat 105.000 euro, waarvan 105.000 onrendabel.</p>	
<p>Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)</p>		<p>7</p>
<p>Zorg dragen voor huisvesting met een huur lager dan E 357 zodat jongeren beneden de leeftijdsgrens van 23 jaar ook in aanmerking kunnen komen voor huurtoeslag.</p> <p>Ten aanzien van jeugd: verzorgen van studentenhuishuizing in Heerlen.</p> <p>Bemiddelen en huisvesten van statushouders conform de afspraken met de Provincie Limburg en de gemeente Heerlen.</p>	<p>Voor het huisvesten van statushouders zijn generieke afspraken gemaakt met gemeente Heerlen. Hierin zijn geen aantallen genoemd.</p>	
<p>Overige/andere prestaties</p>		<p>-</p>
<p>Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.</p>		<p>-</p>
<p>De Voorzorg zet een deel van haar vermogen in voor collegiale financiering.</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

Eindcijfer Presteren naar Opgaven (gemiddelde)	7,4
--	-----

Presteren naar Vermogen				
Meetpunt	Situatie bij De Voorzorg	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit				7
Meetpunt: De corporatie heeft een voldoende vermogenspositie		8	20%	
<i>IJkpunt: Continuïteitsoordeel A.</i>		10		
2008: C (onvoldoende inzet vermogen) Hierbij is de volgende kanttekening, zie oordeelsbrief VROM van 28 november 2008, onderdeel B. Financiële positie: 'Uit de brief van 26 juni 2008 van woningstichting De Voorzorg blijkt dat een aantal beleidsvoornemens en/of voorgenomen activiteiten niet correct in de prognoses zijn verwerkt. Correctie hiervan leidt mogelijk tot een lager volkshuisvestelijk vermogen, net onder de bovengrens.' Op basis van de Prospectieve informatie 2008 zal het CFV het komende jaar bezien in hoeverre deze activiteiten passend zijn bij de financiële mogelijkheden van de corporatie. 2009: A (voldoende inzet vermogen) 2010: A1 (voldoende inzet vermogen)				
<i>IJkpunt: Beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.</i>		6		
De Voorzorg hanteert voor de bedrijfswaarde de in de sector gebruikelijke parameters. Voortgezette exploitatie is een van de uitgangspunten voor de gehanteerde bedrijfswaarde. Sloop en verkoop worden niet meegenomen. Echter De Voorzorg waardeert haar bezit tegen historische kostprijs dan wel lagere bedrijfswaarde. Op basis van deze waarderingsgrondslag hanteert De Voorzorg in haar balansstructuur een minimale solvabiliteit van 15% ter waarborging van de financiële continuïteit. Haar rentemanagement is primair gericht op het stabiliseren van het toekomstige bedrijfsresultaat en daarmee op bescherming en verbetering van het eigen vermogen. De Voorzorg wil haar (operationele) kasstromen positief houden, ondanks de opgaven die gerealiseerd moeten worden. Hierbij kent zij een hoge prioriteit toe aan de beschikbaarheid van vermogen. Om voldoende liquiditeit te waarborgen beschikt zij over voldoende financieringsruimte en faciliteringsvolume bij het WSW. Daarmee is de toegang tot de kapitaalmarkt gewaarborgd, hetgeen noodzakelijk is voor de opgaven van de komende jaren.				
Meetpunt: De corporatie heeft voldoende middelen		7		
<i>IJkpunt: Positief kredietwaardigheidsoordeel.</i>		7		
2007: kredietwaardig 2008: kredietwaardig 2009: kredietwaardig 2010: kredietwaardig				
<i>IJkpunt: Duidelijk gemaakt welke middelen beschikbaar zijn om geplande investeringen e.d. te betalen.</i>		7		
Ja, via de meerjarenbegroting is de financieringsbehoefte inzichtelijk gemaakt. De externe financieringsbehoefte blijkt hieruit. De jaarlijkse dPi is eveneens gebaseerd op de onderhavige meerjarenbegroting. In het accountantsverslag geeft de accountant op basis hiervan eveneens aan op welke wijze de begrote investeringen gefinancierd worden.				
Meetpunt: De corporatie stuurt op alle kasstromen		6,1		
<i>IJkpunt: Scenario's beschikbaar waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken.</i>		5		
Niet expliciet. Wordt wel besproken. Voor het realiseren van haar opgaven is De Voorzorg niet afhankelijk van verkopen uit haar bestaand bezit.				
