



**Baston Wonen**

**Visitatierapport**



*Utrecht, december 2011*

**Colofon**

Raeflex  
Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
E: [w.dewater@raeflex.nl](mailto:w.dewater@raeflex.nl)  
W: [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

**Visitatiecommissie**

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)  
De heer drs. R.E. Stofberg  
Mevrouw E.J. Dijkema MSc (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, en 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 borging van de prestaties voor de toekomst. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Wilma de Water  
directeur

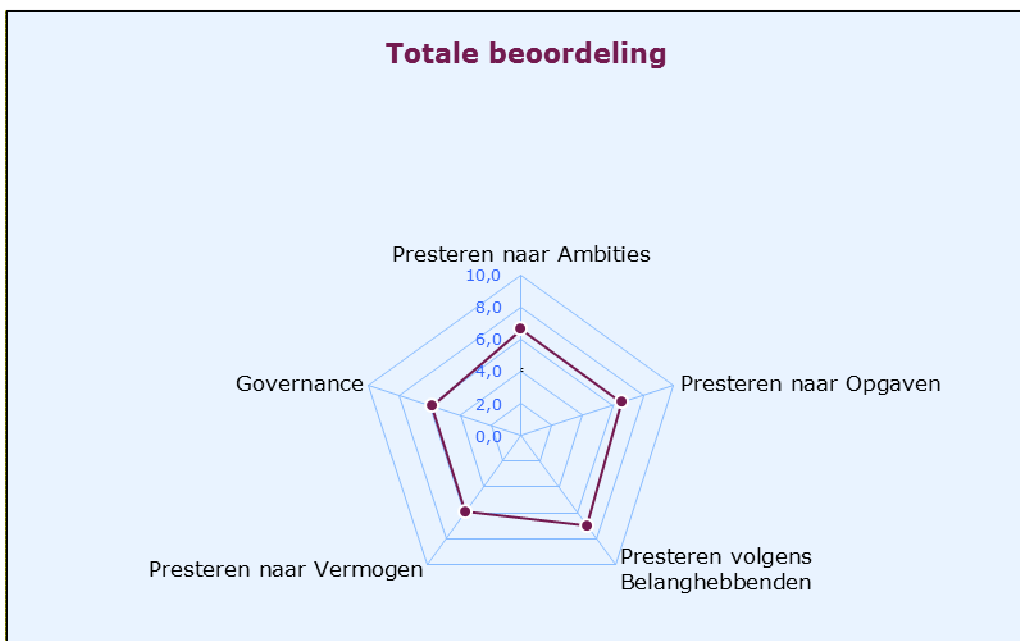


## Samenvatting en recensie

### Samenvatting

In december 2010 heeft Baston Wonen te Zevenaar opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen juni 2011 en november 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 13 en 15 september 2011.

**Baston Wonen wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6,4.**



| Totale beoordeling                |            |
|-----------------------------------|------------|
| Verplichte velden                 | Cijfer     |
| Presteren naar Ambities           | 6,6        |
| Presteren naar Opgaven            | 6,6        |
| Presteren volgens Belanghebbenden | 7,0        |
| Presteren naar Vermogen           | 5,9        |
| Governance                        | 5,9        |
| <b>Gemiddelde score</b>           | <b>6,4</b> |

De commissie komt tot de conclusie dat Baston Wonen voldoende presteert. Op de onderdelen Presteren naar Ambities, Opgaven en Belanghebbenden presteert zij meer dan voldoende. Presteren naar Vermogen en Governance behoeven nog aandacht.

### Presteren naar Ambities

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 6,6. Dit totaalcijfer is gebaseerd op ruim voldoende beoordelingen voor de meeste onderliggende prestatievelden, met als uitzondering het (des-)investeren in vastgoed.

De beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep is ruim voldoende en de corporatie is erop gericht om de kwaliteit van het bestaande bezit op een hoog niveau te houden. Op het gebied van energie en duurzaamheid was de ambitie om van gemiddeld een D-label naar een C-label te gaan: dit is behaald.

Op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen zijn weinig zichtbare ambities terug te vinden, maar prestaties worden in de praktijk wel getoond. De prestaties op het gebied van (des-)investeren in vastgoed worden door de commissie als onvoldoende gezien. De (groei)ambitie van Baston Wonen was, aangewakkerd door de eerdere fusie en mede ingegeven door de plannen van de gemeente Zevenaar, op voorhand hoog en is de afgelopen jaren sterk verminderd. De communicatie hierover is niet altijd even open en duidelijk geweest. Ook het, door omstandigheden, uitblijven van resultaten ten aanzien van het project Subenhara, wordt hierin meegewogen.

Op het gebied van vernieuwen van wijken en buurten heeft Baston Wonen de ambitie geformuleerd om aandacht te schenken aan de kwaliteit van de woonomgeving en het zorgen voor voldoende voorzieningen. Vooral op het gebied van sociaal beheer en het actieve beleid op dat vlak, scoort de corporatie ruim voldoende. Ook heeft Baston Wonen met de bouw van het Kulturhus in Babberich een impuls gegeven aan de leefbaarheid in die kern.

### **Presteren naar Opgaven**

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 6,6. Dit totaalcijfer is gebaseerd op ruim voldoende beoordelingen voor de meeste onderliggende prestatievelden, met als uitzondering het (des-)investeren in vastgoed. De prestatievelden worden op dezelfde wijze door de commissie beoordeeld als in het hoofdstuk 'Presteren naar Ambities', omdat de eigen ambities van de corporatie veelal uit de samenwerking met de gemeente voortkomen. Naar de indruk van de commissie zijn de opgaven voor Baston Wonen, die verder niet vastgelegd zijn, vergelijkbaar met de eigen ambities zoals de corporatie die geformuleerd heeft.

De onvoldoende beoordeling voor (des-)investeren in vastgoed komt deels voort uit het niet kunnen realiseren van de op voorhand toegezegde aantallen. Het onvoldoende oordeel is echter vooral gelegen in het feit dat de communicatie over de bijgestelde plannen richting gemeente en andere belanghebbenden niet voldoende en te eenzijdig is geweest.

### **Presteren volgens Belanghebbenden**

Gemiddeld scoort Baston Wonen een 7,0 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De oordelen van de diverse groepen belanghebbenden variëren, maar van alle prestatievelden wordt (des-)investeren in vastgoed door belanghebbenden duidelijk het laagst beoordeeld. Uit de gesprekken maakt de commissie op dat de corporatie de goede dingen doet, zonder dat dat altijd op papier staat. Baston Wonen kent haar woningbezit en haar bewoners. Naar eigen zeggen is de corporatie 'eigenzinnig', maar belanghebbenden zien dat eerder als 'eigenwijs'. De corporatie is in de omgang soms wat bevoogdend, maar heeft volgens de belanghebbenden wel het hart op de goede plaats.

## **Presteren naar Vermogen**

Binnen het prestatieveld Presteren naar Vermogen beoordeelt de commissie de financiële continuïteit, het financieel beheer, de doelmatigheid en de vermogensinzet. Dit resulteert in een net voldoende beoordeling van 5,6.

De vermogenspositie van Baston Wonen is (meer dan) voldoende en dat is op basis van de bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde wordt door de corporatie niet als waarderingsgrondslag gehanteerd. Strikt genomen voldoet Baston Wonen daarmee niet aan de ijkpunten voor visitatie voor een ruim voldoende beoordeling, maar de commissie beoordeelt de vermogenspositie an sich toch als voldoende. De kredietwaardigheid wordt door het WSW als voldoende beoordeeld. De corporatie hanteert een meerjarenprognose van de kasstromen. De operationele, investerings- en financieringskasstromen zijn voor meerdere jaren geprognoseerd en worden wekelijks in het managementteamoverleg besproken. Hiermee kan gesteld worden dat Baston Wonen integraal op haar kasstromen stuurt. Dit onderdeel wordt daarom voldoende beoordeeld.

Ten aanzien van het financieel beheer beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële planning en controlecyclus en haar treasury naar professionele maatstaven op orde heeft. Voor beide onderdelen is het oordeel van de commissie 'voldoende'.

De commissie beoordeelt de visie op en criteria voor de doelmatigheid als voldoende. De corporatie werkt in de ogen van de commissie voldoende efficiënt en is gedurende het laatste deel van de visitatieperiode actiever gaan bijsturen. De bedrijfslasten (zowel absoluut als procentueel) namen aanvankelijk toe, terwijl de voorgenomen activiteiten afnamen. Hierin is momenteel een betere balans gevonden: de netto bedrijfslasten en de toename daarvan zijn minder dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Reorganisatie begint nu plaats te vinden en leidt tot lagere bedrijfskosten. De commissie oordeelt positief over hetgeen in gang is gezet. De visie en criteria die de corporatie hanteert ten aanzien van doelmatigheid kunnen echter worden aangescherpt.

Binnen het prestatieveld 'vermogensinzet' beoordeelt de commissie of Baston Wonen haar vermogen maximaal inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. De commissie heeft in onvoldoende mate een goed onderbouwde visie met betrekking tot de inzet van middelen aangetroffen. Er blijkt uit de stukken geen duidelijk beredeneerde inzet en geen afweging van keuzes en scenario's. Ook beoordeelt de commissie of Baston Wonen kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen heeft. De solvabiliteit is ruim voldoende, maar een structureel positieve kasstroom van waaruit opgaven op het vlak van noodzakelijke (maatschappelijke) investeringen gedaan kunnen worden, is nog niet bereikt. De commissie heeft geen duidelijke plannen aangetroffen voor het verruimen van de kasstromen.

## **Governance**

Bij Governance beoordeelt de commissie de besturingscyclus, het functioneren van het intern toezicht en de externe legitimatie. De corporatie scoort gemiddeld een 5,9 op dit onderdeel. Baston Wonen hanteert volgens de commissie in onvoldoende mate een goed en professioneel planningsproces: doelstellingen zijn niet nader geconcretiseerd. Baston Wonen monitort periodiek aan de hand van rapportages, maar deze zijn meer kwalitatief van aard en qua sturing en monitoring voor verbetering vatbaar. Het reactievermogen van de corporatie is, op basis van de jarenlange ervaring, beter dan de planning en monitoring.

De RvC is sinds 2010 sterk vernieuwd, kent een open cultuur en neemt in de ogen van de commissie een open en kritische houding aan, ten aanzien van het functioneren van de corporatie. Tot het toetsingskader van de RvC worden onder meer het ondernemingsplan, de prestatieafspraken met de directeur-bestuurder, het strategisch voorraadbeleid, de meerjarenprognoses, de kwartaalrapportages, de treasurystatuten en de strategische afspraken met de gemeente gerekend. De weinig concrete doelstellingen maken het voor de RvC lastig om heldere indicatoren te monitoren. De RvC is zich hiervan bewust en stuurt erop aan dat de corporatie haar informatievoorziening verder verbetert. De RvC heeft erop toegezien dat toepassing van de Governancecode en uitleg waar toepassing niet aan de orde is, inmiddels goed wordt verantwoord in het jaarverslag en de commissie beoordeelt dit als ruim voldoende.

Belanghebbenden zijn tevreden over de prestaties van de corporatie en worden betrokken bij de beleidsvoorbereiding en –verantwoording. Dit geldt voor zowel huurders als andere belanghebbenden op bestuurlijk, ambtelijk en beleidsmatig niveau. Jaarlijks nodigt de corporatie haar huurders uit om tijdens een bijeenkomst verantwoording af te leggen over het gevoerde beleid. Er is geen officiële huurdersvertegenwoordiging en de inspanningen van de corporatie om een dergelijk orgaan op te richten, zijn beperkt. Er is een beperkt aantal bewonerscommissies en dat maakt het directe contact met huurders mager, maar de commissie heeft niet kunnen vaststellen dat er een niet vervulde behoefte bestaat bij huurders aan meer commissies. De doelstelling van de Overlegwet om een gestructureerd overleg tussen huurdersverenigingen en corporatie te faciliteren met bijbehorende bevoegdheden (informatie, adviesrecht) wordt, zoals aangegeven bij Baston Wonen, op een meer pragmatische manier ingevuld. Gezien echter de inspanningen van de corporatie en het feit dat huurders zich daar in kunnen vinden, vindt de commissie een voldoende beoordeling toch geoorloofd.



## Recensie

Baston Wonen levert voldoende prestaties in relatie tot hetgeen de corporatie zich heeft voorgenomen, de opgaven in het werkgebied en in de ogen van belanghebbenden. De corporatie wordt gewaardeerd om de prestaties op het gebied van de kerntaken als het huisvesten van doelgroepen, in woningen van voldoende kwaliteit, tegen een betaalbare prijs en in een leefbare woonomgeving. Het resultaat voor de voornaamste belanghebbende (huurder) is ruim voldoende. De wijze waarop de prestatie tot stand komt, is voor verbetering vatbaar. Hiermee doelt de commissie onder meer op het hebben van een meer gedegen beleidscyclus en een meer planmatige aanpak. Op het gebied van (des-)investeren in vastgoed wordt de corporatie minder goed beoordeeld, deels als gevolg van het niet kunnen realiseren van de op voorhand toegezegde aantallen, waarvoor begrip is. De voornaamste reden is echter dat de communicatie over de bijgestelde plannen richting belanghebbenden niet voldoende en te eenzijdig is geweest.

Baston Wonen schetst zichzelf als een corporatie tussen een plattelands- en een stadscorporatie in. Baston Wonen wil een betrouwbare corporatie zijn die met behulpzame en betrokken medewerkers het wonen faciliteert en daarmee maatschappelijk rendement realiseert, zodat klanten tevreden woonconsumenten worden. Het vigerende ondernemingsplan loopt van 2009 tot en met 2012, de oorspronkelijke ambities die hierin zijn vermeld zijn in 2010 bijgesteld. De corporatie hanteert als kernwaarden: eigenzinnigheid, kwaliteit en duurzaamheid.

Die zelfbenoemde eigenzinnigheid wordt door belanghebbenden ook wel uitgelegd als eigenwijsheid. De corporatie staat momenteel op een keerpunt. Gedurende de afgelopen periode is gebleken dat de grote groeiambities niet te realiseren waren. De corporatie heeft tijdig kunnen bijsturen: 'beter ten halve gekeerd, dan ten hele gedwaald'. Het stevig ingrijpen wordt gewaardeerd door belanghebbenden. Vervroegd wordt nu gewerkt aan een nieuw ondernemingsplan, waarbij van de corporatie door diezelfde belanghebbenden verwacht wordt dat zij heldere en beoordeelbare keuzes maakt en plannen met de buitenwereld communiceert, die intern kunnen worden waargemaakt. Belanghebbenden wensen dat Baston Wonen meer actief de samenwerking met andere maatschappelijke spelers opzoekt, zich meer richting de wijk beweegt en meer zichtbaar is. Meer openheid in de communicatie zal door belanghebbenden worden gewaardeerd.

Baston is bezig met een professionaliseringstraject in de organisatie met als doel kwaliteitsverbetering en vergroting van de efficiency c.a. verlaging van de bedrijfslasten. Met het nieuwe ondernemingsplan zal Baston haar profiel en ambities voor de komende jaren vastleggen, hetgeen ook de mogelijkheid zal bieden om ambities te vertalen in heldere stuurindicatoren. De professionele Raad van Commissarissen zal hier in haar toezichthoudende rol profijt van hebben.



# Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Voorwoord</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Samenvatting en recensie</b>                                       | <b>5</b>  |
| <b>Inhoud</b>   | <b>11</b> |
| <b>1 Baston Wonen en het werkgebied</b>                               | <b>13</b> |
| 1.1 De visitatie  | 13        |
| 1.2 Baston Wonen  | 13        |
| 1.3 Het werkgebied  | 14        |
| 1.4 Leeswijzer  | 14        |
| <b>2 Presteren naar Ambities</b>                                      | <b>15</b> |
| 2.1 Missie en ambities  | 15        |
| 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities           | 16        |
| 2.3 Conclusies en motivatie   | 16        |
| <b>3 Presteren naar Opgaven</b>                                       | <b>21</b> |
| 3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied                     | 21        |
| 3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven            | 22        |
| 3.3 Conclusies en motivatie   | 22        |
| <b>4 Presteren volgens Belanghebbenden</b>                            | <b>27</b> |
| 4.1 De belanghebbenden van Baston Wonen                               | 27        |
| 4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden | 29        |
| 4.3 Conclusies en motivatie   | 29        |
| <b>5 Presteren naar Vermogen</b>                                      | <b>33</b> |
| 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen           | 33        |
| 5.2 Conclusies en motivatie   | 33        |
| <b>6 Governance</b>   | <b>37</b> |
| 6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance                        | 37        |
| 6.2 Conclusies en motivatie   | 37        |
| <b>7 Integrale scorekaart</b>   | <b>41</b> |
| <b>Bijlage 1 Verantwoording visitatie</b>                             | <b>43</b> |
| <b>Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen</b> | <b>45</b> |
| <b>Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie</b>                     | <b>53</b> |
| <b>Bijlage 4 Definities</b>   | <b>55</b> |
| <b>Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven</b>            | <b>59</b> |



# 1 Baston Wonen en het werkgebied

## 1.1 De visitatie

In december 2010 heeft Baston Wonen te Zevenaar opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010) en vond plaats tussen juni 2011 en november 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 13 en 15 september 2011.

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), de heer drs. R.E. Stofberg en mevrouw E.J. Dijkema MSc (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Vanzelfsprekend heeft woningcorporatie Baston Wonen de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren. Daarnaast was de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren, het feit dat de corporatie de uitkomsten van de visitatie graag als input voor het nieuwe ondernemingsplan wenst te gebruiken. De corporatie wenst met behulp van de visitatie te ontdekken welke prestaties de belanghebbendes in de toekomst van Baston Wonen verwachten.

De visitatie betreft de periode 2007 tot en met 2010. Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. De wijze van beoordeling wordt verder toegelicht in bijlage 3.

## 1.2 Baston Wonen

Baston Wonen, met als officiële en statutaire naam 'Baston Wonen Stichting', is ontstaan in september 2005 na een fusie van de twee lokale woningcorporaties (ASWZ en SVZ) in de gemeente Zevenaar. Woningcorporatie Baston Wonen bezit ultimo 2010 3.973 verhuureenheden<sup>1</sup> en werkt in de gemeente Zevenaar en bijbehorende kernen (Babberich, Ooy, Oud Zevenaar, Angerlo, Giesbeek en Lathum). Deze gemeente telt circa 32.000 inwoners.

De belangrijkste belanghebbenden zijn huurders en de gemeente Zevenaar. In dit werkgebied zijn ook andere corporaties, te weten Laris Wonen en diensten, Stichting Mooiland en Stichting Woonzorg Nederland, actief. Zij beheren in totaal respectievelijk 2.363, 27.138 en 45.992 verhuureenheden<sup>2</sup>. Binnen de gemeente Zevenaar betreft dit respectievelijk 367, 96 en 11 verhuureenheden<sup>3</sup> voor deze drie corporaties.

Bij Baston Wonen werken ultimo 2010 51 medewerkers, in totaal 43 fte<sup>4</sup>. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder.

---

<sup>1</sup> Aantal (ongewogen) verhuureenheden ultimo 2010 o.b.v. Corporatie in Perspectief 2010.

<sup>2</sup> Aantal (ongewogen) verhuureenheden ultimo 2010 o.b.v. Corporatie in Perspectief 2010.

<sup>3</sup> Eigendomsverhouding sociale huur naar corporatie eind 2009 in aantal verhuureenheden binnen de gemeente Zevenaar o.b.v. VROM 2010 in Woningmarktoriëntatie Zevenaar 2011 (concept).

<sup>4</sup> Bron: Jaarverslag 2010. Conform zelfevaluatie bedraagt het aantal fte per september 2011 41,9.

Het managementteam bestaat naast de directeur-bestuurder, uit zes managers verantwoordelijk voor de afdelingen Stafbureau, Bedrijfsvoering, Wonen, Vastgoedbeheer, Financiën en Projectontwikkeling. Besloten is de structuur met ingang van 1 januari 2012 aan te passen. De organisatie zal bestaan uit een afdeling Frontoffice (Wonen) en een afdeling Backoffice (Bedrijfsvoering) met een bijbehorend kleiner MT.

Het interne toezicht bestaat momenteel uit een viertal leden, waarvan één lid namens de huurders in de Raad van Commissarissen zitting heeft. De raad kent momenteel een vacature. De wens bestaat daarbij om het nieuwe lid te werven vanuit of namens de huurders.

