



Westhoek Wonen

Visitatierapport



Utrecht, oktober 2010

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer mr. H. Strietman (voorzitter)
De heer drs. J.A. Boogaard
De heer drs. A.C. Lucassen (secretaris)
Mevrouw drs. N.A. Zetzema (secretaris)

Voorwoord

Sinds 1 januari 2007 is in de AedesCode opgenomen dat alle leden zich verplichten zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitaties geven inzicht in de prestaties van de corporaties. Behalve de prestaties geeft de visitatie ook inzicht in de checks en balances van de corporatie onder het hoofdstuk Governance. Met de visitatie legt de corporatie verantwoording af aan de omgeving. Visitatierapporten zijn openbaar.

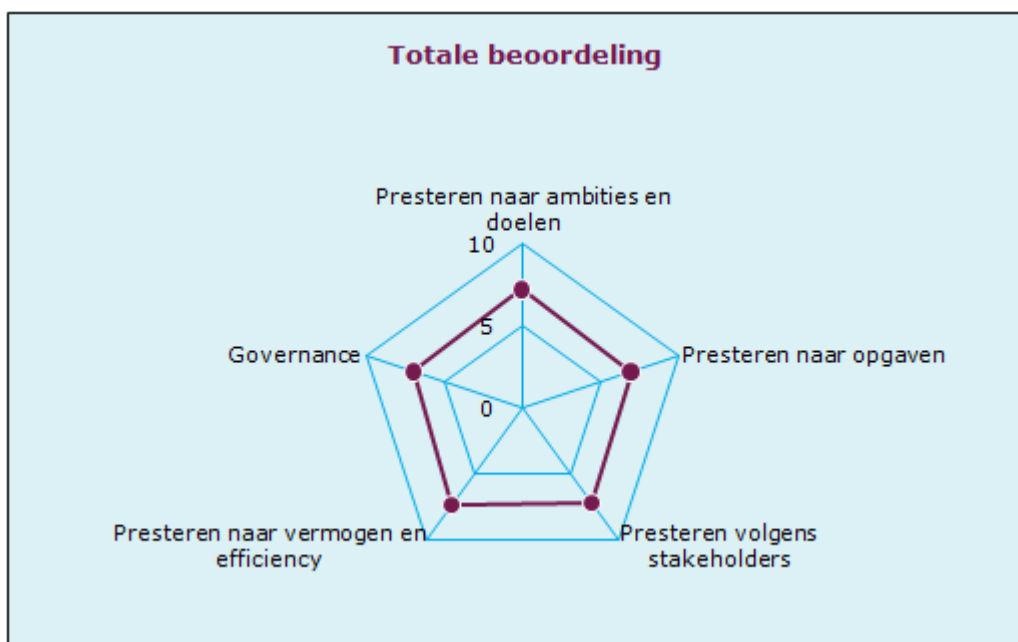
Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die dus niet bij Raeflex in dienst zijn. Bij visitaties wordt gekeken naar de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar en naar de plannen en ambities voor de komende vier jaar, voor zover dat relevant en beschreven is. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In mei 2010 heeft Westhoek Wonen te Mijdrecht opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen juni 2010 en oktober 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 31 augustus 2010 en 1 september 2010. De visitatie beslaat de periode van 2006-2009.

Woningcorporatie Westhoek Wonen wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	7
Presteren naar opgaven	7
Presteren volgens stakeholders	7
Presteren naar vermogen en efficiency	7
Governance	7
Gemiddelde score	7

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. Op alle onderdelen scoort Westhoek Wonen ruim voldoende. In de bovenstaande tabel staan de scores per veld weergegeven. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden in samenhang tot elkaar.

Westhoek Wonen heeft haar strategische doelstellingen vastgelegd in het Ondernemingsplan 2009-2012 en nader uitgewerkt in jaarplannen waar meetbare te behalen resultaten staan beschreven. De prestaties ten aanzien van deze ambities en

doelen worden gemeten en verantwoord in het jaarverslag. Onder de huidige directeur-bestuurder heeft Westhoek Wonen de weg ingeslagen van beherende naar ontwikkelende corporatie, dit komt tot uiting in het aantal (bouw)projecten dat Westhoek Wonen de laatste twee jaar is gestart.

Westhoek Wonen werkt aan het beheren en bouwen van woningen voor klanten met een bescheiden inkomenspositie in haar werkgebied. Zij constateert dat de woningmarkt in de gemeente Abcoude en de gemeente De Ronde Venen is verstopt. Westhoek Wonen ziet het als haar taak om in samenspraak met stakeholders het wonen in het werkgebied op een verstandige wijze in beweging te brengen, afgestemd op de wensen en de behoeften van huidige en toekomstige bewoners.

Westhoek Wonen onderschrijft de duurzame maatregelen van Aedes en het Ministerie van VROM. Zij heeft aandacht voor de kwaliteit van wonen in wijken en kernen en het milieu en heeft duurzaamheid als een van de vier pijlers benoemd waarop zij beleid heeft geformuleerd. Dit komt tot uiting in het beperken van de energielasten van de bestaande en nieuwbouwwoningen, het renoveren van woningen op een duurzame manier en het plaatsen van HR-glas en HR-ketels.

De prestatieafspraken met de gemeente De Ronde Venen zijn in 2008 tot stand gekomen, de prestatieafspraken met de gemeente Abcoude in 2009. Op 1 januari 2011 zullen de twee gemeenten fuseren. Met de fusie in ogenschouw hebben de prestatieafspraken van de gemeente De Ronde Venen als basis gediend voor de prestatieafspraken met de gemeente Abcoude. De prestatieafspraken van de gemeente De Ronde Venen zijn in 2009 geëvalueerd.

Westhoek Wonen ziet het aanpakken van scheefhuur¹ als een van de punten die doorstroming kan bevorderen. Zij is zich echter in mindere mate bewust van de rol die zij kan spelen bij het aanpakken van doorstroming en scheefhuur. Experimenten op het gebied van inkomensafhankelijk huren heeft Westhoek Wonen nog niet doorgevoerd.

Westhoek Wonen laat regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Dit laat zien dat de kwaliteit van de dienstverlening de laatste jaren verbeterd is en dat huurders tevreden zijn over de kwaliteit van de woningen. Westhoek Wonen luistert naar de wensen van huurders en speelt hier waar mogelijk op in. Westhoek Wonen streeft naar een positief imago bij al haar belanghebbenden en wil hoger scoren op het gebied van dienstverlening in de KWH meting. Zodoende investeert Westhoek Wonen in haar medewerkers om de dienstverlening te verbeteren. Dit doet zij onder andere door het aanbieden van diverse trainingen en opleidingen.

Op het gebied van leefbaarheid heeft Westhoek Wonen praktische afspraken gemaakt met zorgpartners. Westhoek Wonen investeert in servicepunten: in totaal zijn er nu vier servicepunten in de beide gemeenten. Daarnaast ondersteunt Westhoek Wonen de veertien bewonerscommissies middels een financiële bijdrage. Primair richt Westhoek Wonen zich op haar eigen huurders en in mindere mate op alle inwoners van haar werkgebied wanneer zij initiatieven ontplooit op het gebied van leefbaarheid. Stakeholders vinden dat Westhoek Wonen meer verantwoordelijkheid kan nemen op

¹ Er is sprake van scheefhuur wanneer niet de juiste doelgroep in een woning woont.

het gebied van leefbaarheid. Kanttekening hierbij is dat de visie van Westhoek Wonen op leefbaarheid niet altijd strookt met de verwachting van de inwoners.

Westhoek Wonen heeft de opgave gekregen om ervoor te zorgen dat de inwoners zo lang mogelijk in hun eigen omgeving moeten kunnen blijven wonen. Westhoek Wonen geeft hier invulling aan door het aangaan van verschillende samenwerkingsverbanden met gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen. Zij bouwt op meerdere locaties voor bijzondere doelgroepen: Maria-Oord (Abcoude) en Angstelborgh (De Ronde Venen) zijn hier voorbeelden van. Westhoek Wonen handelt op het gebied van bijzondere doelgroepen vanuit haar gemeentelijke opgaven en niet primair vanuit haar beleid.

Vanuit beide gemeenten heeft Westhoek Wonen geen kwantitatieve opgave voor bouwproductie. Westhoek Wonen heeft door externe factoren (markt en politiek) en interne factoren (reorganisatie) haar ambitie op bouwproductie niet altijd kunnen realiseren, maar lijkt wel het nodige gedaan te hebben wat in haar kunnen ligt om tot realisatie te komen. Westhoek Wonen is actief op zoek om haar bezit uit te breiden middels ontwikkeling en overname van projecten van derden en richt zich op de herontwikkeling van haar eigen bezit. Op basis van de huidige initiatieven om daadwerkelijk te bouwen heeft Westhoek Wonen een A-beoordeling gekregen van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV); de toekomst zal uitwijzen of de ambitie om te bouwen doorgezet wordt.

Volgens de gegevens van het CFV beschikt Westhoek Wonen over een redelijk marktconforme prestatie/realisatie index op het gebied van verkopen. Bij de indices voor sloop en nieuwbouw is het beleid van Westhoek Wonen om renovatie te kiezen boven sloop of nieuwbouw goed zichtbaar: naar verhouding sloopt Westhoek Wonen weinig en bouwt zij weinig nieuw.

Dorpsvernieuwing vraagt een integrale aanpak van de gemeenten en de corporatie, deze ontbreekt. Westhoek Wonen mist een gemeentelijke visie en gemeentelijk beleid om in het kader van dorpsvernieuwing doelstellingen te kunnen formuleren. Westhoek Wonen heeft desondanks een beperkt aantal activiteiten ondernomen op het gebied van dorpsvernieuwing, zoals bouwen voor bijzondere doelgroepen en vernieuwing van de wijk.

Westhoek Wonen monitort haar prestaties ten aanzien van haar ambities, doelen en opgaven in haar kwartaalrapportages. Ook legt zij verantwoording af middels haar jaarverslag en in gesprekken met belanghebbenden. De uitkomsten van de gesprekken met de belanghebbenden en de resultaten leiden niet altijd zichtbaar tot bijsturing van de opgave.

Westhoek Wonen kent haar stakeholders en is met haar stakeholders in gesprek. Stakeholders zijn over het algemeen tevreden over de inspanningen van Westhoek Wonen. Westhoek Wonen maakt nu nog niet optimaal gebruik van kennis en inzicht van haar stakeholders. Westhoek Wonen heeft haar stakeholders betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan, de stakeholders ervaren dat hun input niet of nauwelijks gebruikt wordt, althans niet zichtbaar.

Westhoek Wonen heeft de laatste jaren veel inspanningen geleverd om haar kwaliteit en daarmee haar imago te verbeteren. Dit werpt zijn vruchten af: huurders zijn

positief en ook andere stakeholders laten positieve geluiden horen. Bij het verbeteren van het imago horen heldere jaarwerkplannen. Westhoek Wonen heeft deze jaarplannen opgesteld maar verantwoordt niet alle doelstellingen uit dit jaarplan in haar jaarverslag. Daarnaast zijn niet alle doelstellingen concreet en meetbaar geformuleerd zodat het nu op sommige onderdelen onduidelijk is wat de resultaten zijn, hoe dit gemonitord wordt en of plannen als gevolg van monitoring zijn bijgesteld. Het inzichtelijk maken van deze cyclus voor haar stakeholders vergroot de transparantie van Westhoek Wonen.

Westhoek Wonen heeft een ontwikkeling doorgemaakt van een vooral beherende organisatie naar een ontwikkelende corporatie, dit is terug te zien in de aanpassing van de CFV-beoordeling. Westhoek Wonen heeft in de voorgaande jaren een C-beoordeling ontvangen, op basis van de prognosegegevens 2010 – 2014 is dit bijgesteld in een A-beoordeling. De A-beoordeling heeft Westhoek Wonen gekregen omdat zij de komende jaren diverse projecten wil ontwikkelen en uitvoeren. De mate waarin Westhoek Wonen hierin slaagt, zal bepalen of een A-oordeel houdbaar is. Momenteel werkt Westhoek Wonen nog niet met verschillende scenario's en ontbreken duidelijke rendementscriteria voor het eigen vermogen. Westhoek Wonen let sterk op haar solvabiliteit en heeft in haar financieel beleidsplan de ondergrens voor solvabiliteit vastgesteld op 10%. Het aantal verhuureenheden per FTE ligt 15% hoger dan dat van de referentiecorporatie. Dit betekent dat Westhoek Wonen een relatief compacte uitvoeringsorganisatie heeft.

Om de slagkracht en de positie van de corporatie verder te verbeteren heeft Westhoek Wonen de intentie uitgesproken om per 1 januari 2011 te fuseren met SWW en Groenrand Wonen. De meerwaarde van de fusie is voornamelijk organisatorisch en strategisch van aard. De versterking van de interne organisatie zal een belangrijk onderdeel van de fusie zijn.

De Raad van Commissarissen (RvC) werkt volgens een reglement dat is verankerd in de statuten, de Aedescode en de Governancecode. In de huidige tweelagenstructuur houdt de RvC toezicht op de directeur-bestuurder. In de RvC zitten vijf leden, waarvan twee leden conform de Governancecode zitting hebben op voordracht van de huurdersorganisatie. De RvC kent drie commissies: Remuneratie, Financiën en Stakeholders. In deze commissies nemen twee RvC-leden deel op basis van hun aandachtsgebied. Voor de uitvoering van haar taken laat de RvC zich met regelmaat mondeling en schriftelijk informeren door de directeur-bestuurder en het management team inzake de realisatie van de beoogde doelen.

De RvC lijkt, voor een middelgrote corporatie als Westhoek Wonen, een vrij geringe mate van controle uit te oefenen op de activiteiten van de directeur-bestuurder. Hij is eerder sparringpartner van de directeur-bestuurder dan controlerend in zijn functie. Het gevaar bestaat dat de RvC hierdoor van een toezichthoudend orgaan een besturend orgaan wordt. Dit beperkt de bewegings- en beleidsvrijheid van de directeur-bestuurder en betekent dat de RvC vanuit het oogpunt van governance minder toekomt aan haar kerntaak toezicht.

Een aandachtspunt voor Westhoek Wonen is de samenhang tussen de verschillende beleidsdocumenten: Westhoek Wonen heeft ervoor gekozen om het ondernemingsplan te operationaliseren in meerdere documenten. Dit zorgt ervoor dat er geen integraal beeld is van de actie, voortgang, verantwoording en bijsturing. In het jaarverslag wordt nu niet op alle punten uit het jaarplan een terugkoppeling gegeven.

Recensie

Samenvattend stelt de commissie dat Westhoek Wonen de juiste dingen doet en zich binnen haar mogelijkheden voldoende inzet om haar ambities, doelstellingen en opgaven te realiseren.

Westhoek Wonen is zich bewust van haar rol op het gebied van volkshuisvesting. Dit uit zich in de focus op de beschikbaarheid van woningen voor haar doelgroep, het leveren van de juiste kwaliteit, het bijdragen aan de leefbaarheid en de bouwproductie. De corporatie heeft daartoe nadrukkelijk strategische en operationele doelen gesteld.

Westhoek Wonen was van oudsher een gesloten corporatie die zich de laatste jaren steeds transparanter is gaan opstellen. Dit uit zich in de communicatie over haar doelen, opgaven en de realisatie daarvan. De in het ondernemingsplan 2009-2012 gestelde doelen zijn ambitieus, maar Westhoek Wonen heeft laten zien dat zij op de goede weg is met het behalen ervan.

Westhoek Wonen heeft prestatieafspraken gemaakt met de gemeente De Ronde Venen en de gemeente Abcoude. Westhoek Wonen heeft een smalle oriëntatie van haar opgaven: zij voldoet in essentie aan de opgaven vanuit de gemeenten.

Westhoek Wonen stelt zich behoudend en reactief op richting gemeenten bij het formuleren van visie, beleid en opgaven. Westhoek Wonen kan meer initiatief tonen en een leiderschapsrol oppakken in het ontwikkelen van (strategisch)beleid richting de gemeente en hier zelf invulling geven aan haar opgaven.

De corporatie stelt zich steeds meer open voor haar omgeving en heeft de interactie met haar stakeholders op gang gebracht door met ze in gesprek te gaan en ze in toenemende mate te betrekken bij de beleidsvorming. De stakeholders waarderen dit. De bijdrage van stakeholders is niet altijd zichtbaar in de plannen van Westhoek Wonen.

De bedrijfsvoering is doelmatig en kostenbewust. Met weinig mensen wordt veel werk verzet. Westhoek Wonen heeft oog voor verdere professionalisering en kwaliteitsverbetering. Dit uit zich onder andere in investeringen in het opleiden en trainen van personeel en de op handen zijnde fusie. Dit komt uiteindelijk de flexibiliteit en slagvaardigheid van de organisatie ten goede.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	11
1 Corporatie Westhoek Wonen en het werkgebied	13
1.1 De visitatie	13
1.2 Westhoek Wonen	13
1.3 Het werkgebied	14
1.4 Leeswijzer	15
2 Presteren naar ambities en doelen	17
2.1 Missie en ambities	17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	18
2.3 Conclusies en motivatie	18
3 Presteren naar opgaven	23
Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	23
Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	25
Conclusies en motivatie	26
4 Presteren volgens stakeholders	31
4.1 De stakeholders van Westhoek Wonen	31
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	31
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	35
4.4 Conclusies en motivatie	35
5 Presteren naar vermogen en efficiency	39
5.1 Kerngegevens	39
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	39
5.3 Efficiency	40
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	41
5.5 Conclusies en motivatie	42
6 Governance	45
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	45
6.2 Conclusies en motivatie	45
7 Scorekaarten	49
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	55
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	61
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	71
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	75
Bijlage 5 Definities	131

1 Corporatie Westhoek Wonen en het werkgebied

1.1 De visitatie

In mei 2010 heeft Westhoek Wonen te Mijdrecht opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de versie 3.0 van Maatschappelijke visitaties woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen juni 2010 en oktober 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 31 augustus 2010 en 1 september 2010.

De visitatiecommissie bestond uit de heer mr. H. Strietman, de heer drs. J.A. Boogaard, de heer drs. A.C. Lucassen (secretaris) en mevrouw drs. N.A. Zetzema (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Westhoek Wonen onderschrijft de Aedescode. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Westhoek Wonen de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren vergelijkbaarheid te creëren onder de verschillende fusiepartners. De visitatie betreft de periode 2006-2009 en 2010-2013.

Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. De wijze van beoordeling wordt toegelicht in bijlage 3.

1.2 Westhoek Wonen

Op 9 juli 1946 is de rechtsvoorganger van Westhoek Wonen opgericht. Op 1 januari 2000 heeft Westhoek Wonen haar rechtsvorm veranderd van vereniging naar stichting. Woningcorporatie Westhoek Wonen heeft ultimo 2009 4.371 woningen in eigendom en werkt in twee gemeenten: Abcoude en De Ronde Venen. Deze gemeenten samen tellen 43.200 inwoners per 1 januari 2010. Belangrijkste stakeholders zijn huurders en woningzoekenden, de gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen die actief zijn in het werkgebied van Westhoek Wonen. In dit werkgebied zijn geen collega-corporaties actief. Eind 2009 werken 46 medewerkers bij Westhoek Wonen; in totaal 37,9 FTE. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, waarvan 2 leden worden voorgedragen door de huurdersorganisatie.

In de periode die de visitatie beslaat (2006-2009) heeft er een bestuurswissel plaatsgevonden. De vorige directeur-bestuurder heeft de corporatie vanuit een diep dal richting financiële stabiliteit geleid, waarbij de focus lag op het beheren van het bezit. Onder de huidige directeur-bestuurder heeft de corporatie de weg ingeslagen van behorende naar ontwikkelende corporatie.

Om haar slagkracht te vergroten en te waarborgen dat er een buffer blijft tussen Amsterdam en het Groene Hart, heeft Westhoek Wonen een intentieverklaring voor fusie getekend. Per januari 2011 fuseert Westhoek Wonen met twee Groene Hart corporaties: SWW en Groenrand Wonen.

1.3 Het werkgebied

Westhoek Wonen is werkzaam in de volgende kernen: Abcoude, Baambrugge, Mijdrecht, Amstelhoek en Amstelkade, Vinkeveen en Wilnis. Abcoude en Baambrugge behoren bij de gemeente Abcoude; Mijdrecht, Amstelhoek en Amstelkade, Vinkeveen en Wilnis behoren tot de gemeente De Ronde Venen. Beide gemeenten behoren tot de provincie Utrecht. Dit werkgebied kenmerkt zich door een overspannen woningmarkt: hoge kooprijzen, grote vraag naar sociale huurwoningen, lage doorstroming, lage slaagkansen voor starters en een hoge mate van scheefwonen.

Bij beide gemeenten komen de woonvisies zoals hierboven beschreven en de prestatieafspraken die daaruit voortvloeien in grote mate overeen. De gemeente Abcoude heeft haar visie en prestatieafspraken afgestemd op De Ronde Venen. Een belangrijke reden hiervoor is dat per 1 januari 2011 de twee gemeenten zullen fuseren. De prestatieafspraken worden jaarlijks met de gemeenten geëvalueerd en waar nodig aangescherpt.

De woonvisie van de gemeente De Ronde Venen (2005) verwoordt de volgende ambitie: de gemeente wil nu en op langere termijn in staat zijn haar inwoners van voldoende en kwalitatief goede woonruimte te voorzien.

De volgende doelstellingen zijn een afgeleide van de ambitie:

1. Nadruk op doelgroepen die moeilijk aan bod komen zoals starters, jonge gezinnen, ouderen en mensen met lage inkomens;
2. Bouwproductie moet de komende jaren omhoog;
3. Huurvoorraad is toe aan vernieuwing;
4. Streven naar een integrale benadering van wonen-welzijn-zorg.

De woonvisie 2009-2014 van de gemeente Abcoude verwoordt de volgende ambitie: zorgen dat alle inwoners en sociaal en economische gebondenen die dat willen, in de gemeente passende huisvesting kunnen krijgen.

De volgende doelstellingen zijn een afgeleide van de ambitie:

1. Voldoende woningen bouwen voor eigen behoefte;
2. Bestaande woningvoorraad aanpassen met het oog op de toekomst;
3. Bouwen voor alle doelgroepen;
4. Duurzaamheid: het richten op beperking energiegebruik.

De vastgoedportefeuille van Westhoek Wonen bestaat voor een groot deel (ongeveer 70%) uit eengezinswoningen. Westhoek Wonen heeft een relatief jonge woningvoorraad: ruim 40% van het bezit is gebouwd na 1980. Slechts 25 woningen stammen van voor de Tweede Wereldoorlog.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting hanteert als referentieregio West-Utrecht en als referentiegroep in categorie 10 "Corporaties met een stabiele portefeuille". Van de 430 woningcorporaties in Nederland (ultimo 2008) bevinden zich 38 corporaties in dezelfde referentiegroep.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld naar de onderdelen waarop de woningcorporatie is beoordeeld. Daarbij zijn de vastgestelde onderdelen:

- Presteren naar ambities en doelen (hoofdstuk 2);
- Presteren naar opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens stakeholders (hoofdstuk 4);
- Presteren naar vermogen en efficiency (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

Ieder hoofdstuk geeft de beoordeling weer waarna de motivatie van het cijfer wordt gegeven.

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage 4 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

2 Presteren naar ambities en doelen

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Westhoek Wonen in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

Westhoek Wonen heeft in het ondernemingsplan 2009-2012 met als titel "Bewegen in Wonen" haar missie, visie en doelstellingen verwoord. Westhoek Wonen constateert dat de woningmarkt in haar werkgebied is verstopt en ziet het als haar taak om een deel van de markt weer in beweging te krijgen. Daarnaast heeft de kwaliteit van wonen in wijken en kernen de aandacht en heeft Westhoek Wonen aandacht voor het milieu/duurzaamheid.

De bovenstaande ontwikkelingen heeft Westhoek Wonen verwoord in haar missie:

Westhoek Wonen werkt aan het wonen van klanten met een bescheiden inkomenspositie in haar werkgebied. Westhoek Wonen zorgt voor een passende en duurzame aansluiting tussen wens en aanbod. Samenwerking en dialoog typeren haar werkwijze. Verantwoordelijkheid, gedrevenheid en realisme kenmerken haar identiteit.

In het ondernemingsplan 2009-2012 formuleert Westhoek Wonen haar visie als volgt:

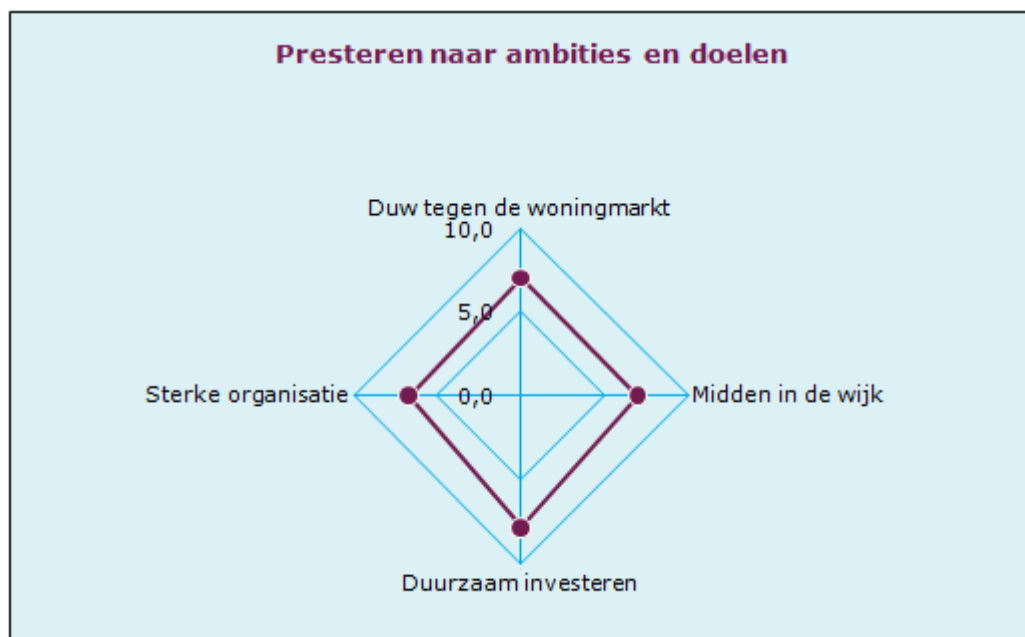
Westhoek Wonen ziet het als haar taak om in samenspraak met haar stakeholders het wonen in het werkgebied op een verstandige wijze in beweging te brengen, afgestemd op de wensen en de behoeften van huidige en toekomstige bewoners. Verstandig wil zeggen dat Westhoek Wonen het tot haar verantwoordelijkheid rekent om voldoende passende woningen te bieden aan jongeren en ouderen, zodat er een doorstroming tot stand komt in ons bestaand bezit. Verstandig betekent ook dat zij de voorzieningen in de omgeving wil afstemmen op de wensen en behoeften van bewoners en dat zij investeert in de samenhang in wijken en kernen: het versterken van het cement van de lokale samenleving. Omdat Westhoek Wonen het tot haar verantwoordelijkheid rekent om een bijdrage te leveren aan het zorgvuldig beheer van schaarser wordende grondstoffen en fossiele brandstoffen, wil zij duurzaam investeren in haar woningen, zodat het energieverbruik beperkt kan blijven en zorgvuldig met materialen wordt omgesprongen. Ook dat vindt zij behoren tot een verstandige wijze om wonen in beweging te krijgen.

Met betrekking tot haar doelstellingen heeft Westhoek Wonen vier pijlers geformuleerd:

- a. Duw tegen de woningmarkt;
- b. Midden in de wijk;
- c. Duurzaam investeren;
- d. Sterke organisatie.