<i>IJkpunt: Positief exploitatieresultaat.</i>		7		
2007: ja 2008: ja 2009: ja 2010: ja				
<i>IJkpunt: Rentedekkingsgraad van minimaal 1,3.</i>		10		
2007: 2,2 2008: 2,1				

2009: 2,0 2010: 2,2			
<i>IJkpunt: Hanteert een directe rendementseis (operationele kasstroom uitgedrukt in % van de bedrijfswaarde).</i>	5		
Een directe rendementseis wordt wel berekend, maar niet echt gebruikt. Naast dit kengetal is zowel de Loan to Value (op bedrijfswaarde) als de rentedekkingsgraad van belang. Op basis van deze kengetallen is te zien dat de winstgevendheid van corporaties in het algemeen onder druk staat. Dit is bij De Voorzorg niet het geval. Voor de financiële sturing is inzicht in en de beheersing van kasstromen essentieel. De Voorzorg stuurt op een positieve operationele kasstroomprognose volgens de WSW-voorwaarden, dus inclusief de 2% aflossingsfictie. Vooralsnog voldoet De Voorzorg aan deze voorwaarde, waarmee facilitering door het WSW mogelijk is.			
<i>IJkpunt: Hanteert IRR rendementseis voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed.</i>	5		
De te hanteren financieringsrente valt binnen de rentemaxima van het WSW. De bedrijfswaarde en de investering worden getoetst op het marktpercentage dat terugverdiend moet kunnen worden.			
<i>IJkpunt: Waardering portefeuille tegen bedrijfswaarde, minimaal 10 jaar vooruit.</i>	5		
De portefeuille wordt gewaardeerd tegen historische kostprijs, danwel lagere bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde wordt gehanteerd voor de impairment toets van het onderhavige boekjaar. Vanaf 2010 wordt de Loan to Value ook berekend over de bedrijfswaarde 5 jaar vooruit.			
<i>IJkpunt: Hanteert investerings- / financieringsratio.</i>	5		
De Voorzorg streeft naar minimalisering van de externe financiering. Bij de keuze van financiering is in eerste instantie bepalend of sprake is van een vermogensbehoefte voor de korte dan wel voor de lange termijn. Lange-termijn investeringen dienen bij voorkeur ook lang te worden gefinancierd. Deze investeringen kunnen intern of extern worden gefinancierd. Inzet van interne middelen leidt tot een langdurige zekerheid over de hoogte van het rendement. Dit heeft derhalve de voorkeur boven leningen, waarbij de rente afhankelijk is van marktinvloeden. Hierbij dient echter wel voldoende interne middelen beschikbaar te zijn en tevens een relatie te worden gelegd met het renteniveau op de kapitaalmarkt en de interne rentevoet. Het streefniveau van de maximale externe vreemd vermogenskostenvoet is 5,25%.			
<i>IJkpunt: Maximale loan to value (op basis van de WOZ) van 50%.</i>	7		
Dit meetpunt is een voorwaarde voor borgstelling door het WSW en maakt aldus onderdeel uit van het treasury statuut. Eind 2010 bedraagt de Loan to Value op basis van de WOZ circa 33% en is er voldoende ruimte om nieuwe leningen aan te trekken. Daarnaast wordt de Loan to Value op basis van de bedrijfswaarde berekend. Deze varieert (uitgaande van het huidige woningbezit) voor de jaren 2010 t/m 2014 van 46% eind 2010 tot 62% eind 2014. Hierbij is de Loan gebaseerd op de toekomstige leningenportefeuille inclusief geraamde nieuwe leningen. . De accountant hanteert voor dit kengetal een bedrijfseconomisch plafond van 75% en heeft een richtinggevend karakter. Voor een goede vermogensverhouding is het belangrijk om een risicobuffer in acht te nemen voor onvoorziene omstandigheden. Ten opzichte van de norm van 75% is er voldoende ruimte aanwezig om nieuwe leningen aan te trekken.			
Financieel beheer			6,5
Meetpunt: De corporatie heeft haar financiële planning en controle-cyclus op orde	6		
<i>IJkpunt: Meerjarenraming van minimaal 5 jaar aanwezig.</i>	6		
2007: ja 2008: ja 2009: ja 2010: ja			
<i>IJkpunt: Eerste jaarschijf bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan.</i>	6		
De bedrijfswaarde wordt berekend met het begrotingspakket. Aldus vormt de onderhavige begroting de basis voor de bedrijfswaarde evenals de eerste jaarschijf.			