### 1.3 Het werkgebied

Baston Wonen is werkzaam in de gemeente Zevenaar, provincie Gelderland. Dit werkgebied kenmerkt zich door een landelijke- en dorpsomgeving binnen de Stadsregio Arnhem-Nijmegen (SRAN, voorheen Knooppunt Arnhem-Nijmegen, KAN). Minder dan 10 procent van het bezit is voor 1960 gebouwd, 22,7 procent in de periode 1960-1969, 20,8 procent in de periode 1970-1979, 26,6 procent in de periode 1980-1989, 10,7 procent in de periode 1990-1999 en 10 procent na 2000. Het bezit van de corporatie is in vergelijking met andere corporaties (landelijk en qua referentiegroep) relatief jonger. Het aandeel koopwoningen is binnen de gemeente Zevenaar met 56 procent hoger dan het landelijk gemiddelde (53 procent).

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie 9 in, dat wil zeggen corporaties met een marktgevoelig bezit. Wanneer Baston Wonen wordt vergeleken met de referentiegroep, zijn dit corporaties uit deze categorie. Er zijn 42 corporaties in deze categorie.

### 1.4 Leeswijzer

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

- Presteren naar Ambities (hoofdstuk 2);
- Presteren naar Opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens Belanghebbenden (hoofdstuk 4);
- Presteren naar Vermogen (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 5 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

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Baston Wonen in relatie tot de ambities.

### 2.1 Missie en ambities

Baston Wonen heeft haar missie in het Ondernemingsplan 2009-2012 'Investeren in woonkwaliteit' als volgt omschreven:

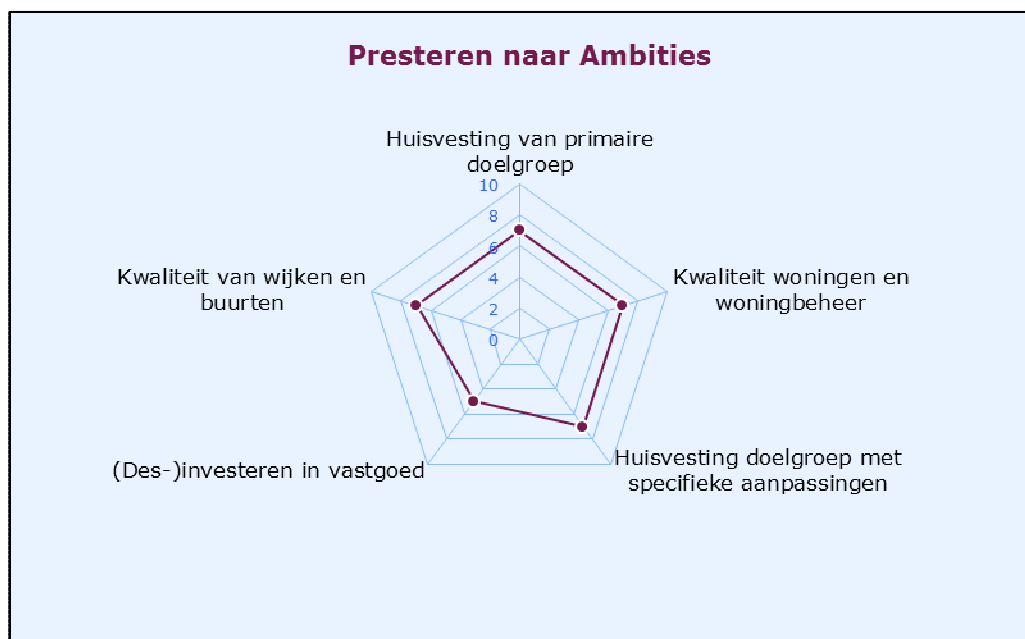
*'Baston is een betrouwbare woningcorporatie die met behulpzame en betrokken medewerkers het wonen faciliteert; daarmee maatschappelijk rendement realiseert, zodat klanten tevreden woonconsumenten worden.'*

Vanuit deze missie heeft Baston Wonen zich in de afgelopen jaren ingezet voor voldoende beschikbaarheid van betaalbare en goede woningen, in een omgeving met de juiste voorzieningen voor bewoners. Baston Wonen wilde daarin investeren, in samenspel met bewoners, belanghebbendes en partners. De missie is in het ondernemingsplan uitwerkt in een achttal thema's die de koers bepalen:

- Woonkwaliteit in gewilde buurten en wijken;
- Klantgerichtheid;
- Vastgoedontwikkeling;
- Strategische positionering;
- Communicatie;
- Financiën;
- Organisatieontwikkeling;
- Duurzaamheid en milieu.

De ambities zoals door Baston Wonen vastgesteld, worden beoordeeld langs de lijn van de vijf vastgestelde prestatievelden (huisvesting van primaire doelgroep, kwaliteit woningen en woningbeheer, huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen, (des-)investeren in vastgoed en kwaliteit van wijken en buurten). In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet en worden ambities en daadwerkelijke prestaties tegen elkaar afgezet.

## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Ambities



| Presteren naar Ambities                           |            |
|---|------------|
| Prestatievelden                                   | Cijfer     |
| Huisvesting van primaire doelgroep                | 7,0        |
| Kwaliteit woningen en woningbeheer                | 7,0        |
| Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen | 7,0        |
| (Des-)investeren in vastgoed                      | 5,0        |
| Kwaliteit van wijken en buurten                   | 7,0        |
| <b>Gemiddelde score</b>                           | <b>6,6</b> |

## 2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 6,6. Dit totaalcijfer is gebaseerd op ruim voldoende beoordelingen voor de meeste onderliggende prestatievelden met als uitzondering het (des-)investeren in vastgoed.

### Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

In haar ondernemingsplan is de ambitie van Baston Wonen met betrekking tot het huisvesten van de primaire doelgroep weinig beoordeelbaar. In de recentere begrotingen en het activiteitenplan formuleert de corporatie concretere doelstellingen (zie bijlage 5), welke worden gerealiseerd. De commissie beoordeelt de prestaties als ruim voldoende.



De beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep is ruim voldoende: de aantallen per categorie zijn voldoende. Senioren en jongeren krijgen daarbij in het bijzonder aandacht. Baston Wonen zorgt voor een passende toewijzing, ook nu de nieuwe richtlijnen vanuit de EU in werking zijn getreden. Er zijn woningen gelabeld voor ouderen. Bij wijze van experiment wordt een gedeelte van het vrijgekomen woningbezit door middel van loting toegewezen om de kansen van een deel van de woningzoekenden te vergroten. Zodoende geeft Baston Wonen extra aandacht aan deze doelgroepen binnen het bestaande systeem van woningtoewijzing. Voor de toewijzing is binnen de gemeente Zevenaar gekozen voor een systeem op grond van woonduur. Door deze keuze is er geen goed zicht op passende toewijzing en hoe lang het duurt voordat een woningzoekende een woning krijgt toegewezen. Hier is ook nog geen onderzoek naar gedaan.

De betaalbaarheid wordt eveneens door de commissie als ruim voldoende beoordeeld: 98 procent van het bezit is 'betaalbaar'. Bij mutatie wordt de huur aangepast naar minimaal 75 procent van de maximaal redelijke huurprijs om de prijs/kwaliteitverhouding te verbeteren (zie ook bijlage 5). Het eigenwoningbezit wordt bevorderd door Baston Wonen. De koopgarantregeling is daarbij stopgezet.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Het beleid van Baston Wonen is erop gericht om de kwaliteit van het bestaande bezit op een hoog niveau te houden. Voor bestaand bezit geldt een programma met minimum technische eisen dat wordt toegepast bij mutatie. Voor nieuwbouw geldt een programma van eisen. Bijna alle woningen voldoen aan deze programma's. Bij het onderhoud wordt rekening gehouden met de uitgangspunten van duurzaam bouwen, levensloopbestendig bouwen en inbraakpreventie. Een pakket aan maatregelen is hierbij van kracht. De budgetten die voor onderhoud worden begroot, worden benaderd (een afwijking van circa 200.000 euro op een budget van 5 miljoen euro), wat op een goede inschatting duidt.

Baston Wonen is zich ervan bewust dat niet alleen de kwaliteit van het bezit goed moet zijn, maar ook de kwaliteit en de snelheid van dienstverlening. Het doel om per 2010 het KWH-label te behalen is behaald, inclusief de wens om minimaal een 7 te scoren op klanttevredenheid, met uitzondering van het onderdeel 'klachten afhandelen' (6,7). De overige KWH-cijfers variëren tussen de 7,4 en 8,5 (zie bijlage 5).

Op het gebied van energie en duurzaamheid was de ambitie om van gemiddeld een D-label naar een C-label te gaan. Het gemiddelde C-label is behaald, maar de corporatie kent nog een groot aandeel D-labels (meer dan 40 procent, zie bijlage 5). De commissie tekent hierbij aan dat de doelstelling gerealiseerd is met relatief weinig extra investeringen, omdat deze verbetering te realiseren was met de reguliere onderhoudsinvesteringen (in HR-ketels en dubbelglas). Baston Wonen heeft aangegeven dat maatregelen in het kader van energie- en duurzaamheidsverbetering momenteel geen prioriteit kennen. De in het verleden gerealiseerde prestaties zijn goed, maar de vraag rijst of de corporatie in de toekomst wel voldoende ambitie toont.

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

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Op het gebied van huisvesting van bijzondere doelgroepen zijn weinig zichtbare ambities terug te vinden. In het ondernemingsplan worden de ontwikkelingen op het gebied van zorg en ouderen wel onderkend, maar worden er geen specifieke doelstellingen aan verbonden. In de praktijk worden wel prestaties op dit terrein getoond.

In verband met de aanwezigheid van het Aanmeldcentrum in Zevenaar, geldt een taakstelling voor het huisvesten van statushouders van nul. De gemeente heeft een vrijwillige taakstelling op zich genomen en Baston Wonen geeft daar volledig invulling aan.

In de visitatieperiode heeft Baston Wonen diverse projecten ten behoeve van bijzondere doelgroepen onder haar hoede gehad. Baston Wonen bouwt voor en verhuurt aan diverse zorg- en welzijnsinstellingen. Subenhara, Pelgromhof en Kulturhus<sup>5</sup> zijn voorbeelden hiervan, net als de ruimte (7 woningen, 12 zorgappartementen en zorgruimten) die eerder voor Stichting Philadelphia aan de Zuiderlaan werden gerealiseerd. De prestaties op het gebied van huisvesting (zie bijlage 5) zijn ruim voldoende te noemen en worden als zodanig door de commissie beoordeeld.

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

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,0.

De prestaties op het gebied van (des-)investeren in vastgoed worden door de commissie als onvoldoende gezien. De (groei)ambitie van Baston Wonen was, aangewakkerd door de eerdere fusie en mede ingegeven door de plannen van de gemeente Zevenaar, op voorhand hoog en is de afgelopen jaren sterk verminderd. De ontwikkelportefeuille is inmiddels door veranderende economische omstandigheden behoorlijk ingeperkt.

De ambitie op het gebied van nieuwbouw en verkoop is sterk verminderd, de recessie wordt hiervoor als oorzaak aangewezen. De corporatie heeft getracht zoveel als mogelijk te realiseren, maar is er niet in geslaagd alle voornemens waar te maken. Baston Wonen heeft haar omgeving deze bijstelling van de ambitie wel laten blijken, maar de communicatie hierover is niet altijd even open en voldoende duidelijk geweest.

Op het gebied van nieuwbouw (zie bijlage 5) is Markt 57 (6 appartementen en 2 ruimten) opgeleverd in 2010, evenals complex Lindestaete (50 appartementen). Ook De Tol 1 en De Tol 2 in het plan Groot Holthuizen (49 en 17 woningen) zijn opgeleverd. Hetzelfde geldt voor 64 appartementen inclusief parkeergarage op het Masiusplein. Het nieuwbouwproject Middag Oost (70 koop- en huurwoningen) is op dit moment in ontwikkeling.

---

<sup>5</sup> Het voornemen was om zorgappartementen in het Kulturhus op te nemen, maar er is nu voor gekozen om de woningen regulier te verhuren en een zorgloket te openen in het Kulturhus.

Plan de Tichel is vooralsnog niet uitgevoerd, mogelijk kan dit project in 2013 worden opgepakt. Project Zwanenwaay is in verband met het faillissement van een partner gestopt en teruggegeven aan gemeente. Ook de plannen ten aanzien van de Bem en plan Riesweerd II zijn als gevolg van financiële beperkingen en afgenomen marktvrage 'on hold' gezet.

Baston Wonen heeft de afgelopen jaren wel gepresteerd op het gebied van maatschappelijk vastgoed, zo blijkt uit de diverse plannen en projecten. Het Kulturhus in Babberich is recent opgeleverd, waarin kinderopvang, medische dienstverlening en een supermarkt gevestigd zijn. Het aanpalende complex St. Janshof is nog in uitvoering. In het Juvenaatgebouw worden verschillende maatschappelijke organisaties gehuisvest. De ontwikkeling van het Juvenaatterrein staat al langere tijd op de agenda, maar vordert slechts traag.

Samen met Diafaan is Baston Wonen bezig met de voorbereiding van de ontwikkeling van de nieuwbouw van zorgcentrum Subenhara. Hoewel dit project al jaren in voorbereiding is, is het nog niet gestart. De commissie begrijpt de complexiteit van de situatie met inbegrip van de veranderende wet- en regelgeving. Ook begrijpt de commissie dat elk van de betrokken partijen een eigen aandeel heeft in de vertraging, maar het uitblijven van resultaten gedurende een periode van 10 jaar vindt de commissie te lang. Subenhara wordt door de commissie en door belanghebbenden gezien als een probleemproject dat te lang zonder passende oplossing blijft. Baston Wonen moet zich daarom terdege realiseren dat een dergelijk project door belanghebbenden als een testcase wordt gezien en dat de matige communicatie tussen de corporatie, Diafaan, gemeente en andere partijen, slecht is voor het imago van de corporatie.

In het kader van de verkoopambitie zijn in de periode 2008-2011 jaarlijks woningen uit het bestaande bezit verkocht (zie bijlage 5). Aanvankelijk was de ambitie om circa 100 woningen per jaar te verkopen; dat is niet gerealiseerd. Per 2010 is de ambitie bijgesteld naar de verkoop van circa 40 woningen; dat is wel behaald. Ook werden in 2010 12 appartementen uit het nieuwbouwcomplex Lindestaete verkocht. De Koopgarantregeling is per 1 januari 2011 stopgezet. Op het gebied van sloop, grootschalige renovatie en herstructurering lagen er geen ambities voor Baston Wonen en zijn er ook geen activiteiten uitgevoerd.

### **Vernieuwen van wijken en buurten**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Op het gebied van vernieuwen van wijken en buurten, heeft Baston Wonen de ambitie geformuleerd om haar aandacht te schenken aan de kwaliteit van de woonomgeving en het zorgen voor voldoende voorzieningen. De wijken en buurten kunnen 'schoon, heel en veilig' worden genoemd. Waar nodig heeft Baston Wonen in fysieke leefbaarheid (achterpadverlichting en voortuinen) geïnvesteerd (zie bijlage 5). Het werkgebied van de corporatie kent geen probleemwijken, wat leidt tot een geringe noodzaak tot ingrijpen. Er zijn in de visitatieperiode in totaal 4 hennepkwekerijen ontdekt, waarop de woningen zijn ontruimd. De corporatie kent een actieve afdeling in het kader van bemiddeling bij sociale overlast, medewerkers zijn goed vertegenwoordigd in de wijken. Vooral op het gebied van sociaal beheer en het actieve beleid op dat vlak, scoort de corporatie ruim voldoende. Ook heeft Baston Wonen met de bouw van het Kulturhus in Babberich een impuls gegeven aan de leefbaarheid in die kern.



## 3 Presteren naar Opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Baston Wonen in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.

### 3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

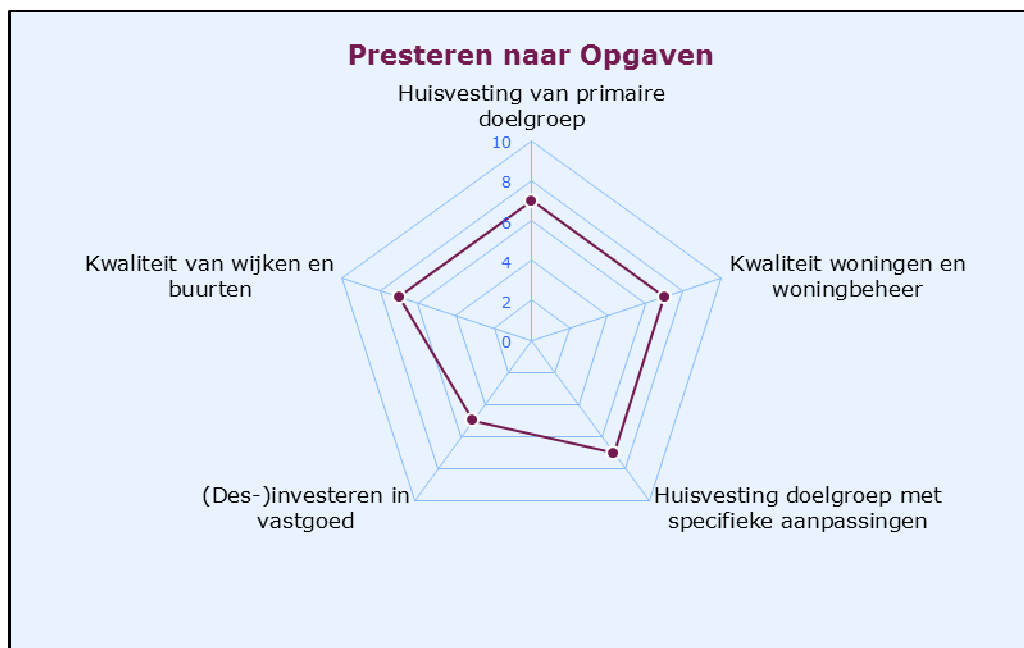
Gedurende een groot deel van de visitatieperiode zijn er geen formele prestatieafspraken geweest tussen de corporatie en de gemeente, waardoor de beoordeling van de prestaties in het licht van de opgaven niet gemakkelijk is voor de commissie. Wel is er tussen gemeente en corporatie afstemming en overeenstemming geweest over zaken die in de gemeente spelen. Uiteindelijk is in 2009 actie ondernomen, waarna eind 2010 strategische afspraken met de gemeente Zevenaar tot stand zijn gekomen. De strategische afspraken bepalen het overleg tussen de gemeente Zevenaar en Baston en voorziet daarnaast in de positiebepaling van beide partijen en afspraken op welke wijze met elkaar wordt omgegaan.

De ambities van de corporatie zijn mede voortgekomen uit de afstemming met de gemeente Zevenaar en wijken niet af van de opgaven die er in de gemeente liggen. De algemeen geldende opgaven, zoals vermeld in het BBSH, worden als uitgangspunt beschouwd.

De belangrijkste opgave ziet Baston in het bieden van huisvesting aan mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien. Het gaat daarbij om voldoende, betaalbare en veilige woningen in een aantrekkelijke woonomgeving. Baston Wonen wil deze opgave invullen door woningen te bouwen waar de klant naar vraagt. Wat dat precies is, zal nader worden onderzocht. Recent is een beknopte analyse van de woningmarkt uitgevoerd, waarbij Baston Wonen de ontwikkeling van haar doelgroep op basis van de inkomensbegrenzing en demografische ontwikkelingen in kaart heeft gebracht. De uitkomsten van dit onderzoek zullen eind 2011 van conclusies worden voorzien. Binnen de eigen kaders van Baston wordt vervolgens vormgegeven aan deze vraag.

Regionale samenwerking met andere corporaties heeft voor de corporatie geen prioriteit. Wel vindt op diverse terreinen regionaal overleg en afstemming plaats. Het werkgebied van Baston Wonen beperkt zich tot de gemeente Zevenaar en alleen daarbinnen blijft de corporatie werkzaam.