Per pijler heeft Westhoek Wonen acties geformuleerd die het realiseren van de doelstelling mogelijk maken en de missie en visie ondersteunen. De pijlers zijn verder uitgewerkt in het ondernemingsplan, waaruit het jaarplan volgt. Het jaarplan geeft inzicht in de geplande activiteiten per pijler van Westhoek Wonen.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Duw tegen de woningmarkt	7,0
Midden in de wijk	7,0
Duurzaam investeren	7,9
Sterke organisatie	6,7
Gemiddelde score	7

2.3 Conclusies en motivatie

Duw tegen de woningmarkt

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Westhoek Wonen richt zich op het realiseren van sociale huurwoningen. Zij beschouwt jongeren, ouderen en mensen in de lagere inkomensklassen als haar primaire doelgroep. Ultimo 2009 bevindt ruim 77% van het bezit van Westhoek Wonen zich onder de 2^e aftoppingsgrens (een huurprijs van maximaal €511,50, zie bijlage 4). Een krappe woningmarkt met als gevolg daarvan een lage doorstroming en de beperkte ontwikkelingsruimte die de gemeente beschikbaar stelt, beperken Westhoek Wonen in het realiseren van bereikbare woningen. Dit maakt het lastig de doelstelling van de corporatie te behalen: het realiseren van doorstroming om zo starters en senioren te faciliteren. De krapte op de woningmarkt wordt onderschreven in de woonvisies van beide gemeenten. De corporatie heeft haar beïnvloedingsmogelijkheid niet ten volle benut, omdat zij meer mogelijkheden had om binnen de beperkte grenzen te komen tot uitbreiding van haar woningbestand. In deze periode was de focus van Westhoek Wonen meer intern gericht, mede door de reorganisatie die is doorgevoerd.

Westhoek Wonen heeft de afgelopen jaren een omschakeling laten zien van beherende naar ontwikkelende corporatie. Dit komt tot uiting in het aantal (bouw)projecten dat Westhoek Wonen de laatste twee jaar is gestart. Daarnaast heeft Westhoek Wonen een plan opgesteld met maatregelen om scheidhuur aan te pakken (zie ook bijlage 4). De corporatie had in de afgelopen periode meer kunnen doen om de doorstroming en daarmee de bereikbaarheid van de woningen te vergroten. Het is dan ook niet voor niets dat het CFV drie jaar achtereen een C-beoordeling heeft gegeven gedurende deze periode. De corporatie heeft sinds 2010 een A-beoordeling vanwege de ontwikkelingen die Westhoek Wonen wil gaan realiseren. De resultaten hiervan liggen in de toekomst.

Midden in de wijk

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Westhoek Wonen laat regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Dit laat zien dat de kwaliteit van de dienstverlening de laatste jaren verbeterd is. Westhoek Wonen luistert naar de wensen van huurders en speelt hier waar mogelijk op in. Westhoek Wonen waardeert daarnaast bewonersparticipatie en subsidieert ultimo 2009 veertien bewonerscommissies.

Westhoek Wonen investeert op het gebied van leefbaarheid samen met een aantal partners in wijkservicepunten en woonservicezones. Dit met als doel (zorg)voorzieningen bereikbaar te houden voor kwetsbare groepen. Daarnaast heeft de corporatie een woonconsulent in dienst en ontplooit zij de laatste jaren meer activiteiten op het gebied van leefbaarheid zoals deelname aan het meldpunt zorg en overlast en de plangroep schuldhulpverlening (zie bijlage 4).

Westhoek Wonen spant zich zichtbaar in voor de inwoners van de gemeenten waarin zij actief is. Naast de servicepunten in de beide gemeenten heeft Westhoek Wonen onder andere de intentie om het dorps huis in Baambrugge te bouwen. Hieruit is gebleken dat Westhoek Wonen en de inwoners van de gemeente niet altijd op dezelfde lijn zitten. Dit doet niets af aan de inspanning van Westhoek Wonen om te komen tot een constructieve samenwerking.

Westhoek Wonen heeft de uitgangspunten met betrekking tot kwaliteit van product en dienstverlening vastgelegd in haar ondernemingsplan. Het jaarplan operationaliseert de doelstellingen voor deze pijler per jaar en Westhoek Wonen legt hierover verantwoording af in het jaarverslag.

Duurzaam investeren

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,9.

Westhoek Wonen onderschrijft de duurzame maatregelen van Aedes en het Ministerie van VROM. Het beperken van de energielasten van de bestaande en nieuwbouwwoningen heeft de prioriteit van Westhoek Wonen. Westhoek Wonen wil huurders woningen van een goed kwaliteitsniveau bieden en doet dit ook. Zij renoveert woningen op een duurzame manier en plaatst op verzoek van de huurders HR-glas. Daarnaast vervangt zij CV ketels door HR-ketels als deze vervangen moeten worden (zie bijlage 4).

Nog niet alle woningen zijn door Westhoek Wonen op basiskwaliteit gebracht. Westhoek Wonen levert diverse inspanningen om de portefeuille op niveau te krijgen. De laatste jaren geeft Westhoek Wonen in haar beleid de voorkeur aan renovatie boven sloop en nieuwbouw van haar woningen. Westhoek Wonen renoveert de woningen op een duurzame manier en zorgt daarbij dat na groot onderhoud een woning minimaal energielabel B heeft of twee labels hoger dan voorheen. Westhoek Wonen heeft de investeringen in duurzaamheid goed doorgerekend en is experimenten gestart op het gebied van energiezuinige woningen (zie bijlage 4).

Westhoek Wonen betreft de bewoners bij het te renoveren bestand om zo dicht mogelijk bij de wens van de huurders te blijven en hen de kwaliteit te leveren die zij verwachten. Zij verdisconteert de kosten van de renovatie in de huurprijs. Huurders verdienen de hogere huurprijs uiteindelijk terug door lagere energielasten. De Van Dishoekstraat te Mijdrecht is een voorbeeld van een dergelijk project (zie bijlage 4).

Sterke organisatie

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,7.

Westhoek Wonen ziet de medewerkers als de motor om de veranderingen in gang te zetten. Zij streeft naar een positief imago bij al haar belanghebbenden en wil hoger scoren op het gebied van dienstverlening in de KWH-meting. Zodoende investeert Westhoek Wonen in haar medewerkers om de dienstverlening te verbeteren. Dit doet zij onder andere door het aanbieden van diverse trainingen en opleidingen.

De corporatie meet de medewerkertevredenheid met de Woonbench. Deze laat zien dat de resultaten verbeterd zijn ten opzichte van 2008 maar niet op alle punten boven de benchmark zitten. Zij scoort op het onderdeel "Terugkoppeling en beoordeling", "Communicatie en Informatie" onder de benchmark² en biedt haar medewerkers een brutojaarsalaris dat iets onder het gemiddelde ligt (zie bijlage 4).

Westhoek Wonen meet haar klanttevredenheid middels de KWH. De ranking van Westhoek Wonen is significant gestegen in 2009: zij staan nu op de 70^e plaats. Westhoek Wonen heeft de doelstellingen gedefinieerd in haar programma "De Klant als Fan" (zie bijlage 4).

De reorganisatie heeft geleid tot een plattere organisatie. Sindsdien heeft Westhoek Wonen een sterkere focus gelegd op haar huurders mede door het aanstellen van een woonconsulent.

Westhoek Wonen heeft niet alle doelstellingen van sterke organisatie concreet en/of meetbaar geformuleerd. Zodoende legt zij in het jaarverslag maar over een beperkt aantal doelstellingen verantwoording af en is niet inzichtelijk of de doelstellingen daadwerkelijk gerealiseerd zijn.

² De benchmark van de Woonbench bestaat uit 11-19 woningcorporaties (aantal varieert per onderdeel) die qua omvang en werkgebied verschillen met Westhoek Wonen.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,5;
- Planning: 7,0;
- Monitoring: 6,3.

De gemeenten geven in hun woonvisies kaders aan waarbinnen Westhoek Wonen haar opgave kan invullen. In de afgelopen jaren is de corporatie bezig geweest missie, visie en beleid te formuleren, dit heeft geleid tot een overkoepelend strategisch beleid.

Westhoek Wonen heeft een ondernemingsplan 2009-2012 opgesteld waarin haar missie en visie zijn uitgewerkt en waarin vier pijlers zijn geformuleerd. De doelstellingen van deze vier pijlers worden geoperationaliseerd in het jaarplan. In het jaarverslag legt Westhoek Wonen verantwoording af over de inspanningen die zij heeft geleverd in relatie tot het jaarplan.

Op het gebied van leefbaarheid heeft Westhoek Wonen praktische afspraken gemaakt met zorgpartners. Westhoek Wonen kan hier een met externe partijen afgestemd beleid nastreven waarin zij zelf een bepalende rol kan spelen. De doelstellingen op het gebied van leefbaarheid kunnen dan concreter geformuleerd worden.

De door Westhoek Wonen geformuleerde doelstellingen zijn niet altijd even concreet en meetbaar. Een voorbeeld hiervan is de pijler sterke organisatie: het is nu onduidelijk wat precies bijdraagt aan het succes van deze pijler omdat de doelstellingen niet concreet en meetbaar gedefinieerd zijn. Hierdoor is het in mindere mate inzichtelijk waarom de doelstellingen wel of niet gehaald zijn en wat Westhoek Wonen doet om bij te sturen. Daarnaast is het van belang dat Westhoek Wonen kritisch blijft op haar eigen organisatie om zo, zeker richting de toekomst, de doelstellingen te blijven halen.

Een aandachtspunt voor Westhoek Wonen is de samenhang tussen de verschillende beleidsdocumenten: Westhoek Wonen heeft ervoor gekozen om het ondernemingsplan te operationaliseren in meerdere documenten. Dit zorgt ervoor dat er geen integraal beeld is van de actie, voortgang, verantwoording en bijsturing. In het jaarverslag wordt nu niet op alle punten uit het jaarplan een terugkoppeling gegeven.

Binnen de beleidscyclus zijn Planning en Monitoring minder goed verankerd dan Kennis en Inzicht. In het jaarplan worden de geplande activiteiten weergegeven. Vervolgens is van een aantal van de geplande activiteiten in het jaarverslag terug te vinden of deze plannen daadwerkelijk gerealiseerd zijn. Met name de activiteiten op het gebied duurzaam investeren springen er positief uit. Nu worden afwijkingen ten aanzien van de planning in veel gevallen wel geconstateerd, maar de explicitering van de gevolgen voor het te voeren beleid ontbreekt.

3 Presteren naar opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Westhoek Wonen in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied en, voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. De prestatieafspraken met de gemeente De Ronde Venen zijn in 2008 tot stand gekomen, de prestatieafspraken met de gemeente Abcoude in 2009. In 2009 heeft er een evaluatie van de prestatieafspraken van De Ronde Venen plaatsgevonden.

Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Op basis van de woonvisie (2005) van de gemeente De Ronde Venen heeft de gemeente prestatieafspraken met Westhoek Wonen gemaakt. De ambitie van de gemeente is om nu en op langere termijn in staat te zijn haar inwoners van voldoende en kwalitatief goede woonruimte te voorzien. De volgende prestatieafspraken is zij met Westhoek Wonen overeengekomen (zie ook bijlage 4):

1. Beschikbaarheid van betaalbare huur- en koopwoningen optimaliseren;
2. Een experiment uitvoeren om goedkope scheefheid te bestrijden;
3. Doorstroming bevorderende nieuwbouw realiseren;
4. Twee experimenten met MGE³ uitvoeren om de bereikbaarheid te vergroten;
5. Kernvoorraad moet minimaal gelijk blijven (2750 woningen).

Op basis van de woonvisie (2009) van de gemeente Abcoude heeft de gemeente prestatieafspraken met Westhoek Wonen gemaakt. De ambitie van de gemeente is ervoor te zorgen dat alle inwoners en sociaal en economische gebonden die dat willen, in de gemeente passende huisvesting kunnen krijgen. De volgende prestatieafspraken is zij met Westhoek Wonen overeengekomen (voor volledige lijst, zie bijlage 4):

1. Adequate huisvesting voor de doelgroep;
2. Kernvoorraad moet minimaal gelijk blijven (611 woningen);
3. Bestrijden van goedkope scheefheid;
4. Aantal jongerenwoningen moet gelijk blijven.

Op 1 januari 2011 zullen de twee gemeenten fuseren. De fusie van de twee gemeenten zorgt ervoor dat de afspraken grotendeels overeenkomen. De prestatieafspraken van Abcoude zijn afgeleid van de afspraken die Westhoek Wonen heeft met de gemeente De Ronde Venen. Westhoek Wonen heeft deze prestatieafspraken vertaald naar haar vier pijlers en daar vervolgens haar eigen ambities en doelstellingen aan gekoppeld. In de jaarplannen laat Westhoek Wonen zien wat zij wil realiseren in het kalenderjaar en legt hierover verantwoording af in het jaarverslag.

³ MGE: Maatschappelijk Gebonden Eigendom

Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten

De gemeente De Ronde Venen heeft relatief de nieuwste woningen, de gemeente Abcoude heeft een relatief oude woningvoorraad (Abcoude heeft 42% van de woningen daterend uit de jaren '70) (zie bijlage 4).

Westhoek Wonen heeft met de gemeente De Ronde Venen de volgende prestatieafspraken gemaakt op het gebied van het leveren van de gewenste producten en diensten:

- Verjonging en vernieuwing van de bestaande voorraad met kwalitatief goede en duurzame (energetisch en met toekomstwaarde) woningen.

Met de gemeente Abcoude heeft Westhoek Wonen de volgende prestatieafspraken gemaakt:

- Alle huurwoningen moeten worden voorzien van een energielabel.

De prestatieafspraken inzake de kwaliteit van de producten en diensten van Westhoek Wonen zijn meer kwalitatief dan kwantitatief van aard. Zie bijlage 4 voor verdere uitwerking van deze punten.

Leefbaarheid

Westhoek Wonen streeft naar samenwerking en dialoog in de wijken en kernen. Dit komt voort uit de prestatieafspraken die zij heeft gemaakt met beide gemeenten. De gemeente De Ronde Venen heeft de prestatieafspraken rondom leefbaarheid vormgegeven in kaderafspraken, niet in harde opgaven. (Een voorbeeld van een dergelijk kader dat in de prestatieafspraken wordt gesteld, is de afspraak dat Westhoek Wonen ondersteuning biedt aan buurt- en wijkconciërges, zie ook bijlage 4). In de prestatieafspraken met de gemeente Abcoude is vastgelegd dat alle nieuwbouwprojecten een Politiekeurmerk Veilig Wonen krijgen.

Westhoek Wonen heeft samen met de twee gemeenten opgaven geformuleerd op het gebied van servicepunten in de wijk. In totaal zijn er nu vier servicepunten in de beide gemeenten. Daarnaast ondersteunt Westhoek Wonen bewonerscommissies middels een financiële bijdrage.

Bijzondere doelgroepen

Vanuit de gemeenten heeft Westhoek Wonen de opgave gekregen om ervoor te zorgen dat de inwoners de kans hebben zo lang mogelijk in hun eigen omgeving te blijven wonen. Waar mogelijk hebben de gemeenten concrete afspraken gemaakt met Westhoek Wonen omtrent aantallen woningen. Westhoek Wonen moet ervoor zorgen dat in de gemeente Abcoude minimaal 40% van de seniorenwoningen bereikbaar zijn voor senioren van de primaire doelgroep. Daarnaast moet Westhoek Wonen in de gemeente De Ronde Venen kleinschalige woonvoorzieningen voor bijzondere doelgroepen realiseren (zie bijlage 4). Daarnaast beschrijven de prestatieafspraken intenties tot samenwerking tussen de gemeente, Westhoek Wonen en verschillende zorg- en welzijnsinstellingen zoals Zuwe, Amerpoort en Kwintes.

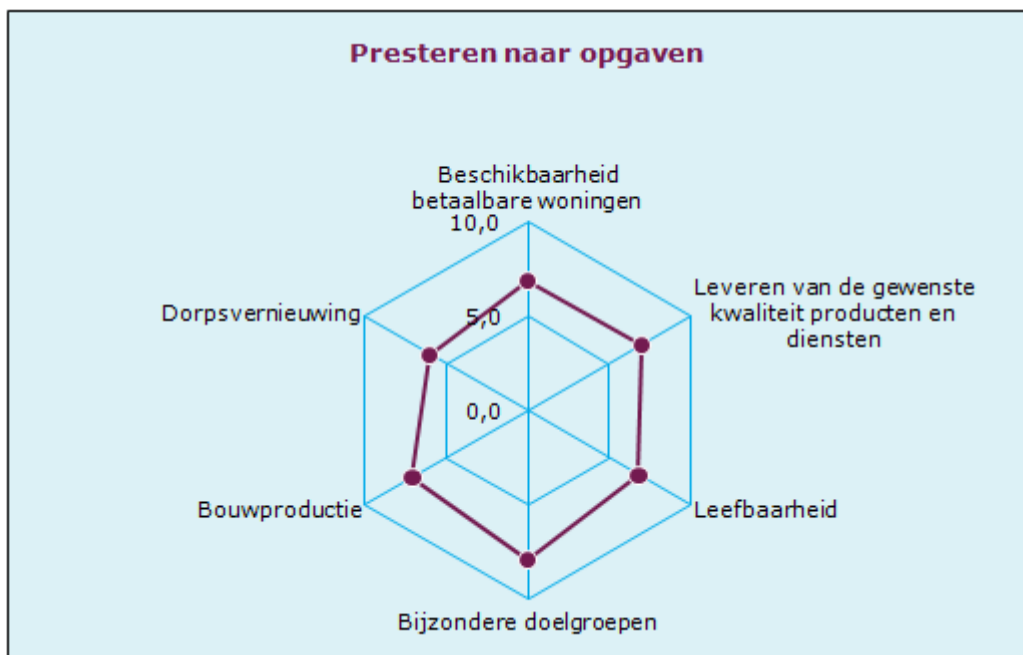
Bouwproductie

Voldoende bouwproductie is noodzakelijk om het woningtekort het hoofd te bieden en de doorstroming van jongeren en ouderen met een specifieke woonbehoefte te bevorderen. Westhoek Wonen heeft enkele prestatieafspraken met de gemeenten Abcoude en De Ronde Venen op het gebied van bouwproductie. Zoals het ontwikkelen van woningen in de winkelbuurt van Abcoude en realiseren van een totale voorraad van 2950 woningen in De Ronde Venen in 2015 waarvan 30% sociale huur (zie bijlage 4). Verdere afspraken zijn meer kwalitatief dan kwantitatief van aard. Dit komt mede door de schaarste van de bouwgrond in het werkgebied van Westhoek Wonen. De prestatieafspraken van de gemeenten zetten in op het kader waarbinnen onderhandeld mag worden en niet op de aantallen die gebouwd moeten worden.

Dorpsvernieuwing

Westhoek Wonen heeft geen concrete opgave vanuit de gemeente op het gebied van dorpsvernieuwing.

Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	6,9
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7,0
Leefbaarheid	6,8
Bijzondere doelgroepen	7,9
Bouwproductie	7,1
Dorpsvernieuwing	6,0
Gemiddelde score	7

Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,9.

Westhoek Wonen heeft prestatieafspraken met de gemeente Abcoude en de gemeente De Ronde Venen. De prestatieafspraken met de gemeente De Ronde Venen zijn de basis voor de afspraken met Abcoude. Bij het opstellen van de afspraken is rekening gehouden met de gemeentelijke fusie. De prestatieafspraken zijn vooral kwalitatief en in mindere mate kwantitatief van aard. De prestatieafspraken vormen de opgave voor Westhoek Wonen. In 2009 heeft Westhoek Wonen haar prestaties met de gemeente De Ronde Venen geëvalueerd en sindsdien is er een aantal aangescherpte prestatieafspraken van kracht. Een voorbeeld hiervan is de labelling van woningen voor senioren (zie bijlage 4). De gemeente Abcoude heeft sinds 2009 prestatieafspraken. Naar verwachting zullen deze in 2010 geëvalueerd worden.

Inhoudelijk streven beide gemeenten naar dezelfde prestaties op het gebied van beschikbaarheid van betaalbare woningen, waarbij een verschil in accent te zien is in doelgroep: De Ronde Venen heeft meer behoefte aan starterswoningen en Abcoude heeft meer behoefte aan seniorenwoningen. Westhoek Wonen kan op de volgende wijze inspelen op deze behoefte:

- Senioren (bouwen van seniorenwoningen of het levensloopbestendig maken van de woningen);
- Starters (bouwen met een MGE constructie, verkopen middels koopgarant of toewijzing direct aan starters).

In bijlage 4 wordt een vergelijking gemaakt tussen de opgaven en de feitelijke prestatie. Uit de analyse blijkt dat aan de opgave met betrekking tot het aantal beschikbare betaalbare woningen is voldaan (kwantitatief voldoende). Daarnaast maakt de analyse inzichtelijk welke initiatieven Westhoek Wonen ontplooit om meer bereikbare woningen voor haar doelgroep te genereren.

Westhoek Wonen is zich in mindere mate bewust van de rol die zij kan spelen bij het aanpakken van doorstroming en scheefhuur. De corporatie heeft zich aangemeld bij een landelijk experiment met inkomensafhankelijk huren maar is niet tot de testgroep geselecteerd. Vervolgens heeft Westhoek Wonen er niet voor gekozen inkomensafhankelijk huren op eigen beweging door te voeren. Westhoek Wonen ziet het aanpakken van scheefhuur als een van de punten die doorstroming kan bevorderen. Het huidige beleid richt zich meer op beschikbaarheid en dit genereert op dit moment relatief weinig doorstroming. Dit beeld wordt bevestigd door het onderzoek van Compaen dat aanknopingspunten beschrijft om de planvorming en doorstroming te verbeteren.

Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

In de prestatieafspraken die zijn gemaakt met de gemeente De Ronde Venen en de gemeente Abcoude wordt gestuurd op het verbeteren van de kwaliteit van het bestaande bezit, waarbij de focus met name ligt op duurzaamheid. Westhoek Wonen

heeft deze prestatieafspraken overgenomen en uitgewerkt in de pijler "Duurzaam investeren".

Westhoek Wonen onderschrijft de duurzame maatregelen van Aedes en het Ministerie van VROM. Het beperken van de energielasten van de bestaande en nieuwbouwwoningen heeft de prioriteit van Westhoek Wonen. Westhoek Wonen wil huurders woningen van een goed kwaliteitsniveau bieden en doet dit ook. Zij renoveert woningen op een duurzame manier en plaatst op verzoek van de huurders HR-glas. Daarnaast vervangt zij CV ketels door HR-ketels als deze vervangen moeten worden, voor meer voorbeelden zie bijlage 4.

Nog niet alle woningen zijn door Westhoek Wonen op basiskwaliteit gebracht. Westhoek Wonen levert diverse inspanningen om de portefeuille op niveau te krijgen. De laatste jaren geeft Westhoek Wonen in haar beleid de voorkeur aan renovatie boven sloop en nieuwbouw van haar woningen. Westhoek Wonen renoveert de woningen op een duurzame manier en zorgt daarbij dat na groot onderhoud een woning minimaal energielabel B heeft of twee labels hoger dan voorheen zie (bijlage 4). Westhoek Wonen heeft de investeringen in duurzaamheid goed doorgerekend en is experimenten gestart op het gebied van energiezuinige woningen (zie bijlage 4).

Westhoek Wonen meet haar klanttevredenheid middels de KWH en streeft naar minimaal een 7 bij de KWH-meting. De ranking van Westhoek Wonen is significant gestegen in 2009: zij staan nu op de 70^e plaats. Westhoek Wonen heeft de doelstellingen gedefinieerd in haar programma "De Klant als Fan" (zie bijlage 4).

Leefbaarheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,8.

Door de gemeenten zijn er geen uitgewerkte kwantitatieve opgaven op het gebied van leefbaarheid vastgesteld. De kleine kernen in het werkgebied van Westhoek Wonen kenmerken zich door een afnemend voorzieningenniveau voor onder andere senioren. Westhoek Wonen is hiermee bekend en speelt hierop in door servicepunten op te richten in samenwerking met de gemeenten. Daarnaast stelt Westhoek Wonen een financiële bijdrage voor bewonerscommissies beschikbaar en participeert zij in allerlei overlegstructuren met haar stakeholders.

Naast de servicepunten ontplooit Westhoek Wonen kleine projecten op het gebied van leefbaarheid zoals de plangroep schuldhulpverlening en het meldpunt zorg en overlast (een overzicht van andere ontplooiende activiteiten is te vinden in bijlage 4). Dit is echter niet op inzichtelijke wijze verankerd in een wijkvisie van de gemeente of het beleid van Westhoek Wonen. Westhoek Wonen toont initiatief maar dit wordt niet altijd gewaardeerd door de inwoners. Een voorbeeld hiervan is dat Westhoek Wonen het initiatief heeft genomen tot het opzetten van een buurthuis. De visie van de dorpsbewoners in Baambrugge strookte echter niet met de visie van Westhoek Wonen. Het project is op de lange baan geschoven.

Primair richt Westhoek Wonen zich op haar eigen huurders en in mindere mate op alle inwoners van haar werkgebied wanneer zij initiatieven ontplooit op het gebied van leefbaarheid.

Bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,9.

Ten aanzien van bijzondere doelgroepen zijn prestatieafspraken gemaakt met beide gemeenten. Deze afspraken zijn meer gericht op het aangaan van een samenwerking dan op het leveren van kwantitatieve aantallen woningen voor bijzondere doelgroepen.

Westhoek Wonen is in haar werkgebied in verschillende samenwerkingsverbanden actief. Samen met de gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen neemt Westhoek Wonen deel aan kleine projecten voor bijzondere doelgroepen. In de gemeente Abcoude is de ontwikkeling van Maria-Oord een goed voorbeeld, in De Ronde Venen de Angstelborgh. Een gedetailleerde omschrijving van deze en andere projecten op het gebied van bijzondere doelgroepen staan beschreven in bijlage 4.

Ondanks dat Westhoek Wonen geen concrete (gekwantificeerde) opgave van de gemeenten heeft op het gebied van bijzondere doelgroepen, presteert zij goed. Westhoek Wonen gaat mee in de initiatieven die zorg- en welzijnspartners ontplooiën. Zij bouwt op meerdere locaties voor de zorg en heeft daarnaast indirect bijgedragen aan een project voor studenten in Utrecht. Westhoek Wonen handelt hierbij vanuit haar gemeentelijke opgaven en niet primair vanuit haar beleid.

Bouwproductie

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,1.

Westhoek Wonen heeft vanuit beide gemeenten geen kwantitatieve opgave voor bouwproductie. Sinds 2008/2009 is een aantal projecten in ontwikkeling en deze lopen volgens planning (zie bijlage 4). Westhoek Wonen heeft door externe factoren (markt en politiek) en interne factoren (reorganisatie) haar ambitie op bouwproductie niet altijd kunnen realiseren, maar lijkt wel het nodige gedaan wat in haar kunnen ligt om tot realisatie te komen. De CFV-gegevens met betrekking tot nieuwbouw onderschrijven dit beeld. Eind 2010 zijn er volgens het jaarplan 60 wooneenheden in aanbouw en 100 wooneenheden in voorbereiding. Uit de kwartaalrapportages blijkt dat Westhoek Wonen voor op schema ligt. Een overzicht met betrekking tot bouwproductie is te vinden in bijlage 4.

Volgens de gegevens van het CFV beschikt Westhoek Wonen over een redelijk marktconforme prestatie/realisatie index op het gebied van verkopen. Bij de indices voor sloop en nieuwbouw is het beleid van Westhoek Wonen op dit terrein goed zichtbaar: naar verhouding sloopt Westhoek Wonen weinig en bouwt zij weinig nieuw.