<i>IJkpunt: Indien noodzakelijk is er zichtbare en door Raad van Commissarissen goedgekeurde bijsturing.</i>	6		
Ja, via verslagen te zien.			
<i>IJkpunt: Rapportages zijn na afloop van het kwartaal binnen 1 maand beschikbaar en binnen 2 maanden met Raad van Commissarissen besproken.</i>	7		
Ja.		20%	

<i>Meetpunt: Positief accountantsoordeel inzake kwaliteit intern financieel beheer.</i>		7		
2007: ja 2008: ja 2009: ja 2010: ja				
<i>Meetpunt: Planning is realistisch waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten.</i>		7		
Begroting 2007: 0 2008: 3.900.000 2009: 1.375.000- 2010: 1.649.000	Resultaat 2007: 1.482.000 2008: 1.700.000 2009: 1.479.000 2010: 3.930.000	Redenen afwijking 2007: vertraging van projecten 2008: minder rentelasten door goedkopere leningen, minder woningverkoop, terugnemen van waardeverminderingen 2009: lagere onrendabele investeringen a.g.v. rentabiliteitswaardecorrectie, lagere VPB, hogere financiële baten. 2010: positief effect door fiscale verliesverrekening.		
Meetpunt: De corporatie heeft haar treasury naar professionele maatstaven op orde		6,5		
<i>IJKpunt: Kasstromen voor komende 10 jaar in beeld en daaruit voortvloeiende investeringsbehoefte.</i>		6		
2007: 5 jaar 2008: 5 jaar 2009: 5 jaar 2010: Ja Voor de jaren 2007-2009 geldt dat de planningshorizon van de begroting is gebaseerd op de komende tien jaren en de investeringen aldus in beeld zijn. Echter vanuit de verantwoordingsinformatie zijn voor die jaren de eerste vijf jaren gepresenteerd en besproken.				
<i>IJKpunt: Financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen waaronder het faciliteringsvolume van het WSW.</i>		7		
Ja.				
<i>IJKpunt: Er is een actueel treasurystatuut, goedgekeurd door RvC.</i>		7		
Het treasurystatuut is in 2010 geactualiseerd.				
<i>IJKpunt: Er is een treasuryjaarplan.</i>		6		
De Voorzorg werkt met jaarplannen (laatste is van 2011).				
Doelmatigheid				7,7
Meetpunt: De corporatie heeft een visie op en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie		7,7		
<i>IJKpunt: De corporatie heeft doelstellingen voor vergroten van doelmatigheid en streeft deze aantoonbaar na.</i>		8		
Een consistente bedrijfsvoering is speerpunt van beleid. De Voorzorg is een no-nonsense corporatie met een beperkt personeelsbestand dat kritisch kijkt naar noodzakelijke investeringen en vooral dichtbij kijken en huurders wil staan.				
<i>IJKpunt: Er wordt actie ondernomen wanneer realisatie afwijkt van doelstellingen.</i>		7		
Ja.				
<i>IJKpunt: CIP indicatoren zijn gelijk of langer dan de referentiegroepen.</i>		8		
Netto bedrijfslasten per vhe (CIP)				
	De Voorzorg	Referentiegroep		
2007	787*	1.159		
2008	1.077	1.383		
2009	894	1.221		
2010				
* Tot en met 2007 zijn in de onderhoudslasten (incl. eigen personeel) eveneens de indirecte lonen van opzichters e.d. meegenomen. Vanaf 2008 zijn alleen de directe lonen van het uitvoerend personeel hierin verwerkt. Voor het jaar 2007 bedraagt de gecorrigeerde netto bedrijfslast per vhe dan 1.001.				
Ontwikkeling netto bedrijfslasten in de afgelopen 4 jaar (CIP) Toename periode 2006-2009: De Voorzorg: 34,6%* Referentie: 15,8% * Na correctie van de onderhoudslasten voor het eigen personeel voor het jaar 2006 bedraagt de toename van 2009 t.o.v. 2006 geen 34,6% maar 15,6% per vhe.				