## 3.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



| Presteren naar Opgaven                            |            |
|---|------------|
| Prestatievelden                                   | Cijfer     |
| Huisvesting van primaire doelgroep                | 7,0        |
| Kwaliteit woningen en woningbeheer                | 7,0        |
| Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen | 7,0        |
| (Des-)investeren in vastgoed                      | 5,0        |
| Kwaliteit van wijken en buurten                   | 7,0        |
| <b>Gemiddelde score</b>                           | <b>6,6</b> |

## 3.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 6,6. Dit totaalcijfer is gebaseerd op ruim voldoende beoordelingen voor de meeste onderliggende prestatievelden, met als uitzondering het (des-)investeren in vastgoed. De prestatievelden worden op dezelfde wijze door de commissie beoordeeld als in het voorgaande hoofdstuk 'Presteren naar Ambities', omdat de eigen ambities van de corporatie veelal uit de samenwerking met de gemeente voortkomen. Naar de indruk van de commissie zijn de opgaven voor Baston Wonen, die verder niet vastgelegd zijn, vergelijkbaar met de eigen ambities zoals de corporatie die geformuleerd heeft.

### Huisvesting van primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De eerdere afstemming en de huidige strategische afspraken tussen de gemeente Zevenaar en Baston Wonen met betrekking tot het huisvesten van de primaire doelgroep, zijn weinig beoordeelbaar.

De commissie verwijst hierbij naar de context die op de voorgaande pagina is geschetst (over de eerste jaren van de visitatieperiode zijn geen geformaliseerde afspraken, na de fusie werden door de corporatie weinig activiteiten ontplooid op dit vlak en eind 2010 zijn strategische afspraken tot stand gekomen). Afsproken is dat beide partijen gezamenlijk de ontwikkelingen op de woningmarkt onderzoeken en monitoren. Ook werken ze gezamenlijk aan het realiseren van huisvesting voor de primaire doelgroep en de betaalbaarheid hiervan. De commissie beoordeelt de prestaties als ruim voldoende; de corporatie presteert naar kunnen om aan de opgaven op dit vlak te voldoen.

De beschikbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep is ruim voldoende; de aantallen per categorie zijn voldoende (zie bijlage 5). Senioren en jongeren krijgen daarbij in het bijzonder aandacht. Baston Wonen zorgt voor een passende toewijzing, ook nu de nieuwe richtlijnen vanuit de EU inwerking zijn getreden. Voor starters geldt een lotingsysteem en voor ouderen zijn woningen gelabeld. Zodoende geeft Baston Wonen extra aandacht aan deze doelgroepen binnen het bestaande systeem van woningtoewijzing. Voor de toewijzing is binnen de gemeente Zevenaar gekozen voor een systeem op grond van woonduur. Door deze keuze is er geen goed zicht op passende toewijzing en hoe lang het duurt voordat een woningzoekende een woning krijgt toegewezen. Hier is geen onderzoek naar gedaan en nadere afspraken over de woonruimteverdeling zullen nog worden gemaakt met de gemeente.

De betaalbaarheid wordt eveneens door de commissie als ruim voldoende beoordeeld: 98 procent van het bezit is 'betaalbaar'. Bij mutatie wordt de huur aangepast naar minimaal 75 procent van de maximaal redelijke huurprijs om de prijs/kwaliteitverhouding te verbeteren. Het eigenwoningbezit wordt bevorderd door Baston Wonen, de koopgarantregeling is daarbij stopgezet (zie bijlage 5).

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Gemeente Zevenaar en Baston Wonen zien met betrekking tot de kwaliteit van het bezit een opgave in het handhaven of verbeteren van die kwaliteit. Praktische (concrete) afspraken over kwaliteit, duurzaamheid en woonkeur van bestaande en nieuwe woningen zullen nog worden gemaakt met de gemeente.

Zoals vermeld in het voorgaande hoofdstuk, beoordeelt de commissie de prestaties van Baston Wonen ten aanzien van de kwaliteit van woningen en de kwaliteit van dienstverlening als ruim voldoende (zie bijlage 5). Een specifieke opgave lag in het verbeteren van het woningbezit dat werd geconfronteerd met verzakkingsproblemen. Dit bezit is deels hersteld en deels verkocht. Op het gebied van energie en duurzaamheid is de corporatie van gemiddeld een D-label naar een C-label gegaan, zij het dat deze prestatie met relatief weinig extra investeringen kon worden gerealiseerd. In de toekomst zou dit onderdeel meer aandacht kunnen vragen om aan de steeds strenger wordende eisen te kunnen (blijven) voldoen. Zoals uit het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' blijkt, verwacht de gemeente dat ook van Baston Wonen.

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

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

In de strategische afspraken hebben gemeente en corporatie vastgelegd dat ze nadere afspraken maken over de huisvesting van statushouders, woningaanpassing in het kader van de WMO en woonwagens. Zoals uit bijlage 5 blijkt, krijgen deze onderwerpen de aandacht van Baston Wonen. Als voornaamste corporatie in de gemeente Zevenaar kent Baston Wonen tevens een belangrijke rol op het gebied van de huisvesting van doelgroepen met een specifieke zorgvraag. De prestaties van de corporatie op dit vlak zijn ruim voldoende te noemen. Een belangrijk deel van het bezit is bestemd voor deze bijzondere doelgroepen, daarnaast investeert Baston Wonen in maatschappelijk vastgoed (zie bijlage 5).

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

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,0.

Baston Wonen en de gemeente zullen gezamenlijk afspraken maken over nieuwbouw, herstructurering, renovatie, verkoop, optimaliseren van procedures en grondprijzen en hebben gedurende de visitatieperiode afstemming gehad over de voorgenomen projecten van de corporatie. Het recent uitgevoerde woningmarktonderzoek zal aan de toekomstige afspraken nadere invulling geven.

De groeiambitie van Baston Wonen was hoog, maar aanvankelijk passend bij de wens van de gemeente om uit te breiden. De ontwikkelportefeuille is inmiddels door veranderende economische omstandigheden behoorlijk ingeperkt. De prestaties op het gebied van (des-)investeren in vastgoed worden door de commissie als onvoldoende gezien. Die beoordeling komt echter niet alleen voort uit het niet kunnen realiseren van de op voorhand toegezegde aantallen, de corporatie oogst wel waardering voor de inspanningen die zijn geleverd. De onvoldoende waardering is vooral gelegen in het feit dat de communicatie over de bijgestelde plannen richting gemeente en andere belanghebbenden niet voldoende en te eenzijdig is geweest.

Op het gebied van nieuwbouw is niet alles gerealiseerd, maar zijn er wel diverse projecten opgeleverd in de afgelopen jaren (zie bijlage 5). Er zijn prestaties op het gebied van woningbouw en op het gebied van maatschappelijk vastgoed, zo blijkt uit de diverse plannen en projecten (Kulturhus in Babberich, ontwikkeling van het Juvenaatterrein en de ontwikkeling van de nieuwbouw van zorgcentrum Subenhara).

In het kader van de verkoopambitie zijn in de periode 2008-2011 jaarlijks respectievelijk 84, 77, 43 en 14 woningen uit het bestaande bezit verkocht (zie bijlage 5). Bij de verkoop van bestaand bezit houdt Baston Wonen er rekening mee dat woningen uit de periode na 2000, niet zonder meer in de verkoop terechtkomen. Daarnaast moet maximaal vijftig procent van de vrijgekomen woningen worden aangeboden, om zo voldoende (betaalbare) huurwoningen beschikbaar te houden. Dit is conform afspraak. Op het gebied van sloop en grootschalige renovatie lagen er geen ambities en opgaven voor Baston Wonen en zijn er ook geen activiteiten uitgevoerd.



### **Vernieuwen van wijken en buurten**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Baston Wonen en gemeente zien een opgave in samenwerken aan wijkontwikkelings- en leefbaarheidsplannen en het handhaven of verbeteren van de kwaliteit van woonsituaties. Ook zullen corporatie en gemeente afspraken maken over leefbaarheid en wijkbeheer. De wijkontwikkelings- en leefbaarheidsplannen zullen nog een gestructureerde vorm krijgen, maar op operationeel niveau zijn er al wel afspraken tussen corporatie en gemeente.

Het werkgebied van de corporatie kent geen probleemwijken, wat leidt tot een geringe noodzaak tot ingrijpen. De kwaliteit van de woonomgeving is ruim voldoende en Baston Wonen levert, door middel van investeringen in fysieke leefbaarheid, maar vooral door passend sociaal beheer en het realiseren van maatschappelijke voorzieningen, een goede prestatie op dat gebied. De commissie waardeert dit met een ruim voldoende beoordeling.



## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden 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. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Baston Wonen.

### 4.1 De belanghebbenden van Baston Wonen

Bij de totstandkoming van het ondernemingsplan 2009-2012 'Investeren in kwaliteit', is een aantal belanghebbenden (vertegenwoordigers van gemeente, zorg, corporaties en bedrijfsleven) bevraagd en in de gelegenheid gesteld invloed uit te oefenen op het ondernemingsplan. De recente strategische afspraken met de gemeente en de daarop gebaseerde prestatieafspraken ten aanzien van een aantal uitvoeringsonderwerpen, zijn eveneens van invloed op het beleid van Baston Wonen. Daarnaast zijn met diverse zorginstellingen afspraken gemaakt en zijn projecten gerealiseerd voor bijzondere doelgroepen.

Hieronder worden de belanghebbenden, die een gesprekspartner vormden voor de visitatie, kort geïntroduceerd.

#### **Huurdersorganisatie**

Baston Wonen kent geen centrale huurdersorganisatie. De huurdersvertegenwoordiging met wie de visitatiecommissie heeft gesproken, bestond uit vertegenwoordigers van het seniorenpanel (deels huurder bij Baston Wonen) en van bewonerscommissies.

De vertegenwoordiging heeft een positief beeld van de corporatie voor zover zij dat kan beoordelen en beoordeelt Baston Wonen met cijfers variërend tussen de 7 en 8. Vooral op het gebied van de huisvesting van bijzondere doelgroepen en de kwaliteit van wijken en buurten is de vertegenwoordiging goed te spreken over de prestaties van de corporatie.

#### **Gemeente Zevenaar**

De visitatiecommissie heeft gesproken met wethouders en ambtenaren van de gemeente Zevenaar, die beiden de algehele prestaties van Baston Wonen met gemiddeld een 6,7 beoordelen. De onderlinge oordelen variëren enigszins, maar zowel de wethouders als de ambtenaren waarderen de prestaties op het gebied van de huisvesting van bijzondere doelgroepen het best (ruim voldoende tot goed). De prestaties op het gebied van (des-)investeren in vastgoed worden onvoldoende beoordeeld.

### **Zorg- en Welzijnspartijen**

Tot de belangrijkste belanghebbenden op dit gebied rekent Baston Wonen onder meer de zorginstellingen Diafaan, Zozijn, Philadelphia en Zorgburo De Liemers.

De visitatiecommissie heeft met vertegenwoordigers van Diafaan<sup>6</sup>, Zorgburo De Liemers<sup>7</sup> en Caleidoz<sup>8</sup> gesproken. Alleen op het vlak van de huisvesting van de primaire doelgroep scoort de corporatie een ruim voldoende beoordeling volgens de vertegenwoordiging van zorg- en welzijnspartijen (gemiddeld 7). Het oordeel van deze partijen voor de kwaliteit van het bezit heeft de commissie buiten beschouwing gelaten daar de partijen aangaven daar geen goed algemeen beeld van te hebben of hun oordelen op specifieke situaties te baseren. De huisvesting van bijzondere doelgroepen, het (des-)investeren in vastgoed en de kwaliteit van wijken en buurten, worden onvoldoende tot voldoende beoordeeld. De zorg- en welzijnspartijen geven alle prestatievelden een gemiddelde waardering van een 5,5. Dit oordeel zit niet zozeer in de feitelijke prestaties, maar wordt vooral ingegeven door het volgens deze partijen ontbreken van een proactieve houding van Baston Wonen. Tegelijkertijd werd de uitnodiging aan de corporatie gegeven om hier gezamenlijk over door te praten.

### **Overige partijen**

Naast de bovengenoemde partijen heeft de commissie gesproken met vastgoedrelaties van Baston Wonen en collega-corporaties. De collega-corporaties waarderen de prestaties van Baston Wonen over gehele linie met een ruime voldoende (7): in hun ogen presteert de corporatie naar opgave en vermogen.

De vastgoedrelaties zijn erg positief over Baston Wonen en waarderen de prestaties met cijfers variërend van 7 (ruim voldoende) tot 9 (zeer goed). De prestaties op het gebied van (des-)investeren in vastgoed worden ruim voldoende beoordeeld. De beschikbaarheid en kwaliteit van woningen en de kwaliteit van wijken en buurten, worden goed beoordeeld. De prestaties op het gebied van de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen konden niet goed door de vastgoedrelaties worden beoordeeld en zijn daarom buiten beschouwing gelaten.

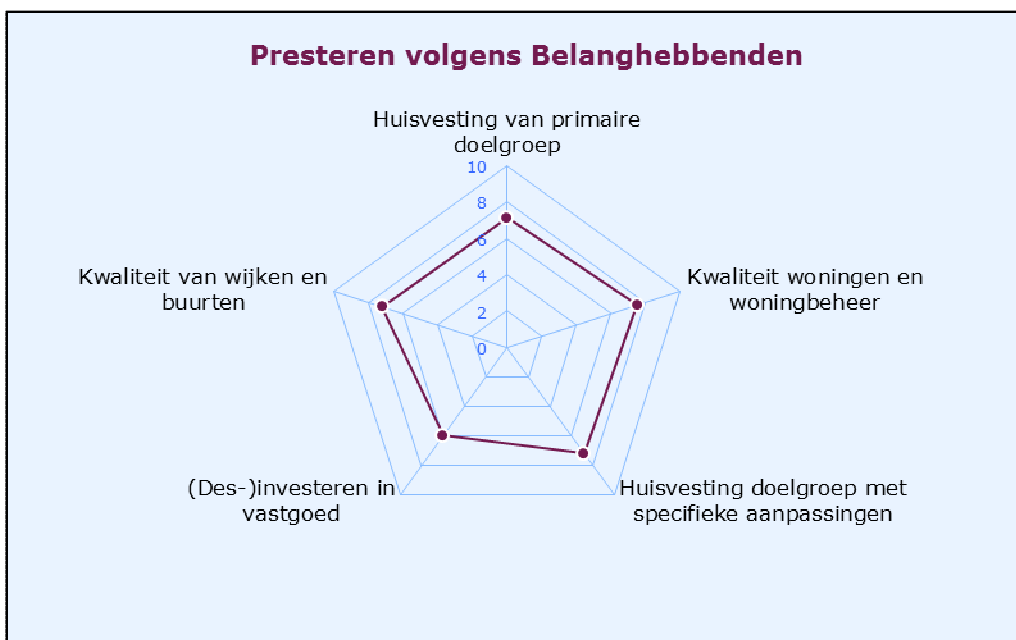
---

<sup>6</sup> Diafaan is bij Baston Wonen betrokken via onder meer Pelgromhof, Kulturhus en Subenhara.

<sup>7</sup> Zorgburo De Liemers is een particulier bureau voor mensen met autisme en normale begaafdheid en is huurder bij Baston Wonen.

<sup>8</sup> Caleidoz is een welzijnsinstelling en kent breed aanbod van welzijnsvoorzieningen en activiteiten bestemd voor de inwoners van de gemeente Zevenaar.

## 4.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren volgens Belanghebbenden



| Presteren volgens Belanghebbenden                 |            |
|---|------------|
| Prestatievelden                                   | Cijfer     |
| Huisvesting van primaire doelgroep                | 7,1        |
| Kwaliteit woningen en woningbeheer                | 7,5        |
| Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen | 7,2        |
| (Des-)investeren in vastgoed                      | 6,0        |
| Kwaliteit van wijken en buurten                   | 7,2        |
| <b>Gemiddelde score</b>                           | <b>7,0</b> |

## 4.3 Conclusies en motivatie

Gemiddeld scoort Baston Wonen een 7,0 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De oordelen van de diverse groepen belanghebbenden variëren, maar (des-)investeren in vastgoed wordt ook door belanghebbenden duidelijk minder goed beoordeeld dan de andere prestatievelden. Uit de gesprekken maakt de commissie op dat de corporatie de goede dingen doet, zonder dat dat altijd op papier staat. Baston Wonen kent haar woningbezit en haar bewoners. Naar eigen zeggen is de corporatie 'eigenzinnig', maar belanghebbenden zien dat eerder als 'eigenwijs'. De corporatie is in de omgang soms wat bevoogdend, maar heeft volgens de belanghebbenden wel het hart op de goede plaats.

### Huisvesting van primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,1.

De ruim voldoende beoordeling in de ogen van de belanghebbenden, is het gemiddelde van de gegeven beoordelingen.

De vastgoedrelaties geven de hoogste beoordelingen op dit vlak (gemiddeld een goede beoordeling), terwijl de wethouders hier een voldoende beoordeling geven. Het oordeel van de wethouders wordt mede bepaald door de wachttijd, die naar hun mening te lang is. De exacte wachttijd is echter niet te bepalen als gevolg van het gekozen toewijzingssysteem op basis van woonduur.

Belanghebbenden zijn zich er vaak wel van bewust dat een groot deel van het bezit betaalbaar is voor de primaire doelgroep. Geen van de belanghebbenden ziet dat hier opgaven blijven liggen op het gebied van de beschikbaarheid en betaalbaarheid van bezit. Wel wordt gezien dat de gemiddelde huurprijs stijgt, doordat goedkope woningen worden verkocht en middeldure nieuwbouwwoningen worden gerealiseerd.

### **Kwaliteit woningen en woningbeheer**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5.

Volgens belanghebbenden straalt het bezit van Baston Wonen kwaliteit uit. Dit vertalen de belanghebbenden in een ruim voldoende tot goede beoordeling. Enige uitzondering op deze positieve beoordeling vormt het oordeel van de zorg- en welzijnspartijen. Zij beoordelen de prestaties op het gebied van kwaliteit van woningen en woningbeheer als (ruim) onvoldoende, maar hebben daarbij slechts een beperkt deel van het bezit voor ogen.

In de afgelopen jaren heeft de corporatie geïnvesteerd in het verbeteren van de woningverzakkingen in Noordeinde, is op diverse plaatsen de isolatie van de woningen verbeterd en zijn nieuwe daken aangebracht. Het gemiddelde energielabel is van een D naar een C-label gegaan, maar het valt belanghebbenden wel op dat Baston Wonen zich op het gebied van duurzaamheid niet echt onderscheidt. De vraag die belanghebbenden hier dan ook bij hebben, is welke ambitie Baston Wonen in de toekomst heeft ten aanzien van duurzaamheid. Er wordt dan meer van de corporatie verwacht.

De kwaliteit van dienstverlening wordt door de belanghebbenden als ruim voldoende tot goed beoordeeld. Dit oordeel past bij de beoordeling die Baston Wonen vanuit het KWH-huurlabel heeft gekregen.

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

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,2.

Belanghebbenden waarderen de prestaties van Baston Wonen ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen met een ruim voldoende. De gegeven cijfers variëren tussen een onvoldoende tot voldoende beoordeling in de ogen van de zorg- en welzijnsinstellingen, tot een goede beoordeling in de ogen van de ambtenaren en huurdersvertegenwoordiging. De geleverde prestaties, bijvoorbeeld in de vorm van het Pelgromhof, worden door belanghebbenden gewaardeerd. Men ziet dat Baston Wonen actief is in de huisvesting van bijzondere doelgroepen en een voldoende deel van haar bezit daarvoor beschikbaar stelt. De corporatie staat open voor initiatieven van diverse partijen, ook vanuit particulieren, en kent samenwerkingsverbanden met verschillende instellingen.

De beoordeling wordt op dit gebied echter negatief beïnvloed door de wijze waarop Baston Wonen het project Subenhara met Diafaan doorloopt. Dit leidt ook voor de buitenwereld zichtbaar tot spanningen. De houding van Baston Wonen in dat proces wordt als te weinig proactief gezien.

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

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,0.

De beoordelingen op het gebied van (des-)investeren in vastgoed lopen uiteen. Huurders, collega-corporaties en vastgoedrelaties waarderen de prestaties op dit vlak met een ruim voldoende, terwijl wethouders, ambtenaren en zorg- en welzijnsinstellingen een onvoldoende beoordeling afgeven.

Op het gebied van (des-)investeren in vastgoed zien en waarderen belanghebbenden de inspanningen die Baston Wonen heeft geleverd, ook al is dat minder dan de corporatie zich had voorgenomen. Er is vanuit belanghebbenden begrip voor de economisch veranderde situatie en de noodzaak om de ambities op het gebied van nieuwbouw bij te stellen. De financiële voorzichtigheid wordt gewaardeerd. Men formuleert dat als 'beter ten halve gekeerd, dan ten hele gedwaald'. De communicatie hierover is echter niet zo open en goed geweest als men had gewenst. Hier ligt voor de corporatie een belangrijk aandachtspunt.