Westhoek Wonen is actief op zoek om haar bezit uit te breiden middels ontwikkeling en overname van projecten van derden en richt zich op de herontwikkeling van haar eigen bezit. Op basis van de huidige initiatieven om daadwerkelijk te bouwen heeft Westhoek Wonen een A-beoordeling gekregen van het CFV; de toekomst zal uitwijzen of de ambitie om te bouwen doorgezet wordt.

Dorpsvernieuwing

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0.

Westhoek Wonen heeft geen concrete opgave voor dorpsvernieuwing. Dorpsvernieuwing vraagt een integrale aanpak van de gemeenten en de corporatie, deze ontbreekt. Westhoek Wonen mist op dit onderwerp de visie en structurele beleidsvorming vanuit de gemeenten om hier doelstellingen op te formuleren. Uitgaande van de woonvisies van beide gemeenten lijkt dorpsvernieuwing in mindere mate de aandacht te hebben.

Westhoek Wonen heeft een beperkt aantal activiteiten ondernomen op het gebied van dorpsvernieuwing, zoals bouwen voor bijzondere doelgroepen en vernieuwing van de wijk.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,2;
- Planning: 6,8;
- Monitoring: 6,5.

In het ondernemingsplan 2009-2012 is de visie van Westhoek Wonen op de opgaven in het werkgebied weergegeven. Deze visie is onder andere gebaseerd op de prestatieovereenkomsten zoals deze zijn gesloten met de gemeenten De Ronde Venen (2008-2012) en Abcoude (2009-2014). In de prestatieovereenkomst zijn de opgaven niet vastgelegd conform de door Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) gedefinieerde prestatievelden. Naast de prestatieafspraken met de gemeenten neemt Westhoek Wonen zelf initiatieven op de BBSH-prestatievelden.

De prestatieafspraken vormen de opgave voor Westhoek Wonen. De prestatieafspraken worden jaarlijks vertaald in een jaarplan en zijn vooral kwalitatief en in mindere mate kwantitatief van aard. In haar jaarverslag legt Westhoek Wonen verantwoording af over haar prestaties. Niet alle resultaten worden verantwoord in het jaarverslag, zo zijn vraagtekens te plaatsen bij het al dan niet behalen van bepaalde opgaven. Westhoek Wonen heeft de prestatieafspraken in 2009 met de gemeente De Ronde Venen geëvalueerd en bijgesteld.

Westhoek Wonen monitort haar prestaties ten aanzien van haar ambities, doelen en opgaven in haar kwartaalrapportages. Ook legt zij verantwoording af middels haar jaarverslag en in gesprekken met belanghebbenden. De uitkomsten van de gesprekken met de belanghebbenden en de resultaten leiden niet zichtbaar tot bijsturing van de opgave.

4 Presteren volgens stakeholders

Stakeholders van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Stakeholders zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat stakeholders geven ten aanzien van de prestaties van Westhoek Wonen.

4.1 De stakeholders van Westhoek Wonen

Westhoek Wonen is zich er goed van bewust dat de belangrijke thema's op de terreinen wonen, welzijn en zorg alleen aangepakt kunnen worden wanneer de lokale overheid, organisaties werkzaam op de verschillende terreinen van de corporatie en bewoners(organisaties) elkaar vinden in deze opdracht.

Als maatschappelijke organisatie heeft Westhoek Wonen verscheidende stakeholders. Als belangrijkste stakeholders worden aangemerkt:

1. huurders verenigd in huurdersvereniging Bewonersraad;
2. de gemeenten Abcoude en De Ronde Venen (wethouders en ambtenaren);
3. zorginstellingen (waaronder Zorgcentra De Ronde Venen, Zuwe Zorg en Amerpoort);
4. welzijnsinstellingen (waaronder Servicepunt Wonen, Welzijn en Zorg, Stichting Tympan en Stichting de Baat).

Westhoek Wonen betreft haar stakeholders bij het opstellen van haar beleid en in de te volgen koers. Voorbeelden hiervan zijn:

- Het investeringsspel dat zij in 2008 heeft gespeeld met haar stakeholders om hen bewust te maken van het dynamisch speelveld waarin Westhoek Wonen zich bevindt.
- Om tot het ondernemingsplan 2009 – 2012 te komen heeft Westhoek Wonen een bijeenkomst georganiseerd voor stakeholders waarin gevraagd werd naar hun ideeën en verwachtingen over Westhoek Wonen. Deze input is vastgelegd in een verslag en is deels vertaald naar het ondernemingsplan.

Op periodieke basis heeft Westhoek Wonen overleg met de huurdersvereniging Bewonersraad, de gemeenten en de servicepunten. Het gaat hierbij deels om formele overlegbijeenkomsten waarvan schriftelijke vastlegging plaatsvindt en deels om overleggen waarin meer operationele zaken aan de orde komen.

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

Huurdersvereniging Bewonersraad

De huurdersvereniging Bewonersraad bestaat nu dertien jaar. Het grootste deel van de huurders is positief, al kent Westhoek Wonen wel een aantal "moeilijke" complexen waar huurders minder tevreden zijn dan gemiddeld. De Bewonersraad opereert als klankbord en niet als klachtenbureau.

Het is moeilijk gebleken om huurders bereid te vinden zitting te nemen in het bestuur van de huurdersvereniging. Bij gebrek aan kandidaten zijn de zittende bestuurders aangebleven.

De Bewonersraad is behoorlijk tevreden over de prestaties van Westhoek Wonen, maar maakt zich zorgen of Westhoek Wonen na de fusie dezelfde prestaties kan blijven leveren. De Bewonersraad vindt het belangrijk dat na de fusie de korte communicatielijnen en de zichtbaarheid van de corporatie gehandhaafd blijven.

De Bewonersraad heeft vier keer per jaar overleg met Westhoek Wonen en vier keer per jaar met haar achterban. De bewonersraad krijgt vooraf inzage in belangrijke stukken en is betrokken bij de benoeming van de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder.

Ongeveer 1100 huurders van Westhoek Wonen zijn lid van de huurdersvereniging Bewonersraad, dit is ongeveer 25% van het aantal huurders.

De positieve waardering van de bewonersraad vertaalt zich desgevraagd naar een rapportcijfer 8.

Gemeente Abcoude en de gemeente De Ronde Venen

De gemeente Abcoude en de gemeente De Ronde Venen hebben prestatieafspraken gemaakt met Westhoek Wonen. De afspraken komen grotendeels overeen, mede doordat de twee gemeenten per 1 januari 2011 gaan fuseren. De gemeentelijke fusie zal bijdragen aan de vergroting van de kwaliteit van de dienstverlening waardoor Westhoek Wonen en de gemeente betere gesprekspartners worden.

Periodiek overlegt Westhoek Wonen met gemeenten in de regio op bestuurlijk en ambtelijk niveau. De contacten met gemeenten zijn constructief. Westhoek Wonen is volgens de gemeente een scherpe maar faire onderhandelingspartner die voor haar eigen organisatie en doelstellingen staat. Onder het bewind van de huidige directeur-bestuurder is meedenken, doorstroom en jongerenbouw aanzienlijk verbeterd.

Westhoek Wonen is actief in het bevorderen van leefbaarheid, onder andere door de investeringen in het woonservicepunt en het samenwerken met welzijnsinstellingen de Baat en Tympaan op verschillende locaties. In Baambrugge verloopt het faciliteren van leefbaarheid moeizamer omdat de ideeën van Westhoek Wonen niet stroken met die van de dorpsbewoners.

Op het gebied van leefbaarheid en duurzaamheid zijn veel zaken in gang gezet, waarvan de resultaten nog moeten blijken. De gemeenten hebben met betrekking tot leefbaarheid geen duidelijke afspraken met Westhoek Wonen gemaakt. Daarnaast signaleren de gemeenten dat Westhoek Wonen naar buiten toe ambitie uitstraalt maar deze ambitie in de praktijk niet altijd verder gaat dan goede zorg voor haar huurders.

De gemeenten vinden dat zij geen harde bouwproductie-eis aan Westhoek Wonen kunnen opleggen omdat er weinig bouwgrond voorhanden is. Westhoek Wonen doet volgens de gemeenten wat in haar macht ligt wat betreft bouwproductie. De beide gemeenten krijgen niet altijd de terugkoppeling over de resultaten die Westhoek Wonen heeft behaald. Daarnaast zijn niet alle prestatieafspraken even concreet en meetbaar geformuleerd.

De positieve waardering van de wethouders en ambtenaren van de gemeente Abcoude en De Ronde Venen vertaalt zich desgevraagd naar rapportcijfers variërend tussen de 6 en de 8.

Zorginstellingen

Westhoek Wonen participeert met drie zorgpartijen (Zorgcentra De Ronde Venen, Zuwe Zorg en Amerpoort) in verschillende initiatieven in haar werkgebied. De gemeenten hebben geen visie opgesteld op het gebied van Wonen Welzijn en Zorg en hebben hier nog geen regie in genomen.

De zorginstellingen zien dat er sinds het aantreden van de huidige directeur-bestuurder een andere wind waait binnen Westhoek Wonen en waarderen dit. Zij ervaren Westhoek Wonen als een actieve samenwerkingspartner waar goede afspraken mee te maken zijn en die haar relaties goed onderhoudt. Westhoek Wonen heeft een goed imago opgebouwd en communiceert goed richting haar huurders. De communicatie richting andere stakeholders zien de zorginstellingen als aandachtspunt.

De zorginstellingen ervaren Westhoek Wonen soms als te voortvarend in het uitvoeren van haar plannen: zij kan van start gaan zonder onderliggende afspraken. Het verloop onder de medewerkers is hier, volgens de zorginstellingen, voor een gedeelte debet aan.

De zorginstellingen zijn in toenemende mate regionaal georganiseerd. Zij zien de fusie van Westhoek Wonen als iets dat een positief effect kan hebben op de dienstverlening mits de lokale functie gehandhaafd blijft.

De gemeente heeft geen visie op het lokaal zorgnetwerk, zodoende functioneert het zorgnetwerk niet naar behoren. Westhoek Wonen neemt hier initiatieven in om dit vlot te trekken. Dit waarderen de zorginstellingen. De zorginstellingen hebben regelmatig overleg met Westhoek Wonen maar dit overleg is meer operationeel dan beleidsmatig gericht.

Samen met Westhoek Wonen verkennen de zorginstellingen kansen op het gebied van zorg (maatschappelijk ondernemen). Hierbij verwachten de zorginstellingen dat Westhoek zich ontwikkelt tot een partij met een maatschappelijke visie die verder kijkt dan haar huurders. Nu ervaren zij Westhoek Wonen als een partij die bereid is mee te denken maar daarbij vooral naar haar eigen financiële positie kijkt.

Op het gebied van stakeholder management zien de zorginstellingen dat Westhoek Wonen een goede start heeft gemaakt. Zij ervaren Westhoek Wonen als een partij die open staat voor kritiek. Het is onduidelijk hoe de input van de zorginstellingen wordt meegenomen in het ondernemingsplan of bij het formuleren van beleid.

De positieve waardering van de zorginstellingen vertaalt zich desgevraagd naar een rapportcijfer 7.

Welzijnsinstellingen

De drie welzijnsinstellingen werken ieder op een andere manier samen met Westhoek Wonen. Het Servicepunt Wonen, Welzijn en Zorg wordt gefinancierd door Westhoek

Wonen, Stichting Tympaan is naast stakeholder ook huurder en Stichting de Baat is alleen stakeholder.

De welzijnsinstellingen zien de kracht van Westhoek Wonen liggen in haar toegankelijkheid en herkenbaarheid. In het verleden zagen zij Westhoek Wonen als een bolwerk waar het lastig binnenkomen was, inmiddels is er meer openheid gecreëerd. Dit wordt gewaardeerd door de welzijnsinstellingen.

De servicepunten hebben regelmatig overleg met medewerkers van Westhoek Wonen. Zij merken dat de input zij geven, ook meegenomen wordt in een verbeterde manier van werken. In de loop van de jaren heeft Westhoek Wonen steeds meer taken overgedragen aan de servicepunten en dit waarderen zij.

Stichting Tympaan en stichting De Baat hebben geen structureel overleg met Westhoek Wonen en missen dit. Er is een lokaal platform voor Welzijn waar Westhoek Wonen toe behoort maar Westhoek Wonen speelt hierin geen actieve rol. De beide welzijnsinstellingen zouden graag inhoudelijk overleg voeren met Westhoek Wonen of aanschuiven bij de overleggen die Westhoek Wonen voert met de gemeenten en zorginstellingen.

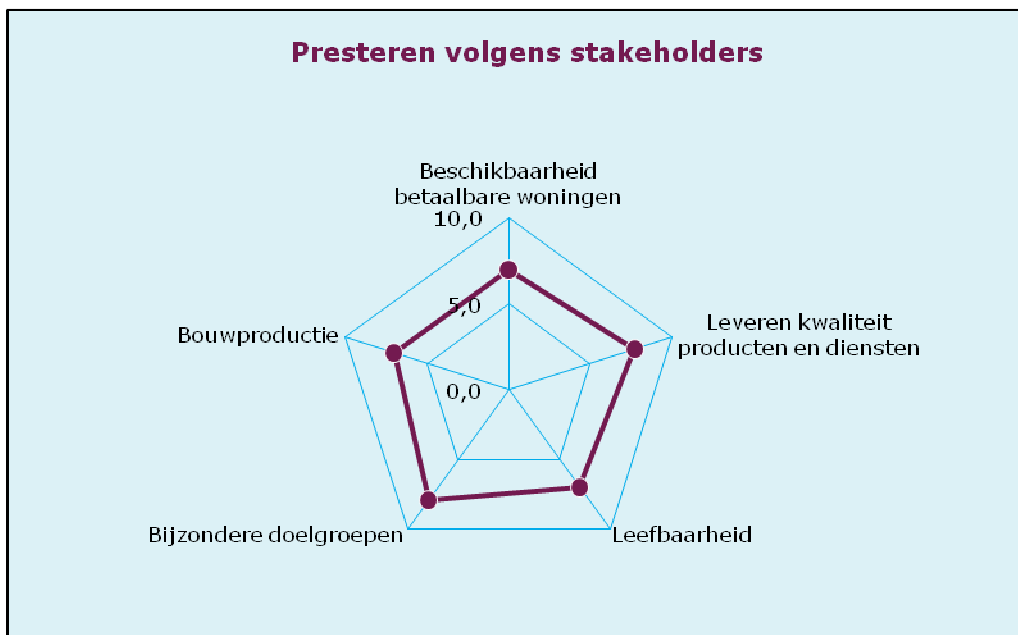
De welzijnsinstellingen ervaren de nieuwsbrieven en de komst van de huidige directeur-bestuurder als een verbetering. Westhoek Wonen komt van ver, stellen zij. De welzijnsinstellingen geven aan dat het luisteren naar stakeholders anders dan huurders beter kan.

De welzijnsinstellingen zien de ophanden zijnde fusie als een goed initiatief. Op dit moment is Westhoek Wonen erg betrokken bij de kleine kernen. De welzijnsinstellingen hopen dat na de fusie het speerpunt van de kleine kernen in stand blijft.

Door het hoge verloop bij Westhoek Wonen in het verleden missen de welzijnsinstellingen vaste aanspreekpunten binnen Westhoek Wonen. De laatste tijd is dit verbeterd maar de instellingen zien dat Westhoek Wonen wel meer aan relatiemanagement kan gaan doen. De welzijnsinstellingen ervaren de cultuur van Westhoek Wonen soms wat als rigide en zouden dit graag wat flexibeler zien.

De positieve waardering van welzijnsinstellingen vertaalt zich desgevraagd naar rapportcijfers variërend tussen de 7 en de 8.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,0
Leveren kwaliteit producten en diensten	7,7
Leefbaarheid	7,0
Bijzondere doelgroepen	7,9
Bouwproductie	7,0
Gemiddelde score	7

4.4 Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 7,0.

Binnen het werkgebied van Westhoek Wonen is een tekort aan huurwoningen. Een oorzaak hiervan is te vinden in de gestagneerde doorstroming. Westhoek Wonen spant zich in om binnen de gestelde kaders te komen tot voldoende bereikbare woningen en heeft haar bezit afgestemd op haar primaire doelgroep. Westhoek Wonen profileert zich als een corporatie die zich inspant om de inwoners van de gemeenten binnen de gemeenten te laten wonen, in alle levensfasen. Stakeholders zien en waarderen de inspanningen van de corporatie maar vinden wel dat de beschikbaarheid van de woningen verbeterd kan worden.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 7,7.

Er is grote tevredenheid onder de huurders over de kwaliteit van de woningen. Ook de kwaliteit van de dienstverlening is goed te noemen. Westhoek Wonen gaat in gesprek

met haar huurders en dit waarderen zij. Zij vinden het belangrijk dat Westhoek Wonen een actieve rol binnen haar werkgebied blijft vervullen. De lokale aanwezigheid en eenvoudige benaderbaarheid worden op prijs gesteld.

Leefbaarheid

De commissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 7,0.

De stakeholders beoordelen Leefbaarheid als ruim voldoende. Westhoek Wonen spant zich in voor leefbaarheid binnen haar bezit. De afgelopen jaren is er echter steeds meer aandacht gekomen voor de sociale aspecten van leefbaarheid. Voorbeelden hiervan zijn de initiatieven om achter de voordeur te komen en het aanstellen van een woonconsulent. Stakeholders vinden dat Westhoek Wonen meer verantwoordelijkheid kan nemen op het gebied van leefbaarheid. Kanttekening hierbij is dat de visie van Westhoek Wonen op leefbaarheid niet altijd strookt met de verwachting van de inwoners.

Bijzondere doelgroepen

De commissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 7,9.

De stakeholders beoordelen de inzet voor bijzondere doelgroepen als ruim voldoende, bijna goed. Westhoek Wonen zet zich in voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen binnen haar bezit. Op operationeel niveau verloopt de samenwerking tussen Westhoek Wonen en de stakeholders goed. Westhoek Wonen heeft initiatieven opgepakt met Stichting de Baat, Stichting Tympaan, Zuwe Zorg, Amerpoort en Zorgcentra de Ronde Venen (zie bijlage 4). Op beleidsniveau wordt er tot nu toe weinig samengewerkt waar er wel mogelijkheden zijn.

Bouwproductie

De commissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 7,0.

De stakeholders hebben waardering voor de inspanning die Westhoek Wonen binnen de gestelde kaders verricht. Westhoek Wonen is de laatste jaren zichtbaar van een beherende in een ontwikkelende corporatie veranderd. Duidelijk meetbare prestatieafspraken over bouwproductie kunnen in de toekomst de verwachtingen van de gemeenten richting Westhoek en vice versa helder maken. Nu is dit onderwerp een moeilijk terrein voor ambtenaren en wethouders omdat er geen eisen gesteld worden en het dan lastig vast te stellen is wat de norm is. De gemeenten erkennen dat er weinig bouwgrond is; zij vinden het daarom niet aan de orde Westhoek Wonen een harde bouwproductie-eis op te leggen.

Dorpsvernieuwing

Vanuit de optiek van de stakeholders heeft de commissie dit onderdeel niet beoordeeld. Enerzijds heeft Westhoek Wonen hier geen concrete opgave vanuit de gemeenten en anderzijds heeft zij er zelf geen beleid op geschreven.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,2;
- Planning: 7,2;
- Monitoring: 7,0.

Westhoek Wonen kent haar stakeholders en is met haar stakeholders in gesprek. Stakeholders zijn tegenwoordig over het algemeen tevreden over de inspanningen van Westhoek Wonen. Westhoek Wonen heeft haar stakeholders betrokken bij het opstellen van het ondernemingsplan, de stakeholders ervaren dat hun input niet of nauwelijks gebruikt wordt, althans niet zichtbaar. Westhoek Wonen maakt nu nog niet optimaal gebruik van kennis en inzicht van haar stakeholders.

Westhoek Wonen heeft de laatste jaren veel inspanningen geleverd om haar imago te verbeteren. Dit werpt zijn vruchten af: huurders zijn positief en de andere stakeholders laten positieve geluiden horen. Bij het verbeteren van het imago horen heldere jaarwerkplannen. Westhoek Wonen heeft deze jaarplannen opgesteld maar verantwoordt niet alle doelstellingen uit dit jaarplan in haar jaarverslag. Daarnaast zijn niet alle doelstellingen concreet en meetbaar geformuleerd zodat het nu op sommige onderdelen onduidelijk is wat de resultaten zijn, hoe dit gemonitord is en of plannen als gevolg van monitoring zijn bijgesteld. Het inzichtelijk maken van deze cyclus voor haar stakeholders vergroot de transparantie van Westhoek Wonen.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Westhoek Wonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van investeringen, rendement en efficiency.

5.1 Kerngegevens

In deze paragraaf zijn relevante gegevens over de financiële positie van de corporatie opgenomen. Onderstaande cijfers zijn de cijfers uit het Corporatie in Perspectief rapport uit 2009, dat jaar heeft Westhoek Wonen een C-oordeel ontvangen Per 2010 heeft Westhoek Wonen een A-oordeel van het CFV ontvangen, het rapport van het CFV was ten tijde van de visitatie nog niet beschikbaar.

Kerngegevens	Westhoek Wonen	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	31.841	35.283	35.518
WOZ-waarde (per woongelegenheden x € 1)	218.726	182.176	155.105
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	14.501	14.897	13.322
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (per VHE x € 1)	27.750	14.903	14.434
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	18.124	24.287	28.780
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	16.943	21.629	26.073
Rentelasten (per VHE x € 1)	1.016	1.217	1.404
Netto kasstroom (per VHE x € 1)			
- huuropbrengst	5.034	4.907	4.729
- netto kasstroom na rente	1.397	995	501
Rentedekkingsgraad in %	2,4	1,8	1,4
Schuldverdien ratio in %	7,5	11,0	15,1
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	1.371	1.230	1.340
Aantal VHE per fte	135	117	92
Toename netto bedrijfslasten (2005-2008) in %	12,0	28,1	20,3
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)			
- Klachtenonderhoud	288	237	300
- Mutatieonderhoud	69	147	186
- Planmatig onderhoud	893	1083	978
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	19.956	14.268	13.928
Continuïteitsoordeel	C	23% met oordeel C	11% met oordeel C
Solvabiliteitsoordeel	voldoende	100% met oordeel voldoende	98% met oordeel voldoende

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2009

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

Op basis van de prognosegegevens 2009 – 2013 komt het CFV tot de conclusie dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van Westhoek Wonen tot onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting zou kunnen leiden

(continuïteitsoordeel C). Ook in de jaren voorafgaand aan 2009 heeft het CFV aan Westhoek Wonen een C beoordeling toegekend. De prognosegegevens 2009 – 2013 van Westhoek Wonen laten daarentegen voor het volkshuisvestelijk vermogen de komende jaren een stijgende lijn zien. Het CFV bevestigt dit beeld in haar brief van 19 mei 2010. In deze brief concludeert het CFV op basis van de aangeleverde informatie dat op basis van de prognosegegevens 2010-2014 het eigen vermogen in voldoende mate zal worden ingezet voor de volkshuisvesting en kent Westhoek Wonen een continuïteitsoordeel A toe. Het volkshuisvestelijk vermogen laat weliswaar een stijgende lijn zien, maar deze blijft binnen de door CFV gestelde normen. Het continuïteitsoordeel A past bij het beeld dat Westhoek Wonen zich om wil vormen van een beherende tot een ontwikkelende corporatie.

Het verwachte volkshuisvestelijk vermogen ligt aanzienlijk hoger dan dat van de referentiecorporatie, respectievelijk het landelijk gemiddelde (86%, respectievelijk 92%). Hierin is het toegekende C-oordeel van Westhoek Wonen terug te zien. Op basis van de prognosegegevens 2014 komt het volkshuisvestelijk vermogen uit op 37,3% van het balanstotaal, waarmee Westhoek Wonen acteert onder de bovengrens van 40%. In de toekomst zal blijken of Westhoek Wonen haar voornemens in de praktijk kan verwezenlijken. Ultimo 2009 bedraagt de solvabiliteit 16,9%. In de meerjarenbegroting 2009 is rekening gehouden met de stijging van de solvabiliteit naar 23,4% in 2009. Dit beeld past bij de verwachte vermogenstoename in de komende jaren. De relatief lage nominale waarde lang lopende leningen per VHE laat zien dat Westhoek Wonen de afgelopen jaren voornamelijk een beherende corporatie was.

De verhouding van het eigen vermogen ten opzichte van het vreemd vermogen van de corporatie is ook terug te zien in andere kengetallen van de corporatie. De rentelasten per verhuureenheid, de rentedekkingsgraad en de schuldverdienratio springen er ten opzichte van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde positief uit.

De huuropbrengst per verhuureenheid (VHE) wijkt bij Westhoek Wonen niet veel van de referentiecorporatie af (3%). Mede door de lage rentelasten per VHE is er sprake van een hogere netto kasstroom dan bij de referentie corporatie (40%) en het landelijk gemiddelde (179%).

5.3 Efficiency

De netto bedrijfslasten van Westhoek Wonen per verhuureenheid liggen hoger dan die van de referentiecorporatie (11%). Opvallend is dat deze in de periode 2005-2008 slechts met 12% zijn toegenomen terwijl deze bij de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde met respectievelijk 22,8% en 20,3% stegen.

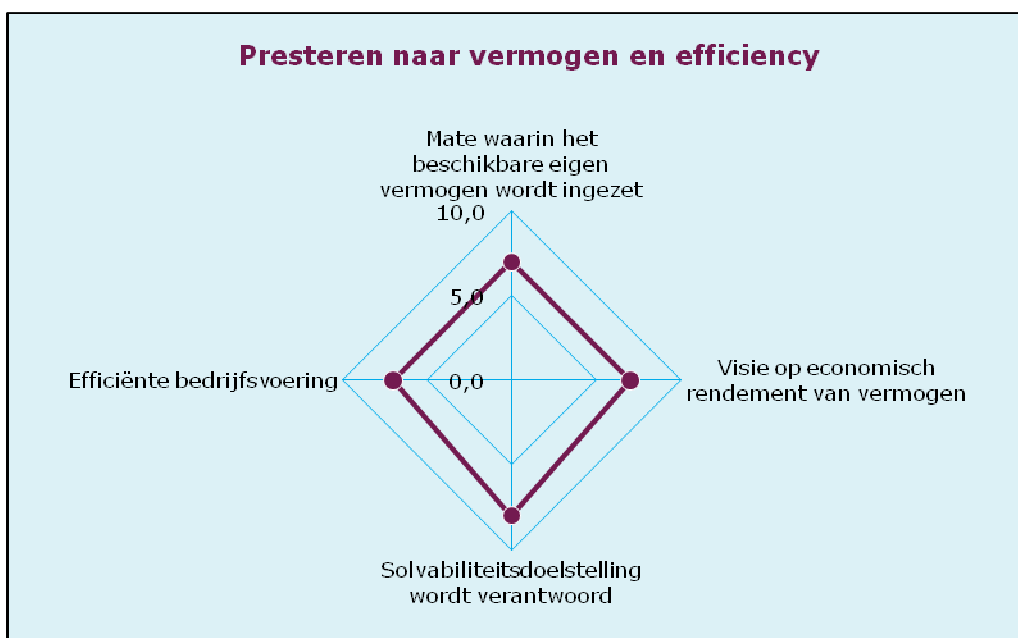
De rentelasten liggen ten opzichte van de referentiecorporatie 17% lager en ten opzichte van het landelijk gemiddelde 29% lager. De lage rentelasten houden verband met de relatief lage externe financiering binnen de corporatie.

Het aantal verhuureenheden per full time employee (VHE per FTE) bedraagt 135. Ten opzichte van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde ligt dit hoger (circa 15-47%). Deze financieel relatief gunstige verhouding tussen het aantal VHE en het

aantal medewerkers draagt ook bij aan het beperkt houden van de netto bedrijfslasten.