Aantal vhe per fte (CIP)				
	De Voorzorg	Referentiegroep		20%

2007	126	85		
2008	121	87		
2009	117	83		
2010				
Personeelskosten per fte (CIP)				
2007	De Voorzorg	Referentiegroep		
	65.957	59.302		
2008	66.583	62.916		
2009	64.360	63.154		
2010				
	De kosten zijn hoger omdat meer wordt meegerekend dan de bedoeling is. Dit is met ingang van 2011 gecorrigeerd. Het betreft met name de kosten van de RVC en uitzendkrachten.			
Vermogensinzet				6
Meetpunt: De corporatie zet haar vermogen beargumenteerd in			6	
<i>IJKpunt: De corporatie heeft onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement.</i>			6	
De Voorzorg heeft visie op de inzet van haar middelen en maatschappelijk rendement. De visie is zichtbaar in de meerjarenbegroting en separate stukken. In 2011 wordt een en ander vastgelegd in het uit te werken ondernemingsplan. Daarnaast heeft De Voorzorg aandacht voor een goede balans tussen uitgaven en inkomsten. Elke investering die wij doen moet de sociale huisvesting ten goede komen; wij overwegen onze investeringen en uitgaven daarom heel bewust. Door vooraf stevig te onderhandelen, kunnen we een reële prijs realiseren. Dat is noodzakelijk omdat wij niet bereid zijn voor overmaat te betalen. Wij staan niet met onze beurs open en geven niet meer uit dan strikt noodzakelijk is om onze doelstellingen te realiseren.				40%
Meetpunt: De corporatie heeft de mogelijkheden onderzocht om het vermogen te verruimen			-	
<i>IJKpunt: De corporatie heeft visie op en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop het vermogen kan worden vergroot.</i>				
De doelstellingen vanuit het investerings-, financierings- en beleggingsbeleid bewerkstelligen een vermogenspositie die voldoende is voor de opgaven. Daarnaast heeft De Voorzorg mogelijkheden het vermogen nog te vergroten door onder andere het verkoopprogramma uit te breiden of uitbreiding van de huurharmonisatie..				
Meetpunt: De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties			6	
<i>IJKpunt: De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestatie.</i>			6	
Naast de investeringen in nieuw bezit (sociale kastelen) en bestaand bezit, neemt De Voorzorg deel in het Wooninvesteringsfonds (collegiale financiering) met 500.000 euro. De Voorzorg investeert in het Wooninvesteringsfonds met 453.780 (2007). De Voorzorg heeft een collegiale lening verstrekt aan een regionale corporatie van 1,5 miljoen tegen een lage rente (2007). De Voorzorg investeert in maatschappelijk vastgoed zoals wijkzorgsteunpunten, het paviljoen t.b.v. Emmastaete, het multifunctionele scoutinggebouw in MSP en woningen voor specifieke doelgroepen zoals de appartementen voor verstandelijk beperkten. Vanuit het WijkActiePlan MSP draagt De Voorzorg bij aan sociale maatregelen, zoals achter de voordeur trajecten. Daarnaast worden middelen aangewend voor de leefbaarheid.				
Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gemiddelde)				6,6

Governance				
Meetpunt	Situatie bij De Voorzorg	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				5,8
Plan				
Meetpunt: De corporatie hanteert een goed en professioneel planningsproces (inclusief risicomanagement).		6	33%	
<i>IJKpunt: Beschikt over managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit afspraken met derden zijn beschreven.</i>		6		
Alle afspraken worden besproken met de RvC en vastgelegd in de verslaglegging. Er is echter geen document waarin alle afspraken zijn opgenomen.				
<i>IJKpunt: Betreft actief belanghebbenden bij de strategievorming, jaarlijks 1 of meer belanghebbenden bijeenkomsten waar input voor plannen wordt opgehaald en realisatie van plannen wordt teruggekoppeld.</i>		5		
Ja, er is meer dan 1 x per jaar overleg met diverse belanghebbenden.				
<i>IJKpunt: Laat regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verwerkt resultaten in haar beleid.</i>		7		
Bij mutatie wordt een enquête ingevuld met vragen die betrekking hebben op de tevredenheid over de woning. Uit deze enquêtes mag de onomstotelijk de conclusie worden getrokken dat huurders bij vertrek zeer tevreden zijn over de woning van De Voorzorg. Daarnaast is vermeldenswaardig dat er in de jaren waarop de visitatie betrekking heeft geen enkele klacht bij de Klachtencommissie heeft gediend. Tot slot geven ook de ketenpartners en collega-corporaties impliciet en expliciet aan dat het woningbezit van De Voorzorg van hoog niveau is.				