Terugkijkend zien belanghebbenden diverse inspanningen. Zo zijn herstructurerings- en vernieuwingsopgaven goed opgepakt, zoals het opknappen van het centrum inclusief monumentale panden. Men verwacht echter meer inzicht in de keuzes die de corporatie maakt en de argumenten en prioriteiten die een rol spelen bij het maken van deze keuzes. Belanghebbenden vrezen dat het investeringsniveau vanuit de corporatie de komende jaren fors minder zal zijn, terwijl zij juist de wens en verwachting uitspreken om ook in de komende jaren nieuwe projecten te blijven ontwikkelen. De moeizaam verlopende projecten ten aanzien van Subenhara en Juvenaat, verdienen volgens de belanghebbenden passende oplossingen op korte termijn.

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

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,2.

De inspanningen van Baston Wonen op het gebied van de kwaliteit van wijken en buurten wordt door belanghebbenden gemiddeld als ruim voldoende beoordeeld. De gegeven cijfers variëren tussen een nipt voldoende beoordeling vanuit de zorg- en welzijnsinstellingen tot een goede beoordeling vanuit huurders en vastgoedrelaties.

Er zijn geen grote leefbaarheidsvraagstukken in de gemeente, waardoor op dat vlak ook niet veel van de corporatie hoeft worden verwacht. Belanghebbenden zien en waarderen de inspanningen op het gebied van fysieke leefbaarheid, met voorbeelden als speeltuinen, verbeterde toegankelijkheid, parkeerruimtes en laadpunten voor scootmobielen en voorzieningen zoals het gerealiseerde Kulturhus.

Op het gebied van sociale leefbaarheid is het beeld wat wisselend. Door huurders wordt het sociaal beheer en de buurtbemiddeling gewaardeerd. De veiligheid in de wijken is goed en eventuele problemen worden goed opgelost.

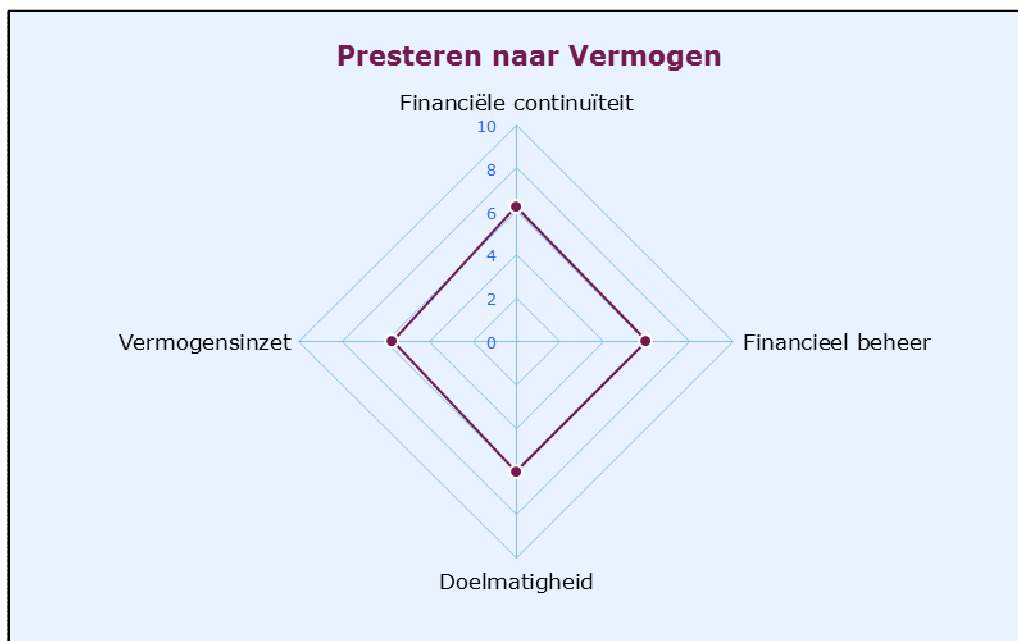
Andere groepen belanghebbenden hebben juist geen goed zicht op de inspanningen die Baston Wonen levert op het gebied van buurtbemiddeling en ziet dat andere partijen op dat vlak meer initiatief tonen. Wat een aantal belanghebbenden betreft mag de corporatie op dit vlak nog meer van zich laten zien. Er blijven echter geen opgaven liggen, waardoor de beoordeling overal op een ruim voldoende uitkomt.



## 5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Baston Wonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



| Presteren naar Vermogen |            |        |
|-------------------------|------------|--------|
| Prestatievelden         | Cijfer     | Weging |
| Financiële continuïteit | 6,2        | 20%    |
| Financieel beheer       | 6,0        | 20%    |
| Doelmatigheid           | 6,0        | 20%    |
| Vermogensinzet          | 5,7        | 40%    |
| <b>Gemiddelde score</b> | <b>5,9</b> |        |

### 5.2 Conclusies en motivatie

#### Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,2.

Bij het onderdeel 'financiële continuïteit' beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie een voldoende vermogenspositie heeft, voldoende middelen heeft en stuurt op alle kasstromen. Deze onderwerpen worden achtereenvolgend besproken.

De vermogenspositie van Baston Wonen is voldoende; de visitatiecommissie beoordeelt dit met een ruim voldoende. De corporatie beschikt anno 2011 over een continuïteitsoordeel A1, wat betekent dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van Baston Wonen. Eerder ontving Baston Wonen een continuïteitsoordeel A (in 2008) en een continuïteitsoordeel C (in 2009 en 2010) van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV). Uit nader onderzoek door het CFV is destijds gebleken dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie tot een onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting leidden. Volgens het CFV was er sprake van een onbalans tussen de voorgenomen activiteiten en de financiële positie van Baston Wonen. Die balans is inmiddels hersteld.

De vermogenspositie is zeker ruim voldoende op basis van de bedrijfswaarde, maar deze bedrijfswaarde wordt door de corporatie niet als waarderingsgrondslag gehanteerd. De vermogensdoelstelling van Baston Wonen is gebaseerd op een historische kostprijswaardering. Baston Wonen voldoet daarmee niet aan de ijkpunten van de visitatie voor een ruim voldoende beoordeling. De commissie beoordeelt de vermogenspositie an sich toch als voldoende met een gemiddelde score van 6,5 voor dit onderdeel (zie de scorekaart: een ruim voldoende vermogenspositie, maar niet de juiste berekeningsmethodiek). De inzet van dit vermogen beoordeelt de commissie onder 'Vermogensinzet'.

Baston Wonen heeft van het Waarborgfonds Sociale Woningenbouw (WSW) een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen. Uit de correspondentie met het WSW (2010) blijkt dat het project Subenhara hierbij separaat beoordeeld wordt door het WSW, aangezien in de overlegde begroting nog met teveel onzekerheden is gerekend. Als gevolg van materiële wijzigingen in de prognose en de grote mate van afhankelijkheid van de verkopen, die tegenvallen, is door het WSW besloten om het faciliteringsvolume voor één jaar (2010) vrij te geven. Voor de financieringsbehoefte van 2011 en 2012 was een claim gelegd. Uit de laatste interne berekeningen blijkt dat de huidige financieringsbehoefte uit aanwezige middelen kan worden voldaan. De commissie beoordeelt de middelen van de corporatie als voldoende.

De corporatie hanteert een meerjarenprognose van de kasstromen. De operationele, investerings- en financieringskasstromen zijn voor meerdere jaren geprognoseerd en worden wekelijks in het managementteamoverleg besproken. Hiermee kan gesteld worden dat Baston Wonen integraal op haar kasstromen stuurt. Dit onderdeel wordt daarom ruim voldoende beoordeeld. Het exploitatieresultaat dat daaruit blijkt, is voor de komende jaren positief. De rentedekkingsgraad is meer dan de gestelde minimumeis en voldoet daarmee aan de normen. Er zijn door Baston Wonen geen scenario's geschetst en doorgerekend waaruit de financiële effecten van risico's op het vermogen blijken. Er is geen directe rendementseis. Baston Wonen hanteert evenmin een IRR-eis en meerjarenprognose op basis van bedrijfswaarde. Ook hanteert de corporatie geen investerings-financieringsratio. De commissie beoordeelt het onderdeel kasstroomsturing op basis van deze constatering per saldo als voldoende.

## Financieel beheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Binnen het prestatieveld financieel beheer beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële planning en controlecyclus en haar treasury naar professionele maatstaven op orde heeft. Voor beide onderdelen is het oordeel van de commissie 'voldoende'.

Baston Wonen heeft in 2009 een Strategisch Voorraadbeleid geformuleerd. De commissie heeft op onderdelen geen duidelijke relatie gevonden tussen de meerjarenbegroting en het investeringsprogramma dat uit het Strategisch Voorraadbeleid volgt. Het is niet direct duidelijk welke investeringen in welk jaar worden gedaan. De accountant beoordeelt de kwaliteit van de tussentijdse informatievoorziening als matig. De commissie sluit zich hierbij aan. In 2011 is de corporatie overgestapt van een viermaands- naar een kwartaalrapportage, waardoor informatie sneller beschikbaar komt. De rapportages zijn tijdig beschikbaar. De kwaliteit van de rapportages is volgens de commissie voldoende, maar deze zijn meer kwalitatief van aard en qua sturing en monitoring voor verbetering vatbaar.

Baston Wonen herziet jaarlijks haar treasurywet en werkt daarom niet met jaarplannen. De corporatie trekt enkel leningen aan conform de WSW-normen. Van overtollige middelen is normaliter geen sprake, is dit wel het geval dan worden deze op een kortlopende depositorekening gestort. De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen, met dien verstande dat het faciliteringsvolume van het WSW deels beklemd is. Het liquiditeitsbeheer is in orde en de commissie beoordeelt dit onderdeel als voldoende.

## Doelmatigheid

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

| Kerngegevens                 | Corporatie | Referentie corporatie | Landelijk gemiddelde |
|------------------------------|------------|-----------------------|----------------------|
| Netto bedrijfslasten per vhe | € 1.287    | € 1.339               | € 1.370              |
| Toename netto bedrijfslasten | 9,1%       | 17,5%                 | 9,6%                 |
| Aantal vhe per fte           | 89         | 80                    | 86                   |
| Personeelskosten per fte     | € 78.410   | € 59.784              | € 62.587             |

Bron: CFV, Corporatie in Perspectief 2011

De commissie beoordeelt de visie op en criteria voor de doelmatigheid als voldoende. De corporatie werkt in de ogen van de commissie voldoende efficiënt en is gedurende het laatste deel van de visitatieperiode actiever gaan bijsturen. De bedrijfslasten (zowel absoluut als procentueel) namen aanvankelijk toe, terwijl de voorgenomen activiteiten afnamen. Hierin is momenteel een betere balans gevonden: de netto bedrijfslasten en de toename daarvan zijn minder dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. De corporatie kent wel hogere personeelskosten per fte in vergelijking met de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. De commissie oordeelt positief over hetgeen in gang is gezet. De visie en criteria die de corporatie hanteert ten aanzien van doelmatigheid kunnen echter worden aangescherpt.

## **Vermogensinzet**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,7.

Binnen het prestatieveld 'vermogensinzet' beoordeelt de commissie of Baston Wonen haar vermogen maximaal inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Ook beoordeelt de commissie of Baston Wonen kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen heeft.

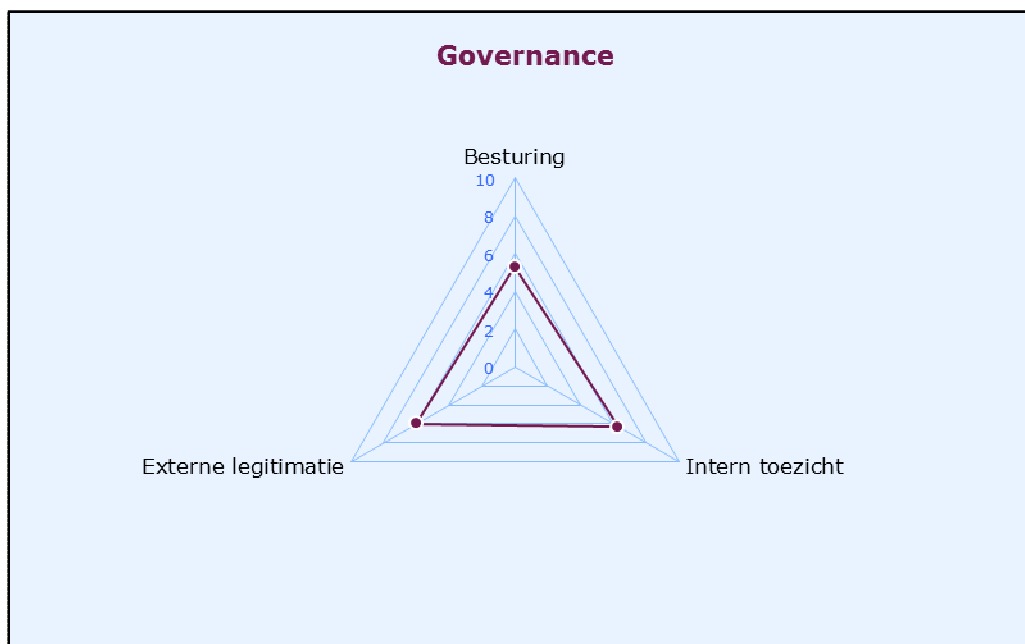
De commissie heeft in onvoldoende mate een goed onderbouwde visie met betrekking tot de inzet van middelen aangetroffen. Er blijkt uit de stukken geen duidelijk beredeneerde inzet en geen afweging van keuzes en scenario's.

De streefwaarde voor de solvabiliteit bedraagt 12 procent, Baston Wonen realiseert een solvabiliteit van 18 procent. De solvabiliteit is ruim voldoende, maar een structureel positieve kasstroom waaruit opgaven op het vlak van noodzakelijke (maatschappelijke) investeringen gedaan kunnen worden, is nog niet bereikt. De commissie heeft geen duidelijke plannen aangetroffen voor het verruimen van de kasstromen door het verlagen van de bedrijfslasten (meer efficiency, zie 'Doelmatigheid') en/of het verhogen van verkoopopbrengsten. Volgens de huidige maatstaven is er geen negatief oordeel van het CFV. De commissie beoordeelt de mogelijkheden en maximalisatie als voldoende, maar is van oordeel dat de corporatie hier meer aandacht aan kan en moet besteden.

## 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 besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

### 6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



| Governance              |            |
|-------------------------|------------|
| Prestatievelden         | Cijfer     |
| Besturing               | 5,3        |
| Intern toezicht         | 6,3        |
| Externe legitimatie     | 6,0        |
| <b>Gemiddelde score</b> | <b>5,9</b> |

### 6.2 Conclusies en motivatie

#### Besturing

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,3.

De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiebesturing. Het gaat hierbij om 'plan', 'check' en 'act'. 'Do' is beoordeeld in de eerdere hoofdstukken: Presteren naar Ambities, Presteren naar Opgaven en Presteren volgens Belanghebbenden.

Baston Wonen hanteert volgens de commissie in onvoldoende mate een goed en professioneel planningsproces. Gedurende de visitatieperiode is het ondernemingsplan 2009-2012 'Investeren in woonkwaliteit' opgesteld. Op een aantal onderdelen na, wordt het ondernemingsplan niet in zichtbare doelstellingen vertaald (de beoordeling op het gebied van het KWH-label is een uitzondering). Wel heeft door de Raad van Commissarissen (RvC) een vertaling plaatsgevonden naar taken van de bestuurder, maar een vertaling van bestuursdoelstellingen naar afdelingsplannen heeft niet plaatsgevonden. Belanghebbenden hebben daarbij maar een gering aandeel (gehad) in het bepalen van de ambitie. Opvallend is dat bij het opstellen van het ondernemingsplan wel een aantal belanghebbenden is geïnterviewd, maar dat daar geen huurdersvertegenwoordigers zijn geraadpleegd.

Baston Wonen monitort periodiek aan de hand van rapportages: inmiddels kwartaalrapportages, maar tot en met 2010 op basis van viermaandsrapportages. De rapportages zijn tekstueel van aard. Er zijn bijvoorbeeld geen stoplichtrapportages opgenomen en ook wordt er maar in beperkte mate gestuurd op kengetallen. Door de accountant wordt opgemerkt dat de kwaliteit van de stuurinformatie matig is en daar sluit de commissie zich bij aan. Jaarlijks verantwoordt de corporatie het presteren in haar openbare jaarverslag, dat ook op de website wordt geplaatst. De commissie beoordeelt de check-fase al met al als onvoldoende.

Ondanks de mindere beoordelingen van de commissie voor 'plan' en 'check', wordt 'act' als voldoende beoordeeld. De commissie is van mening dat, ondanks de kwaliteit van de planning en monitoring, het reactievermogen van Baston Wonen beter is. Zo wordt ook het bijstellen van de ontwikkelportefeuille beoordeeld. De corporatie beschikt over veel routine en ervaring in management, waardoor het in staat is om met matige stuurinformatie toch tijdig te kunnen bijsturen en reageren. Het actief en adequaat informeren van belanghebbenden die worden geraakt door de consequenties van die bijstellingen, laat nog wel te wensen over. De communicatie rondom het project Subenhara is hier een duidelijk voorbeeld van. De commissie waardeert dit onderdeel met een voldoende.

### **Intern toezicht**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,3.

Bij de beoordeling van het intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de Raad van Commissarissen (open cultuur, zelfreflectie, rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord en samenstelling). Ook toetst de commissie of de RvC een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomanagement) hanteert en of de corporatie de Governancecode toepast en uitlegt waar en waarom zij daarvan afwijkt.

De RvC is sinds 2010 sterk vernieuwd. Twee leden hebben sinds oktober 2010 zitting in de Raad, een sinds januari 2011 en de langstzittende commissaris sinds augustus 2007. De huidige RvC kent een open cultuur en neemt in de ogen van de commissie een open en kritische houding aan, ten aanzien van het functioneren van de corporatie. Jaarlijks vindt binnen de RvC een zelfevaluatie plaats op basis van een vragenlijst. De resultaten worden binnen de RvC besproken. Er is momenteel sprake van een effectieve toezichtrelatie tussen RvC en bestuurder.

De prestatieovereenkomsten die met de bestuurder worden opgesteld en de kwartaalrapportages, vormen daarbij handvatten voor de RvC. Tussentijds vindt er een evaluatie en een voortgangsgesprek plaats. De beoordeling vindt uiteindelijk plaats aan het eind van het jaar. De RvC kent een auditcommissie en een remuneratiecommissie. Tijdens vergaderingen van deze commissies is de directeur-bestuurder, eventueel vergezeld van de betreffende manager, aanwezig.

De kwaliteiten in de nieuwe raad zijn goed op elkaar afgestemd. Er is nog een vacature voor een vijfde lid, waarvoor momenteel een wervingsprocedure loopt. De raad zoekt hierbij naar versterking op het gebied van volkshuisvesting en vastgoed. Eén van de huidige leden heeft plaats in de raad namens de huurders. Bij gebrek aan een gedegen huurdersvertegenwoordiging is wel aangegeven dat een kandidaat die vanuit de huurders wordt voorgedragen, voorrang heeft in de wervingsprocedure. De commissie beoordeelt het functioneren van de huidige RvC als ruim voldoende. De grote wisselingen in de RvC maken het moeilijk om het functioneren van de 'oude' RvC in het eerste deel van de beoordeelde periode te beoordelen, maar de commissie heeft geen zaken aangetroffen die over de hele periode tot een ander oordeel zou hebben moeten leiden.

Tot het toetsingskader van de RvC worden onder meer het ondernemingsplan, de prestatieafspraken met de directeur-bestuurder, het strategisch voorraadbeleid, de meerjarenprognoses, de kwartaalrapportages, de treasurystatuten en de strategische afspraken met de gemeente gerekend. Zoals eerder vermeld zijn de plannen voorzien van weinig concrete doelstellingen, wat het voor de RvC lastig maakt om heldere indicatoren te monitoren. De RvC is zich hiervan bewust en stuurt erop aan dat de corporatie haar informatievoorziening verder verbetert, zodat er aandacht wordt besteed aan de strategie van de corporatie binnen de veranderende omgeving. Dit zorgt er tevens voor dat er meer oog komt voor risicoanalyse en -beheersing. Pas recent (2011) is een meer concreet activiteitenplan opgesteld en wordt er per kwartaal gerapporteerd. Gezien de inspanningen die nog nodig zijn in het licht van het toetsingskader en de aandacht die dit vergt van de RvC, beoordeelt de commissie dit als onvoldoende.