Met betrekking tot de onderhoudskosten blijkt uit de cijfers van het CFV dat Westhoek Wonen ten opzichte van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde enigszins achter blijft. Procentueel gezien worden de meeste kosten besteed aan klachtenonderhoud, aan mutatieonderhoud de minste. Daarentegen zet Westhoek Wonen wel in op woningverbetering. Het bedrag dat per woning wordt besteed aan verbetering ligt ruim 40% hoger dan bij de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Dit sluit aan bij de ambitie van Westhoek Wonen om bestaande woningen te renoveren en door te exploiteren.

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



Presteren naar vermogen en efficiency		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	7,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	7,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	8,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	7,0	10%
Gemiddelde score	7	

5.5 Conclusies en motivatie

Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Westhoek Wonen heeft van het CFV op basis van de prognose gegevens 2010 – 2014 een A-beoordeling ontvangen, wat er op duidt dat de corporatie haar eigen vermogen in voldoende mate inzet ten behoeve van haar volkshuisvestelijke opgaven. De beoordeling van het CFV helpt ook bij de ambitie van de corporatie om zichzelf om te vormen van een beherende naar een ontwikkelende corporatie. Hiertoe worden de komende jaren diverse projecten ontwikkeld en uitgevoerd. De mate waarin Westhoek Wonen hierin slaagt, zal bepalen of een A-oordeel houdbaar is.

In de afgelopen jaren is Westhoek Wonen teruggekomen uit een financieel lastige situatie. Op vermogensgebied heeft Westhoek Wonen orde op zaken gesteld. Westhoek Wonen heeft in een financieel beleidsplan de uitgangspunten voor beleidsbepaling vastgelegd. Het financiële beleidsplan is in mindere mate verder uitgewerkt en geconcretiseerd.

Visie op economisch rendement van het vermogen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Westhoek Wonen heeft een visie op het economisch rendement van haar vermogen. Deze visie is vastgelegd in een financieel beleidsplan (zie bijlage 4). De corporatie schetst in dit beleidsplan de mogelijkheden om verschillende projecten naast elkaar te ontwikkelen en daarbij de vermogensontwikkeling en het rendement in beeld te brengen. Momenteel werkt Westhoek Wonen nog niet met verschillende scenario's en ontbreken duidelijke rendementscriteria voor het eigen vermogen. Hierdoor is het voor Westhoek Wonen lastig om de visie op economisch rendement op het vermogen verder te concretiseren. Het in de grip hebben van de projectontwikkeling is een belangrijk stuurmechanisme voor de financiële stabiliteit van de corporatie en daarmee voor het economisch rendement van het vermogen. In de managementletter 2009 schrijft de accountant dat het raadzaam is om projectmanagement verder door te ontwikkelen. Daarnaast stelt de accountant in de managementletter 2009 dat het raadzaam is om de onderhoudsbegroting verder te ontwikkelen. Het hebben van een onderhoudsbegroting draagt bij aan een financieel stabiele organisatie en maakt het eenvoudiger een visie op economisch rendement te ontwikkelen.

Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Westhoek Wonen let sterk op haar solvabiliteit en heeft in haar financieel beleidsplan de ondergrens voor solvabiliteit vastgesteld op 10% (zie bijlage 4). In de afgelopen jaren heeft Westhoek Wonen een ontwikkeling doorgemaakt van een vooral beherende organisatie naar een ontwikkelende corporatie. Op basis van de meerjarenbegroting 2009 is een stijgende lijn in de solvabiliteit zichtbaar tot 23,4%. Dit past bij het beeld dat wordt geschetst door het CFV. In de meerjarenbegroting maakt Westhoek Wonen inzichtelijk wat de gevolgen zijn van de voorgenomen activiteiten op de

solvabiliteitsontwikkeling. Westhoek Wonen werkt niet met verschillende scenario's om de ontwikkeling van de solvabiliteit inzichtelijk te maken.

Efficiënte bedrijfsvoering

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Het aantal verhuureenheden per FTE ligt 15% hoger dan dat van de referentiecorporatie. Dit betekent dat Westhoek Wonen een relatief compacte uitvoeringsorganisatie heeft. Per saldo liggen de netto bedrijfslasten per verhuureenheid 11% hoger dan die van de referentiecorporatie. De procentuele stijging van de bedrijfslasten is in de jaren 2005 – 2008 beperkt gebleven tot 12%. Dit terwijl de stijging van de bedrijfslasten bij de referentiecorporatie ruim boven de 28% uitkomt.

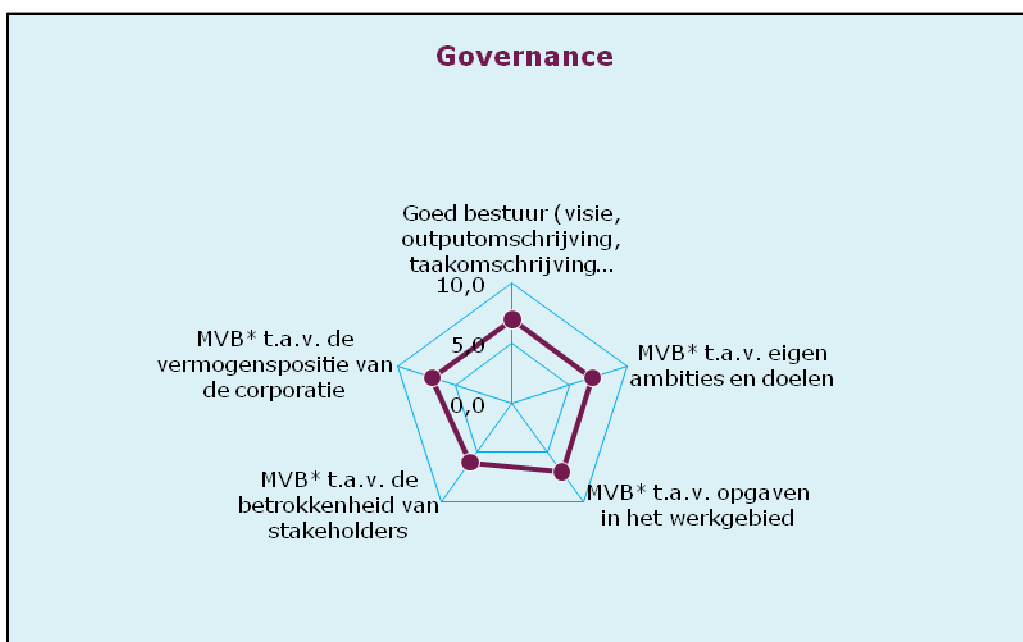
Om de slagkracht en de positie van de corporatie verder te verbeteren heeft Westhoek Wonen de intentie uitgesproken om per 1 januari 2011 te fuseren met SWW en Groenrand Wonen. De meerwaarde van de fusie is voornamelijk organisatorisch en strategisch van aard (zie bijlage 4). De versterking van de interne organisatie zal een belangrijk onderdeel van de fusie zijn.

De accountant geeft in de managementletter 2009 aan dat op een aantal vlakken binnen de organisatie verdere professionalisering noodzakelijk is. Westhoek Wonen speelt hier weliswaar op in door hier beleid op te maken en verwoordt dit in de pijler "Sterke Organisatie". Dit beleid is in mindere mate verankerd in de processen, de planning & control cyclus en uitgewerkt in jaarplannen.

6 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het sturen, het intern toezicht en de mate waarin beïnvloeding door en verantwoording aan interne en externe stakeholders plaatsvindt.

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichhouders)	7,0
MVB* t.a.v. eigen ambities en doelen	7,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	7,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	6,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	7,0
Gemiddelde score	7

* Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

6.2 Conclusies en motivatie

Goed bestuur

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

In de huidige tweelagenstructuur houdt de Raad van Commissarissen (RvC) toezicht op de directeur-bestuurder. De RvC heeft statutair minimaal drie en maximaal vijf leden. In de huidige RvC zitten vijf leden, waarvan twee leden zitting hebben op

voordracht van de huurdersorganisatie. Conform de Governancecode heeft de huurdersorganisatie invloed op de voordracht van twee van de vijf beschikbare zetels.

De RvC werkt volgens een reglement Raad van Commissarissen dat op 2 september 2009 is vastgesteld. Het reglement onderkent de Governancecode maar wijkt op het punt van zittingsduur af van de code. De Governancecode Woningcorporaties kent een maximale zittingsduur van 12 jaar, de RvC van Westhoek Wonen heeft besloten om commissarissen te benoemen voor vier jaar met een mogelijkheid van één periode van herbenoeming.

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn omschreven in artikel 18 van de Statuten van Westhoek Wonen en worden verder uitgewerkt in artikel 9 van het reglement Raad van Commissarissen. De RvC is een afspiegeling van de belangrijkste opgaven van de corporatie. De RvC kent drie commissies: Remuneratie, Financiën en Stakeholders. In deze commissies nemen twee RvC leden deel op basis van hun aandachtsgebied.

De RvC lijkt, voor een middelgrote corporatie als Westhoek Wonen, een vrij geringe mate van controle uit te oefenen op de activiteiten van de directeur-bestuurder. Hij is eerder sparringpartner van de directeur-bestuurder dan controlerend in zijn functie. Het gevaar bestaat dat de RvC hierdoor van een toezichhoudend orgaan een besturend orgaan wordt. Dit beperkt de bewegings- en beleidsvrijheid van de directeur-bestuurder en betekent dat de RvC vanuit het oogpunt van governance minder toekomt aan haar kerntaak toezicht.

Voor de uitvoering van haar taken laat de RvC zich met regelmaat mondeling en schriftelijk informeren door de directeur-bestuurder en het management team inzake de realisatie van de beoogde doelen. In kwartaalrapportages wordt melding gemaakt van de relevante gegevens over de bedrijfsvoering, de projectontwikkeling en de relevante externe ontwikkelingen. Daarnaast is de RvC op de hoogte en actief betrokken bij het risicomanagement dat Westhoek Wonen voert.

De fusie met SWW en Groenrand Wonen heeft een bestuurlijke implicatie. Alle commissarissen kunnen opnieuw solliciteren naar een functie binnen de nieuw te vormen RvC. Op dit moment lopen de sollicitaties en is de nieuwe samenstelling nog niet bekend.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

De commissie waardeert het onderdeel maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding met de volgende cijfers.

Ten aanzien van:

1. ambities en doelen met een 7,0;
2. opgaven met een 7,0;
3. betrokkenheid van stakeholders met een 6,0;
4. vermogenspositie met een 7,0.

De maatschappelijke verantwoording van Westhoek Wonen vindt vooral plaats op grond van externe richtlijnen en regelgeving en beantwoordt daaraan (jaarverslag, jaarrekening, interne gedragsregels). Alle relevante publicaties zijn conform de Governancecode te vinden op de website.

Westhoek Wonen heeft sinds twee jaar prestatieafspraken met De Ronde Venen en sinds een jaar met Abcoude. De afspraken van de gemeente De Ronde Venen waren de blauwdruk voor de afspraken met Abcoude. De op handen zijnde gemeentelijke fusie zorgt ervoor dat de afspraken in grote lijnen overeenstemmen. Westhoek Wonen verantwoordt haar opgaven jaarlijks in haar jaarverslag en heeft met De Ronde Venen op periodieke basis een evaluatiebespreking. Deze evaluatie heeft geleid tot aanscherping van de opgaven van de corporatie.

Westhoek Wonen is met de voor haar belangrijke stakeholders in gesprek. De gesprekken zijn echter voornamelijk gericht op het in goede banen leiden van de dagelijkse gang van zaken. Tot op heden betreft Westhoek Wonen stakeholders in beperkte mate bij de beleidsvorming. De input van stakeholders is niet of nauwelijks terug te vinden in het beleid van Westhoek Wonen.

Westhoek Wonen heeft een centrale rol in de regio De Ronde Venen/Abcoude, weet daardoor wat er binnen deze gemeenschap leeft en handelt hier ook naar. Dit wordt door de stakeholders als positief ervaren. Westhoek Wonen heeft al geruime tijd een Bewonersraad en een groot aantal bewonerscommissies, dat zij financieel ondersteunt.

De verslaglegging van Westhoek Wonen is naar behoren. Jaarlijks levert de corporatie een jaarverslag inclusief jaarrekening op. In het jaarverslag wordt verantwoording afgelegd over de resultaten en doelstellingen zoals in het jaarplan geformuleerd. Dit jaarverslag wordt jaarlijks gecontroleerd door een onafhankelijke accountant. De aandachtspunten die uit de controle voortvloeiden, verwerkt de accountant in een managementletter. Westhoek Wonen neemt deze punten mee in haar beleidsstukken. Het is niet altijd inzichtelijk wat de gevolgen zijn van afwijkingen van geprognosticeerde resultaten op het te voeren beleid. Het al dan niet aanpassen van haar beleid bij het niet behalen van de beoogde resultaten is niet terug te vinden in de documentatie.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Duw tegen de woningmarkt	7	8	7	6	7,0
Midden in de wijk	7	8	7	6	7,0
Duurzaam investeren	8	8	8	7	7,9
Sterke organisatie	7	6	6	6	6,7
Gemiddelde score	7,3	7,5	7,0	6,3	7

Toelichting

- I. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van ambities en doelen.
- II. De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie en heeft eigen doelen geformuleerd.
- III. De corporatie heeft de doelen geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing.
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies.

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	7	7	6	6,9
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	7	7	7	7,0
Leefbaarheid	7	7	6	6	6,8
Bijzondere doelgroepen	8	8	8	7	7,9
Bouwproductie	7	8	7	7	7,1
Dorpsvernieuwing	6	6	6	6	6,0
Gemiddelde score	7,0	7,2	6,8	6,5	7

Toelichting:

- I. De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan.*
- II. De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgaven.*
- III. De corporatie vertaalt opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld.*
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven en trekt daaruit conclusies.*

Presteren volgens stakeholders					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	7	7	7	7,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	7	7	7	7,7
Leefbaarheid	7	7	7	7	7,0
Bijzondere doelgroepen	8	8	8	7	7,9
Bouwproductie	7	7	7	7	7,0
Gemiddelde score	7,4	7,2	7,2	7,0	7

Toelichting:

- I. De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders.*
- II. De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.*
- III. De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.*
- IV. De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van verwachtingen) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.*

Presteren naar vermogen en efficiency			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		7,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
- De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	nee		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	nee		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	ja		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	ja		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	ja	7,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	ja	8,0	10%
De corporatie presteert efficiënt	ja	7,0	10%
Gemiddelde score		7	

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	6,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	7,0	20%
Gemiddelde score	7	

Bijlage 1 **Verantwoording visitatie**

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

2010

Presteren naar opgaven

1. Ongemakkenvergoeding bij groot onderhoud d.d. 22/04/09
2. Plaatsen isolatieglas op verzoek d.d. 25/06/09
3. Huurbeleid bij mutatie d.d. 29/04/10
4. Inbo - marktonderzoek "Wonen in Vinkeveen
5. Stec Groep - marktonderzoek "Estafetteproject"
6. Uitvoeringsprogramma prestatieafspraken 2010 gemeente De Ronde Venen
7. Resultaten workshop risk assessment vanuit RvC- en MT-perspectief

Presteren naar ambitie / doelen

1. Corporatie In Perspectief (CIP) 2009 – Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
2. Samenvatting CIP 2009
3. Handboek projectmatig werken
4. Woonbench 2009
5. Jaarplan 2010
6. Monitoringssysteem van het aantal extra behaalde verhuisbewegingen
7. Concept-jaarverslag 2009
8. Min. VROM/WWI Oordeelsbrief 2009

Presteren volgens stakeholders

1. Beleid stakeholdermanagement d.d. 11/02/10
2. Uitslag benchmark jaarverslaglegging door Het Glazen Huis
3. Jaarverslag St. Servicepunten DRV 2009
4. Verslag Bestuurlijk Overleg Abcoude 2010
5. Verslag Bestuurlijk Overleg De Ronde Venen 2010
6. Jaarverslag Geschillencommissie 2009
7. Jaarverslag Huurdersvereniging Bewonersraad 2009 + verslagen Bewonersraad 2009
8. Jaarverslag Ondernemingsraad 2009 + verslagen overlegvergadering 2010
9. Intentie-overeenkomst plan kleinschalig groepswonen Angstelborgh Abcoude
10. Samenwerkingsovereenkomst kleinschalig groepswonen Angstelborgh Abcoude
11. Intentie-overeenkomst 24 woonzorgeenheden, Stadhouderslaan Mijdrecht

Presteren naar vermogen en efficiency

1. Voorstel aangepaste systematiek investeringsbeslissingsmodel (IBM) d.d. 02/03/10
2. Kwartaalrapportage t/m 4^e kwartaal 2009
3. Format kwartaalrapportage 2010 inclusief indicatoren risicomangement
4. Meerjarenbegroting 2010 d.d. 04/02/10
5. Solvabiliteitsoordeel CFV 2009 (verslagjaar 2008)
6. Analyse kredietcrisis d.d. 04/03/10
7. Accountantsverslag 2009
8. Kwartaalrapportage 1e kwartaal 2010

Governance

1. Notulen RvC 09/03/10
2. Verslag Audit en Financiële Commissie RvC d.d. 02/02/10
3. Verslag Audit en Financiële Commissie RvC d.d. 01/03/10
4. Profielschets RvC + herbenoeming commissaris
5. Rooster van aftreden RvC d.d. maart 2010
6. Overzicht deelname onderzoeken/enquêtes 2009-2010
7. Verslag Audit en Financiële Commissie RvC d.d. 10/05/10

8. Besluitenlijst RvC 2010
9. Organogram Westhoek Wonen juni 2010

2009

Presteren naar opgaven

1. Plan van aanpak risicomanagement
2. Versterking interne organisatie 26/08/09
3. Onderhoudsbeleid 27/08/09
4. Implementatie risicomanagement
5. Herijking portefeuillestrategie SVB 11/02/09
6. Verkoopvijver Koopgarant 18/06/09
7. Notitie verkoop huurwoningen Koopgarant 05/05/09
8. Verkoopbeleid vrije verkoopwoningen 17/02/09
9. Stand van zaken verkoop Koopgarant
10. Prestatie-afspraken 2009 – 2014 gem. Abcoude
11. Evaluatie prestatie-afspraken gemeente De Ronde Venen d.d. 23/03/09
12. Woonvisie gemeente Abcoude 2009 – 2014 (25/05/09)
13. Woonvisie gemeente De Ronde Venen (11/07/05)

Presteren naar ambitie / doelen

1. Jaarverslag + jaarrekening 2008
2. Rapportage voortgang samenwerking SWW / Groenrand Wonen
3. Toetsingskader voor samenwerking
4. Samenwerking Groene Hart-corporaties / meerwaardeonderzoek
5. Continuïteitsoordeel CFV 2009
6. Jaarplan 2010 + begroting 2010 + controlplan 2010
7. Diverse nieuwsbrieven reorganisatie en majeure ontwikkelingen januari 2009 – okt. 2009
8. Uitbreiding formatie 11/02/09

Presteren volgens stakeholders

1. Woonbench 2008
2. Jaarverslag St. Servicepunten De Ronde Venen 2008
3. Jaarverslag Ondernemingsraad 2008 + verslagen overlegvergadering 2009
4. Jaarverslag Geschillencommissie 2008
5. Jaarverslag Huurdersvereniging Bewonersraad 2008 + verslagen Bewonersraad 2009
6. Samenwerkingsovereenkomst huurdersvereniging Bewonersraad
7. Rapportage KWH 2009
8. Scriptie stakeholdermanagement T. Burgers
9. Verslagen Bestuurlijk Overleg De Ronde Venen 2009
10. Verslagen Bestuurlijk Overleg Abcoude 2009

Presteren naar vermogen en efficiency

1. Besluit ondertekening VSO2 d.d. 02/04/09
2. Analyse kredietcrisis d.d. 11/02/09
3. Kwartaalrapportage 4e kwartaal 2008
4. Financieel beleidsplan d.d. 02/02/09
5. Parameters investeringsbeslissingsmodel
6. Wijziging treasurystatuut d.d. 09/02/09
7. Analyse kredietcrisis d.d. 12/05/09
8. kwartaalrapportage 1e kwartaal 2009
9. Follow-up managementletter
10. Kwartaalrapportage 2e kwartaal 2009
11. Analyse kredietcrisis 25/08/09
12. Kwartaalrapportage 3e kwartaal 2009
13. Evaluatie nieuwe methodiek investeringsbeslissingen nieuwbouw

14. Managementletter 2009
15. Analyse kredietcrisis d.d. 12/11/09

Governance

1. Verslag Audit en Financiële Commissie RvC d.d. 27/04/09
2. RvC-verslag 18/02/09
3. Profielschets RvC + herbenoeming commissaris
4. Rooster van aftreden RvC d.d. 11/02/09
5. Verslag ingelaste RvC-vergadering d.d. 25/06/09
6. Governancebijeenkomst RvC + bestuurder d.d. 25/06/09
7. Notulen RvC 19/05/09
8. Verslag Financiële Commissie RvC d.d. 27/04/09
9. Inschaling bestuurder
10. Notulen RvC d.d. 02/09/09
11. Hoofdlijnen evaluatie RvC/bestuurder 25/06/09
12. Jaarlijkse beoordeling accountant door directeur-bestuurder en Audit & Financiële Commissie RvC.
13. Rapport bezoldiging RvC d.d. 23/06/09
14. Rapport feitelijke bevindingen cijfermatige kerngegevens 2008 d.d. 23/06/09
15. RvC-schouw
16. Aanpassing reglement inzake aftreden en herbenoeming RvC
17. Verslag gesprek Auditcommissie RvC d.d. 26/10/09
18. Notulen RvC 18/11/09
19. Voorstel RvC-tweedaagse d.d. 05/11/09
20. Besluitenlijst RvC 2009

2008

Presteren naar opgaven

1. Bijeenkomst RvC/MT 18/01/08
2. Plan versus resultaten; beleidsplan Westhoek Wonen 2003 - 2006
3. Beleidsplan 2003 - 2007 "Feestelijk wonen in het Groene Har"

Presteren naar ambitie / doelen

1. Corporatie In Perspectief (CIP) 2007 - Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
2. Samenvatting CIP 2007
3. Resultaten woonbench 2006
4. Jaarverslag en jaarrekening 2007
5. Min. VROM/WWI: Prestatieoordeel 2006
6. Diverse nieuwsbrieven reorganisatie en majeure ontwikkelingen december 2007 - aug. 2008
7. Jaarplan 2009 / Begroting 2009 / Controlplan 2009
8. Ondernemingsplan 2009 "Bewegen in Wonen"
9. Min. VROM/WWI Oordeelsbrief 2008

Presteren volgens stakeholders

1. Jaarverslag Geschillencommissie 2007
2. Jaarverslag Ondernemingsraad 2007 + verslagen overlegvergadering 2008
3. Jaarverslag Huurdersvereniging Bewonersraad 2007
4. Koersdocument Ondernemingsplan 2009 - 2012
5. Verslag stakeholders m.b.t. ondernemingsplan d.d. juni 2008
6. Oprichting Servicepunten De Ronde Venen
7. Uitslag KWH
8. Evaluatie Westhoek Wonen-pas d.d. november 2007
9. Verslagen Bestuurlijk Overleg De Ronde Venen 2008
10. Verslagen Bestuurlijk Overleg Abcoude 2008
11. Verslagen huurdersvereniging Bewonersraad 2008

Presteren naar vermogen en efficiency

1. Treasury-statuut Westhoek Wonen
2. Proces investeringsbeslissingsmodel
3. Kwartaalrapportage 1^e kwartaal 2008
4. Beleid investeringsbeslissingen
5. Kwartaalrapportage 4^e kwartaal 2007
6. Managementletter interimcontrole 2007
7. Herziening investeringsbeleid
8. Kwartaalrapportage 2^e kwartaal 2008
9. Analyse kredietcrisis 10/12/08
10. Solvabiliteitsoordeel CFV 2008 (verslagjaar 2007)
11. Managementletter 2008
12. Kwartaalrapportage 3^e kwartaal 2008
13. Financieel beleidsplan WW d.d. 20/11/08

Governance

1. RvC-verslag 17 + 18/01/08
2. Taken en bevoegdheden RvC + directie
3. RvC-verslag 14/05/08
4. Opheffing Raad van Advies
5. Kadernotitie invoering en werkwijze kerncommissies RvC
6. Vertrouwenspersoon klokkenluiderregeling
7. RvC-verslag 20/02/08
8. RvC-verslag 14/11/07
9. Rooster van Aftreden RvC d.d. 07/02/08
10. Statutenwijziging februari 2008
11. Verslag Kerncommissie Financiën RvC d.d. 10/06/08
12. Verslag extra vergadering RvC d.d. inzake investeringsbeleid d.d. 25/06/08
13. Aanscherpen mandaat directeur-bestuurder inzake begrotingswijzigingen
14. Uitwerking klokkenluiderregeling Westhoek Wonen
15. Aanpassing reglement RvC d.d. 14/11/07
16. Actielijst governancekalender
17. RvC-verslag 10/10/08
18. RvC-verslag 19/12/08
19. Verslag Audit en Financiële Commissie RvC d.d. 08/12/08
20. Governancecode – actiepunten en commissies
21. Benchmark beloningen bestuurders BMC
22. Besluitenlijst RvC 2008

2007

Presteren naar ambitie / doelen

1. Prestatie indicatoren / managementrapportage 2007
2. Ondernemingsplan 'Zorgeloos Wonen'
3. Beleidsplan Strategisch Voorraad Beleid (SVB)
4. Analyse + samenvatting Corporatie in perspectief (CIP) 2006 – CFV
5. Jaarverslag en jaarrekening 2006
6. Jaarplan 2008 en begroting 2008
7. Organisatieontwikkeling – presentatie inzake reorganisatie
8. Corporatie in perspectief (CIP) 2007 – CFV + samenvatting

Presteren volgens stakeholders

1. Verslagen Bewonersraad 2007
2. Verslagen Ondernemingsraad Westhoek Wonen 2007
3. Jaarverslagen Servicepunten Abcoude en De Ronde Venen
4. Jaarverslag Geschillencommissie 2006
5. Rapportage resultaten KWH-meting 2007

Presteren naar vermogen en efficiency

1. Begrotingswijziging
2. Kwartaalrapportage 4^e kwartaal 2006
3. Prestatieoordeel Min. VROM d.d. 30/11/06
4. Managementletter 2006

5. Jaarrekening VOF de Stee
6. Jaarrekening VOF Bouwlust
7. Kwartaalrapportage 1^e kwartaal 2007
8. Voorstellen begrotingswijziging
9. Beoordeling CFV financiële positie verslagjaar 2006
10. Kwartaalrapportage 2^e kwartaal 2007
11. Managementletter Accountant 2007
12. Kwartaalrapportage 3^e kwartaal 2007

Governance

1. Memo gevolgen implementatie Governance Code
2. Overzicht data en actiepunten mbt Governancecode
3. Besluitenlijst RvC 2007
4. Focus nieuwe bestuurder laatste kwartaal 2007
5. Vaststellen documenten in kader van implementatie Governance Code
6. Statuten

2006

Presteren naar opgaven

1. Analyse markt en bezit 2006 - Quintis

Presteren naar ambitie / doelen

1. Verbeteracties INK managementmodel
2. Verslag RvC 12 mei 2006 inzake strategie
3. Organisatieontwikkeling
4. Jaarplan / Begroting 2006
5. Jaarplan en begroting 2007

Presteren volgens stakeholders

1. Uitslag KWH
2. Verslagen vergaderingen Huurdersvereniging (Bewonersraad
3. Verslagen Ondernemingsraad en evt.

Presteren naar vermogen en efficiency

1. Kwartaalrapportage 1^e kwartaal 2006
2. Kwartaalrapportage 2^e kwartaal 2006
3. Treasury Jaarplan 2007
4. Begrotingswijziging 2006
5. Kwartaalrapportage 3^e kwartaal 2006
6. Opdrachtbevestiging Accountantscontrole

Governance

1. Voorstel Plan van Aanpak vacature RvC Westhoek Wonen
2. Vergaderdata en punten 2007
3. Evaluatie prestatiedoelen.
4. Besluitenlijst RvC 2006

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- mevrouw mr. drs. J.M.A. Vos

Directeur-bestuurder

- de heer T. Burgers MGM

Medewerkers en OR

- de heer H. van Ewijk (voorzitter OR, projectleider vastgoed)
- mevrouw C. House (woonconsulent, afdeling Wonen)
- mevrouw M. Hin (coördinator afd. Wonen)
- de heer J.P. Palermo (coördinator afd. Bedrijfsondersteuning)
- mevrouw H. Hakvoort (afdeling beleid)
- de heer B. Verbeek (controller)

Huurdersvereniging Bewonersraad

- de heer J. Peltenburg (voorzitter)
- de heer A. Kruis

Wethouders

- de heer J. van Breukelen (De Ronde Venen)
- de heer B. Rosendaal (De Ronde Venen)
- mevrouw J. Vonk (Abcoude)

Ambtenaren

- de heer T. Poot (De Ronde Venen)
- de heer D. Stapel (De Ronde Venen)
- mevrouw S. van Rijnsoever (Abcoude)

Zorginstellingen

- de heer H. Schuurman (directeur Zorgcentra De Ronde Venen)
- mevrouw C. van den Heuvel-Kranendonk (directeur Zorg, Zuwe Zorg)
- de heer A. Klarenbeek (beleidsmedewerker Amerpoort)

Welzijnsinstellingen

- mevrouw B. Tweehuijsen (directeur Servicepunt Wonen, Welzijn en Zorg)
- mevrouw S. Tielrooij (directeur St. Tympaan) ABC
- mevrouw M. Telder (directeur St. De Baat) DRV

Telefonische interviews

Raad van commissarissen

- de heer mr. drs. R. Zomer (voorzitter)

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
Strietman, mr. H.