<i>IJKpunt: Heeft beleidscyclus omschreven en zichtbaar gemaakt door managementinformatiesysteem.</i>		5		
Nee. Nu wordt gewerkt met meerjarenbegroting, rapportages en jaarrekening. Momenteel wordt gewerkt aan een ondernemingsplan.				
<i>IJKpunt: Brengt gestructureerd omgevings- en operationele risico's in kaart.</i>		5		
Gebeurt aan de hand van de kwartaalrapportages in de RvC. In haar managementletters en accountantsverslagen rapporteert de accountant over haar risicoanalyse aan de hand van een risicomodel. Zij geeft dan een inschatting van de volgende risico's: - beheersingsrisico's - woningmarktrisico's - financiële risico's - onderhoudsrisico's - projectrisico's - fiscale risico's - compliance risico's Daarbij wordt aandacht besteed aan de opzet, bestaan en werking van de administratieve organisatie en de daarin opgenomen interne controlemaatregelen, die samen met de governancestructuur de interne beheersing vormen.				
<i>IJKpunt: Werkt vanuit door bestuur en RvC goedgekeurde visie.</i>		7		
Ja.				
<i>IJKpunt: Laat plannen ook toetsen / bespreken met RvC.</i>		7		
Ja, zeer uitgebreid.				
Check				
Meetpunt: De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als bedrijfsvoering) periodiek monitoren.		5		
<i>IJKpunt: Beschikt over managementinformatiesysteem dat aansluit op de visie en plannen en voortgang inzichtelijk maakt.</i>		5		
De Voorzorg heeft niet een specifiek managementinformatiesysteem. Op verschillende manieren wordt op de verschillende terreinen de ontwikkelingen bijgehouden.				
Meetpunt: De corporatie verantwoordt het presteren (inclusief de afwijkingen) jaarlijks in een openbare publicatie		5		
Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website.				
Act				
Meetpunt: De corporatie stuurt actief bij indien zich afwijkingen ten opzichte van het plan voordoen of stelt beredeneerd de plannen bij		6,5		
<i>IJKpunt: Kan overtuigend aantonen dat bijsturing plaatsvindt, zowel voor meerjarige als dejarige plannen.</i>		6		
Ja, zie verslagen RvC.				
<i>IJKpunt: Bij onvoldoende presteren wordt verbeterprogramma opgesteld.</i>		6		
Ja.				

<i>IJkpunt: Belanghebbenden worden over bijstellingen geïnformeerd.</i>	7		
Gebeurt via jaarverslaglegging en overleg.			
<i>IJkpunt: Genomen besluiten worden regelmatig gemonitord door Bestuur en RvC.</i>	7		
Ja.			
Intern toezicht			6,1
Functioneren RvC	6,4		
Meetpunt: Open cultuur	7		
<i>IJkpunt: Uit verslagen blijkt dat afwijkende meningen worden gehoord. Kritische vragen worden gesteld.</i>	7		
De Raad van Commissarissen be vraagt en bediscussieert alle onderwerpen met de bestuurder.			
Meetpunt: Zelfreflectie	6,5		
<i>IJkpunt: Jaarlijks vindt een zelfevaluatie plaats, waarvan eens in de 2 jaar onder begeleiding van een externe.</i>	6		
2007: ja (zonder externe) 2008: ja (zonder externe) 2009: ja (zonder externe) 2010: ja (zonder externe) De afspraak is dat dit jaarlijks plaatsvindt.		33%	
<i>IJkpunt: RvC bespreekt jaarlijks met bestuurder integriteit en belangenverstrengeling, blijkt uit agenda en verslaglegging.</i>	7		
Integer handelen en belangenverstrengeling wordt jaarlijks geëvalueerd met de bestuurder en vastgelegd in een beoordeling. Integer handelen is een hoog gemeengoed bij De Voorzorg.			
Meetpunt: Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	6		
<i>IJkpunt: Er is een effectieve toezichtrelatie tussen de RvC</i>	6		
<i>IJkpunt: RvC in staat tot zelfstandige informatievergaring.</i>	6		
De Raad van Commissarissen hebben alle publicaties en relevante magazines en informatie ter beschikking. Denk hierbij aan onder meer publicaties van Aedes, het Aedes-magazine, beleidssignalen en corporatieinformatie. Daarnaast leggen de commissarissen vragen voor aan de bestuurder.			