Blijkend uit de invulling van de VTW-checklist, voldoet Baston Wonen op vrijwel alle onderdelen van de Governancecode. De RvC heeft erop toegezien dat toepassing van de Governancecode en uitleg waar toepassing niet aan de orde is, inmiddels goed wordt verantwoord in het jaarverslag. De belangrijkste documenten op het gebied van governance, zoals integriteitscode, klokkenluidersregeling en reglement van de RvC, zijn op de website vermeld. Op het gebied van beloning wordt er tevens door de toezichthouder gemonitord of deze binnen de normen valt. De commissie beoordeelt dit onderdeel als ruim voldoende.

### **Externe legitimatie**

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De mate van beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden wordt door de commissie voldoende beoordeeld. Het vigerende ondernemingsplan is door een externe partij opgesteld. Deze externe partij heeft daarbij ook diverse belanghebbenden geïnterviewd, waarmee Baston Wonen inzicht heeft gekregen in de verwachtingen van belanghebbenden in haar beleidsvoorbereiding.

Ook legt Baston Wonen verantwoording af door middel van haar jaarverslag, een jaarlijkse bijeenkomst voor huurders en door middel van overleg met diverse belanghebbenden op ambtelijk, beleidsmatig en bestuurlijk niveau. Huurders zijn volgens de visitatiegesprekken en andere metingen tevreden over de prestaties van de corporatie. Jaarlijks nodigt de corporatie haar huurders uit om tijdens een bijeenkomst verantwoording af te leggen over het gevoerde beleid en om plannen en belangrijke beleidszaken te bespreken. Er is geen officiële huurdersvertegenwoordiging en de inspanningen van de corporatie om een dergelijk orgaan op te richten, zijn beperkt. Er is een beperkt aantal bewonerscommissies, maar de commissie heeft niet kunnen vaststellen dat er een niet vervulde behoefte bestaat bij huurders aan meer commissies. Hoewel officieel geen huurdersvertegenwoordiger aanwezig is, ziet de commissie toch inspanningen op het gebied van belanghebbendenmanagement door het actieve seniorenpanel te raadplegen en betrekken. Er is geen structuur zoals voorzien is in de Overlegwet, maar gezien de inspanningen van de corporatie en het feit dat huurders zich daar in kunnen vinden, vindt de commissie een voldoende beoordeling toch geoorloofd.



## 7 Integrale scorekaart

| Perspectief  | Prestatievelden*           |     |     |     |  |     | Gemiddeld cijfer over prestatievelden | Gewicht | Gewogen cijfer per perspectief |            |
|--|----------------------------|-----|-----|-----|--|-----|---------------------------------------|---------|--------------------------------|------------|
|  | 1                          | 2   | 3   | 4   | 5  | 6   |                                       |         |                                |            |
| <b>Presteren naar Ambities</b>                             |                            |     |     |     |  |     |                                       |         |                                |            |
| Prestaties in het licht van de eigen ambities              | 7,0                        | 7,0 | 7,0 | 5,0 | 7,0                                      |     | 6,6                                   | 1,0     | <b>6,6</b>                     |            |
| <b>Presteren naar Opgaven</b>                              |                            |     |     |     |  |     |                                       |         |                                |            |
| Prestaties in het licht van de opgaven                     | 7,0                        | 7,0 | 7,0 | 5,0 | 7,0                                      |     | 6,6                                   | nvt     | <b>6,6</b>                     |            |
| <b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>                   |                            |     |     |     |  |     |                                       |         |                                |            |
| Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden         | 7,1                        | 7,5 | 7,2 | 6,0 | 7,2                                      |     | 7,0                                   | nvt     | <b>7,0</b>                     |            |
| <b>Presteren naar Vermogen</b>                             |                            |     |     |     |  |     |                                       |         |                                |            |
| Financiële continuïteit                                    | Vermogenspositie           |     |     |     |  | 6,5 | 6,2                                   | 20%     | <b>5,9</b>                     |            |
|  | Liquiditeit                |     |     |     |  | 6,0 |                                       |         |                                |            |
|  | Integrale kasstroomsturing |     |     |     |  | 6,0 |                                       |         |                                |            |
| Financieel beheer  | Planning en controlcyclus  |     |     |     |  | 6,0 | 6,0                                   | 20%     |                                |            |
|  | Treasurymanagement         |     |     |     |  | 6,0 |                                       |         |                                |            |
| Doelmatigheid  |                            |     |     |     | 6,0                                      | 6,0 | 20%                                   |         |                                |            |
| Vermogensinzet   | Visie                      |     |     |     |  | 5,0 | 5,7                                   | 40%     |                                |            |
|  | Mogelijkheden              |     |     |     |  | 6,0 |                                       |         |                                |            |
|  | Maximalisatie              |     |     |     |  | 6,0 |                                       |         |                                |            |
| <b>Governance</b>  |                            |     |     |     |  |     |                                       |         |                                |            |
| Besturing  | Plan                       |     |     |     |  | 5,0 | 5,3                                   | 33%     | <b>5,9</b>                     |            |
|  | Check                      |     |     |     |  | 5,0 |                                       |         |                                |            |
|  | Act                        |     |     |     |  | 6,0 |                                       |         |                                |            |
| Intern toezicht  | Functioneren RvC           |     |     |     |  | 7,0 | 6,3                                   | 33%     |                                |            |
|  | Toetsingskader             |     |     |     |  | 5,0 |                                       |         |                                |            |
|  | Toepassing Governancecode  |     |     |     |  | 7,0 |                                       |         |                                |            |
| Externe legitimatie  |                            |     |     |     | 6,0                                      | 6,0 | 33%                                   |         |                                |            |
| <b>Geïntegreerd eindoordeel</b>                            |                            |     |     |     |  |     |                                       |         |                                | <b>6,4</b> |
| <b>* Prestatievelden</b>                                   |                            |     |     |     |  |     |                                       |         |                                |            |
| <b>1</b> Huisvesting van primaire doelgroep                |                            |     |     |     | <b>4</b> (Des-)investeren in vastgoed    |     |                                       |         |                                |            |
| <b>2</b> Kwaliteit woningen en woningbeheer                |                            |     |     |     | <b>5</b> Kwaliteit van wijken en buurten |     |                                       |         |                                |            |
| <b>3</b> Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen |                            |     |     |     | <b>6</b> Overige/andere prestaties       |     |                                       |         |                                |            |



## Bijlage 1 Verantwoording visitatie

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

| Perspectief / ratio               | Documenten   |
|-----------------------------------|--|
| Presteren naar Ambities           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondernemingsplan 2009-2012</li> <li>• Rapportage strategisch voorraadbeleid</li> <li>• Bijlage rapportage strategisch voorraadbeleid</li> <li>• Activiteitenplan 2011</li> <li>• Begroting 2007-2011, 2008-2012, 2009-2013, 2010-2014 en 2011-2015</li> <li>• Verkoopplan 2009-2013</li> <li>• Energielabels in kaart</li> </ul>  |
| Presteren naar Opgaven            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Woningmarktorientatie Zevenaar 2011 (concept)</li> <li>• Strategische afspraken Baston Wonen – gemeente Zevenaar (definitief)</li> <li>• Basisdocument woonruimteverdeling</li> <li>• Koersnota Stadsregio</li> <li>• Verstedelijkingsvisie Stadsregio van Koers naar Keuze (definitief)</li> <li>• Woonverkenning Stadsregio met subregionale verdiepingsslag</li> </ul>   |
| Presteren volgens Belanghebbenden | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Samenvatting rapportage 2010 KWH</li> </ul>   |
| Presteren naar Vermogen           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarverslag 2007-2010</li> <li>• Viermaandsrapportages 2007-2010</li> <li>• Kwartaalrapportages 2011</li> <li>• Accountantsverslag 2007-2010</li> <li>• Continuïteitsoordeel 2008-2010</li> <li>• Analyse Corporatie in Perspectief 2009</li> <li>• Analyse Corporatie in Perspectief 2010</li> <li>• Managementletter interim controle 2007-2010</li> <li>• Oordeelsbrief CFV 2008-2010</li> <li>• Solvabiliteitsoordeel 2008-2010</li> <li>• WSW Kredietwaardigheid en faciliteringsvolume 2008-2011</li> </ul> |
| Governance                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfevaluatie t.b.v. visitatie</li> <li>• Ingevulde checklist Governancecode</li> <li>• Agenda vergaderingen RvC 2009-2010</li> <li>• Profielschets RvC</li> <li>• Herziend rooster van aftreden RvC per 1 september 2011</li> <li>• Honorering RvC</li> <li>• Notulen RvC 2009-2010</li> <li>• Reglement RvC (10 mei)</li> <li>• Statuten Baston Wonen (december 2009)</li> <li>• Besluitenlijsten bestuursvergaderingen 2007-2010</li> <li>• Prestatieafspraken directeur-bestuurder 2008-2011</li> </ul>       |

## Geïnterviewde personen

### Raad van Commissarissen

- De heer H.M.A. Aleven
- Mevrouw mr. S. van Gemeren
- De heer mr. O.N. Gietema
- De heer drs. O.P. Kroondijk

### Directeur/bestuurder

- De heer R. Weurding

### Managementteam

- De heer J. van Dinter, Financiën
- De heer W. Kleingeld, Stafbureau
- De heer S. Kuperus, Vastgoedbeheer
- De heer P. Lentjes, Wonen
- De heer G. Loeter, Projectontwikkeling
- De heer T. te Riele, Bedrijfsvoering

### Ondernemingsraad

- De heer T. Giesen
- Mevrouw E. Kooi
- Mevrouw D. Kuppens

### Huurdersvertegenwoordiging

- De heer F. van den Berg
- Mevrouw H. van Haren
- De heer H.J.W. Heijstee
- Mevrouw I. Verlaan

### Gemeente Zevenaar

- Mevrouw T. Koenen
- De heer G.J.M. Nijland, wethouder
- Mevrouw J.G. van Norel, wethouder
- De heer A. Sannes

### Zorg- en welzijnsinstellingen

- Mevrouw ir. M. Vennegoor, Caleidoz
- De heer L. Sloot, Zorgburo de Liemers
- De heer W. ten Westeneind, Diafaan

### Collega-corporaties

- De heer J. Peters, Laris
- De heer A. ter Bogt, Woningstichting Bergh

### Vastgoedrelaties

- De heer P. Joosten, Bouwbedrijf HW Joosten
- De heer L. Smits, Burgers van der Wal
- De heer R. Vermeer, DVM Bouw & Vastgoed

## **Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen**

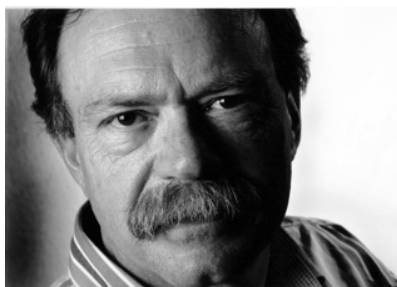
Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling 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. Daarnaast verklaart Raeflex zelf ook onafhankelijk te zijn ten opzichte van de corporatie.

## Voorzitter

Naam, titel, voorletters:  
Van Ginkel, CMC, D.H.

Geboorteplaats en -datum:  
Amersfoort, 26 november 1953

Woonplaats:  
Huis ter Heide



Huidige functie:

- Partner organisatieadviesbureau Consort, Adviseren bij Organiseren

Onderwijs:

- HBS-A (Amersfoort)
- HEAO (Utrecht)
- SIOO (Utrecht), postdoctoraal beroepsopleiding organisatie- en veranderkunde
- NPI (Zeist), organisatieontwikkeling

Loopbaan:

- 2003 – heden: Visitator Raeflex
- GITP OrganisatieAdvies 1989 – 2005: partner en organisatieadviseur
- 1996 - 2000: manager adviesgroep
- Nederlands Christelijk instituut voor Volkshuisvesting (NCIV) 1977 – 1985: organisatieadviseur  
1985 – 1989: hoofd algemene dienstverlening

Relevante nevenfuncties

- 7/2011 - heden Lid RvT Spectrum Gelderland (Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling) Velp
- 2009 – heden: Vice Voorzitter RvT Stichting Thuiszorg Midden Gelderland
- 2005 - heden: Voorzitter RvC de Kombinatie Zeist
- 2004 - 6/2011: bestuurslid Orde van Organisatieadviseurs (OOA)
- 1995 – 2005: Voorzitter RvC SSHW Wageningen
- 8/2002 - 12/2002: Lid RvC a.i. St. Joseph Woningbeheer Hengelo
- 1992 – 1999: Lid RvC Achtgoed Wonen en Bouwen

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Baston Wonen te Zevenaar

visitatieweek: 37 - 2011

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 D.H. van Ginkel CMC

Geboortedatum : 26-11-1953

Handtekening : 

Datum : 17-12-2010

## Commissielid

Naam, titel, voorletters:  
Stofberg, drs., R.E.

Geboorteplaats en -datum:  
9 februari 1951 te Amersfoort

Woonplaats:  
Naarden



Huidige functie:

- Zelfstandig adviseur

Onderwijs:

- (1963 - 1969) Gymnasium B te Deventer
- (1969 - 1976) Economie, Universiteit van Amsterdam

Loopbaan:

- 2009 Visitator Raeflex
- 1992 - 2009 Woonzorg Nederland: hoofd Bedrijfseconomische Zaken, senior medewerker R&D, senior medewerker vastgoed/portefeuillemanagement
- 2003 - 2005 Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg: adviseur
- 1992 - 1995 Humanistische Bouwstichting Bejaardenhuisvesting: hoofd Bedrijfseconomische Zaken
- 1980 - 1992 NWR afd. onderzoek en ontwikkeling en fin. econ. Adviezen
- 1979 - 1980 Beleidsmedewerker prov. Friesland afd. Econ. Zaken
- 1976 - 1979 Wetenschappelijk medewerker Stichting voor Economisch Onderzoek, UvA

Nevenfuncties:

- 2009 Platform Wonen de Alliantie Gooi- en Vechtstreek
- 2001 - 2004 Bestuurslid Stichting Buurtwerkplaatsen, Amsterdam
- 1993 - 2004 Ledenraad Algemene Woningbouwvereniging te Amsterdam



**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Baston Wonen te Zevenaar

visitatieweek: 37 - 2011

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. R.E. Stofberg

Geboortedatum : 9 febr. 1951

Handtekening : 

Datum : 21-12-2010

## Secretaris

Naam, titel, voorletters:  
Dijkema, MSc, E.J.

Geboorteplaats en -datum:  
Assen, 22 april 1984

Woonplaats:  
Beilen



Huidige functie:

- Consultant BDO Business Control B.V., Utrecht

Onderwijs:

- Master of Science Business Administration: Change Management, Rijksuniversiteit Groningen (2005 – 2007)
- Bachelor of Science Bedrijfskunde, Rijksuniversiteit Groningen (2002 – 2005)
- Gymnasium, Profiel Economie & Maatschappij, Roelof van Echten College, Hoogeveen (1996 – 2002)

Loopbaan:

- Secretaris Raeflex (2009 – heden)
- Consultant BDO Business Control B.V., Utrecht (2007 – heden)
- Afstudeeronderzoeker Axenza | Lentis (voorheen GGz Groningen), Zuidlaren (2006 – 2007)

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Baston Wonen te Zevenaar

visitatieweek: 37 - 2011

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 E.J. Dijkema MSc

Geboortedatum : 22 april 1984

Handtekening : 

Datum : 16 december 2010



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

#### ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Baston Wonen

Jaar visitatie : 2011

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

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

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

Naam : mevrouw drs. W.M.R. de Water

Functie : directeur Raeflex B.V.

Datum : 12 oktober 2011

Handtekening

## Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 4.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Ambities;
2. Presteren naar Opgaven;
3. Presteren volgens Belanghebbenden;
4. Presteren naar Vermogen;
5. Governance.

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen telt elk onderdeel voor 20% behalve de vermogensinzet, die voor 40% telt. Bij alle andere onderdelen telt elk prestatieveld even zwaar mee. De visitatiecommissie kan ervoor kiezen een bepaald gewicht aan een cijfer toe te kennen, indien zij daarvoor een gefundeerde aanleiding ziet. De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

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:

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



## Bijlage 4 Definities

### Aftoppingsgrenzen

Huurprijsgrenzen die gelden als maximum waarbinnen mensen met een laag inkomen in aanmerking komen voor huurtoeslag. De aftoppingsgrenzen verschillen per leeftijd en per huishoudensgrootte.

### Balanced Scorecard

De Balanced Scorecard is een veel gebruikte techniek voor strategisch management en het behalen van langetermijndoelstellingen binnen organisaties.

### 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 kunnen de volgende oordelen ontvangen:

- A1 Het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2014 ligt tussen het risicobedrag plus VPB-beklemming en de bovengrens. Dit betekent dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie.
- A2 Het volkshuisvestelijk vermogen ligt gedurende de eerste drie prognosejaren tussen het risicobedrag plus Vpb-beklemming en de bovengrens. In de laatste twee prognosejaren kan de uitvoering van de voorgenomen activiteiten de financiële positie in gevaar brengen, doch deze activiteiten zijn nog stuurbaar, indien verslechterde (markt)omstandigheden hiertoe aanleiding geven. Eventueel uitstel of afstel van activiteiten zal geen grote financiële gevolgen met zich meebrengen.
- B1 Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2012 lager dan het risicobedrag plus VPB-beklemming. Daarna wordt weer een balans gevonden tussen activiteiten en vermogenspositie.
- B2 Het volkshuisvestelijk vermogen is lager dan het risicobedrag, waarbij de voorgenomen activiteiten de financiële continuïteit op korte termijn (de eerste drie prognosejaren) in gevaar brengen.
- C Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2014 hoger dan de vastgestelde bovengrens. In dat geval is sprake van onvoldoende inzet van vermogen.

Naast bovenvermelde oordelen kan het Fonds ook tot een oordeelsonthouding besluiten.

## **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.

## **Vermogensovermaat**

De vermogensovermaat 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.

## **WMO**

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning zorgt ervoor dat mensen met beperkingen door ouderdom of handicap of een chronisch psychisch probleem zelfstandig kunnen blijven wonen en participeren in de samenleving. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de WMO.