Geboorteplaats en -datum:
Zeist, 12 mei 1950

Woonplaats:
Bilthoven

Huidige functie:

- Zelfstandig adviseur van toezicht, bestuur en management resp. coach en bestuurder ad int.

Onderwijs:

- Masterclass Strategie, Innovatie en Governance bij TiasNimbas Business School Tilburg resp. John F. Kennedy School of Government, Harvard University, Cambridge Massachusetts, USA.
- Internationale Management Leergang Overheid (MLO) bij De Baak, VNO/NCW e.a. trainingen.
- Studie Nederlands Recht: staats- en administratief recht, recht van de ruimtelijke ordening en bestuurskunde aan de (toenmalige Rijks-)Universiteit Utrecht.
- HBS-A aan het toenmalige Tweede, thans Christelijk Lyceum te Zeist.

Loopbaan:

- Sinds 2007 : Zelfstandig adviseur toezicht, bestuur en management en o.a. Visitator Raeflex.
- 2010 : Voorzitter Ned. Regiegroep Vogelaanvaringen.
- 2009 – 2010 : Directeur a.i. Veilig Verkeer Nederland.
- 1998 – 2007 : Directeur/secretaris van Besturenraad, organisatie van het christelijk onderwijs.
- 1992 – 1998 : Hoofddirecteur CFI, Centrale Financiën Instellingen, agentschap Ministerie OCW.
- 1986 – 1992 : Directeur van de sector Voortgezet Onderwijs van het Ministerie van OCW.
- 1978 – 1986 : Directeur van landelijke organisatie vormingswerk voor werkende jongeren.
- 1974 – 1978 : Consulent bij landelijke organisatie vormingswerk voor werkende jongeren.

Nevenfuncties:

- Lid van de Raad van Toezicht van Stichting NOB
- Lid van de Raad van Toezicht van Emergo
- Lid van de Raad van Advies van de Generale Synode van de Protestantse Kerk Nederland.
- Voorzitter Raad van Advies van de IJsselgroep, Educatieve Dienstverlening en Opleiding.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Westhoek Wonen te Mijdrecht

visitatieweek: 34 - 2010


verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : de heer mr. H. Strietman

Geboortedatum

: 12 mei 1950

Handtekening

: 

Datum

: 9 juni 2010

Fortisbank: 2422.62.791

KvK : 30233756

© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

Raeflex Catharijnsingel 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus 3068 / 3503 RB Utrecht / (030) 230 31 50 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl

Algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:

Boogaard, drs J.A.

Geboorteplaats en -datum:

Westkapelle, 8 april 1946

Woonplaats:

Heeze



Huidige functie:

- Zelfstandig organisatie- en managementadviseur

Onderwijs:

- Universitair onderwijs, EUR te Rotterdam, Sociologisch-Economische afstudeerrichting; afgestudeerd in 1975
- Chr. Hbs voor Walcheren te Middelburg; 1958-1963

Loopbaan:

- 2006 -heden: Visitator Raeflex
- 2006: Zelfstandig organisatie- en managementadviseur
- 1984-2006: Bestuurder/Algemeen directeur woningcorporatie De Nieuwe Unie, Stichting Volkswoningen, Maatschappij voor Volkswoningen NV te Rotterdam
- 1975-1984: Organisatieadviseur, interim-manager, crisismanager Nationale Woningraad
- 1966-1974: Reisleider Trans BV te Utrecht, tijdens studie
- 1963-1965: Salaris- en bakkerijadministrateur Co-op Zeeland te Vlissingen

Nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Commissarissen StadsVastgoed te Rotterdam
- Lid Raad van Toezicht TBV Wonen te Tilburg
- Lid Raad van Advies Vitaal Pendrecht te Rotterdam
- Penningmeester Stichting Housing+, gericht op vhv-ontwikkelingen in Centraal en Oost-Europa
- Lid Raad van Commissarissen Stichting Trudo te Eindhoven
- Lid Raad van Toezicht WoonWinkelfonds

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Westhoek Wonen te Mijdrecht

visitatieweek: 34 - 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : de heer J.A. Boogaard

Geboortedatum : 8 april 1946

Handtekening : 

Datum : 9 juni 2010

Fortisbank: 2422.62.781

KvK : 30233756

© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

Raeflex Catharijnesingel 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus 8068 / 3503 RB Utrecht / (030) 230 31 50 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Lucassen, drs. A.C. (Ard)

Geboorteplaats en -datum:
Boxmeer, 21-06-1978

Woonplaats:
Oudewater



Huidige functie:

- Consultant bij BDO Business Control BV.

Onderwijs:

- Doctoraal bedrijfskunde, afstudeervariant Strategie, Marketing en Distributie, aan de Radboud Universiteit Nijmegen (1999 - 2002)
- Bedrijfseconomie aan de Hogeschool van Utrecht (1995 - 1999)
- Havo, St. Antonius-College te Gouda (1990 - 1995)

Loopbaan:

- 2009 - heden Secretaris Raeflex
- 2008 - heden Consultant bij BDO CampsObers Business Control B.V.
- 2004 - 2008 Consultant bij Jac's den Boer en Vink B.V.
Bedrijfseconomisch adviesbureau voor non-profitorganisatie.
- 2002 - 2004 Management Trainee bij Gouderak BV. (onderdeel Deli NV.)

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Westhoek Wonen te Mijdrecht

visitatieweek: 34 - 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : de heer drs. A.C. Lucassen

Geboortedatum

: 21-06-1978

Handtekening



Datum

: 01-06-2010

Fortisbank: 2422.62.791
KvK: 30233756Raeflex Catharijnesingel 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus 8068 / 3503 RB Utrecht / (030) 230 21 50 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl
© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

Secretaris:

Naam, titel, voorletters:
Zetzema drs., N.A

Geboortedatum en -plaats
Alkmaar, 28 december 1980

Woonplaats:
Utrecht



Huidige functie:

- Consultant bij BDO Consultants B.V.

Onderwijs:

- 1999 – 2004: Doctoraal Bedrijfskunde - specialisatie Strategisch Management, Erasmus Universiteit Rotterdam
- 2002 – 2004: Master International Management (CEMS), Erasmus Universiteit Rotterdam, Universität zu Köln
- 1993 - 1999:Gymnasium, Spinoza Lyceum Amsterdam

Loopbaan:

- 2010 – heden:Secretaris, Raeflex
- 2007 – heden:Consultant, BDO Consultants B.V.
- 2004 – 2006:Consultant, Accenture
- 2003 – 2004:Onderzoeksassistent van Prof. F.A.J. van den Bosch, Erasmus Universiteit Rotterdam

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Westhoek Wonen te Mijdrecht

visitatieweek: 34 - 2010

verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : mevrouw drs. N.A. Zetzema

Geboortedatum : 28-12-1980

Handtekening : 

Datum : 16-6-2010

Fortisbank: 2422.82.791

KvK : 30233756

© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

Raeflex Catharijnesingel 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus R068 / 3503 RB Utrecht / (030) 230 31 50 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 3.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar ambities en doelen;
2. Presteren naar opgaven;
3. Presteren volgens stakeholders;
4. Presteren naar vermogen en efficiency;
5. Governance.

Bij de uiteindelijke beoordeling tellen de gerealiseerde prestaties ('harde' prestaties) bij de eerste vier prestatievelden voor 70%. Daarnaast beoordeelt de commissie de gebieden: kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties (PDCA-cyclus). De resultaten op de overige standaarden tellen elk voor 10%.

Governance vormt een uitzondering. Daar gelden alle onderdelen gelijk (voor 20% mee). De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

De totaaloordelen worden beschreven in termen van: uitmuntend (cijfer 10-9), goed (cijfer 8-7), (bijna) voldoende (cijfer 6-5) en onvoldoende (cijfer 4 en lager). Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

- 10 = voldoet uitmuntend
- 9 = voldoet zeer goed
- 8 = voldoet goed
- 7 = voldoet ruim voldoende
- 6 = voldoet / voldoende
- 5 = bijna voldoende
- 4 = voldoet onvoldoende
- 3 = voldoet zeer onvoldoende
- 2 = voldoet slecht
- 1 = voldoet zeer slecht

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Uitmuntend (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de ambities en doelen.

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De ambities en doelen worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De ambities en doelen worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren naar opgaven

Uitmuntend (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de opgaven.

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De opgaven worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De opgaven worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Uitmuntend (10-9)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Goed (8-7)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, bijna alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, enkele van de in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Onvoldoende (4 en lager)

Slechts een of twee aspecten uit de onderstaande lijst zijn van toepassing op de corporatie. De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Uitmuntend (10-9)

De corporatie heeft volledig inzicht in haar financiële mogelijkheden. Op alle vragen is met een ja geantwoord. Daarnaast heeft de corporatie deze resultaten niet toevallig behaald. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De resultaten gelden de afgelopen vier jaar en vertonen een trend hoog te blijven. De prestaties zijn in vergelijking met branchegenoten uitmuntend en de doelen zijn ambitieus.

Goed (8-7)

De corporatie heeft vrijwel alle vragen met een ja beantwoord. De corporatie heeft nog geen optimaal inzicht in haar resterende vermogen en extra leencapaciteit waardoor de corporatie niet volledig op de hoogte is of er maximaal gepresteerd wordt. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De corporatie heeft nog niet geheel uitgewerkte of vage plannen om in de nabije toekomst extra vermogen in te zetten voor prestaties.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie heeft de helft van de vragen met een 'ja' beantwoord. Dit geldt in ieder geval voor de bedrijfswaarde/volkshuisvestelijk vermogen, de investeringen en de solvabiliteit. De corporatie zet haar vermogen voldoende in. De corporatie heeft geen beeld van de extra mogelijkheden om prestaties te leveren en reageert daarin reactief.

Onvoldoende (4 of lager)

De corporatie heeft onvoldoende beeld van de basisgegevens: bedrijfswaarde, volkshuisvestelijk vermogen, solvabiliteit en voorgenomen investeringen. De corporatie zet haar vermogen onvoldoende in.

Beoordeling Governance

Uitmuntend (10-9)

Alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van 'Goed bestuur' en t.a.v. 'Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

Goed (8-7)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

(Bijna) Voldoende (6-5)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan de meeste normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert nog niet dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode; nog niet alles is op orde.

Onvoldoende (4 of lager)

Er zijn vrijwel geen documenten aanwezig; aan weinig normen wordt voldaan. De corporatie functioneert niet of onvoldoende conform de regels van goed bestuur en maatschappelijke verantwoording.

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Doelstellingen, meetbare opgaven en prestaties uit het ondernemingsplan en de zelfevaluatie per prestatieveld.

Presteren naar ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Duw tegen de woningmarkt	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen werkt aan het wonen van klanten met een bescheiden inkomenspositie in haar werkgebied. De corporatie zorgt voor een passende en duurzame aansluiting tussen wens en aanbod.</p> <p>Westhoek Wonen ziet het als haar taak om in samenspraak met stakeholders het wonen in het werkgebied in beweging te brengen, afgestemd op de wensen en de behoeften van huidige en toekomstige bewoners.</p>	<p><u>Herijking Portefeuillestrategie 2009</u></p> <p>In 2009 is de portefeuillestrategie herijkt en heeft Westhoek Wonen de beleidsvariant gekozen waarin zij kiest voor een verbetering op energetische staat van de woningen en het comfort. Daarnaast zal zij een aantal MGE woningen verkopen omdat dit positieve effecten heeft op de "duw tegen de woningmarkt".</p> <p>De belangrijkste doelgroepen van Westhoek Wonen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lage inkomens - Starters - (Jonge gezinnen) - Ouderen (en andere doelgroepen met een beperking) 	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 woningen in aanbouw in Vinkeveen en Waverveen. Ruim 80% van deze woningen is bestemd voor sociale doelgroepen; - Voor 2012 zullen nog ruim 100 woningen toegevoegd worden; <p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw zorgwoningen; - Opplussen bestaande woningen in woonservicezones; - Nieuwbouw voor koopstarters met middeninkomen die een huurwoning achterlaten; - Verkoopprogramma met constructie van Maatschappelijk Gebonden Eigendom voor kopers die een huurwoning achterlaten; - Lokaal maatwerk toepassen; - Experimenten met inkomensafhankelijke huren; - Onrechtmatige bewoning bestrijden. 	7

	<u>Ondernemingsplan 2009-2012</u>	<u>Corporatie in Perspectief 2009</u>	<u>Jaarplan 2010</u>
	<p>Westhoek Wonen wil in 2009-2012 145 woningen opleveren: Abcoude (18) Mijdrecht (42) Vinkeveen (50) Kleine kernen (35).</p>	<p>Realisatie-index (prognose / realisatie) 2008: (49/ 0) 2007: (22/ 16) 2006: (268/ 80)</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Bouwproductie 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerealiseerd: 29; <ul style="list-style-type: none"> - 4 Short Stay studio's in Vinkeveen; - eerste woningen van totaal 40 van Project IJsvogel (Baambrugge). - In uitvoering: 124; - In ontwikkeling: 342. <p>In uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bouw 18 woningen aan Prins Bernhardlaan (Vinkeveen) gestart. In totaal komen er 30 woningen op deze locatie; - Bouw 30 nieuwe woningen in Project Kreekrug (Waverveen); - Verbouwing tot 39 levensloopbestendige huurappartementen in zusterhuis Maria-Oord (Vinkeveen). <p>In voorbereiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proef met bouw van 8 energie-neutrale sociale huurwoningen aan Herenweg (Wilnis); - Aankoop en verbouwen van Prinsenhuis (Mijdrecht) tot minimaal 20 appartementen; - Ontwikkelen en realiseren van 41 	<ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen heeft 60 nieuwbouwwoningen in aanbouw in Baambrugge, Vinkeveen en Waverveen. Ruim 80% van deze woningen is bestemd voor sociale doelgroepen. - Westhoek Wonen werkt aan de voorbereiding van ruim 100 woningen, die voor 2012 in uitvoering zullen zijn.

		<p>huur- en 19 Koopgarantwoningen in De Winkelbuurt (Abcoude).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intentieovereenkomst getekend voor de aankoop van 64 huurappartementen en parkeerkelder aan de Pijlstaartlaan (Vinkeveen); - Herstart herontwikkeling van De Hoef (De Ronde Venen); Realiseren van 10 Koopgarant starterswoningen in project Grutto (Mijdrecht). 		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen wil 100 woningen in een Maatschappelijk Gebonden Eigendomconstructie (MGE) verkopen.</p>	<p>Westhoek Wonen heeft een monitoringsysteem geïmplementeerd om de voortgang van de MGE verkopen bij te houden.</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Tot en met begin 2010 zijn 10 MGE woningen verkocht. Westhoek Wonen heeft 593 woningen gelabeld die via een MGE constructie (Koopgarant) in de verkoop zullen gaan.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Verkoop 4 MGE woningen.</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil minimaal 26 Koopgarant woningen verkopen aan bewoners die een huurwoning achterlaten of aan een starter. Daarnaast verkopen we minimaal 8 bestaande vrije sector huurwoningen.</p>	
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen wil een doorstroomketen van 600 verhuisbewegingen realiseren.</p>	<p>Westhoek Wonen is voornemens medio 2010 een verhuismonitor te implementeren om het aantal verhuisbewegingen te monitoren. Hiermee kan zij monitoren of</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Genereren van minimaal 150 extra verhuisbewegingen waarbij ongeveer 50 starters geholpen worden.</p>	

		de beoogde prestatie rondom de doorstroom gehaald wordt.		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen wil in 2009-2012 ca. 580 woningen ontwikkelen: Abcoude (ca. 70) Mijdrecht (ca. 400) Vinkeveen (ca. 80) Kleine kernen (ca. 30).</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Bouwproductie 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerealiseerd: 29; <ul style="list-style-type: none"> - 4 Short Stay studio's in Vinkeveen; - eerste woningen van totaal 40 van Project IJsvogel (Baambrugge). - In uitvoering: 124; - In ontwikkeling: 342. <p>In uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bouw 18 woningen aan Prins Bernhardlaan (Vinkeveen) gestart. In totaal komen er 30 woningen op deze locatie; - Bouw 30 nieuwe woningen in Project Kreekrug (Waverveen); - Verbouwing tot 39 levensloopbestendige huurappartementen in zusterhuis Maria-Oord (Vinkeveen). <p>In voorbereiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proef met bouw van 8 energie-neutrale sociale huurwoningen aan Herenweg (Wilnis); - Aankoop en verbouwen van Prinsenhuis (Mijdrecht) tot minimaal 20 appartementen; - Ontwikkelen en realiseren van 41 huur- en 19 Koopgarantwoningen in De Winkelbuurt (Abcoude). 	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen heeft 60 nieuwbouwwoningen in aanbouw in Baambrugge, Vinkeveen en Waverveen. Ruim 80% van deze woningen is bestemd voor sociale doelgroepen. - Westhoek Wonen werkt aan de voorbereiding van ruim 100 woningen, die voor 2012 in uitvoering zullen zijn. 	

		<ul style="list-style-type: none"> - Intentie-overeenkomst getekend voor de aankoop van 64 huurappartementen en parkeerkelder aan de Pijlstaartlaan (Vinkeveen); - Herstart herontwikkeling van De Hoef (De Ronde Venen); - Realiseren van 10 Koopgarant starterswoningen in project Grutto (Mijdrecht). 		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>De wachttijd voor jongeren wordt verkort.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Bij het aanbieden van woningen maakt Westhoek Wonen gebruik van Woningnet. In 2009 was de gemiddelde wachttijd voor Abcoude gedaald van 8,3 naar 7 jaar. De gemiddelde wachttijd voor een woning in De Ronde Venen was 6,6 jaar. De gemiddelde wachttijd voor doorstromers is toegenomen naar 8,8 jaar voor Abcoude en 8,4 jaar voor De Ronde Venen. In 2009 zijn er 6095 woningzoekenden ingeschreven voor De Ronde Venen en 1011 woningzoekenden voor Abcoude.</p> <p>Aantal mutaties⁴:</p> <p>2009: 267 2008: 290 2007: 274 2006: 318</p> <p>Er is geen specifieke informatie over de wachttijd voor jongeren.</p>	<u>Jaarplan 2010</u>	<p>Genereren van minimaal 150 extra verhuisbewegingen waarbij ongeveer 50 starters geholpen worden.</p>

⁴ Leegkomende verhuureenheden: woningen en garages

	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>De vraag van bewoners en woningzoekenden zal in kaart gebracht worden en zij zullen persoonlijk worden benaderd met een aanbod op maat.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>- Westhoek Wonen laat regelmatig markt-onderzoeken en peilingen onder huurders uitvoeren.</p>		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft ernaar een experiment met inkomensafhankelijk huren af te ronden en dit te evalueren.</p>	<p>Westhoek Wonen is niet geselecteerd door het ministerie van VROM voor de eerste lichting van het experiment rond inkomensafhankelijk huren. De verwachting was dat er binnen afzienbare tijd een tweede lichting zou worden opgestart. Helaas is dit niet gebeurd.</p>	<p><u>De Ronde Venen: Uitvoeringsprogramma prestatie-afspraken 2010)</u></p> <p>Westhoek Wonen kan (en zal) zich na evaluatie in 2011 zich aansluiten bij het experiment "Huur op maat"⁵ m.b.t. inkomensafhankelijk huren.</p>	
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen zal met de gemeente onrechtmatige bewoning aanpakken</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>In totaal zijn 23 zaken omtrent woonfraude afgerond. In 8 zaken was sprake van onderhuur.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> In 2008 zijn vier zaken onderzocht waar een verdenking was van woonfraude.</p> <p><u>Jaarverslag 2007</u> Er zijn twaalf gevallen van woonfraude onderzocht. In twee gevallen was sprake van onderhuur.</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Aanpak woonfraude wordt doorgezet, dit bevordert doorstroming.</p>	
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen zal samen met de</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen heeft met de</p>		

⁵ "Huur op maat" is inkomensafhankelijk huren.

	<p>gemeenten onderzoeken hoe het huidige volkshuisvestingsbeleid beter benut kan worden om doorstroming op gang te brengen.</p> <p><u>Strategisch beleidsplan 2003-2007</u></p> <p>Westhoek Wonen zal een doorstroombelid opstellen waarin afstemming plaatsvindt tussen het doelgroepenbeleid en het verhuurbeleid.</p>	<p>gemeenten Lokaal Maatwerk⁶, de 5% regel⁷ en kernbinding⁸ opgesteld om doorstroming te bevorderen.</p> <p>Daarnaast maakt Westhoek Wonen afspraken met de gemeenten over het toewijzingsbeleid per nieuwbouwproject.</p> <p>Westhoek Wonen heeft een koopconculent aangesteld om huurders te begeleiden bij het kopen van een woning.</p>		
	<p><u>Huurbeleid (2010)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Er wordt een kernvoorraad in stand gehouden die van voldoende omvang is voor het huisvesten van de doelgroep van beleid; - Gematigde huurontwikkeling; - Een zo hoog mogelijke huuropbrengst; - De huurprijs moet in verhouding staan tot geboden kwaliteit. 	<p><u>Corporatie in Perspectief 2009</u></p> <p>Prijssegmenten huurwoningen:</p> <p>2008: G: 760 B: 3.382 D: 225 (9)</p> <p>2007: G: 787 B: 3.382 D: 200 (8)</p> <p>2006: G: 780 B: 3.375 D: 200</p> <p>G = Goedkoop B = Betaalbaar D = Duur (waarvan boven huurtoeslaggrens)</p>		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>De huurprijs is in</p>		

⁶ Lokaal Maatwerk zijn afspraken met de gemeenten over voorrang bij toewijzing. Huurders van Westhoek Wonen krijgen voorrang bij het toewijzen van de sociale huurwoningen die vrijkomen als mensen via Koopgarant een huis kopen. Maximaal 30% - gerekend over de afgelopen drie jaar - van alle woningen onder de koop- en huurprijsgrens, valt onder de regeling van 'Lokaal Maatwerk'.

⁷ 5%-regeling betreft een afspraak met gemeente De Ronde Venen. Urgent woningzoekenden krijgen geen voorrang bij populaire woningen in Kamille, Wagenmaker en Baambrugge Zuwe. Westhoek Wonen kan in maximaal 5% van de woningaanbiedingen gebruik van deze regeling.