<i>IJkpunt: RvC beoordeelt periodiek of competenties van bestuur passen bij de opgave van de corporatie</i>	7		
2007: ja 2008: ja 2009: ja 2010: ja			
Meetpunt: Samenstelling	6		
<i>IJkpunt: Nieuwe leden worden actief buiten eigen kring geworven, heeft profielschets, samenstelling voldoet daaraan.</i>	6		
De Raad van Commissarissen bestaat uit 5 leden. Nieuwe benoemingen vinden plaats aan de hand van een profielschets die in 2008 is opgesteld.			
Toetsingskader	5		
Meetpunt: De RvC hanteert een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomanagement)			
<i>IJkpunt: RvC kan inzicht geven in het gehanteerde toetsingskader, dit is beschreven.</i>	5		
Raad van Commissarissen wordt uitgebreid en volledig geïnformeerd door bestuurder en wordt beschreven in verslaglegging.			
<i>IJkpunt: Uit verslagen blijkt dat RvC regelmatig risicoanalyses uitvoert m.b.t. verbindingen, grote investeringen, projectontwikkeling.</i>	5		
Ja, zie hiervoor verslaglegging.			
Governancecode			
Meetpunt: De corporatie past de governancecode toe en legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt	7		
<i>IJkpunt: Checklist VTW wordt ingevuld. Afwijkingen worden toegelicht op de website en in het jaarverslag.</i>	7		
Afwijkingen worden duidelijk in het jaarverslag vermeld. Dit betreft anno 2010: - benoemingstermijn directeur/bestuurder (onbepaald) - het in ontwikkeling zijnde risicobeheersingssysteem - ziet maximale benoemingstermijnen (3 x 4) niet als absoluut criterium Een belangrijke afwijking van het onafhankelijkheidscriterium is niet in het jaarverslag vermeld.			
<i>IJkpunt: Hanteert honoreringscode voor de RvC en beloningscode voor bestuurders.</i>	7		
De hoogte van de beloningen is binnen de normeringen en worden openbaar			

gemaakt via het jaarverslag.			
Externe legitimatie			6,0
Meetpunt: Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	6,0	33%	
<i>IJkpunt: Er is een belanghebbenden register op de website.</i>	7		
De Voorzorg heeft geen belanghebbendenregister op de website en is hier ook geen voorstander van..			
<i>IJkpunt: Er is minimaal 1 x per jaar overleg met belanghebbenden.</i>	7		
De Voorzorg heeft regelmatig overleg met haar stakeholders. Dit is meestal gekoppeld aan specifieke thema's of gebieden. Het betreft politie, gemeente, bewoners en zorg- en welzijnsinstellingen.			
<i>IJkpunt: Belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen over de jaarrekening, jaarverslag strategie en beleid.</i>	5		
De Voorzorg spreekt met belanghebbenden daar waar zij een echt belang hebben.			
<i>IJkpunt: Bestuur en RvC zijn voltallig aanwezig bij belanghebbenden overleg.</i>	5		
De Raad van Commissarissen is niet bij belanghebbendenoverleg aanwezig, maar wordt door de bestuurder hiervan op de hoogte gehouden conform hoofdstuk 5 van de governance code.			
<i>IJkpunt: Bestuur maakt verslag van belanghebbenden overleg en plaatst dit op website.</i>	5		
Verslagen van overleg met belanghebbenden wordt niet op de website geplaatst. De Voorzorg is geen voorstander om deze verslagen openbaar te maken.			
<i>IJkpunt: Visitatierapport wordt besproken met belanghebbenden.</i>	-		
Dit is de eerste visitatie van De Voorzorg. Er wordt nog bekeken hoe De Voorzorg met het rapport zal omgaan.			
<i>IJkpunt: Er wordt invulling gegeven aan het overleg tussen huurders en verhuurder zoals vastgelegd in overlegwet.</i>	7		
Er is een Stichting overleg huurders-verhuurder Woningstichting De Voorzorg. Met het bestuur van deze stichting worden allerlei relevante zaken besproken. Dit gebeurt in meerdere overleggen dan het wettelijke verplichte overleg van 1 maal jaarlijks. De Stichting kan voor 2 zetels in de Raad van Commissarissen een bindende voordracht doen.			
Eindcijfer voor Governance (gemiddelde)			6,0