⁸ Westhoek Wonen heeft afspraken met de gemeenten over kernbindingen. Hiermee kan zij woningen toewijzen aan mensen die maatschappelijk of economisch gebonden zijn aan de kleine kernen Amstelhoek, De Hoef en Waverveen.

	hanteert een inflatievolgend huurbeleid.	2009 met 2,5% gestegen. Dit is conform het beleid dat Westhoek Wonen voorstaat. <u>Corporatie in Perspectief 2009</u> Huur in percentage van de maximaal toegestane huur: 2008: 71,1% 2007: 72,3% 2006: 73,4%		
	<u>Herijking portefeuillestrategie 2009</u> Westhoek Wonen heeft vijf basisstrategieën gedefinieerd: - Doorexpluiten - Renoveren: 1854 - Herontwikkeling/sloop: 156 waarvan 82 binnen 10 jaar - Vrije verkoop: 165 - Nieuwbouw: 388	<u>Kwartaalrapportage t/m 4^e kwartaal 2009</u> De strategieën per complex zijn geoperationaliseerd en in 2010 zal een automatiserings-toepassing worden aangeschaft.	De op handen zijnde fusie zorgt ervoor dat er geen automatiserings-toepassing wordt aangeschaft in 2010.	
Midden in de wijk	<u>Ondernemingsplan 2009-2012</u> - Servicepunten in wijken; - Mobiele of digitale servicepunten in kleine kernen; - Ruimte voor speelfuncties en ontmoetingsplekken; - Wijkgerichte aanpak woonomgeving.	<u>Nota Wijkgericht Werken maart 2010 (concept)</u> In 2010 heeft De Ronde Venen de nota Wijkgericht Werken geschreven waarin wijkparticipatie en wijkgericht werken vormgegeven wordt. Naast Westhoek Wonen en de gemeente hebben de politie, Stichting de Baat en de verschillende wijk- en dorpscomités deze nota onderschreven. Kernpunten uit deze nota zijn: - Westhoek zet zich in voor het verbeteren van de kwaliteit van wonen en de kwaliteit van de directe woonomgeving. - Westhoek heeft de taak om de leefbaarheid te versterken;	<u>Jaarplan 2010</u> Westhoek Wonen werkt vanuit de servicepunten in De Ronde Venen aan verbreding en versterking van het dienstverleningspakket aan huurders. Westhoek Wonen werkt aan een versterking van het servicepunt in Abcoude. Westhoek Wonen participeert bij de invoering van een digitaal innovatief initiatief voor een beter bereik van diverse diensten in kleine kernen. Westhoek Wonen participeert met bewonerscomités, de gemeente De Ronde Venen en	7

		<p>- Westhoek maakt zich hard voor de participatie van haar huurders in Wijkgericht Werken;</p> <p>- Westhoek neemt deel aan projecten op het gebied van sociale veiligheid;</p> <p>- Westhoek zorgt voor goed onderhoud.</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen participeert in drie servicepunten De Ronde Venen en één in Abcoude. In 2009 is €165.000 besteed aan de exploitatie van deze servicepunten, €52.500 meer dan begroot.</p> <p>Er worden jaarverslagen van de servicepunten opgesteld.</p> <p>In Baambrugge zijn (met partners) diverse woonzorgvoorzieningen gerealiseerd en het digitale klantencontactpunt Teleweide.</p> <p>Wijkgericht werken maakt deel uit van de prestatieafspraken en zal kaders bieden voor wijkprojecten. Westhoek Wonen zal dit in 2010 verder uitwerken.</p> <p>Westhoek Wonen heeft in 2009 €185.000 uitgegeven aan leefbaarheidsactiviteiten. Dit is €45.750 meer dan begroot.</p> <p>Voorbeelden van leefbaarheidsactiviteiten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gemeenschappelijke ruimten 	<p>maatschappelijke organisaties in 'wijkgericht werken', om door korte lijnen en snelle maatregelen de kwaliteit van het leefklimaat te verbeteren. Deze werkwijze wordt ingevoerd in twee buurten in De Ronde Venen.</p>	
--	--	--	--	--

		<p>schoonmaken;</p> <ul style="list-style-type: none"> - graffiti verwijderen; - algaanslag verwijderen; - extra schilderbeurten verzorgen; - verwaarloosde groenvoorziening en opruimen. <p>In 2009 waren er 45 klachten over geluidsoverlast of slecht onderhouden tuinen.</p> <p>Westhoek Wonen werkt samen met de volgende instanties op het gebied van leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwintes Bemoeizorg; - Stichting De Baat; - GGD Midden-Nederland o.a. Meldpunt Zorg en Overlast); - Plangroep Schuld-hulpverlening. <ul style="list-style-type: none"> - In 2006 is "Zorgeloos Wonen met de Westhoek Wonen Pas" geïntroduceerd (kortingspas). Bij evaluatie in 2009 bleek dat er onvoldoende belangstelling was. De pas is aangepast. <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Uitgaven op gebied van leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In totaal is er ruim €100.000 besteed aan diverse leefbaarheidsmaatregelen; - Westhoek Wonen heeft in 2008 €110.000 besteed aan de exploitatie van servicepunten; - De huurdersvereniging heeft 		
--	--	---	--	--

		<p>van Westhoek Wonen een budget gekregen t.b.v. leefbaarheid. Hiervan heeft de vereniging banken gekocht voor de entreehallen van flats.</p> <p>Activiteiten op gebied van leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen heeft een pand ter beschikking gesteld in Wilnis aan 2 beeldend kunstenaars. Zij zullen o.a. workshops gaan geven aan volwassenen en bedrijven; - Plaatsing van AED's bij diverse seniorenwoningen; - Aanpak van achterstallig tuinonderhoud; - Plaatsing van mededelingsborden bij diverse complexen. 		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft ernaar te investeren in woonzorgvormen voor kwetsbare groepen.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen heeft maatschappelijk vastgoed ontwikkelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een ouderencomplex met 18 eenheden bij Angstelborgh (samen met gemeente Abcoude en Zuwe Zorg). Bouw gestart in 2010; - 24 woonzorgwoningen aan de Stadhouderslaan (samen met de gemeente De Ronde Venen, Amerpoort en Kwintes). Bouw gestart in 2010; - Overname jongerencentrum Tumult van gemeente 	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - In Abcoude zijn 12 eenheden in voorbereiding voor dementerende ouderen en 6 zorgwoningen voor ouderen met somatische problemen. - In Vinkeveen ontwikkelt Westhoek Wonen 12 woningen voor jongeren met een verstandelijke beperking. - In Mijdrecht ontwikkelt Westhoek Wonen in samenwerking met twee zorginstellingen een project met 24 eenheden voor cliënten met een verstandelijke beperking en mensen met langdurige 	

		<p>Abcoude over en aanpassen aan de eisen van nu;</p> <ul style="list-style-type: none"> - realiseren van zorgvoorzieningen in appartementsgebouw Maria-Oord (Vinkeveen). - In 2009 is Westhoek Wonen gestopt met participeren in VOF de Stee. Westhoek Wonen blijft als eenmalig subsidieverstrekkend verbonden aan het project. Het subsidiebedrag was €700.000. <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p><u>VOF De Stee:</u> Westhoek Wonen heeft samen met Woningstichting Nieuwkoop in 2004 een voormalige boerderij aangekocht en zal deze als woonzorgboerderij exploiteren. Stichting De Bruggen uit Nieuwveen is de zorginstelling waarmee wordt samengewerkt.</p>	psychische problemen.	
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen wil actief samen gaan werken aan de ontwikkeling van woonservicezones in wijken waar haar klanten wonen.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>De herontwikkelingslocaties zijn benoemd waar zorgwoningen gerealiseerd zullen worden. Afstemming over de ontwikkeling van woonservicezones vindt plaats tussen de samenwerkingspartners Zuwe, Zorgcentrum DRV, Stichting de Baat en de gemeente De Ronde Venen.</p> <p>Samen met de gemeente Abcoude en Zuwe Zorg ontwikkelt Westhoek Wonen bij het ouderencomplex Angstelborgh 18</p>		

		<p>eenheden voor ouderen. Dit is het begin voor woonservicezone Abcoude.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>In 2008 is met de zorgpartijen Stichting Zorgcentra De Ronde Venen en Zuwe, Stichting De Baat en de gemeente De Ronde Venen begonnen met de concrete vormgeving van de woonservicezones in de gemeente. Westhoek Wonen heeft samen met deze partners gezocht naar een goede verdeling van de woonservicezones over de gemeenten. De corporatie heeft hiervoor haar volledige bezit geclassificeerd naar stertypering op een kaart. Op de kaart zijn eveneens alle voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn en zorg opgenomen. In Abcoude is een dergelijk overleg nog niet op gang gekomen.</p>		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft naar samenwerkingsovereenkomsten met maatschappelijke partners rond welzijn, zorg en sociale hulpverlening.</p>	<p><u>Uit diverse samenwerkingsovereenkomsten</u></p> <p>Westhoek Wonen heeft in 2010 een samenwerkingsovereenkomst gesloten met groeps wonen Abcoude. In 2009 heeft Westhoek Wonen een samenwerkingsovereenkomst met huurdersvereniging Bewonersraad gesloten.</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil een participatiesysteem invoeren waarbij belanghebbenden inbreng krijgen bij de planvorming van haar doelen. Westhoek Wonen zal over de resultaten verantwoording afleggen.</p>	

		participeert financieel in een aantal samenwerkingsverbanden (Stichting Abecenwalde, Stichting Servicepunten De Ronde Venen, VOF Bouwlust, VOF De Stee, CV Uithof III, Woningnet en diverse VVE's).		
	<u>Ondernemingsplan 2009-2012</u> Afhankelijk van de lokale behoefte wil Westhoek Wonen zo mogelijk in samenwerking met andere partners maatschappelijke voorzieningen en ontmoetingsplekken ontwikkelen.		<u>Jaarplan 2010</u> Westhoek Wonen gaat samen met stichting De Baat, de gemeente De Ronde Venen en de politie vrijwilligers opleiden om te kunnen bemiddelen bij beginnende conflicten tussen huurders.	
	<u>Ondernemingsplan 2009-2012</u> Westhoek Wonen streeft ernaar om actieve bewonersparticipatie in de wijk te stimuleren. Westhoek Wonen zal deze actieve bewonersgroepen ondersteunen met een wijkbudget.	<u>Nota Wijkgericht Werken maart 2010 (concept)</u> In 2010 heeft De Ronde Venen de nota Wijkgericht Werken geschreven waarin wijkparticipatie en wijkgericht werken vormgegeven wordt. Naast Westhoek Wonen en de gemeente hebben de politie, Stichting de Baat en de verschillende wijk- en dorpscomités deze nota onderschreven. Kernpunten uit deze nota zijn: - Westhoek zet zich in voor het verbeteren van de kwaliteit van wonen en de kwaliteit van de directe woonomgeving. - Westhoek heeft de taak om de leefbaarheid te versterken; - Westhoek maakt zich hard voor de participatie van haar huurders in Wijkgericht Werken;	<u>Jaarplan 2010</u> Westhoek Wonen wil een participatiesysteem in waarbij belanghebbenden inbreng krijgen bij de planvorming van onze doelen. Over de bereikte resultaten leggen wij verantwoording aan hen af.	

		<p>- Westhoek neemt deel aan projecten op het gebied van sociale veiligheid;</p> <p>- Westhoek zorgt voor goed onderhoud.</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Eind 2009 waren er 14 bewonerscommissies actief. Dit is één commissie meer dan vooraf gepland. Deze commissies worden gesubsidieerd door Westhoek Wonen.</p>		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft naar heldere afspraken met gemeenten en bewoners over onderhoud en beheer van de woonomgeving.</p>			
Duurzaam investeren	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft ernaar over woningen van een goede basiskwaliteit te beschikken.</p>	<p><u>Heriking Portefeuillestrategie 2009</u></p> <p>Er is een flinke inhaalslag nodig om alle woningen (die niet herontwikkeld worden) op de basiskwaliteit te krijgen.</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen geeft de voorkeur aan groot onderhoud boven sloop en nieuwbouw. Na groot onderhoud moet de woning minimaal</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil 250 woningen op duurzame wijze renoveren.</p> <p>Westhoek Wonen wil een renovatieproject van 24 woningen (Van Dishoekstraat en omgeving Mijdrecht) afronden. Hier worden de energieprestaties op nieuwbouwniveau gebracht.</p>	8

⁹ Met NEN 2767 is de technische kwaliteit van bouw- en installatiedelen vastgelegd. De vastgelegde methode wordt conditiemeting genoemd. Het resultaat van de conditiemeting is een conditiescore. Een bijbehorende registratie van (kenmerken van) gebreken. De meetresultaten helpen meerjarenonderhoudsplanningen op te stellen. Daarnaast kunnen onderhoudsbudgetten worden onderbouwd. Tegelijk maakt dit dat de gevolgen van het niet onderhouden op het juiste moment aangetoond kunnen worden.

		<p>energielabel B krijgen of twee labels hoger scoren dan voorheen.</p> <p><i>Onderhoud</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - In 2009 het onderhoud aan 134 woningen afgerond; - In 2009 €6,7 miljoen aan strategische projecten en planmatig onderhoud uitgegeven (€ 4,2 miljoen minder dan begroot); - Als CV ketels vervangen moeten worden, worden HR-ketels geplaatst; - Isolatieglas aan wordt op verzoek van huurders geplaatst; - In 2009 is een nieuw onderhoudsbeleid vastgesteld; - Er is gestart met het in kaart brengen van de staat van onderhoud volgens de NEN 2767-norm⁹; - In 2009 maakt 90% van de huurders gebruik van een service-abonnement voor kleine reparaties. 60% heeft een gratis abonnement (want zij wonen langer dan 10 jaar in dezelfde woning of zijn huurders van seniorenwoningen). <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Westhoek Wonen heeft al haar woningen voorzien van een energielabel.</p>		
--	--	--	--	--

	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Bij alle te renoveren woningen zal Westhoek Wonen zoveel mogelijk met duurzame en milieuvriendelijke materialen werken. Westhoek Wonen zal haar bewoners op grote schaal een pakket van energiebesparende maatregelen aanbieden.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen is een proef begonnen met energiebesparing in bestaande bouw. Het streven is om woningen op te leveren die net zo energiezuinig zijn als nieuwbouwwoningen.</p> <p><i>Onderhoud</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Als CV ketels vervangen moeten worden, worden HR-ketels geplaatst; - Isolatieglas aan wordt op verzoek van huurders geplaatst; - In 2009 is een nieuw onderhoudsbeleid vastgesteld; - Er is gestart met het in kaart brengen van de staat van onderhoud volgens de NEN 2767-norm¹⁰. <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Een energie-inspecteur heeft onderzoek verricht naar de energetische waarden van de woningen. Het resultaat van het onderzoek geeft een representatief beeld van de energie-labeling van het hele woningbezit.</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012:</u></p> <p>Investeren in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Energetische kwaliteit bestaande woningen; - Duurzame nieuwbouw; - Bewustwording en beperken van energieverbruik; - Goede basis kwaliteit bestaande woningen; - Denken in woonlasten <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Concreet streeft Westhoek Wonen de volgende doelstellingen tot 2012 na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij alle gerenoveerde en te renoveren woningen werkt Westhoek Wonen zoveel mogelijk met duurzame materialen; - Westhoek Wonen biedt bewoners op grote schaal een pakket van energiebesparende maatregelen aan; - Westhoek Wonen heeft in 2012 ten minste één pilotproject van energiezuinige of energieneutrale woningen gerealiseerd. 	
--	--	---	---	--

¹⁰ Met NEN 2767 is de technische kwaliteit van bouw- en installatiedelen vastgelegd. De vastgelegde methode wordt conditiemeting genoemd. Het resultaat van de conditiemeting is een conditiescore. Een bijbehorende registratie van (kenmerken van) gebreken. De meetresultaten helpen meerjarenonderhoudsplanningen op te stellen. Daarnaast kunnen onderhoudsbudgetten worden onderbouwd. Tegelijk maakt dit dat de gevolgen van het niet onderhouden op het juiste moment aangetoond kunnen worden.

	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft ernaar een pilot in nieuwbouw te realiseren, die heeft geleid tot energiezuinige of energieneutrale woningen.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen wil nieuwbouwwoningen bouwen die aan de hoogste energie-eisen voldoen en betaalbaar zijn. Een proef moet laten zien aan welke voorwaarden de woningen moeten voldoen, de proef zal tevens de basis vormen voor de nieuwbouwplannen van Westhoek Wonen.</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil energiezuinige nieuwbouw ontwikkelen in de sociale huursector aan de Herenweg in Wilnis.</p>	
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen wil op een duurzame en milieubewuste manier werken.</p>		<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil een energiebeleid en beheersmaatregelen opstellen.</p> <p>Westhoek Wonen onderzoekt met de gemeente De Ronde Venen de mogelijkheid om een duurzame energie-maatschappij op te richten voor een nieuwbouwlocatie in Vinkeveen.</p> <p>Westhoek Wonen gaat haar inkoopbeleid aanscherpen op duurzaamheid van materialen en zal afspraken maken met haar leveranciers.</p>	
Sterke organisatie	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Het management van Westhoek Wonen zal iedere medewerker vooraf een helder kader aangeven over de beoogde resultaten en activeert en ondersteunt waar nodig de medewerker bij het behalen van het resultaat.</p>	<p><u>Woonbench 2009</u></p> <p>Westhoek Wonen scoort een 7,5 op de dimensie "Terugkoppeling en beoordeling"; dit is 0,2 lager dan de benchmark.</p>		7

	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Het management van Westhoek Wonen zal zich onderscheiden met een actieve luisterhouding en inspireert de medewerkers door een open en constructieve werkhouding.</p>	<p><u>Woonbench 2009</u></p> <p>Westhoek Wonen scoort een 6,7 op de dimensie "Communicatie en Informatie"; dit is 0,4 lager dan de benchmark.</p>		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft ernaar haar medewerkers een beloning te bieden die past bij de opgave die zij van hen vraagt.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>De totale loonsverhoging (inclusief die per 1 januari 2010) o.b.v. de nieuwe CAO Woondiensten 2009-2010 bedroeg 2,5%. Medewerkers van Westhoek Wonen hebben daarnaast een eindejaarsuitkering van 6% van het bruto jaarinkomen ontvangen.</p> <p><u>Woonbench 2009</u></p> <p>Westhoek Wonen biedt een brutocontractsalaris dat iets onder het gemiddelde ligt (€44.643 vs. €44.693)</p>		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen zal jaarlijks ongeveer 3% van de totale loonsom investeren in gerichte opleiding en training van de medewerkers.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Het beschikbare budget van € 107.715 (3% van de loonsom) is overschreden met ongeveer € 70.000. Alle medewerkers van renovatie- en nieuwbouwprojecten zijn getraind in de systematiek van het projectmatig werken.</p>		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft naar een personeelsverloop over</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Op 31 december 2009 waren er 46 personeelsleden in</p>		

	<p>een periode van 4 jaar kleiner dan 10%.</p>	<p>dienst van Westhoek Wonen, inclusief de directeur-bestuurder.</p> <p>In 2009 zijn er 3FTE uit dienst gegaan. Dit is een verloop van 8,4%</p> <p>In 2008 zijn er 3 FTE uit dienst gegaan. Dit is een verloop van 10,1%.</p> <p>In 2007 zijn er 8,4 FTE uit dienst gegaan. Dit is een verloop van 30%.</p>		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft naar een 8 of hoger bij tevredenheidsonderzoek onder medewerkers.</p>	<p><u>Woonbench 2009</u></p> <p>Medewerkers scoren bovengemiddeld op de onderwerpen tevredenheid en motivatie & betrokkenheid. Westhoek scoort een 7,4 op medewerkerstevredenheid.</p> <p><u>Woonbench 2008</u></p> <p>Westhoek Wonen scoort een 7,4 in 2008 op medewerkerstevredenheid. In 2007 was dit een 7,1.</p>		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen zal ieder jaar één of twee experimenten of innovatieprogramma's oppakken ter versterking van haar resultaten en organisatie.</p>	<p><u>KWH 2009</u></p> <p>De huidige website voldoet niet aan de eisen van Westhoek Wonen en de KWH.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>De corporatie heeft een reorganisatie afgerond waardoor aansturinglijnen zijn verkort en verantwoordelijkheden lager in de organisatie zijn belegd.</p> <p>Westhoek Wonen heeft vier projecten rondom de reorganisatie benoemd: -Huisvesting; -Vastgoed;</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek wil haar website en automatiseringssysteem (hard- en software) vernieuwen.</p> <p>De op handen zijnde fusie zorgt ervoor dat er in 2010 geen hard- en software wordt vernieuwd. Daarnaast wordt de website alleen op kleine punten aangepast.</p>	

		-Balie/servicelijn; -Werkzaamheden opzichters.		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft naar een positief imago bij haar belanghebbenden.</p>	<p>Het meten van de tevredenheid van stakeholders doet Westhoek Wonen middels de KWH en de benchmark Woonbench.</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u> Westhoek Wonen heeft haar kwaliteitsvisie vastgesteld met als titel "De Klant als Fan". Westhoek Wonen heeft haar doelstelling – minimaal een 7 bij het KWH- op de vijf onderdelen behaald.</p> <p><u>KWH 2009</u> Westhoek Wonen staat 70^e op de KWH ranking. De totaalscore voor 2009 was 77,5: dit is 1,5 punt hoger dan in 2008.</p> <p><u>Woonbench 2008</u></p> <p>Westhoek Wonen scoort goed op de thema's visie (7,2) en inspraak (7,3). Dit is boven de gemiddelde score van de benchmark. Westhoek scoort minder op de thema's nieuwbouw en bezit dat aansluit op de actuele vraag.</p> <p>De stakeholdertevredenheid is gestegen van een 6,0 in 2007 naar een 7,0 in 2008.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen schenkt aandacht aan de ontwikkeling en implementatie 	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil haar bedrijfsprocessen optimaliseren bij de KWH benchmark met als doel de verdere verbetering van haar dienstverlening.</p>	

		<p>van stakeholdermanagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het meten van de tevredenheid van stakeholders doet Westhoek Wonen middels de benchmark Woonbench. 		
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>De processen en prestaties van Westhoek Wonen zullen periodiek door onafhankelijke partijen tegen het licht worden gehouden.</p>	<p>O.m. onderzoek door Woonbench (2006, 2008, 2009) en KWH Huurlabel in 2007, 2008 en 2009. In januari 2009 heeft KPMG bij Westhoek Wonen een risk assessment workshop gehouden.</p> <p><u>Woonbench 2009</u></p> <p>In 2009 besteedde Westhoek Wonen €77.264 aan advieskosten; gemiddeld was dit €50.669 per corporatie.</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil een transparante organisatie zijn en laat dit meten door een onafhankelijk bureau.</p> <p>Westhoek Wonen wil haar bedrijfsprocessen optimaliseren bij de KWH benchmark met als doel de verdere verbetering van haar dienstverlening.</p>	
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft naar een relatief klein maar daadkrachtig werkapparaat, dat de bedrijfskosten laag houdt.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>De bedrijfslasten van Westhoek Wonen zijn gedaald: in 2009 €20.508.000, en in 2008 €22.780.000. Dit is een daling van €2.272.000</p> <p><u>Corporatie in Perspectief 2009</u></p> <p>De nettobedrijfslasten per VHE waren €1371 in 2008; dit is €141 meer dan de referentiegroep. In de periode 2005-2008 zijn de netto-bedrijfslasten per VHE 12% gestegen, tegenover 28% bij de referentiegroep.</p> <p>Bij Westhoek Wonen zijn er 135 verhuureenheden per FTE, landelijk zijn dit 92 eenheden.</p>		

	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft naar heldere communicatie over haar prestaties en verantwoording conform de vastgestelde Governancecode. De corporatie streeft naar het transparant maken van maatschappelijke investeringen.</p>	<p>In 2010 is Westhoek Wonen uitgenodigd door het Centraal Fonds om als best practice op het gebied van governance een presentatie te geven.</p> <p>Voor verdere invulling zie het onderdeel 'Governance'.</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen gaat belanghoudersbijeenkomsten houden waarbij zij vraagt om inbreng voor haar doelen. Tevens legt Westhoek Wonen in deze bijeenkomsten verantwoording af over haar resultaten.</p>	
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen streeft naar het gaan werken met verschillende scenario-analyses om ook in de toekomst haar ambities waar te maken.</p>			
	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Westhoek Wonen zoekt de komende vier jaar financieel haar grenzen op voor de beschreven opgave maar bewaakt tevens haar financiële continuïteit op de lange termijn met een nauwgezet financieel beleid.</p>		<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Het in 2009 vastgestelde risicoregister is in de planning en controlcyclus geïmplementeerd.</p> <p>Westhoek Wonen gaat de mogelijkheden tot verdere samenwerking met corporaties in de regio onderzoeken.</p>	
			<p>Op 14 juli 2010 heeft Westhoek Wonen de intentieovereenkomst voor de fusie met GroenrandWonen en SWW ondertekend. Voor Westhoek Wonen is de meerwaarde van de fusie organisatorisch en strategisch van aard. Volgens het meerwaardeonderzoek van Vannimwegen is daarnaast het draagvlak voor de fusie bij management en medewerkers groot. Volgens het rapport zijn er grote overeenkomsten in cultuur van de corporaties en de visie van de bestuurders.</p>	

Presteren naar opgaven

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	<p><u>Prestatieafspraken Abcoude 2009-2014</u></p> <p>Een voldoende en gedifferentieerd woningaanbod om de woonwensen van huidige en toekomstige bewoners te kunnen realiseren.</p> <p>Dit streven is uitgewerkt in onder meer de volgende afspraken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adequate huisvesting van de primaire doelgroep. De primaire doelgroep is gedefinieerd als huishoudens met een belastbaar jaarinkomen onder de grens tot waarop men in aanmerking kan komen voor huurtoeslag; 	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p><u>Woningbestand¹¹ 2009 Abcoude</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tot €357,37: 58 VHE - Van €357,37 tot €511,50: 552 VHE - Vanaf €511,50: 81 VHE <p>Westhoek Wonen start een experiment met vrije sector huurwoningen (ca. 110 woningen). Hier maakt de corporatie een onderverdeling in lage en hoge klasse vrije sector gebaseerd op de maandlast bij een koopwoning (laag €650-€750/maand, hoog €750-€850/maand).</p> <p>1.011 woningzoekenden, waarvan gemiddeld 61 per kwartaal actief zijn. Gemiddelde wachttijd is 7 jaar. Wachttijd voor doorstromers is toegenomen naar 8,8 jaar.</p> <p>Bouwproductie 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerealiseerd: 29; - 4 Short Stay studio's in Vinkeveen; - eerste woningen van totaal 40 van Project IJsvogel (Baambrugge). - In uitvoering: 	<p><u>Abcoude Woonvisie (2009-2014)</u></p> <p>Nieuwbouw: voldoende woningen voor eigen behoefte. Nieuwbouwprogramma dat zich richt op (door)starters, 0-tredenwoningen, zorg en doorstroming. Bij een migratiesaldo van 0 gaat de gemeente uit van de bouw van 280 woningen tot 2020.</p> <p>Bestaande woningvoorraad aanpassen voor de toekomst.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Waar mogelijk het meer levensloopbestendig maken van de sociale huurvoorraad; - Minimaal handhaven van de omvang van de kernvoorraad in de huursector; - Het verkopen van geselecteerde huurwoningen (met name aan starters) en terugbouwen van sociale woningen; - Het stimuleren van het levensloopbestendig maken van woningen door eigenaar-bewoners. <p>Bouwen voor alle doelgroepen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het creëren van woon-zorgzones. - Beleid ontwikkelen ten aanzien van startersregelingen (Koopgarant) 	7

¹¹ Indeling woningbestand naar goedkoop, bereikbaar en duur.

		<p>124;</p> <ul style="list-style-type: none"> - In ontwikkeling: 342. <p>In uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bouw 18 woningen aan Prins Bernhardlaan (Vinkeveen) gestart. In totaal komen er 30 woningen op deze locatie; - Bouw 30 nieuwe woningen in Project Kreekrug (Waverveen); - Verbouwing tot 39 levensloopbestendige huurappartementen in zusterhuis Maria-Oord (Vinkeveen). <p>In voorbereiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proef met bouw van 8 energie-neutrale sociale huurwoningen aan Herenweg (Wilnis); - Aankoop en verbouwen van Prinsenhuis (Mijdrecht) tot minimaal 20 appartementen; - Ontwikkelen en realiseren van 41 huur- en 19 Koopgarantwoningen in De Winkelbuurt (Abcoude). - Intentie-overeenkomst getekend voor de aankoop van 64 huurappartementen en parkeerkelder aan de Pijlstaartlaan (Vinkeveen); - Herstart herontwikkeling van De Hoef (De Ronde Venen); - Realiseren van 10 Koopgarant 	<p>Duurzaamheid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het bevorderen van duurzaamheid (met name energiezuinigheid). - Monitoren van de uitvoering en de effecten van het beleid. <p>In de periode 2009-2018 verwacht de gemeente een tekort van 280 koopwoningen.</p> <p><u>Jaarplan 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 woningen in aanbouw in Vinkeveen en Waverveen. Ruim 80% van deze woningen is bestemd voor sociale doelgroepen; - Voor 2012 zullen nog ruim 100 woningen toegevoegd worden; 	
--	--	---	---	--

		<p>starters-woningen in project Grutto (Mijdrecht).</p> <p><u>Corporatie in Perspectief 2009</u></p> <p>Prijssegmenten huurwoningen:</p> <p>2008: G: 760 B: 3.382 D: 225 (9)</p> <p>2007: G: 787 B: 3.382 D: 200 (8)</p> <p>2006: G: 780 B: 3.375 D: 200</p> <p>G = Goedkoop B = Betaalbaar D = Duur (waarvan boven huurtoeslaggrens)</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Oplevering van 52 studentenwoningen in Utrecht (via deelname aan project van Studentenhuisvesting Utrecht); - Gestart met de bouw van 44 woningen; - Voorbereiding bouw 60 woningen; - Aankoop 2 huurwoningen en 1 bedrijfspand; - Het aantal mutaties bedroeg in 2008: 290. In 2007 was dit 274. 		
	<ul style="list-style-type: none"> - De kernvoorraad van Abcoude blijft minimaal gelijk in omvang. De kernvoorraad bedraagt minimaal 611 woningen en mag daar niet onder dalen als gevolg van vrije verkoop en/of sloop (peildatum: 1 december 2009). 	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>De kernvoorraad van Abcoude is per 31 december 2009 615 woningen. Westhoek Wonen voldoet hiermee aan de doelstelling.</p>		

	- Bestrijden van goedkope scheefheid ¹² .			
	- Westhoek Wonen draagt zorg voor een actueel register van woningzoekenden voor een huurwoning.	<u>Jaarverslag 2009 (concept)</u> Westhoek Wonen geeft in haar jaarverslag aan 'moeite' te hebben met het toewijzen van woningen aan de doelgroep i.v.m. geringe beschikbaarheid, dure koopmarkt en de woonruimteverdelingssystematiek in het werkgebied.		
	- Het aantal jongerenwoningen (huurprijs tot €357) moet gelijk blijven.	<u>Jaarverslagen 2009 (concept), 2008, 2007</u> 2009: 734 2008: 753 2007: 770		
	<u>Prestatieafspraken De Ronde Venen 2008-2012 en Evaluatie 2008</u> - Beschikbaarheid van betaalbare huur- en koopwoningen optimaliseren; - Een deel van het bezit van Westhoek Wonen (316 huurwoningen) labelen voor jongeren tot 30 jaar; - Westhoek Wonen heeft de mogelijkheid experimenten te starten met als doel de goedkope scheefheid terug te dringen; - Westhoek Wonen zal een laag rendement in de sociale sector realiseren en een hoger rendement realiseren	<u>Jaarverslag 2009 (concept)</u> <u>Woningbestand¹³ 2009 De Ronde Venen</u> - Tot €357,37: 676 VHE - Van €357,37 tot €511,50: 2213 VHE - Vanaf €511,50: 780 VHE De hoge grondprijs belemmert Westhoek Wonen in het aanbieden van goedkope huurwoningen. Westhoek Wonen	<u>De Ronde Venen: Uitvoeringsprogramma prestatieafspraken 2010</u> - Twee experimenten met MGE constructie realiseren; - Een deel van het bezit (316 huurwoningen) labelen voor jongeren tot 30 jaar; - De gedefinieerde minimum-omvang van de kernvoorraad niet onderschrijven. Westhoek Wonen	

¹² Onder goedkope scheefheid verstaat Westhoek Wonen huishoudens die in een goedkope woning wonen en waarvan het inkomen boven de grens van de doelgroep voor de woning is gestegen.

¹³ Indeling woningbestand naar goedkoop, bereikbaar en duur.

¹⁴ Kernbinding heeft betrekking op economische of maatschappelijke verbondenheid met het woongebied.

¹⁵ 5%-regeling betreft een afspraak met gemeente De Ronde Venen. Urgent woningzoekenden krijgen geen voorrang bij populaire woningen in Kamille, Wagenmaker en Baambrugge Zuwe. Westhoek Wonen kan in maximaal 5% van de woningaanbiedingen gebruik van deze regeling.

	<p>bij nieuwbouw in midden en dure segment huur- en koopwoningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inzichtelijk maken en vergroten van de meetbaarheid van het maatschappelijk rendement; - Nieuwbouw (toevoeging rechtstreeks ten behoeve van de doelgroep); - Doorstroming bevorderende nieuwbouw (betaalbare koop en hoogwaardige huur voor senioren); - Vergroten bereikbaarheid goedkope koopwoningen, door inzet MGE bij nieuwbouw en verkoop van bezit. 	<p>ontwikkelt maatschappelijk vastgoed. (Zie voor voorbeelden van projecten 'bijzondere doelgroepen').</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6.095 woningzoekenden, waarvan gemiddeld 431 per kwartaal actief zijn. Gemiddelde wachttijd is 6,6 jaar. Wachttijd voor doorstromers is toegenomen naar 8,4 jaar. <p>11 woningen in De Ronde Venen zijn aangeboden aan mensen met Kernbinding¹⁴, 7 zijn toegewezen.</p> <p>In 2009 zijn 169 woningen aangeboden onder de 5% regeling¹⁵. Bij 9 woningen is daadwerkelijk gebruik gemaakt van deze regeling.</p>	<p>kan (en zal) zich na evaluatie in 2011 zich aansluiten bij het experiment "Huur op maat"¹⁶ m.b.t. inkomensafhankelijk huren.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> - Verkoop van huurwoningen (afhankelijk van het nog vast te stellen ondernemingsplan); - Bij verkoop van huurwoningen de mogelijkheden van een bijzondere koopconstructie onderzoeken; - Westhoek Wonen realiseert 2 experimenten met MGE¹⁷ constructie; - Sociale huurwoningen in kleine kernen (Amstelhoek, Waverveen en De Hoef) worden met voorrang aan eigen inwoners toegewezen; - Woningen met meer dan vier 	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Verkoop van huurwoningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 593 bestaande huurwoningen gelabeld als Koopgarant¹⁸ woningen. In de periode 2008 tot en met begin 2010 zijn 10 woningen in deze constructie verkocht. 	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil minimaal 26 Koopgarant woningen verkopen aan bewoners die een huurwoning achterlaten of aan een starter. Daarnaast verkopen we minimaal 8 bestaande vrije sector huurwoningen.</p>	

¹⁶ "Huur op maat" is inkomensafhankelijk huren.

¹⁷ MGE is Maatschappelijk Gebonden Eigendom.

¹⁸ Koopgarant is ontwikkeld uit het (voormalige) Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE). Koopgarant wordt ook wel aangeduid als vorm van 'Verkoop onder Voorwaarden' waarbij koopwoningen duurzaam betaalbaar worden gehouden voor lagere en middeninkomens.

	<p>kamers worden aangeboden aan huishoudens van minimaal 2 personen;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij het aanbieden van woningen in een klein aantal aantrekkelijke wooncomplexen hebben urgenten geen voorrang. 	<ul style="list-style-type: none"> - (Ruim) 200 woningen bestemd voor vrije verkoop. Zittende huurders kunnen hun woning voor 90% van de getaxeerde waarde of met Koopgarant kopen. In 2009 zijn 3 huurwoningen tegen marktwaarde verkocht. <p>Huurders krijgen voorrang bij het toewijzen van sociale huurwoningen als deze vrijkomen doordat mensen via Koopgarant een huis kopen. Maximaal 30% van alle woningen onder de koop- en huurprijsgrens valt onder deze regeling.</p> <p><u>Corporatie in Perspectief 2009</u></p> <p>Verkopen: 2008: 1 2007: 2 2006: 6</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Verkoop 4 MGE woningen.</p>		
	<p>De kernvoorraad¹⁹ huurwoningen in gemeente De Ronde Venen op 1-1-2010 bedraagt minimaal 2.750 woningen. Westhoek Wonen zorgt ervoor dat de omvang ook niet tijdelijk onder het minimumaantal zakt.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>In 2009 behoorden 2.889 woningen tot de kernvoorraad. Westhoek Wonen voldeed daarmee aan de doelstelling (minimaal 2.750).</p>		

¹⁹ Woningen met een maandelijkse huurprijs in de klassen 'goedkoop' en 'bereikbaar' vormen de kernvoorraad. Bij De Ronde Venen en Abcoude tellen de MGE/Koopgarant woningen mee als onderdeel van de kernvoorraad.

	<p>Sloop is mogelijk indien het bijdraagt aan verdere differentiatie van de huurvoorraad. De afspraken met betrekking tot de kernvoorraad gelden hier als randvoorwaarde.</p>	<p><u>Corporatie in Perspectief 2009</u></p> <p>Sloop (prognose / realisatie): 2008: 16 / 0 2007: 16 / 0 2006: 0 / 0</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen geeft de voorkeur aan groot onderhoud boven sloop en nieuwbouw. Na groot onderhoud moet de woning minimaal energielabel B krijgen of twee labels hoger scoren dan voorheen.</p>		
	<p><u>Huurbeleid (2010)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gematigde huurontwikkeling; - Een zo hoog mogelijke huuropbrengst; - De huurprijs moet in verhouding staan tot geboden kwaliteit. <p>De streefhuur ligt nooit onder de huidige netto huur.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>De huurprijs is in 2009 met 2,5% gestegen. Dit is conform het beleid dat Westhoek Wonen voorstaat.</p> <p>De huurderving als gevolg van leegstand bedroeg €154.000 in 2009; €59.000 meer dan in 2008. Het grootste deel het bedrag is ontstaan als gevolg van projectmatige renovatie.</p> <p>Het huurachterstandspercentage was ultimo 2009 0,65%.</p>		
		<p><u>Corporatie in Perspectief 2009</u></p> <p>Huur in percentage van de maximaal toegestane huur: 2008: 71,1% 2007: 72,3% 2006: 73,4%</p>		

<p>Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten</p>	<p><u>Prestatieafspraken Abcoude 2009-2014</u></p> <p>De inkomenspositie van de lagere inkomensgroepen vraagt om voldoende betaalbare huisvesting van een goed kwalitatief niveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De gemeente ontvangt per kwartaal van Westhoek Wonen een rapportage over de ingeschreven woningzoekenden en de toewijzingen. <p>Alle huurwoningen moeten worden voorzien van een energielabel conform de EPBD certificering²⁰.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Begin 2009 zijn de locaties van de bestaande voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn en zorg in kaart gebracht.</p> <p>Westhoek Wonen heeft het opgestelde strategisch voorraadbeleid geïmplementeerd.</p> <p><i>Onderhoud</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - In 2009 het onderhoud aan 134 woningen afgerond; - In 2009 €6,7 miljoen aan strategische projecten en planmatig onderhoud uitgegeven (€ 4,2 miljoen minder dan begroot); - Als CV ketels vervangen moeten worden, worden HR-ketels geplaatst; - Isolatieglas aan wordt op verzoek van huurders geplaatst; - In 2009 is een nieuw onderhoudsbeleid vastgesteld; - Er is gestart met het in kaart brengen van de staat van onderhoud 	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil 250 woningen op duurzame wijze renoveren.</p> <p>Westhoek Wonen wil een renovatieproject van 24 woningen (Van Dishoeckstraat en omg. Mijdrecht) afronden. Hier worden de energieprestaties op nieuwbouwniveau gebracht.</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p><i>Onderhoud</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - In 2010 het onderhoud aan 156 woningen afronden. 	<p>7</p>
--	--	---	---	----------

²⁰ Het energielabel vloeit voort uit de Europese richtlijn energieprestatie van gebouwen (EPBD), die moet leiden tot verbetering van de energieprestaties van de gebouwen in de Europese Gemeenschap.

		<p>volgens de NEN 2767-norm²¹;</p> <ul style="list-style-type: none"> - In 2009 maakt 90% van de huurders gebruik van een serviceabonnement voor kleine reparaties. 60% heeft een gratis abonnement (want zij wonen langer dan 10 jaar in dezelfde woning of zijn huurders van seniorenwoningen). <p><i>Klantwensen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen laat regelmatig marktonderzoeken en peilingen onder huurders uitvoeren; - Westhoek Wonen heeft een koopconsulent aangesteld om huurders te begeleiden bij het kopen van een woning. <p><u>Corporatie in Perspectief 2009 en 2007</u></p> <p><u><i>Klachtenonderhoud</i></u> 2008: €288 / VHE 2006: €225 / VHE</p> <p><u><i>Mutatieonderhoud</i></u> 2008: €69 / VHE 2006: €64 / VHE</p> <p><u><i>Planmatig onderhoud</i></u> 2008: €893 / VHE 2006: €2.520 /VHE</p>		
--	--	---	--	--

²¹ Met NEN 2767 is de technische kwaliteit van bouw- en installatiedelen vastgelegd. De vastgelegde methode wordt conditiemeting genoemd. Het resultaat van de conditiemeting is een conditiescore. Een bijbehorende registratie van (kenmerken van) gebreken. De meetresultaten helpen meerjarenonderhoudsplanningen op te stellen. Daarnaast kunnen onderhoudsbudgetten worden onderbouwd. Tegelijk maakt dit dat de gevolgen van het niet onderhouden op het juiste moment aangetoond kunnen worden.

		<p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Westhoek Wonen heeft al haar woningen voorzien van een energielabel.</p> <p>Westhoek Wonen heeft een nieuw strategisch voorraadbeleid vastgesteld.</p> <p>Er is groot onderhoud uitgevoerd aan 113 woningen.</p> <p>Het volgend planmatig onderhoud heeft plaatsgevonden in 2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 313 CV ketels vervangen; - Schilderwerk aan 140 woningen afgerond; - Schilderwerk aan 72 woningen zal in 2009 afgerond worden. <p>De gemiddelde kosten per reparatieverzoek waren in 2008 €255.</p>		
	<p><u>Prestatieafspraken Abcoude 2009-2014</u></p> <p>Duurzaamheid is een steeds belangrijker thema. Vermindering van het energieverbruik (gas, water en licht) is een belangrijk streven en hierin ligt, zowel bij de nieuwbouw als in de bestaande woningvoorraad voor de komende jaren een grote uitdaging.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Huurverhoging t.g.v. energetische maatregelen is niet van invloed als het gaat om het bepalen van de omvang van de kernvoorraad; - Alle huurwoningen moeten 	<p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Een energieinspекteur heeft onderzoek verricht naar de energetische waarden van woningen. Het resultaat van het onderzoek geeft een representatief beeld van de energielabeling van het hele woningbezit.</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil 250 woningen op duurzame wijze renoveren.</p> <p>Westhoek Wonen wil een renovatieproject van 24 woningen (Van Dishoeckstraat en omgeving Mijdrecht) afronden. Hier worden de energieprestaties op nieuwbouwniveau gebracht.</p> <p>Westhoek Wonen wil een energie-</p>	

	worden voorzien van een energielabel conform de EPBD certificering ²² .		beleid en beheersmaatregelen opstellen.	
	<p><u>De Ronde Venen (Prestatieafspraken 2008-2012)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Verjonging en vernieuwing van de bestaande voorraad met kwalitatief goede en duurzame (energetisch en met toekomstwaarde) woningen. - Met uitzondering van de starterswoningen/ jongerenwoningen hanteert Westhoek Wonen het basispakket van Woonkeur²³ in haar nieuwbouwplannen; - Bij nieuwbouw wordt het politiekeurmerk Veilig Wonen²⁴ zonder meer toegepast, bij renovatie wordt het per project bekeken of en in hoeverre het Politiekeurmerk Veilig Wonen meerwaarde toevoegt; - Duurzaam bouwen stimuleren om daarbij een bijdrage te leveren aan de reductie van negatieve milieueffecten; - In 2008 alle 4.366 woningen voorzien van een energielabel volgens de EPBD certificering; - In 2008 wordt beleid ontwikkeld door Westhoek Wonen op het gebied van isolatie, mede in relatie tot ventilatie en binnenmilieu; - Westhoek Wonen en gemeente passen "Duurzaamheidsambitie voor projecten" toe bij nieuwbouwplannen. Eind 	<p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Westhoek Wonen heeft al haar woningen voorzien van een energielabel.</p> <p>Zie voorgaande (feitelijke prestaties Abcoude zijn ook van toepassing op De Ronde Venen).</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen onderzoekt met de gemeente De Ronde Venen de mogelijkheid om een duurzame energie-maatschappij op te richten voor een nieuwbouwlocatie in Vinkeveen.</p>	

²² Het energielabel vloeit voort uit de Europese richtlijn energieprestatie van gebouwen (EPBD), die moet leiden tot verbetering van de energieprestaties van de gebouwen in de Europese Gemeenschap.

²³ Het Woonkeur-certificaat wordt afgegeven aan nieuwbouwwoningen met voldoende woontechnische kwaliteit: een hoog niveau aan gebruikskwaliteit, inbraakwerendheid en sociale veiligheid, toegankelijkheid en flexibiliteit en aanpasbaarheid.

²⁴ De certificeringsregeling Politiekeurmerk Veilig Wonen is een veiligheidsinstrument dat bijdraagt aan de sociale veiligheid in en rond woningen, wooncomplexen en buurten en wijken. Het Politiekeurmerk Veilig Wonen werkt preventief tegen woninginbraak, overlast, vandalisme en criminaliteit op straat door eisen te stellen aan het ontwerp van de woonomgeving (wijk en buurt), het wooncomplex en de individuele woning. Het keurmerk stelt ook andere eisen, gericht op voorzieningen (bijvoorbeeld verlichting en begroeiing) of een beheerplan. Er wordt onderscheid gemaakt tussen bestaande bouw en nieuwbouw.

	2008 zullen beide partijen in overleg treden om de rekenmethode GPR-gebouw ²⁵ toe te gaan passen bij nieuwbouw- en renovatieplannen.			
Leefbaarheid	<p><u>Prestatieafspraken Abcoude 2009-2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - De gemeente en Westhoek Wonen vinden het belangrijk dat er een evenwichtige bevolkingssamenstelling in de verschillende kernen van de gemeente is. Bij onttrekkingen of toevoegingen houden zij – voor zover mogelijk – rekening met een evenwichtige verdeling in huur-koop-verhouding. - Bij nieuwbouwprojecten wordt het Politiekeurmerk Veilig Wonen toegepast op woning en woonomgeving. 	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen heeft in 2009 €185.000 uitgegeven aan leefbaarheidsactiviteiten. Dit is €45.750 meer dan begroot.</p> <p>Voorbeelden van leefbaarheidsactiviteiten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gemeenschappelijke ruimten schoonmaken; - graffiti verwijderen; - algaanslag verwijderen; - extra schilderbeurten verzorgen; - verwaarloosde groenvoorzieningen opruimen. <p>In 2009 waren er 45 klachten over geluidsoverlast of slecht onderhouden tuinen.</p> <p>Westhoek Wonen werkt samen met de volgende instanties op het gebied van leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwintes Bemoeizorg; - Stichting De Baat; - GGD Midden-Nederland o.a. Meldpunt Zorg en Overlast); - Plangroep Schuldhulpverlening. 	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen overweegt leefbaarheidsbudgetten toe te kennen aan buurt- en wijkbewoners.</p> <p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Westhoek Wonen wil een participatiesysteem invoeren waarbij belanghebbenden inbreng krijgen bij de planvorming van haar doelen. Westhoek Wonen zal over de resultaten verantwoording afleggen.</p>	7

²⁵ GPR-gebouwd biedt gereedschappen voor duurzaam beleid en maakt duurzaamheidsprestaties inzichtelijk voor elke betrokken partij.

		<ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen participeert in drie servicepunten De Ronde Venen en één in Abcoude. In 2009 is €165.000 besteed aan de exploitatie van deze servicepunten, €52.500 meer dan begroot. - In 2006 is "Zorgeloos Wonen met de Westhoek Wonen Pas" geïntroduceerd (kortingspas). Bij evaluatie in 2009 bleek dat er onvoldoende belangstelling was. De pas is aangepast. - Er is een werkgroep Klantenattenties opgericht. <p>In totaal zijn 23 zaken omtrent woonfraude afgerond. In 8 zaken was sprake van onderhuur.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Uitgaven op gebied van leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In totaal is er ruim €100.000 besteed aan diverse leefbaarheidsmaatregelen; - Westhoek Wonen heeft in 2008 €110.000 besteed aan de exploitatie van servicepunten; - De huurdersvereniging heeft van Westhoek Wonen een budget gekregen t.b.v. 		
--	--	---	--	--

		<p>leefbaarheid. Hiervan heeft de vereniging banken gekocht voor de entreehallen van flats.</p> <p>Activiteiten op gebied van leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen heeft een pand ter beschikking gesteld in Wilnis aan 2 beeldend kunstenaars. Zij zullen o.a. workshops gaan geven aan volwassenen en bedrijven; - Plaatsing van AED's bij diverse seniorenwoningen; - Aanpak van achterstallig tuinonderhoud; - Plaatsing van mededelingsborden bij diverse complexen. 		
	<p><u>Prestatieafspraken De Ronde Venen 2008-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Investering in uitvoering vastgestelde wijkplannen; - Investeren in en beheren van maatschappelijk vastgoed, zoals bibliotheken en culturele, medische en multifunctionele centra; - Investeren in kleinschalige bedrijfsruimten (in context met buurt-of wijkopgave en volkshuisvestelijke opgave); - Bij nieuwbouw ontwikkelen van maatschappelijk vastgoed, zoals scholen en sportvoorzieningen; - Ondersteuning van buurt- of wijkconciërges, bewonersinitiatieven, servicepunten, welzijnorganisaties; - Uitvoering kleinschalige fysieke ingrepen in woonomgeving rondom bezit; - Stroomlijnen van sloop/nieuwbouw en renovatie met ingrepen in openbare ruimte met de 	<p>Zie voorgaande (feitelijke prestaties Abcoude zijn ook van toepassing op De Ronde Venen).</p> <p><u>Nota Wijkgericht Werken maart 2010 (concept)</u></p> <p>In 2010 heeft De Ronde Venen de nota Wijkgericht Werken geschreven waarin wijkparticipatie en wijkgericht werken vormgegeven wordt. Naast Westhoek Wonen en de gemeente hebben de politie, Stichting de Baat en de verschillende wijk- en dorpscomités deze nota onderschreven. Kernpunten uit deze nota zijn:</p>		

	gemeenten.	<ul style="list-style-type: none"> - Westhoek zet zich in voor het verbeteren van de kwaliteit van wonen en de kwaliteit van de directe woonomgeving. - Westhoek heeft de taak om de leefbaarheid te versterken; - Westhoek maakt zich hard voor de participatie van haar huurders in WijkgerichtWerken; - Westhoek neemt deel aan projecten op het gebied van sociale veiligheid; - Westhoek zorgt voor goed onderhoud. 		
Bijzondere doelgroepen	<p><u>Prestatieafspraken Abcoude 2009-2014</u></p> <p>De specifieke doelgroepen ouderen en mensen met een beperking willen graag zo lang mogelijk in de hen vertrouwde woonomgeving blijven wonen. De gemeente Abcoude en Westhoek Wonen willen de mogelijkheden daartoe vergroten. Dit vraagt om geschikte woningen en woonvormen in een geschikte omgeving, maar ook om op maat gesneden zorg- en dienstverleningsvoorzieningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen zorgt ervoor dat voldoende woningen beschikbaar komen om aan de taakstelling (huisvesten pardonners en statushouders) te kunnen voldoen; 	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p><i>Urgenten</i> In 2009 zijn 22 urgent woningzoekenden gehuisvest in De Ronde Venen en 4 in Abcoude. Dit is 13% minder dan in 2008.</p> <p><i>Asielzoekers</i> In Abcoude is de doelstelling omtrent statushouders gehaald.</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen wil een overeenkomst sluiten met Amerpoort en Kwintes voor de verhuur van woonzorgwoningen. Medio 2010 start Westhoek Wonen naar verwachting met de realisatie van dit project.</p> <p>-Medewerkers van Westhoek Wonen en de servicepunten zullen in 2010 een training volgen bij Plangroep voor het "herkennen van schuldsituaties" en huisbezoeken afleggen bij huurders met problematische schulden. Daarnaast zullen zij maandelijks spreekuren houden.</p>	8
	Westhoek Wonen houdt, binnen haar mogelijkheden, aangepaste woningen beschikbaar voor woningzoekenden die een indicatie hebben voor een aangepaste woning;			

	<ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 40% van de seniorenwoningen moet bereikbaar zijn voor senioren die tot de primaire doelgroep behoren. Bij de toepassing van de huur/inkomentabel (peildatum: 1 juli 2009) ligt de 40% grens op een huurprijs van €421,34; 			
	<ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen en de gemeente zetten zich in voor de realisering van zorgwoningen en grootschalig beschermd wonen; 	<p>Westhoek Wonen ontwikkelt maatschappelijk vastgoed, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een ouderencomplex met 18 eenheden bij Angstelborgh (samen met gemeente Abcoude en Zuwe Zorg). Bouw gestart in 2010; - 24 woonzorgwoningen aan de Stadhouderslaan (samen met de gemeente De Ronde Venen, Amerpoort en Kwintes). Bouw gestart in 2010; - Overname jongeren-centrum Tumult van gemeente Abcoude over en aanpassen aan de eisen van nu; - realiseren van zorgvoorziening en in appartementengebouw Maria-Oord (Vinkeveen). 		
	<ul style="list-style-type: none"> - Het aantal jongerenwoningen (huurprijs tot €357) moet gelijk blijven. 	<p><u>Jaarverslagen 2009 (concept), 2008, 2007</u></p> <p>2009: 734 2008: 753 2007: 770</p>		
	<p><u>Prestatieafspraken De Ronde Venen 2008-2012</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Realisatie van kleinschalige woonvoorzieningen voor bijzondere doelgroepen; - - Aankoop verzorging- en 	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Zie voorgaande inzake ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed.</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>- In Abcoude zijn 12 eenheden in voorbereiding voor dementerende ouderen en 6</p>	

	<p>verpleegtehuizen t.b.v. kwaliteitsverbetering, extramuralisering en realisatie van woonzorgwoningen en woonservicepunten; Vernieuwing van de huurvoorraad: i.v.m. toenemende vraag naar geschikte woningen voor ouderen en mensen met een beperking, levensloopbestendige woningen in sociale, middeldure en dure segment;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minder woningen labelen voor senioren, zodat er voldoende appartementen vrijkomen waar urgenten op kunnen reageren. Wel moeten er voldoende seniorenwoningen beschikbaar blijven; - De gemeente heeft de intentie om de (toekomstige) 8 standplaatsen van woonwagens en woonschepen en het beheer hiervan over te dragen aan een andere partij. Westhoek Wonen ziet dit meer als haar kerntaak en zal de voorwaarden onderzoeken; - Aangepaste woningen worden met voorrang toegewezen aan woningzoekenden die een indicatie hebben voor een aangepaste woning; - Westhoek Wonen investeert in het aangaan van constructieve allianties met partijen op het gebied van wonen, welzijn, zorg en onderwijs; - Westhoek Wonen ontwikkelt op verzoek van de gemeente een Short Stay Facility in Vinkeveen, bestaande uit vier voorzieningen. 	<p>Realisatie van 4 Short Stay Studio's in Vinkeveen.</p> <p><i>Urgenten</i> In 2009 zijn 22 urgent woningzoekenden gehuisvest in De Ronde Venen en 4 in Abcoude. Dit is 13% minder dan in 2008.</p> <p><i>Asielzoekers</i> In De Ronde Venen is de doelstelling omtrent statushouders niet gehaald omdat er te weinig woningen vrijkwamen.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u> Westhoek Wonen heeft 3 projecten voor bijzondere doelgroepen in ontwikkeling genomen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 12 clusterwoningen aan de Bernhardlaan in Vinkeveen; - 12 appartementen aan de Stadhouderslaan in Mijdrecht en 12 appartementen, in samenwerking met Amerpoort, Kwintes en de gemeente De Ronde Venen; - 12 groepswoningen voor dementerenden en 6 plekken voor somatische zorg in Dorpszicht, Abcoude; in samenwerking met de gemeente Abcoude en zorgverlener Zuwe. 	<p>zorgwoningen voor ouderen met somatische problemen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - In Vinkeveen ontwikkelt Westhoek Wonen 12 woningen voor jongeren met een verstandelijke beperking. - In Mijdrecht ontwikkelt Westhoek Wonen in samenwerking met twee zorginstellingen een project met 24 eenheden voor cliënten met een verstandelijke beperking en mensen met langdurige psychische problemen. <p><u>De Ronde Venen (Uitvoeringsprogramma prestatieafspraken 2010)</u> Westhoek Wonen realiseert 24 kleinschalige woonvoorzieningen voor bijzondere doelgroepen (Stadhouderslaan in Mijdrecht)</p>	
Bouwproductie	<p><u>Prestatieafspraken Abcoude 2009-2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen krijgt een primaire functie bij de ontwikkeling van nieuwbouw 	<p><u>Corporatie in Perspectief 2009</u></p> <p>Realisatie-index (prognose / realisatie)</p>	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 woningen in aanbouw in Vinkeveen en 	7

	<p>huurwoningen en/of maatschappelijke voorzieningen.</p> <p>Dit betekent:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mogelijkheid tot ontwikkelen van woningen in project "De Winkelbuurt"; - Mogelijkheid tot investeren in maatschappelijk vastgoed project "Tumult"; - Mogelijkheid tot ontwikkelen van woningen in Baambrugge; <p>Bereikbaarheid van goedkope koopwoningen vergroten door de inzet van KoopGarant bij nieuwbouw.</p>	<p>2008: (49/ 0) 2007: (22/ 16) 2006: (268/ 80)</p> <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Bouwproductie 2009</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerealiseerd: 29; - 4 Short Stay studio's in Vinkeveen; - eerste woningen van totaal 40 van Project IJsvogel (Baambrugge). - In uitvoering: 124; - In ontwikkeling: 342. <p>In uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bouw 18 woningen aan Prins Bernhardlaan (Vinkeveen) gestart. In totaal komen er 30 woningen op deze locatie; - Bouw 30 nieuwe woningen in Project Kreekrug (Waverveen); - Verbouwing tot 39 levensloopbestendige huurappartementen in zusterhuis Maria-Oord (Vinkeveen). <p>In voorbereiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proef met bouw van 8 energie-neutrale sociale huurwoningen aan Herenweg (Wilnis); - Aankoop en verbouwen van Prinsenhuis (Mijdrecht) tot minimaal 20 appartementen; - Ontwikkelen en realiseren van 41 huur- en 19 Koopgarant- 	<p>Waverveen. Ruim 80% van deze woningen is bestemd voor sociale doelgroepen;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor 2012 zullen nog ruim 100 woningen toegevoegd worden; - Westhoek Wonen wil minimaal 26 Koopgarant woningen verkopen aan bewoners die een huurwoning achterlaten of aan een starter. - Daarnaast verkopen we minimaal 8 bestaande vrije sector huurwoningen. <p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Westhoek Wonen wil eind 2012 145 nieuwe woningen realiseren en 580 nieuwe woningen in de ontwikkelportefeuille hebben.</p>	
--	--	---	--	--

		<p>woningen in De Winkelbuurt (Abcoude).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intentie-overeenkomst getekend voor de aankoop van 64 huurappartementen en parkeerkelder aan Pijlstaartlaan (Vinkeveen); - Herstart herontwikkeling van De Hoef (De Ronde Venen); - Realiseren van 10 Koopgarant starterswoningen in project Grutto (Mijdrecht). <p>Tot en met begin 2010 zijn 10 MGE woningen verkocht. Westhoek Wonen heeft 593 woningen gelabeld die via een MGE constructie (Koopgarant) in de verkoop zullen gaan.</p> <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <p>Verkoop 4 MGE woningen.</p> <p><u>Woningbestand 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tot €357,37: 734 VHE - Van €357,37 tot €511,50: 2.652 VHE - Vanaf €511,50: 985 VHE <p><u>Woningbestand 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tot €348,99: 753 VHE - Van €348,99 tot €499,51: 2.660 VHE - Vanaf €499,51: 952 VHE <p><u>Woningbestand</u></p>		
--	--	--	--	--

		<u>2007</u> - Tot €343,49: 770 VHE - Van €343,49 tot €491,64: 2.664 VHE - Vanaf €491,64: 930 VHE <u>Woningbestand</u> <u>2006</u> - Tot €339,09: 771 VHE - Van €339,09 tot €485,33: 2.629 VHE - Vanaf €485,33: 930 VHE		
	<u>De Ronde Venen</u> <u>(prestatieafspraken 2008-2012)</u> - Bij nieuwbouw ontwikkelen van maatschappelijk vastgoed, zoals scholen en sportvoorzieningen; - Een totale kernvoorraad van circa 2.950 woningen (inbreiding en Veenzijde) inclusief de opgave voor 30% sociale huur. In totaal heeft Westhoek Wonen een bouwopgave van 885 sociale huurwoningen tot 2015; - Nieuwe ontwikkelingen en kansen met betrekking tot woningbouw en bestaande voorraad zijn onderwerp van bespreking in het periodieke overleg tussen partijen; - Partijen spreken af dat op sommige locaties opbrengstmaximalisatie het doel is; - Waar sprake is van een gemengde opgave (qua woningdifferentiatie en overige investeringen in bijvoorbeeld leefbaarheid, maatschappelijk vastgoed) werkt de gemeente het toetsingskader uit. - Het vertrekpunt voor nieuwbouw is 2950 woningen in 2015 waarvan 30% sociale huur; - Westhoek Wonen geeft binnen de regels inzicht in haar financiële positie. Zij	Zie voorgaande (feitelijke prestaties Abcoude zijn ook van toepassing op De Ronde Venen).	Plan Westerheul - 104 sociale woningen in Vinkeveen. Westhoek Wonen is in overleg om nog eens 10 sociale woningen in het project Grutto (Mijdrecht) te realiseren.	

	<p>krijgt de mogelijkheden om bijvoorbeeld met bouw van woningen en verkoop van huurwoningen geld te genereren. Westhoek Wonen heeft toegezegd dit te herinvesteren in de lokale samenleving.</p>			
Dorpsvernieuwing	<p><u>Prestatieafspraken Abcoude 2009-2014</u></p> <p>Westhoek Wonen zet zich in voor de vernieuwingsplannen rond de Angstelborgh. De gemeente ondersteunt de corporatie waar mogelijk.</p>	<p><u>Intentieovereenkomst</u></p> <p>In 2010 heeft Westhoek Wonen een intentieovereenkomst met de groepswonen Abcoude gesloten (Angstelborgh).</p>		6
	<p><u>De Ronde Venen (prestatieafspraken 2008-2012)</u></p> <p>Stroomlijnen van sloop/nieuwbouw en renovatie met ingrepen in openbare ruimte met de gemeenten.</p>			

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	<p>O.m. prestatieafspraken met de gemeenten Abcoude en De Ronde Venen.</p> <p>Westhoek Wonen zal voorzien in een voldoende en gedifferentieerd woningaanbod ten behoeve van adequate huisvesting van de primaire doelgroep.</p>	<p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen heeft prestatieafspraken gemaakt met de gemeente De Ronde Venen. - In 2008 zijn twee nieuwe bewonerscommissies opgericht. In totaal zijn er nu negen commissies actief. <p><i>Prestaties zijn bij Presteren naar Opgaven reeds benoemd.</i></p>		7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	<p>O.m. prestatieafspraken met de gemeenten Abcoude en De Ronde Venen.</p> <p>Overleg met huurdersvereniging, bewonerscommissies en zorginstellingen over de gewenste kwaliteit vindt plaats. In het Strategisch Voorraadbeleid is dit verwerkt.</p> <p>Convenant WoonAdviesCommissie (WAC).</p>	<p><u>Jaarverslag 2009 (concept)</u></p> <p>Klantwens centraal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Westhoek Wonen laat regelmatig marktonderzoeken en peilingen onder huurders uitvoeren; - Er is een koopconsulent aangesteld om huurders te begeleiden bij het kopen van een woning. <p>Westhoek Wonen hecht veel waarde aan het betrekken van bewoners bij onderhouds- of renovatieprojecten in hun wijk of buurt. Bij de projecten aan de Wethouder van Damlaan te Wilnis, de Boezemmolen te Mijdrecht en de Wilgenlaan en Heulweg te Vinkeveen is er een bewonerscommissie opgericht en actief.</p> <p>Door samen te werken willen WAC en Westhoek Wonen de kwaliteit en de veiligheid van de woningen verbeteren.</p> <p><i>Prestaties zijn bij Presteren naar Opgaven reeds benoemd.</i></p>		8
Leefbaarheid	O.m. prestatieafspraken met	<u>Jaarverslag 2008</u>		7

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
	de gemeenten Abcoude en De Ronde Venen. Convenant (WAC).	Door samen te werken willen WAC en Westhoek Wonen de kwaliteit en de veiligheid van de woningen verbeteren. <i>Prestaties zijn bij Presteren naar Opgaven reeds benoemd.</i>		
Bijzondere doelgroepen	O.m. prestatieafspraken met de gemeenten Abcoude en De Ronde Venen.	<u>Jaarverslag 2008</u> De koppeling van wonen, zorg en welzijn is voor de verbetering van de dienstverlening en de leefbaarheid in buurten en wijken noodzakelijk. Hiervoor heeft de corporatie samenwerkingsverbanden gesloten met zorgverleners en andere maatschappelijke organisaties. Zowel in de gemeente Abcoude als in de gemeente De Ronde Venen neemt Westhoek Wonen deel aan het Lokaal Zorgnetwerk Wonen, Welzijn en Zorg. <i>Prestaties zijn bij Presteren naar Opgaven reeds benoemd.</i>		8
Bouwproductie	O.m. prestatieafspraken met de gemeenten Abcoude en De Ronde Venen. Convenant WAC.	<u>Jaarverslag 2008</u> In 2008 hebben wij een convenant ondertekend met de WoonAdviesCommissie (WAC) De Ronde Venen. Afgesproken is dat de WAC gevraagd en ongevraagd adviseert op het gebied van wonen en woonomgeving. Westhoek Wonen legt de nieuwbouwplannen en de woningverbeteringsplannen met een ingrijpend karakter ter toetsing voor aan de WAC. <i>Prestaties zijn bij Presteren naar Opgaven reeds benoemd.</i>		7

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie van Westhoek Wonen op economisch rendement vermogen.

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet	Oordeelsbrief 2010 Oordeelsbrief 2009 Oordeelsbrief 2008	<p>Het ministerie van VROM heeft in haar brief van 19 mei 2010 geconcludeerd dat de corporatie een A1 beoordeling krijgt op basis van de ingediende prognosegegevens 2010-2014. Een A1 oordeel houdt in dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie.</p> <p>Het ministerie van VROM concludeert in haar brief van 27 november 2009 dat de voorgenomen activiteiten tot en met 2013 zouden kunnen leiden tot een onvoldoende inzet van financiële middelen (een C beoordeling).</p> <p>In 2008 concludeerde VROM eveneens dat de voorgenomen activiteiten (tot en met 2012) tot onvoldoende inzet van financiële middelen zou leiden.</p>	7
	Financieel beleidsplan Westhoek Wonen (2008) Oordeelsbrieven	<p>Doelstelling van Westhoek Wonen is het verkrijgen en behouden van een A status.</p> <p>In de beoordelingen van het CFV is (meerdere malen) een C-status toegekend.</p>	
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstellingen geformuleerd ten aanzien van het beoogde economisch rendement op het (eigen) vermogen	Financieel beleidsplan Westhoek Wonen (2008)	<p>Westhoek Wonen heeft een differentiatie aangebracht in de eisen die aan het rendement op verschillende projecten worden gesteld.</p> <p>Hoofdcategorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sociale woningbouw: rendement gelijk aan inflatie; - commerciële projecten: marktconform kader (rendement op staatsobligatie plus vergoeding voor markt- en specifiek risico); - combiprojecten: gelegen tussen sociale en commerciële rendement; - maatschappelijke projecten: geen algemene eis, wordt bepaald per situatie. <p>Jaarlijks worden de rendementseisen vastgesteld en lopen deze mee in de planning & controlcyclus.</p>	7
	Ondernemingsplan 2009-2012	Westhoek Wonen streeft er naar haar grenzen op te zoeken voor de beschreven opgave, maar bewaakt	

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
		<p>tevens haar financiële continuïteit op de lange termijn met een financieel beleid.</p> <p>Westhoek Wonen streeft naar het gaan werken met verschillende scenarioanalyses om ook in de toekomst haar ambities waar te maken.</p> <p>Westhoek Wonen zoekt de komende vier jaar financieel haar grenzen op voor de beschreven opgave maar bewaakt tevens haar financiële continuïteit op de lange termijn met een nauwgezet financieel beleid.</p>	
	Meerjarenbegroting 2009	Westhoek Wonen heeft in haar meerjarenbegroting geen visie op haar rendement geformuleerd. Wel toont de corporatie de verwachte ontwikkeling van haar operationele kasstroom tot en met 2013.	
	Meerjarenbegroting 2009	Corporatie streeft naar minimale rentedekkingsgraad van 1%. Conform het in de meerjarenbegroting geschetste scenario zal de rentedekkingsratio de komende tijd boven de minimale stand blijven.	
	Jaarverslag 2008	In 2008 heeft Westhoek Wonen een nieuwe rekenmethodiek voor investeringsbeslissingen ontwikkeld en ingevoerd. In deze methodiek wordt het vastgoedrendement van een project voorspeld op basis van een vaste parameterset. Het project moet aan een aantal minimumrendementseisen voldoen. De onderliggende parameterset wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.	
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	Financieel beleidsplan Westhoek Wonen (2008)	<p>Westhoek Wonen streeft naar een solvabiliteit van minimaal 10%. Komt de solvabiliteit boven de 10% dan worden deze extra middelen ingezet t.b.v. volkshuisvestelijke activiteiten.</p> <p>Westhoek Wonen is voornemens om nader onderzoek te doen naar een vertaling van de solvabiliteitsnorm naar de minimale solvabele grens van het CFV en een gewenste norm voor de corporatie. Westhoek Wonen wil de norm van het CFV niet tot de norm verheffen.</p>	8
	Oordeelsbrief 2009 Oordeelsbrief 2008	Het ministerie van VROM concludeert in haar brief van 27 november 2009 dat de solvabiliteit ultimo 2008 (net als in de voorgaande jaren) voldoende is.	

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
		Dit betekent dat de corporatie aan haar verplichtingen kan voldoen. Het voortbestaan van de corporatie is op basis van het huidige bezit in financieel opzicht gewaarborgd.	
	Ondernemingsplan 2009-2012	Westhoek Wonen streeft naar het gaan werken met verschillende scenarioanalyses om ook in de toekomst haar ambities waar te maken. Westhoek Wonen zoekt de komende vier jaar financieel haar grenzen op voor de beschreven opgave maar bewaakt tevens haar financiële continuïteit op de lange termijn met een nauwgezet financieel beleid.	
	Meerjarenbegroting 2009	Het verloop van de solvabiliteit (op basis van historische kostprijs) wordt in de meerjarenbegroting 2009 als volgt ingeschat: <ul style="list-style-type: none"> - 2009: 18,9% - 2010: 18,2% - 2011: 19,0% - 2012: 21,1% - 2013: 23,4% Dit is ruim boven het door de corporatie in haar financieel beleid gestelde minimum-percentages van 10%.	
	Jaarverslag 2008	Realisatie solvabiliteit: <ul style="list-style-type: none"> - 2008: 18,2% - 2007: 21,4% - 2006: 22,1% 	
De corporatie presteert efficiënt	Meerwaardeonderzoek 2009	Op 14 juli 2010 heeft Westhoek Wonen de intentieovereenkomst voor de fusie met GroenrandWonen en SWW ondertekend. Voor Westhoek Wonen is de meerwaarde van de fusie organisatorisch en strategisch van aard. Volgens het meerwaardeonderzoek van Vannimwegen is daarnaast het draagvlak voor de fusie bij management en medewerkers groot. Volgens het rapport zijn er grote overeenkomsten in cultuur van de corporaties en de visie van de bestuurders.	7
	Oordeelsbrief 2009	Het ministerie van VROM concludeert in haar brief van 27 november 2009 dat er geen aanleiding is aanvullende informatie op te vragen om de netto bedrijfslasten verder te onderbouwen.	
	Corporatie in Perspectief 2009	Ultimo 2008: 135 VHE per FTE.	
	Ondernemingsplan 2009-2012	Westhoek Wonen streeft naar een klein en daadkrachtig werkapparaat dat de	

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
		bedrijfskosten laag houdt.	
	Jaarverslag 2008	De corporatie heeft een reorganisatie afgerond waardoor aansturinglijnen zijn verkort en verantwoordelijkheden lager in de organisatie zijn belegd.	

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
<p>Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Processen en prestaties worden periodiek door onafhankelijke partijen tegen het licht gehouden, helder communiceren over prestaties en verantwoorden ons conform de vastgestelde Governancecode.</p>	<p>Inrichting van de bestuurlijke organisatie volgens de Governancecode Woningcorporaties. Westhoek wonen kijkt op een punt af van deze code: RvC-leden kunnen niet voor 3 perioden van 4 jaar worden benoemd, maar voor 2 perioden van 4 jaar. Dit vermeldt de corporatie op haar website onder 'Governance'.</p> <p>De statuten vormen de basis voor de governancestructuur. In het reglement directeur-bestuurder zijn artikelen opgenomen m.b.t. benoeming, taakomschrijving, besluitvorming en bevoegdheden. Het is een vertaling van de werkafspraken met de RvC.</p> <p>De benoeming van de leden van de Raad van Commissarissen en haar werkwijze zijn geregeld in het Reglement Raad van Commissarissen. In dit reglement zijn artikelen opgenomen m.b.t. o.m. samenstelling, deskundigheid, (her)benoeming, toezicht, bezoldiging, overleg, samenstelling en rol commissies en verslaglegging.</p> <p>Westhoek Wonen beschikt over een afzonderlijk document 'Profiel schets RvC'.</p> <p>Op de website zijn onder het kopje</p>	<p>7</p>

		<p>'governance' de volgende documenten te raadplegen: Governancecode; Statuten; Reglement directeur-bestuurder; Reglement RvC; Profielschetsen RvC; Verslag overleg stakeholders; Integriteitscode; Klokkenluidersregeling.</p> <p>Tevens staat op deze pagina vermeld: Rooster van aftreden; Samenstelling commissies; Afwijking t.o.v. Governancecode.</p> <p>Medio 2007 heeft een bestuurswissel plaatsgevonden en is de huidige directeur-bestuurder aangetreden.</p>	
	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Een transparante organisatie zijn en dat laten meten door een onafhankelijk bureau.</p>	<p><u>Oordeelsbrief CFV 2009</u></p> <p>Zowel het reeds ontwikkelde instrumentarium om integer handelen binnen Westhoek Wonen te bevorderen, als het toezicht vanuit de RvC daarop, geven de minister van VROM het vertrouwen dat de corporatie (waar nodig) e.e.a. verder zal optimaliseren.</p>	
<p>Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen</p>	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Processen en prestaties worden periodiek door onafhankelijke partijen tegen het licht gehouden, helder communiceren over prestaties en verantwoorden ons conform de vastgestelde Governancecode.</p>	<p>Relevante documentatie i.h.k.v. Governancecode is via de website te downloaden (zie voorgaande).</p> <p>Ook zijn ondernemingsplan (2009-2012), jaarplan (2010), jaarverslag (2008) te downloaden van de website.</p>	7

	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Belanghouders gericht opzoeken bij vraagstukken, beleidsuitwerking en verantwoording van beleid.</p> <p>Een transparante organisatie zijn en dat laten meten door een onafhankelijk bureau.</p> <p>Belanghoudersbijeenkomsten organiseren, waarbij gevraagd wordt om inbreng voor doelen en verantwoording wordt afgelegd over resultaten.</p>	<p>Belanghouders zijn medio 2008 gevraagd waar de corporatie zich op moet richten.</p> <p>Tijdens 4 bijeenkomsten werd een investeringsspel gespeeld. Met deze input heeft Westhoek Wonen haar koers bepaald en vastgelegd in een Koersdocument.</p> <p>Het interne beheersysteem van Westhoek Wonen is gericht op de plan-do-check-act cyclus. Dit krijgt vorm in de cyclus van ondernemingsplan, jaarplan, begroting, kwartaalrapportages, jaarverslag en jaarrekening.</p>	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Processen en prestaties worden periodiek door onafhankelijke partijen tegen het licht gehouden, helder communiceren over prestaties en verantwoorden ons conform de vastgestelde Governancecode.</p>	<p>Relevante documentatie i.h.k.v. Governancecode is via de website te downloaden (zie voorgaande).</p> <p>Ook zijn prestatieafspraken jaarverslag (2008) te downloaden van de website.</p>	7
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Processen en prestaties worden periodiek door onafhankelijke partijen tegen het licht gehouden, helder communiceren over prestaties en verantwoorden ons conform de vastgestelde Governancecode.</p>	<p>Relevante documentatie i.h.k.v. Governancecode is via de website te downloaden (zie voorgaande).</p> <p>Ook zijn prestatieafspraken jaarverslag (2008) te downloaden van de website.</p>	6
	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Belanghouders gericht opzoeken bij vraagstukken, beleidsuitwerking en</p>	<p>Belanghouders zijn medio 2008 gevraagd waar de corporatie zich</p>	

	<p>verantwoording van beleid.</p> <p>Een transparante organisatie zijn en dat laten meten door een onafhankelijk bureau.</p> <p>Belanghoudersbijeenkomsten organiseren, waarbij gevraagd wordt om inbreng voor doelen en verantwoording wordt afgelegd over resultaten.</p>	<p>op moet richten. Tijdens 4 bijeenkomsten werd een investeringsspel gespeeld. Met deze input heeft Westhoek Wonen haar koers bepaald en vastgelegd in een Koersdocument.</p> <p>Het interne beheersysteem van Westhoek Wonen is gericht op de plan-do-check-act cyclus. Dit krijgt vorm in de cyclus van ondernemingsplan, jaarplan, begroting, kwartaalrapportages, jaarverslag en jaarrekening.</p>	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen	<p><u>Ondernemingsplan 2009-2012</u></p> <p>Maatschappelijke investeringen transparant maken. Werken met verschillende scenario-analyses om ook in de toekomst onze ambities waar te kunnen maken.</p> <p>Westhoek Wonen zoekt de komende vier jaar financieel haar grenzen op voor de beschreven opgave maar bewaakt tevens haar financiële continuïteit op de lange termijn met een nauwgezet financieel beleid.</p>	<p>Relevante documentatie i.h.k.v. Governancecode is via de website te downloaden (zie voorgaande).</p> <p>Ook is het jaarverslag (2008) te downloaden van de website.</p>	7
	<p><u>Jaarplan 2010</u></p> <p>Blijven werken aan efficiency en het optimaliseren van bedrijfsprocessen. Middelen optimaal inzetten voor volkshuisvestelijke ambities. Risicomanagement is daarbij een belangrijk instrument.</p> <p>Een transparante organisatie zijn en dat laten meten door een onafhankelijk bureau.</p> <p>Het in 2009 vastgestelde risicoregister is in de reguliere planning en controlcyclus geïmplementeerd.</p>	<p>Verschillende Woonbench onderzoeken zijn uitgevoerd (o.a. gericht op efficiency van bedrijfsvoering).</p> <p>Er is een risicomanagement beleid geïmplementeerd.</p> <p>Jaarlijks wordt een jaarverslag opgesteld, dat openbaar is. Het jaarverslag wordt aan de belangrijkste stakeholders gestuurd en wordt via de website beschikbaar</p>	

		gesteld. In het jaarverslag zijn de geconsolideerde balans, verlies- en winstrekening, kasstromen en kengetallen opgenomen.	
--	--	---	--

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

Bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf.

De bruto bedrijfslasten bestaan uit lonen en salarissen, de sociale lasten en pensioenlasten en de overige bedrijfslasten. De bruto bedrijfslasten zijn gelijk aan de variabele exploitatielasten minus de onderhoudslasten.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde is gelijk aan de contante waarde van de toekomstige inkomsten verminderd met de contante waarde van de toekomstige uitgaven over de restant levensduur van het bezit. De bedrijfswaarde laat de verdien capaciteit zien van het bezit voor de resterende levensduur.

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

- A de financiële continuïteit is gewaarborgd en de corporatie zet haar middelen voldoende in;
- B1 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op middellange termijn in gevaar brengen (laatste drie jaar van de prognose);
- B2 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op korte termijn in gevaar brengen (eerste twee jaar van de prognose);
- C in nader onderzoek is vastgesteld dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen;
- D in uitzonderlijke gevallen en uitsluitend indien de aangeleverde gegevens ernstige tekortkomingen bevatten of in grote mate onvolledig zijn, zal het CFV het oordeel D afgeven. Wanneer de corporatie niet binnen één maand alsnog gegevens aanlevert, zal het Fonds de Minister vragen stappen te ondernemen.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen in de jaarrekening van corporaties is het saldo van afzonderlijk gewaardeerde groepen van activa en de afzonderlijk gewaardeerde groepen van schulden, voorzieningen en overlopende posten. Bij woningcorporaties bestaat het eigen vermogen overwegend uit overige reserves en eventueel een herwaarderingsreserve of andere wettelijke reserves

Leningenportefeuille

De nominale waarde van langlopende leningen is de waarde die genoemd is van de leningen.

De rentabiliteitswaarde is de actuele waarde van de lening, dat wil zeggen de contante waarde van de toekomstige rentebetalingen en aflossingen, rekening houdend met de disconteringsvoet.

Netto bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten (variabele exploitatielasten minus onderhoud en de aan het onderhoud toegerekende personeelskosten), verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf. Deze bedragen zijn afgeleid uit de opgaven van de corporatie uit de enkelvoudige winst- en verliesrekening.

Netto kasstroom

De netto kasstroom wordt berekend door de netto variabele lasten in mindering te brengen op de huuropbrengsten. De variabele lasten betreffen de lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenlasten, de onderhoudslasten en de overige bedrijfslasten. De variabele lasten worden vervolgens verminderd met de overige bedrijfsopbrengsten, de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf en de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en vormen daarmee de netto variabele lasten.

Onderhoudskosten

Deze kosten zijn opgebouwd uit de kosten voor klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en planmatig onderhoud. Daarnaast zijn er kosten voor woningverbetering.

Rentedekkingsgraad

De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente aan verschaffers van vreemd vermogen kan worden betaald. Met andere woorden, hoe hoger de ratio, des te kleiner is het risico dat de corporatie de renteverplichtingen niet na kan komen.

Rentelasten op leningenportefeuille

De rentelasten van een corporatie zijn zowel afhankelijk van de omvang van de leningenportefeuille als van de rentevoet van door de corporatie aangetrokken leningen. Bij het weergegeven percentage rentelasten op de leningenportefeuille zijn zowel de langlopende leningen als de rentedragende kortlopende schulden meegenomen in de berekening.

Schuldverdienratio

De schuldverdienratio geeft de verhouding tussen de netto kasstroom (exclusief verkopen) en de langlopende schulden weer. Hierdoor is zichtbaar in hoeveel jaar de langlopende leningen uit de netto kasstroom zouden kunnen worden afgelost.

Solvabiliteit

Het eigen vermogen in procenten van het totale vermogen (balanstotaal) ultimo het boekjaar.

Vermogenovermaat

De vermogenovermaat is het verschil tussen het gecorrigeerd weerstandsvermogen en het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen gebaseerd op het per corporatie door het Fonds vastgestelde risicoprofiel.

Volkshuisvestelijk vermogen

Het volkshuisvestelijk vermogen bestaat uit het eigen vermogen op basis van een (nadere) waardering van alle balansposten plus de overige voorzieningen, de voorziening onderhoud en de egalisatierekening en minus de immateriële vaste activa. Met deze benaming wordt tot uitdrukking gebracht dat dit het vermogen van de woningcorporatie is op basis van een waardering, waaraan de veronderstelling van continuïteit in de maatschappelijke functie van de woningcorporatie ten grondslag ligt.

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

Het betreft hier het volkshuisvestelijk vermogen in beeld gebracht voor het genoemde prognosejaar, rekening houdend met de voorgenomen activiteiten.

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

Om tot een uniformering van de bedrijfswaardeberekening te komen die het mogelijk maakt corporaties onderling goed met elkaar te vergelijken, is de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde ontwikkeld. De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde komt op basis van zeven processtappen tot stand. Deze stappen zijn:

1. Moment van disconteren: kasstromen worden verspreid over het jaar gerealiseerd. Bij discontering wordt er een aanname gedaan voor alle kasstromen
2. Verkoopportefeuille bij het continuïteitsoordeel wordt rekening gehouden met toekomstige verkoopopbrengsten i.t.t. de berekening van de solvabiliteit
3. Parameters voor huurstijging, huurderiving, stijging van de onderhoudskosten en overige exploitatie-uitgaven
4. Resterende economische levensduur van het vastgoed
5. Restwaarde van de woningen aan het einde van de exploitatietermijn
6. Lastenniveau voor de woongelegenheden
7. Heffing. Het gaat hier om bijzondere projectsteun ten behoeve van de 40 wijken. Uitgangspunt is dat in 2008 voor 75 miljoen euro aan extra financiële ruimte beschikbaar is voor activiteiten voor de wijkactieplannen.

WOZ-waarde

Waarde van de woning zoals deze door de gemeente wordt gehanteerd voor de berekening van de onroerende zaak belasting. De WOZ-waarde wordt jaarlijks vastgesteld.