## **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.

*(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2010)*

## Bijlage 5 Overzicht prestaties, ambities en opgaven

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer   | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)   | Cijfer   |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |
|---|---|----------|--|----------|------|----------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|----------------------|------|------|------|------|---------------|-----|-----|-----|-----|---|--|---|--|
| <b>Huisvesting van primaire doelgroep</b>   |   | <b>7</b> |  | <b>7</b> |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |
| <b>Beschikbaarheid woningen</b><br>Kerngetallen woningbezit:<br><br><table border="1" data-bbox="159 592 770 794"> <thead> <tr> <th>Aantal woningen Zevenaar + kernen</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goedkoop</td> <td>15,8%</td> <td>16,3%</td> <td>13,3%</td> <td>12,8%</td> </tr> <tr> <td>Betaalbaar</td> <td>83,0%</td> <td>81,8%</td> <td>84,2%</td> <td>84,4%</td> </tr> <tr> <td>Duur (&gt;toeslaggrens)</td> <td>1,2%</td> <td>1,9%</td> <td>2,5%</td> <td>2,8%</td> </tr> <tr> <td>Overige VHE's</td> <td>230</td> <td>217</td> <td>237</td> <td>294</td> </tr> </tbody> </table> | Aantal woningen Zevenaar + kernen   | 2007     | 2008   | 2009     | 2010 | Goedkoop | 15,8% | 16,3% | 13,3% | 12,8% | Betaalbaar | 83,0% | 81,8% | 84,2% | 84,4% | Duur (>toeslaggrens) | 1,2% | 1,9% | 2,5% | 2,8% | Overige VHE's | 230 | 217 | 237 | 294 | Baston Wonen staat bekend als verhuurder van betaalbare en goede woningen in de gemeente Zevenaar.<br><br>Baston streeft naar gewilde wijken, waar bewoners als consument kunnen kiezen uit een aantrekkelijk woningaanbod en aantrekkelijke woonmilieus. |  | Baston en de gemeente Zevenaar voeren gezamenlijk onderzoek uit naar de bestaande situatie en de toekomstige wenselijke situatie en analyseren deze. Samen formuleren zij een (strategisch) beleid. |  |
| Aantal woningen Zevenaar + kernen   | 2007  | 2008     | 2009   | 2010     |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |
| Goedkoop  | 15,8%   | 16,3%    | 13,3%  | 12,8%    |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |
| Betaalbaar  | 83,0%   | 81,8%    | 84,2%  | 84,4%    |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |
| Duur (>toeslaggrens)  | 1,2%  | 1,9%     | 2,5%   | 2,8%     |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |
| Overige VHE's   | 230   | 217      | 237  | 294      |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |
| Met ingang van 1 januari 2011 worden alle inkomens van huurders bij nieuwe verhuringen geregistreerd. De feitelijke inkomensgegevens worden per dossier gearchiveerd. Daarnaast wordt door de Manager Wonen alle inkomens vastgelegd in een Excel-bestand.<br><br>Stand van zaken t/m medio september 2011: <ul style="list-style-type: none"> <li>1<sup>e</sup> kwartaal 2011: 54 verhuringen, waarvan 1 boven de grens</li> <li>2<sup>e</sup> kwartaal 2011: 76 verhuringen, waarvan 4 boven de grens</li> <li>Lopend kwartaal: 38 verhuringen, waarvan 2 boven de grens.</li> </ul>  | <b>Activiteitenplan 2011</b><br>Een ontwikkeling die veel impact heeft op het beleid van Baston, is de Europese beschikking die tot gevolg heeft dat 90% van de huurwoningen met een huur onder de € 652,52 dient te worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 33.614,-. Deze beschikking heeft tot gevolg dat een groep huishoudens met een inkomen dat daarboven ligt tussen wal en schip dreigt te raken.<br><br>Baston volgt de nieuwe regelgeving en gaat vanaf januari 2011 de inkomens registreren. |          | <b>Activiteitenplan 2011</b><br>De Europese beschikking heeft tot gevolg dat 90% van de huurwoningen met een huur onder de € 652,52 dient te worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 33.614, -. |          |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |
| Zie aantallen woningen per huurklasse.  | Het beleid om voldoende woningen tot de categorie betaalbaar te houden, wordt in 2011 voortgezet.   |          |  |          |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |
| De rapportage Woningmarktoriëntatie is in week 39 van 2011 gereed. De primaire vraagstelling is met name gericht op de toekomstige omvang van twee doelgroepen van beleid: de groep met inkomen tot € 33.614,00 en de groep met inkomen tussen € 33.614,- en € 43.000,-.  | Teneinde de gewenste portefeuillestrategie in beeld te brengen, wordt in 2011 een intern en gericht woningmarktonderzoek uitgevoerd. Bedoeling hiervan is om meer inzicht te verkrijgen in de nabije behoefte aan typen woningen.   |          | Samen monitoren Baston en gemeente de ontwikkelingen in de woningvoorraad en op de woningmarkt.  |          |      |          |       |       |       |       |            |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |               |     |     |     |     |   |  |   |  |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)                | Cijfer |
|--|--|--------|---|--------|
| <p>Gehuisveste senioren en starters</p> <p><b>2008</b> mutaties: 264<br/>Senior: 63<br/>Starter 59<br/>Etag/eg 142</p> <p><b>2009</b> mutaties: 270<br/>Senior: 74<br/>Starter 71<br/>Etag/eg 125</p> <p><b>2010</b> mutaties: 299<br/>Senior: 87<br/>Starter 74<br/>Etag/eg 138</p> <p><b>Aug 2011</b> mutaties: 191<br/>Senior 58<br/>Starter 48<br/>Etag/eg 85</p>  | <p><b>Begroting 2010-2014</b></p> <p>De vraag naar goede en betaalbare huisvesting is onveranderd hoog. Op gebied van projectontwikkeling is Baston, al dan niet in samenwerking met derden, er alles aan gelegen om de groepen die extra aandacht verdienen, waaronder ouderenhuisvesting en de jongeren(starters), te voorzien van kwalitatieve en goed betaalbare woningen.</p> |        | <p>Gemeente en Baston werken samen aan het realiseren van huisvesting voor aandachtsgroepen voor de volkshuisvesting.</p> |        |
| <p>Hoofdpijnen strategisch voorraadbeleid:<br/>Per complex is een inventarisatie gemaakt van de kansen en bedreigingen op de volgende gebieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Onderhoud</u>: welke onderhoudsmaatregel is nodig voor het behalen van het eindjaar exploitatie;</li> <li>• <u>Woonkwaliteit</u>: voldoet de plattegrond van de woning aan de huidige en toekomstige woonwensen;</li> <li>• <u>Woonomgeving</u>: uitstraling van de buurt, afstand tot voorzieningen, veiligheid;</li> <li>• <u>Streefhuren</u>: is de hoogte van de huur in relatie met de kwaliteit;</li> <li>• <u>Verhuurbaarheid</u>: wat is de oorzaak van een mindere of betere verhuurbaarheid;</li> <li>• *<u>Eindjaar exploitatie</u>: kan de levensduur worden verlengd of wordt besloten tot een afbouwscenario;</li> <li>• <u>Bedrijfswaarde</u>: heeft het complex nog voldoende verdien capaciteit.</li> </ul> |  |        | <p>Gemeente en Baston werken samen aan het strategisch voorraadbeleid van de corporatie.</p>                              |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|---|--|--------|--|--------|
| <p>Met deze kennis is per complex gekeken naar de volgende scenario's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Het basisscenario</u>: alle beleidsuitgangspunten worden doorgevoerd, zoals onderhoud, investeringen en streefhuren;</li> <li>• <u>Scenario instandhouding</u>: beleidsuitgangspunten worden niet of beperkt uitgevoerd;</li> <li>• <u>Scenario</u> doorexploiteren met verlenging levensduur;</li> <li>• <u>Scenario</u> geringe kwaliteitsverbetering met verlenging levensduur;</li> <li>• <u>Scenario</u> verbouw (upgraden of andere ingrepen);</li> <li>• <u>Scenario</u> herbestemmen (voor een andere doelgroep);</li> <li>• <u>Scenario</u> huuraanpassing (naar een andere huurklasse);</li> <li>• <u>Scenario</u>: sloop en vervangende nieuwbouw, verkoop van bestaand bezit.</li> </ul> |  |        |  |        |
| <p><b>Woningtoewijzing en doorstroming</b></p> <p>Eind april 2011 is de laatste papieren krant verschenen met daarin het tweewekelijkse woningaanbod. Sinds 1 mei 2011 wordt het aanbod dagelijks op de website van Baston gepubliceerd en kan de klant direct en onbeperkt reageren op dit dagelijks actuele aanbod.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b></p> <p>Op het gebied van woningtoewijzing wordt in de loop van 2011 een verdergaande digitalisering van het woningaanbod doorgevoerd.</p>  |        | <p>Baston Wonen en gemeente Zevenaar maken praktische afspraken over woonruimteverdeling.</p>              |        |
| <p><b>Betaalbaarheid</b></p>  |  |        | <p>Gemeente en Baston werken samen aan betaalbaarheid van wonen.</p>                                       |        |
| <p>Per 1 juli 2011 zijn de huren verhoogd met het door de overheid vastgestelde inflatiepercentage 2010 van 1,3%.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b></p> <p>De in de begroting opgenomen huurverhoging is vastgesteld op 1,5%. Definitieve vaststelling vindt van overheidswege plaats in het voorjaar van 2011.</p>  |        |  |        |
| <p>Het beleid om bij mutatie de huur te brengen naar minimaal 75% van de maximaal redelijke huur, heeft geleid tot de volgende uitkomsten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In het <u>1e kwartaal</u> van 2011 is bij mutatie bij 41 woningen de huurprijs aangepast (36 verhoogd en 5 verlaagd);</li> <li>• In het <u>2e kwartaal 2011</u> is bij mutatie bij 27 woningen de huurprijs aangepast (34 verhoogd en 3 verlaagd);</li> </ul> <p>In het <u>lopende kwartaal</u> is bij 21 woningen de huurprijs verhoogd.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b></p> <p>Het beleid om voldoende woningen tot de categorie betaalbaar te houden, wordt in 2011 voortgezet. Om de prijs-kwaliteitverhouding te verbeteren, wordt bij het muteren van woningen de 'harmonisatie van de huur ineens' eveneens voortgezet.</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
|--|---|--------|--|--------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|------|-------|------|-------|----------|-------|--|--|--|--|
| <p>Het huurincassobeleid kenmerkt zich door een strikte en zakelijke benadering, waarbij snel wordt gereageerd bij de eerste tekenen van afwijkend betalingsgedrag. Kort na de 15<sup>e</sup> van een lopende maand worden die huurders, waarvan geen betaling is ontvangen, direct schriftelijk aangesproken. Daarna is er een aantal vooraf vastgelegde handelingen dat wordt uitgevoerd bij uitblijvende betaling (brief 2 en 3, telefonisch contact en huisbezoek). De bedoeling is vooral om de strikte benadering te combineren met een persoonlijk contact. De effecten van dit beleid vertalen zich in een laag achterstandspercentage.</p> <p>De meest recente cijfers van 2011 zijn:</p> <table border="0"> <tr><td>Januari</td><td>0,64%</td></tr> <tr><td>Februari</td><td>0,67%</td></tr> <tr><td>Maart</td><td>0,64%</td></tr> <tr><td>April</td><td>0,65%</td></tr> <tr><td>Mei</td><td>0,56%</td></tr> <tr><td>Juni</td><td>0,52%</td></tr> <tr><td>Juli</td><td>0,58%</td></tr> <tr><td>Augustus</td><td>0,55%</td></tr> </table>   | Januari   | 0,64%  | Februari   | 0,67%  | Maart | 0,64% | April | 0,65% | Mei | 0,56% | Juni | 0,52% | Juli | 0,58% | Augustus | 0,55% | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Het huurincassobeleid wordt in 2011 gecontinueerd.</p> |  |  |  |
| Januari  | 0,64%   |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
| Februari   | 0,67%   |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
| Maart  | 0,64%   |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
| April  | 0,65%   |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
| Mei  | 0,56%   |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
| Juni   | 0,52%   |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
| Juli   | 0,58%   |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
| Augustus   | 0,55%   |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
| <p><b>Bevorderen eigen woningbezit</b></p>   |   |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |
| <p><b>Verkochte woningen (bestaand)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>2007</u>: 43 waarvan 0 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 6.087.400,00; boekwinst: € 4.950.170,96;</li> <li>• <u>2008</u>: 84 waarvan 0 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 11.913.992,37; boekwinst € 8.988.647,28;</li> <li>• <u>2009</u>: 77 waarvan 13 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 10.713.478,00; boekwinst € 6.824.087,26;</li> <li>• <u>2010</u>: 43 waarvan 9 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 5.640.497,45; boekwinst € 3.953.879,85;</li> <li>• <u>2011</u>: 14 waarvan 5 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 1.806.125,00; boekwinst € 1.138.015,79.</li> </ul> <p>In 2007/2008/2009 zijn er geen nieuwbouwwoningen verkocht. In 2010 zijn er 12 appartementen in het nieuwbouwcomplex Lindenstaete verkocht met een verkoopopbrengst van € 2.290.449,-.</p> <p>In 2008 is het bedrijfspand Arnhemseweg 81 verkocht met een verkoopopbrengst van € 1.863.000,-.</p> <p>In 2010 is het bedrijfspand Didamseweg 94 verkocht met een verkoopopbrengst van € 625.000,-.</p> | <p><b>Begroting 2010-2014</b></p> <p>Ter afdekking van de onrendabele toppen van betaalbare huurwoningen, wordt in de begroting voor 2010 rekening gehouden met de verkoop van 40 woningen, afnemend tot 20 woningen in het jaar 2014.</p> <p>Met ingang van 2010 is een nieuw verkoopbeleid van toepassing, dat grotendeels verder borduurt op het vorige, met de toevoeging dat een deel (50%) van de vrijkomende huurwoningen te koop wordt aangeboden op de vrije markt. De onttrekking wordt gecompenseerd door toevoeging van nieuwe huurwoningen. Voor niet-huurders van Baston geldt dat zij geen gebruik kunnen maken van de twee kortingsregelingen. Deze kortingsregelingen blijven wel van toepassing voor huurders van Baston.</p> |        |  |        |       |       |       |       |     |       |      |       |      |       |          |       |  |  |  |  |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer   | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)   | Cijfer   |
|--|---|----------|--|----------|
| <p><b>Begroting 2008-2012</b><br/>Om de realisatie van verkoop van jaarlijks gemiddeld 50 woningen te halen, is er in samenwerking met de makelaar een verkoopplan ontwikkeld welke aan het MT is gepresenteerd. Niet alleen vanuit verkoopopgave, maar ook vanuit verhuurzijde en vastgoed is besloten om voor 2008 circa 500 woningen te oormerken voor verkoop.</p>   | <p><b>Begroting 2009-2013</b><br/>Ter dekking van de onrendabele toppen van betaalbare huurwoningen en appartementen, wordt in de begroting rekening gehouden met de verkoop van een deel van het bestaande bezit. Voor het jaar 2009 betreft dit 100 woningen, voor 2010 70 woningen en de daaropvolgende jaren zo'n 50 woningen per jaar. Het daadwerkelijk realiseren van de geprognosticeerde verkoopresultaten is een behoorlijke opgave, zeker onder de huidige marktomstandigheden.</p> <p><b>Begroting 2008-2012</b><br/>Ter afdekking van de onrendabele toppen van betaalbare huurwoningen wordt in de begroting voor de komende jaren rekening gehouden met de verkoop van gemiddeld 50 woningen per jaar. De afgelopen jaren zijn de huurders van de woningen in de wijken Stegeslag en Zonnemaat in de gelegenheid gesteld hun woning te kopen. Circa 35% heeft hiervan gebruik gemaakt. Voor 2008 wordt een extra impuls gegeven aan de verkoop in de wijken Stegeslag en Zonnemaat. De mogelijkheden van diverse koopvarianten c.q. subsidies worden onderzocht en mogelijk toegepast om de bewoners de mogelijkheid te bieden om (alsnog) de woning te kopen.</p> |          |  |          |
| <b>Kwaliteit woningen en woningbeheer</b>  |   | <b>7</b> |  | <b>7</b> |
| <p><b>Woningkwaliteit</b><br/>De kwaliteit van het bezit is in twee programma's vastgelegd:<br/>Bij <u>mutatie</u> geldt het programma waarin is beschreven waaraan een woning in technische zin minimaal moet voldoen, voordat de woning opnieuw verhuurd mag worden. Inmiddels voldoen bijna alle woningen aan dit programma.<br/>Bij <u>nieuwbouw</u> geldt het programma van eisen nieuwbouw (variabel toe te passen afhankelijk van locatie, type woning etc.).</p> | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>De kwaliteit van het bestaande bezit wordt op hoog niveau gehouden.</p>   |          | <p>Gemeente en Baston werken samen aan het handhaven of verbeteren van de kwaliteit van de woonsituaties (woning en woonomgeving), het implementeren van nieuwe, andere woningtypen in gedifferentieerde woonmilieus, al dan niet in combinatie met zorg.</p> <p>Baston Wonen en gemeente Zevenaar maken praktische afspraken over kwaliteit, duurzaamheid en woonkeur van bestaande en nieuwe woningen.</p> |          |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|--|---|--------|--|--------|
| <p>In de praktijk is een pakket maatregelen van kracht, waarbij de items duurzaamheid, levensloopbestendig en inbraakpreventie zo veel mogelijk vorm krijgen. Voorbeelden daarvan zijn de combinatie van het uitvoeren van schilderwerk en het daarin verwerken van inbraakwerend hang- en sluitwerk. Eenzelfde combinatie geldt voor schilderwerk en het aanbrengen van isolerende beglazing.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Bij uitvoering van onderhoudsmaatregelen wordt rekening gehouden met de uitgangspunten van duurzaam bouwen, levensloopbestendig bouwen en inbraakpreventie.</p>   |        |  |        |
| <p>Voor onderhoud is in 2011 een budget beschikbaar van € 4.700.000,-. Van het budget planmatig onderhoud van € 3.467.271,- is in de eerste 6 maanden van 2011 24,4% (€ 846.957,-) gerealiseerd. Van het budget Reparatieonderhoud (€ 1.036.356,-) is in de eerste 6 maanden van 2011 55% gerealiseerd (€ 571.233,-). Het budget Mutatieonderhoud (€ 496.373,-) kent een realisatiepercentage in de eerste 6 maanden van 2011 van 92% (€ 457.238,-). De verwachting is dat de waarschijnlijke overschrijding van het mutatieonderhoud op jaarbasis, wordt gecompenseerd door een onderschrijding van het budget planmatig onderhoud. Het totale budget onderhoud behoeft daarmee geen bijstelling.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Voor onderhoud is in 2011 een budget beschikbaar van € 5.000.000,-.</p>   |        |  |        |
| <p>Zie voorgaande toelichting.</p> <p>Het gerealiseerde reparatieonderhoud heeft geresulteerd in een kostenpost van € 1.181.894,-. Het begrote bedrag was € 1.025.270,-. De verklaring voor deze geringe overschrijding is voor een deel gelegen in de mate van onvoorspelbaarheid van deze kosten. Uitgangspunt bij het afhandelen van reparatieverzoeken is, dat de woningen altijd op het gewenste kwaliteitsniveau blijven.</p> <p>In 2010 hebben 299 mutaties plaatsgevonden (woningen die na een mutatie zijn verkocht, zijn niet meegerekend). In totaal is er een bedrag van € 459.065,- uitgegeven aan mutatieonderhoud. De kosten van mutatie waren begroot op € 474.614,-.</p> <p>Bij planmatig onderhoud wordt op basis van de theoretische levensduur, inspecties en verwachting gepland wanneer welke onderdelen voor onderhoud in aanmerking komen, dan wel dat vernieuwing ervan gewenst is.</p> | <p><b>Begroting 2010-2014</b><br/>Het beleid van Baston Wonen is erop gericht de kwaliteit van het bestaande woningbezit op een hoog niveau te houden.</p> <p>Het onderhoud is gebaseerd op het strategisch voorraadbeleid, in welk verband rekening wordt gehouden met de technische en woontechnische kwaliteit van de woning, huurprijsontwikkeling en verhuurbaarheid op korte en lange termijn. Bij de voorbereiding en uitvoering van onderhoudsmaatregelen wordt rekening gehouden met de uitgangspunten van duurzaam bouwen, levensloopbestendig bouwen en inbraakpreventie. Voor een aantal Verenigingen Van Eigenaren wordt het beheer verzorgd van appartementencomplexen. De verwachting is dat dit onderdeel van vastgoedbeheer zich de komende tijd verder zal ontwikkelen.</p> |        |  |        |



| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|--|--|--------|--|--------|
| <p>De kosten van contractonderhoud worden ook tot het planmatig onderhoud gerekend. In 2010 is voor een bedrag van € 3.968.290,- aan planmatig onderhoud gerealiseerd. De uitgaven waren begroot op € 4.110.116,-.</p> <p>De belangrijkste gerealiseerde planmatige onderhoudswerken in 2010 waren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Complex S40, 50 woningen Bloemenbuurt</b><br/>Schilderwerk van de buitenkozijnen en gevelbekleding. Tevens is bij een groot deel van de woningen, met een huuraanpassing, isolerende beglazing geplaatst op de verdieping.</li> <li>• <b>Complex S50, 133 woningen in de wijk Zonnemaat</b><br/>Dakpannen vernieuwd in combinatie met het aanbrengen van geïsoleerde dakplaten. De bekleding van de borstweringen is vervangen door keramische tegels, waarbij ook de isolatie is verbeterd. Door deze maatregelen is het energielabel met 2 stappen verbeterd. Naast de genoemde complexmatig uitgevoerde werkzaamheden heeft een dertigtal huurders de begane grondvloer laten isoleren (met huurverhoging). Hoewel de huurverhoging door een aantrekkelijke subsidie en een bijdrage van Baston maar zeer beperkt was, hebben slechts acht huurders gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot plaatsen van een zonneboiler.</li> <li>• <b>Complex S51, 219 etagewoningen Zonnemaat</b><br/>Schilderwerk van de buitenkozijnen.</li> <li>• <b>Complex S80, 107 woningen Stegeslag</b><br/>Schilderwerk van de buitenkozijnen.</li> <li>• <b>Complex 14, 17 seniorenwoningen oud-Zevenaar</b><br/>Plaatsing HR CV-ketels.</li> <li>• <b>Complex 15, 34 HAT-woningen Boterhek</b><br/>Schilderwerk buitenkozijnen en dakkapellen.</li> <li>• <b>Complex 32, 39 etagewoningen Bergvrede</b><br/>Schilderwerk buitenkozijnen en betonwerk.</li> <li>• <b>Complex 55, 16 woningen Triangel</b><br/>Plaatsing HR CV-ketels.</li> </ul> | <p>Er is voor 2010 een onderhoudsbudget beschikbaar van € 5.610.000,-. Voor de jaren daarna is rekening gehouden met hetzelfde budget, verhoogd met een indexering. Bij het vaststellen van het onderhoudsbudget heeft de meerjarenonderhoudsbegroting als onderlegger gediend. De onderhoudskosten van het woningbezit kunnen worden uitgesplitst in niet-planmatig onderhoud en planmatig onderhoud. Niet-planmatig onderhoud bestaat uit de herstelkosten naar aanleiding van reparatieverzoeken van huurders en bij verhuizingen. Voor het niet-planmatig onderhoud is een bedrag gebudgetteerd van € 1.500.000,-. Het budget voor het planmatig onderhoud bedraagt € 4.110.000,-.</p> <p>De meest belangrijke onderhoudsuitgaven voor 2010 omvatten (specificatie opgenomen in begroting):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schilderwerk buitenkozijnen, hout- en betonwerk;</li> <li>• Gevelbekleding;</li> <li>• Vernieuwen dakpannen;</li> <li>• Verbeteren dakisolatie;</li> <li>• Vernieuwen CV-ketels;</li> <li>• Vernieuwen keukeninrichting.</li> </ul> <p>Bij mutatie worden bij verschillende complexen keuken, toilet en douche opgeknapt.</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|--|---|--------|--|--------|
| <p>In 2009 is aan reparatieonderhoud een bedrag van € 1.128.048,- uitgegeven. Het gerealiseerde budget mutatieonderhoud bedroeg € 461.625,-. Planmatig onderhoud is gerealiseerd voor een bedrag van € 3.920.296,-.</p> <p>De belangrijkste uitgevoerde planmatige onderhoudswerkzaamheden in 2009 waren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Complex 8, 31 woningen Wilgenhoek</b><br/>Plaatsen van isolerende beglazing op de verdieping; Schilderwerk inclusief kozijnreparatie buitenkozijnen; Herstelwerkzaamheden schoorstenen en nokvorsten.</li> <li>• <b>Complex 10, 229 woningen</b><br/>Vernieuwen van de zinken dakgoten. Plaatsing HR CV-ketels.</li> <li>• <b>Complexen S51 en S61, 219 en 46 etagewoningen Zonnemaat</b><br/>Uitvoering tweede fase reparatie betonwerk balkons en galerijen. Galerijen en balkons voorzien van antislipcoating en aanpassen afschot. Schilderwerk van betonwerk en balustrades.</li> <li>• <b>Complex S71, 18 etagewoningen Vondellaan</b><br/>Schilderwerk van de buitenkozijnen en betonwerk van galerijen en balkons.</li> <li>• <b>Complex S80, 107 woningen Stegeslag</b><br/>Plaatsing HR CV-ketels.</li> <li>• <b>Complex S140, 49 woningen Hooge Bongert laagbouw</b><br/>Vernieuwen terrasdeuren. Schilderwerk kozijnen inclusief kozijnreparatie. Vernieuwen groepenkasten.</li> </ul> | <p><b>Begroting 2009-2013</b></p> <p>Bij de voorbereiding en uitvoering van onderhoudsmaatregelen wordt rekening gehouden met de uitgangspunten van duurzaam bouwen, levensloopbestendig bouwen en inbraakpreventie. In het kader van sociale veiligheid wordt er naar gestreefd alle woningen de komende jaren te voorzien van voldoende inbraakwerend hang- en sluitwerk. Het Politiekeurmerk Veilig Wonen fungeert hierbij als leidraad.</p> <p>De onderhoudskosten voor 2009 zijn begroot op een totaalbedrag van € 5.800.000,-, wat neerkomt op € 1.457,- per VHE.</p> <p>De onderhoudskosten van het woningbezit kunnen worden uitgesplitst in niet-planmatig onderhoud en planmatig onderhoud. Niet-planmatig onderhoud bestaat uit de herstelkosten naar aanleiding van reparatieverzoeken van huurders, en verhuizingen. Voor 2009 is een bedrag voor niet-planmatig onderhoud opgenomen van € 1.330.000. Dit komt neer op € 334,- per VHE. Bij planmatig onderhoud gaat het om onderhoud dat met een bepaalde cyclus wordt uitgevoerd en derhalve goed is te plannen. Voor 2009 is planmatig onderhoud gepland voor een totaal bedrag van € 4.470.000,-.</p> <p>De meest belangrijke onderhoudsuitgaven voor 2009 omvatten (specificatie opgenomen in begroting):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gevelbekleding;</li> <li>• Vernieuwen dakpannen;</li> <li>• Verbeteren dakisolatie;</li> <li>• Vernieuwen CV-ketels;</li> <li>• Reparatie balkons incl. aanbrengen anti-slipcoating;</li> <li>• Vervangen voegwerk;</li> <li>• Schilderwerk buitenkozijnen, hout- en betonwerk.</li> </ul> <p>Bij mutatie worden bij verschillende complexen keuken, toilet en douche opgeknapt.</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|---|--|--------|--|--------|
| <p><b>Begroting 2008-2012</b><br/>De afgelopen periode zijn de beide bestaande meerjaren onderhoudsbegrotingen van de voormalige fusiepartners geïntegreerd. In verband met de automatisering en omdat de genoemde begrotingen nogal verschillend van opzet waren, is een aanzienlijk deel van het woningbezit opnieuw geïnventariseerd.</p> <p>In 2008 is aan reparatieonderhoud een bedrag van € 992.915,- uitgegeven. De 264 mutaties in 2008 resulteerden in een kostenpost mutatieonderhoud van € 381.417,-. In 2008 is voor een bedrag van € 4.459.668,- aan planmatig onderhoud gerealiseerd.</p> <p>De belangrijkste uitgevoerde planmatige onderhoudswerkzaamheden waren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Complex 10, 244 woningen zonegge</b><br/>Vernieuwen van raamdorpels. Vervangen van schroten in de panelen van de buitenkozijnen. Vernieuwen van de ramen. Grote schilderbeurt in combinatie met het plaatsen van isolerende beglazing op de verdieping. Vernieuwen van de bitumineuze dakbedekking van de bergingen.</li> <li>• <b>Complex 14 en 27, 28 woningen Hofweg en Zwanenwaay</b><br/>Vernieuwen groepenkast.</li> <li>• <b>Complex S51, 219 etagewoningen Zonnemaat</b><br/>Reparatie betonwerk balkons en galerijen (1<sup>e</sup> fase) Galerijen en balkons voorzien van antislipcoating en aanpassen afschot. Schilderwerk van betonwerk en balustrades.</li> <li>• <b>Complex S71, 18 etagewoningen Vondellaan</b><br/>Antislipafwerking op de galerijen en balkons. Schilderwerk van het betonwerk.</li> <li>• <b>Complex S140, 49 woningen Hooge bongert laagbouw</b><br/>Renoveren bitumineuze dakbedekking. Plaatsing HR CV-ketels.</li> </ul> | <p><b>Begroting 2008-2012</b><br/>In het kader van de verdere professionalisering van Baston Wonen wordt gewerkt aan het opnieuw opzetten van dit strategisch voorraadbeleid en het geautomatiseerd verwerken hiervan. De verwachting is dat een en ander in het begin van 2008 kan worden afgerond. Het doel is de marktpositie en de kwaliteit van het woningbezit van Baston Wonen voor de komende jaren veilig te stellen.</p> <p>De onderhoudskosten voor 2008 zijn begroot op een totaal bedrag van € 5.938.000,- wat neerkomt op € 1.563,- per VHE.</p> <p>De onderhoudskosten van het woningbezit kunnen worden uitgesplitst in niet-planmatig onderhoud en planmatig onderhoud. Niet-planmatig onderhoud bestaat uit de herstelkosten naar aanleiding van reparatieverzoeken van huurders, en verhuizingen. Voor 2008 is een bedrag voor niet-planmatig onderhoud opgenomen van € 1.116.000,-. Dit komt neer op € 294,- per VHE.</p> <p>Het gaat bij planmatig onderhoud om onderhoud dat eens in de zoveel tijd voorkomt en daarom is te plannen. Voor 2008 is planmatig onderhoud gepland voor een totaal bedrag van € 4.822.000,-.</p> <p>De onderhoudsuitgaven voor 2008 omvatten (specificatie opgenomen in begroting):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernieuwen raamdorpels, schroten en ramen;</li> <li>• Vernieuwen elektrische installaties;</li> <li>• Installeren mechanische ventilatie;</li> <li>• Vernieuwen keukeninrichting;</li> <li>• Gevelbekleding;</li> <li>• Vernieuwen dakpannen;</li> <li>• Verbeteren dakisolatie;</li> <li>• Vernieuwen CV-ketels;</li> <li>• Reparatie balkons incl. aanbrengen antislipcoating;</li> <li>• Schilderwerk buitenkozijnen, hout- en betonwerk.</li> </ul> <p>Bij mutatie worden bij verschillende complexen keuken, toilet en douche opgeknapt.</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)   | Cijfer |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
|---|---|--------|--|--------|---------------|-----|------------------|-----|--------------|-----|---------------------|-----|--------------------|-----|---------------------|-----|-----------------|-----|--|--|--|--|
| <b>Kwaliteit dienstverlening</b>  |   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| <p>Wijziging aanbod woningen (vervallen papieren krant) zie bij betreffende onderdeel; activiteiten van de woonwinkel rondom keuken, sanitair en tegels; klantgeoriënteerd ZAV-beleid.</p> <p>In november 2010 is het KWH label behaald. De volgende rapportcijfers lagen hieraan ten grondslag:</p> <table border="0"> <tr><td>Corporatie bezoeken</td><td>7,6</td></tr> <tr><td>Corporatie bellen</td><td>7,6</td></tr> <tr><td>Woning zoeken</td><td>7,6</td></tr> <tr><td>Woning betrekken</td><td>8,1</td></tr> <tr><td>Huur betalen</td><td>7,6</td></tr> <tr><td>Reparatie uitvoeren</td><td>8,0</td></tr> <tr><td>Woning onderhouden</td><td>7,4</td></tr> <tr><td>Klachten afhandelen</td><td>6,7</td></tr> <tr><td>Woning verlaten</td><td>8,5</td></tr> </table> | Corporatie bezoeken   | 7,6    | Corporatie bellen  | 7,6    | Woning zoeken | 7,6 | Woning betrekken | 8,1 | Huur betalen | 7,6 | Reparatie uitvoeren | 8,0 | Woning onderhouden | 7,4 | Klachten afhandelen | 6,7 | Woning verlaten | 8,5 | <p>Ondanks een afname van keuzemogelijkheden in de huidige woningmarkt, neemt de wens en behoefte van mensen om zelf keuzes te kunnen maken toe. Bijvoorbeeld als het gaat om de woonplek, de woninginrichting en het woningtype. Ook worden hogere eisen gesteld aan de kwaliteit en snelheid van dienstverlening. Dit betekent voor Baston Wonen dat een voortdurende actualisatie van het woningaanbod en woondiensten niet alleen gewenst is omdat we voor kwaliteit en een duurzame relatie gaan, maar dat het ook nodig is. Klanten verwachten een klantgerichte opstelling.</p> <p>We willen bereiken dat er nog meer tevreden klanten komen en dat klanten minimaal een 7 geven voor onze dienstverlening. We willen betrouwbare kwaliteit aan klanten leveren. Dit willen we bereiken door een begin te maken met een front/back office organisatieopzet in 2009. We gaan integrale dienstverlening aan klanten organiseren. We streven in 2010 naar het behalen van het KWH-Huurlabel.</p> |  |  |  |
| Corporatie bezoeken   | 7,6   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| Corporatie bellen   | 7,6   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| Woning zoeken   | 7,6   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| Woning betrekken  | 8,1   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| Huur betalen  | 7,6   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| Reparatie uitvoeren   | 8,0   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| Woning onderhouden  | 7,4   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| Klachten afhandelen   | 6,7   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| Woning verlaten   | 8,5   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| <p>Vier maal per jaar is er een ochtendoverleg met het seniorenpanel over allerhande zaken die het wonen voor ouderen betreft.</p>  | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Door informatieavonden en individuele gesprekken betreft de corporatie huurders bij de kwaliteit van dienstverlening en het ontwikkelen van nieuwe producten.</p>   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| <p>De doorlopende kwaliteitsmeting is gaande. De eerste tussentijdse uitkomsten zijn in januari 2012 beschikbaar.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Via doorlopende kwaliteitsmeting (KWH-label) worden huurders betrokken bij reilen en zeilen van Baston en kunnen zij zich uitspreken over de dienstverlening.</p>   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| <b>Energie en duurzaamheid</b>  |   |        |  |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |
| <p>Afhankelijk van de beschikbare middelen wordt er gewerkt naar de beoogde gemiddelde C. De nieuwbouw kenmerkt zich door een gunstig energielabel. Het meest kapitaalsintensief is het streven om de met name wat oudere bestaande voorraad naar een beter energielabel te tillen.</p>   | <p>Duurzaam omgaan met natuurlijke hulpbronnen zoals fossiele brandstoffen en bouw- en onderhoudsmaterialen, is niet alleen goed voor het leefmilieu op de aarde, maar ook voor de woonlasten, en in het bijzonder de energielasten van bewoners.</p> |        | <p>Gemeente en Baston werken samen de ontwikkeling van een (meer) duurzame woningvoorraad.</p> <p>Baston en de gemeente Zevenaar formuleren samen doelstellingen op gebied van milieu, zorg en welzijn en voeren deze uit.</p> |        |               |     |                  |     |              |     |                     |     |                    |     |                     |     |                 |     |  |  |  |  |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)  | Cijfer |
|--|--|--------|---|--------|
|  | <p>In 'Het antwoord aan de samenleving' heeft de corporatiebranche zijn verantwoordelijkheid genomen voor verlaging van het energieverbruik en verduurzaming van de bedrijfsvoering. Hierdoor kan de CO2 uitstoot, die in ons land voor 18% wordt veroorzaakt door huishoudens, worden verminderd. Baston Wonen staat achter dit streven, en gaat daarom zijn huidige milieubeleidsplan bijstellen.</p> <p>Baston streeft naar verbetering van de energieprestatie van het woningbezit. Gemiddeld is het energielabel van het totale woningbezit nu nog een D. Dit willen zij in vier jaar verbeteren naar een gemiddelde van C. Bij nieuwbouw wil de corporatie waar mogelijk het gebruik van duurzame bouwmaterialen voorschrijven, waarbij wel een goede balans met de betaalbaarheid behouden moet blijven. Tot slot streeft Baston naar vergroting van het aantal levensloopbestendige woningen. Dat is niet alleen prettiger voor bewoners, maar betekent ook dat niet achteraf vaak dure bouwkundige ingrepen nodig zijn. Mits de kwaliteit goed is, verlengt het ook de exploitatieduur van dezelfde woning.</p> |        | <p>Baston Wonen en gemeente Zevenaar maken praktische afspraken over energieverbruik van bestaande en nieuwe woningen.</p>  |        |
| <p><b>Energielabeling bezit (2011)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energielabel A 210 woningen ( 5,59%)</li> <li>• Energielabel B 690 woningen (18,38%)</li> <li>• Energielabel C 1.070 woningen (28,5%)</li> <li>• Energielabel D 1.557 woningen (41,48%)</li> <li>• Energielabel E 210 woningen (5,59%)</li> <li>• Energielabel F 14 woningen (0,37%)</li> <li>• Energielabel G 3 woningen (0,08%)</li> </ul> | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Maatregelen in het kader van energielabels hebben in 2011 geen prioriteit.</p>   |        | <p>Baston Wonen en de gemeente onderschrijven het belang van duurzaam bouwen. Voor zover nodig zal Baston Wonen extra investeringskosten ten opzichte van het bouwbesluit en de gevolgen hiervan, voor het huurniveau in beeld brengen. Energiezuinigheid wordt als één van de belangrijkste punten gezien. De gemeente zal op basis van het berekende huurniveau een woonlastentoets laten uitvoeren.</p> <p>De gemeente en Baston Wonen zullen de mogelijkheden van GPR-gebouw onderzoeken om de duurzaamheid van nieuwbouw te bevorderen en hier nadere afspraken over te maken. Een experimentele toepassing van GPR-gebouw maakt hier onderdeel van uit. Indien besloten wordt tot bredere inzet van dit instrument maken de gemeente en Baston Wonen nadere afspraken over het ambitieniveau boven het bouwbesluit (rapportcijfer).</p> |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)                               | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)   | Cijfer |
|---|--|--------|--|--------|
| <b>Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften</b>   |  | 7      |  | 7      |
| <p>In verband met het aanwezige Aanmeldcentrum in Zevenaar, geldt al jarenlang een nul taakstelling. Desondanks heeft de gemeente een vrijwillige taakstelling op zich genomen. Baston neemt de invulling van deze taakstelling volledig voor zijn rekening. Tevens heeft Baston eind 2006/begin 2007 op verzoek van de gemeente Zevenaar een groep van 25, door de Rijksoverheid uitgenodigde, Somalische vluchtelingen gehuisvest. In totaal zijn daarvoor 7 woningen beschikbaar gesteld.</p> <p>De woningaanpassingen in het kader van de WMO, worden volledig door Baston uitgevoerd in opdracht van de gemeente Zevenaar. Een aantal kleine aanpassingen (beugels, +6 pot e.d.) die in een aantal gevallen niet door de gemeente Zevenaar worden vergoed, worden door Baston voor de huurder aangebracht tegen een geringe vergoeding (huuraanpassing van €1,60 per maand)</p> <p>De acht in Zevenaar bestaande standplaatsen voor woonwagens zijn in eigendom bij de gemeente Zevenaar en worden beheerd door Baston. Bij de privatisering van het Gemeentelijk Woningbedrijf in 1993 wilde de gemeente Zevenaar eigenaar blijven in verband met de bestemmingsplantechnische gedoogsituatie die bestond voor vier van deze standplaatsen. Bovendien werden en worden deze standplaatsen bewoond door leden van een en dezelfde familie. Indien daar een 'vreemde' tussen zou gaan wonen, zou dit naar de mening van de gemeente tot ongewenste situaties leiden. Inmiddels staan er op deze standplaatsen 7 woonwagens in eigendom bij de bewoners en 1 huurwagen van Baston.</p> |  |        | <p>Baston en de gemeente Zevenaar formuleren samen doelstellingen op gebied van milieu, zorg en welzijn en voeren deze uit.</p> <p>Baston Wonen en gemeente Zevenaar maken praktische afspraken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Huisvesting statushouders;</li> <li>• Woningaanpassingen in het kader van de WMO;</li> <li>• Woonwagens.</li> </ul> |        |
| De nog te realiseren taakstelling tot 01-01-2012 is -2.   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>De gemeentelijke taakstelling huisvesting statushouders 2011, realiseren we in overleg met de gemeente Zevenaar.</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|---|---|--------|--|--------|
| <p>Op dit moment (sept. 2011) is de gehele planvoorbereiding inclusief aanbesteding gereed voor het realiseren van het nieuwe Subenhara. De stagnatie die nu optreedt, komt vanuit een hele andere hoek. Diafaan als zorginstelling wordt geconfronteerd met een ophanden zijnde wijziging in de regelgeving, waardoor zij niet meer de stap aandurft om met Baston een huurovereenkomst voor langere tijd (20 jaar) te sluiten. De wijziging in de regelgeving heeft met name te maken met de scheiding van wonen en zorg. De scheiding van wonen en zorg zal zich allereerst voltrekken bij ZZP 1 en 2 (zorgzwaartepakket 1 en 2). Baston heeft een langdurig contract nodig om de risico's beheersbaar te houden en Diafaan geeft aan dit niet te kunnen doen vanwege de veranderende regelgeving. In overleg met diverse partijen wordt nu naarstig gezocht naar een voor beide partijen acceptabele oplossing.</p> | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>In nauwe samenwerking met Diafaan wordt in 2011 gestart met vervangende bouw van 73 verzorgingsplaatsen en bijbehorende zorginfrastructuur.</p>           |        |  |        |
| <p>Inmiddels heeft zorginstelling Diafaan zich teruggetrokken om de exploitatie van 28 zorgwoningen in de 2<sup>e</sup> fase van het Kulturhus te verzorgen. Baston heeft toch de verdere ontwikkeling ter hand genomen van de realisatie van 28 appartementen in Babberich. Deze 28 woningen zijn alle onder de huurtoeslaggrens. De aanbesteding van dit appartementencomplex heeft inmiddels plaatsgevonden. Binnen afzienbare tijd zal met de bouw begonnen worden.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Voor de op te starten 2e fase van het Kulturhus in Babberich, vindt nauw overleg plaats met de zorginstelling Diafaan.</p>                                |        |  |        |
| <p>Met zorginstelling Diafaan is afgesproken een twintigtal (aaneengesloten) woningen in het complex Pelgromhof aan Diafaan ter beschikking te stellen t.b.v. van de uitbreiding van de capaciteit intramurale verzorgingshuiszorg. De effectuering van deze afspraak wordt bemoeilijkt door het feit dat deze woningen natuurlijk verhuurd zijn. Bij mutatie komen ze ter beschikking van Diafaan. Inmiddels zijn 7 woningen op deze wijze verhuurd aan Diafaan.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>In de Pelgromhof is sprake van intramurale samenwerking tussen Wonen en Zorg en worden hierover goede afspraken gemaakt.</p>                              |        |  |        |
| <p>Voorbeelden zijn: winkel onder Kulturhus Babberich, Dienstencentrum Hooge Bongert en maatschappelijke verhuur activiteiten Juvenaat. Verwezen wordt naar de toelichting bij investeringen vastgoed.</p>  | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Binnen de mogelijkheden staat Baston positief tegenover investeren in maatschappelijk vastgoed (scholen, winkel- en dienstencentra, zorgpunten e.d.).</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)  | Cijfer |
|---|---|--------|---|--------|
| <p>Ten behoeve van ouderen vindt er een labelling plaats op basis van leeftijd. Voor de benoemde seniorencomplexen geldt een minimumleeftijd van vijftig jaar. Teneinde de slaagkans van jonge starters op een woning enigszins te verbeteren, is twee jaar geleden loting als onderdeel van de systematiek van woonruimteverdeling ingevoerd. Binnen de mutatievoorraad wordt (afhankelijk van het aantal mutaties) een aantal woningen (met name HAT eenheden en kleine woningen) via loting aangeboden. Met name voor jongeren met een geringe meettijd wordt op deze wijze gepoogd hun slaagkans te verhogen (een geringe meettijd maakt hen in de reguliere woonruimteverdeling bij voorbaat kansloos). In een aantal seniorencomplexen (Pelgromhof, Hagendel, Hunneveldweg) is een voorzichtig begin gemaakt met domoticatoepassingen. Hierbij gaat het met name om vernieuwingen in voorzieningen t.b.v. personenalarmering. Samen met zorginstelling Diafaan is dit ter hand genomen.</p> | <p><b>Begroting 2010-2014</b><br/>De vraag naar goede en betaalbare huisvesting is op dit moment onveranderd hoog. Op het gebied van projectontwikkeling is Baston, al dan niet in samenwerking met derden, er alles aan gelegen om de groepen die extra aandacht verdienen, waaronder de ouderenhuisvesting en de jongeren(starters), te voorzien van kwalitatieve en goed betaalbare woningen. Gezien de vergrijzing de komende jaren worden ook de domoticaontwikkelingen met grote belangstelling gevolgd en daar waar mogelijk toegepast om zo aan de wens om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen c.q. functioneren, gehoor te geven.</p>  |        | <p>Gemeente en Baston werken samen aan het implementeren van nieuwe, andere woningtypen in gedifferentieerde woonmilieus, al dan niet in combinatie met zorg.</p> |        |
| <p>Zie toelichting hierboven m.b.t. Subenhara.</p>  | <p><b>Begroting 2010-2014</b><br/>Eind 2009 wordt op verzoek van Diafaan als huurder, de haalbaarheid van het vernieuwen van Subenhara onderzocht. Bij het bestaande gebouw is niet zozeer sprake van technische afschrijving, maar veel meer van functionele veroudering. Het pand met zijn kleine appartementen voldoet niet meer aan de eisen van deze tijd en Diafaan kan daardoor vrijkomende appartementen niet meer verhuurd krijgen. Onderzocht is of renovatie en het samenvoegen van twee appartementen tot één appartement uitkomst zou bieden. Ook is de mogelijkheid van nieuwbouw onderzocht. Deze laatste variant is ondanks de nog aanwezige boekwaarde economisch het gunstigst en het College Bouw Zorginstellingen heeft inmiddels een beschikking voor nieuwbouw afgegeven. Tevens zijn er toezeggingen gedaan over het verrekenen van de boekwaarde. Uitgangspunt is een gebouw te ontwikkelen welke -behoudens een deel van de boekwaarde- financieel geheel binnen de kaders van de beschikking van het bouwcollege kan worden gerealiseerd. Gestreefd wordt naar een start van de bouw in 2010.</p> |        |   |        |



| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)  | Cijfer |
|---|---|--------|---|--------|
| <b>(Des-)investeren in vastgoed</b>   |   | 5      |   | 5      |
| <p>In 2011 (week 39) wordt het woningmarktonderzoek (rapportage woningmarktorientatie) afgerond. Helder zal in beeld zijn gebracht hoe in de aankomende jaren de balans is tussen de omvang van de primaire doelgroep (inkomens tot € 33.614,-) en de beschikbare voorraad van Baston. Beheer en ontwikkeling van de vastgoedportefeuille dient daar in de toekomst op te worden afgestemd.</p> <p>Baston participeerde in diverse ontwikkelcombinaties. Op dit moment participeert Baston in de Ontwikkelcombinatie Groot Holthuizen 1 BV.</p> <p>Rendementseisen worden per project vastgesteld. Als gevolg van de financiële crisis en andere externe invloeden, zijn de investeringsmogelijkheden van Baston beperkt. Hierdoor worden telkens opnieuw op projectniveau afwegingen gemaakt, ook t.a.v. de rendementseisen.</p> | <p>Samen investeren in kwaliteit betekent voor ons vastgoed ontwikkelen voor de echte vraag en de echte behoefte. Daar heb je een solide marktpositie voor nodig en inzicht in de actuele vraagontwikkeling. In de komende periode willen we een actueel inzicht in de vraagkant krijgen, streven we naar het versterken van ons marktaandeel en streven we naar intensivering van de samenwerking met de gemeente en marktpartijen.</p> <p>Doelstellingen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualisatie van het inzicht in de subregionale marktvrage in 2009;</li> <li>• Samenwerking met partners in vastgoedketen versterken in de initiatief- en definitiefase, onder andere in ontwikkelcombinaties;</li> <li>• Vaststellen van rendementseisen in nieuwbouwprojecten in 2009 (naar segmenten en afhankelijk van risicoprofiel en maatschappelijke doelstelling) om slagvaardig te kunnen acquireren en opereren;</li> <li>• Opstellen Strategisch Vastgoed Beleid in 2009 afgerond.</li> </ul> |        | <p>In goed overleg stellen Baston en de gemeente woningbouwprogramma's op voor relevante projecten. Partijen maken gebruik van elkaars kennis en stemmen uitvoering op elkaar af.</p> <p>Baston Wonen en gemeente Zevenaar maken praktische afspraken over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwbouw, herstructurering, renovatie;</li> <li>• Verkoop van huurwoningen;</li> <li>• Verkoop van verzakte woningen;</li> <li>• Versnellen en optimaliseren van procedures;</li> <li>• Grondprijzen;</li> <li>• Vroegtijdig betrekken van corporatie bij relevante nieuwbouwontwikkelingen, voor het leveren van input aan de planontwikkeling.</li> </ul> |        |
| <p>In 2007 zijn zeven appartementen in het complex Hof van Nijstadt aangekocht. In 2008 is de woning Kloosterpad 7 in Babberich aangekocht.</p>   | <p>Door een actief aan- en verkoopbeleid te voeren in de komende jaren, maken we investeringen mogelijk die nodig zijn in Zevenaar en De Liemers. We gaan in deze ondernemingsplanperiode zo'n 200 miljoen euro investeren in woningbouw. We blijven werken vanuit een jaarlijks sluitende begroting. In 2010 actualiseren we ons huidige financiële beleid.</p>  |        |   |        |
| <p><b>Verkochte woningen (bestaand)</b><br/> <u>2007</u>: 43 waarvan 0 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 6.087.400,-; boekwinst: € 4.950.170,96;<br/> <u>2008</u>: 84 waarvan 0 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 11.913.992,37; boekwinst € 8.988.647,28;<br/> <u>2009</u>: 77 waarvan 13 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 10.713.478,-; boekwinst € 6.824.087,26;<br/> <u>2010</u>: 43 waarvan 9 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 5.640.497,45; boekwinst € 3.953.879,85;<br/> <u>2011</u>: 14 waarvan 5 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 1.806.125,-; boekwinst € 1.138.015,79.</p>  | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/> Het verkoopbeleid van bestaand bezit wordt in 2011 voortgezet.</p> <p>De opbrengst van de verkoop van woningen is voor 2011 geraamd op € 900.000,-.</p>  |        | <p>Baston houdt per buurt / dorp een voorraad van minimaal 20% sociale huurwoningen in stand. Dit geldt voor buurten waar het aandeel nu hoger is. In wijken waar het aandeel lager is dan 20% worden geen sociale huurwoningen verkocht.</p> <p>Baston Wonen zal de jonge voorraad sociale huurwoningen – oplevering vanaf 2000 – niet verkopen.</p>   |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)  | Cijfer |
|---|--|--------|---|--------|
| <p>In 2007/2008/2009 zijn er geen nieuwbouwwoningen verkocht. In 2010 zijn er 12 appartementen in het nieuwbouwcomplex Lindenstaete verkocht met een verkoopopbrengst van € 2.290.449,-.</p>  |  |        | <p>De verkoop van huurwoningen gaat niet geheel volledig ten koste van het beschikbaar komen (aanbieden) van sociale huurwoningen. 50% van de vrijkomende huurwoningen wordt direct weer voor de verhuur aangeboden.</p> <p>Baston Wonen verkoopt de woningen in een goede staat van onderhoud. Voor de verkoop wordt een technisch keuringsrapport opgesteld.</p>  |        |
| <p>De verkoop onder Koopgarant is per 1 januari 2011 gestopt. De 5 woningen die in de opgave over 2011 nog genoemd worden als woning verkocht onder Koopgarant, zijn 5 woningen waarvan in eind 2010 de voorlopige koopovereenkomsten is getekend en waarvan in begin 2011 de eigendomsoverdracht heeft plaatsgevonden.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>De verkoop onder koopgarant wordt met ingang van 1 januari 2011 stopgezet.</p>   |        |   |        |
| <p>Alles is in gereedheid om te starten met de bouw in 2011. Er wordt nog gewerkt aan het bereiken van overeenstemming met de toekomstige huurder over de onderliggende huurovereenkomst.</p> <p>De eerste fase van het Kulturhus Babberich is opgeleverd in 2011. Voor de tweede fase zijn bouwrijpe gronden reeds eigendom van Baston. De daadwerkelijke bouw van de tweede fase bestaande uit 28 huurappartementen, een buurtsuper en verhuurbare ruimten, start naar alle waarschijnlijkheid nog in 2011. Naar verwachting zal de RvC binnenkort haar goedkeuring verlenen aan het genomen bestuursbesluit.</p> <p>Juvenaatterrein: het in de verkoop brengen van 22 woningen zal naar verwachting eind 2011 plaatsvinden. Naar verwachting zal de RvC binnenkort haar goedkeuring verlenen aan het genomen bestuursbesluit.</p> <p>Middag Oost: de eerste koopwoningen zijn medio 2011 in verkoop genomen.</p> | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>De voorgenomen bouw- en ontwikkelactiviteiten in 2011 zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwbouw Subenhara; 73 appartementen en bijbehorende zorginfrastructuur;</li> <li>• Kulturhus Babberich; afbouw eerste fase en opdrachtverstrekking 2e fase met 29 huurappartementen, buurtsuper en verhuurbare ruimten;</li> <li>• Juvenaatterrein; in verkoop brengen van 22 grondgebonden woningen;</li> <li>• Middag Oost; in verkoop brengen van de eerste koopwoningen van een totaalplan van 50 koopwoningen en 19 huurwoningen.</li> </ul> |        | <p>In de periode 2010 – 2015 zal een omvangrijk bouwprogramma met een substantieel aandeel betaalbare (sociale) woningen gerealiseerd worden. Baston Wonen zal op al in bezit zijnde locaties een belangrijk deel van dit programma realiseren. Verder zal Baston een bijdrage leveren aan de realisatie van betaalbare huurwoningen door het in eigendom en beheer nemen van woningen van ontwikkelaars. Om dit programma te kunnen realiseren is de verkoop van sociale huurwoningen noodzakelijk. Baston Wonen en de gemeente Zevenaar maken gezamenlijk een prioriteitenlijst met woningbouwprojecten en maken afspraken over (voorwaarden voor) de start van de bouw.</p> <p>Betaalbare huurwoningen worden minimaal 15 jaar in dit segment verhuurd.</p> <p>Nieuwbouwprojecten van Baston Wonen bevatten minimaal 50% betaalbare woningen. Op specifieke locaties is een lager percentage bespreekbaar, mits aannemelijk is dat dit op een andere locatie binnen 3 jaar wordt gecompenseerd. Het grondprijnsbeleid zal nader afgewogen worden in de gemeentelijke nota grondbeleid.</p> |        |
| <p>Bedoelde activiteiten zijn in 2011 niet aan de orde geweest.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>In 2011 is geen sprake van herstructurering ofwel grootschalige renovatiewerkzaamheden.</p>  |        |   |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|--|---|--------|--|--------|
| <p>Bij huurwoningen kunnen huurders zelf keuzes maken met betrekking tot de afwerking van de woning. Keukens, sanitair en tegels zijn onderdelen die door de medewerkers van de Woonwinkel met de klant worden besproken en naar de wens van de klant worden uitgevoerd. Bij verkoopprojecten wordt in publicaties e.d. nadrukkelijk aangegeven, dat bij vroegtijdige aanmelding invloed kan worden uitgeoefend op de indeling en afwerking van de woning.</p>   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Wanneer sprake is van bouwprojecten waarvan een aanzienlijk deel van de toekomstige bewoners op voorhand bekend is, betrekken we deze bewoners actief bij de bouwplannen.</p>   |        |  |        |
| <p>De zes appartementen en twee verhuurbare ruimten van de locatie Markt 57, zijn in 2010 opgeleverd.</p> <p>De vijftig appartementen van het Maria Koningin-terrein (gebouw Lindestaete) zijn opgeleverd in 2010.</p> <p>De vervanging van het gebouw is nog niet gestart (zie daarover 'stand van zaken Subenhara').</p> <p>De ontwikkeling van de koopwoningen van het Juvenaatterrein is naar voren gehaald (zie activiteitenplan 2011).</p> <p>De 49 woningen van het deelplan Tol1 zijn alle opgeleverd. Het zelfde geldt voor de 17 woningen in het deelplan Tol 2.</p> <p>Plan de Tichel, bestaande uit 18 appartementen, wordt in verband met de effecten van de kredietcrisis voornamelijk niet uitgevoerd. Op dit moment wordt uitgegaan van een daadwerkelijke start van de bouw in 2013 en oplevering in 2014. De onrendabele toppen (€ 1.050.000,-) zijn in de jaren 2006 en 2007 al genomen. Naast de gevolgen van de kredietcrisis, is ook vraaguitval een van de overwegingen om de realisatie van dit project naar voren te schuiven.</p> <p>De eerste fase van het Kulturhus is in 2010 gestart en in 2011 opgeleverd. De bouw van fase twee staat gepland voor 2011. In verband met een grotere winkel is het aantal appartementen terug gebracht naar 28.</p> | <p><b>Begroting 2010-2014</b><br/>Lopende en geplande projecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Markt 6 woningen en 2 bedrijfsruimten, oplevering in 2010;</li> <li>• Maria Koninginterrein 50 appartementen, een mix van koop en huur. Verwachte oplevering april 2010;</li> <li>• Subenhara, staat voor 2010 in de planning. Oplevering van de geplande 63 eenheden in 2011;</li> <li>• Juvenaat. De ontwikkeling van de koopwoningen wordt naar voren gehaald;</li> <li>• De Tol 1 en 2 in het plan Groot Holthuizen. In 2010 worden de laatste 25 woningen van de Tol 1 opgeleverd. Van de Tol 2 worden in 2010 de eerste 8 opgeleverd en opdracht gegeven voor de laatste 9;</li> <li>• De Tichel. Het betreft hier 18 appartementen waarmee gestart wordt in 2013 en de oplevering plaats vindt in 2014;</li> <li>• Kulturhus (gesplitst in fase I en II). Met fase I wordt eind 2009/begin 2010 gestart. Fase II (34 appartementen) staat gepland voor 2011;</li> <li>• Zwanenwaay. Project betreft duurdere koopwoningen. Afhankelijk van verkooppotentie wordt bekeken wanneer deze in verkoop genomen worden;</li> <li>• Middag Oost. Ook hier wordt gestart met de koopwoningen. Uitgangspunt is dat het project budgettair neutraal dient te zijn.</li> </ul> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|--|---|--------|--|--------|
| <p>Zwanenwaay: tijdens de ontwikkelingsfase is de participant in de ontwikkelcombinatie failliet gegaan, met als gevolg dat de BV is ontbonden. In verband met slechte marktvooruitzichten is Baston niet verder gegaan met de ontwikkeling en is het plan teruggegeven aan de gemeente Zevenaar.</p> <p>Middag Oost: de eerste koopwoningen zijn medio 2011 in verkoop genomen.</p>   |   |        |  |        |
| <p>Diverse instellingen/organisaties hebben inderdaad de weg naar Baston gevonden. Baston huisvest meerdere kinderdagverblijven resp. buitenschoolse opvang-organisaties. In het Juvenaatgebouw worden meerdere maatschappelijke organisaties gehuisvest. Voor de stichting Zozijn zijn in 2009 12 appartementen gerealiseerd op de locatie Masiusplein. Bij de nieuwbouw Kulturhus realiseert Baston ruimte voor kinderdagopvang en medische dienstverlening, alsmede in het kader van de leefbaarheid/kleine kernen, een ruimte voor een buurtsuper.</p> | <p>Ook een divers pluimage aan instellingen waaronder zorginstellingen, kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang weten de weg naar Baston te vinden. Waar mogelijk probeert Baston, zowel in de inbreidings- als ook in de uitbreidingsgebieden, een bijdrage te leveren aan passende huisvesting voor deze instellingen.</p> <p>Baston start in 2010 de bouw van de 1e fase Kulturhus; Baston neemt hier ruimte voor kinderopvang, medische dienstverlening, algemene ruimten en een trappenhuis af. In de 2e fase (2011) bouwt Baston 29 appartementen t.b.v. Diafaan.</p>  |        |  |        |
| <p>Alle 49 grondgebonden huurwoningen van de Tol 1 zijn opgeleverd. Voor de 28 appartementen is het nog onduidelijk of hier voldoende vraag voor is.</p> <p>De woningen van de Tol 2 zijn inmiddels opgeleverd.</p> <p>Voor wat betreft de locatie Zwanenwaay en Middag Oost, zie voorgaande.</p>  | <p>In 2009 is gestart met de bouw in plandeel De Tol in Groot Holthuizen. Baston participeert in de bouw van 209 woningen, waarvan 48 grondgebonden huurwoningen en in latere fase 28 appartementen voor rekening van Baston.</p> <p>In plangebied De Tol 2 worden in opdracht van Baston 17 woningen gerealiseerd.</p> <p>In Babberich ontwikkelt Baston 27 koopwoningen i.s.m. Verkerk op de locatie Zwanenwaay. Bezien wordt of het plan onder de huidige economische omstandigheden zal worden opgestart in 2010.</p> <p>Inzake het plan Middag Oost is Baston met de gemeente in onderhandeling over de verkoop van gronden en terugkoop van bouwkavels. Het plan omvat de realisatie van 18 grondgebonden huurwoningen en 51 koopwoningen. Verwacht wordt dat hier vanaf 2010 gefaseerd kan worden aangevangen. Uitgangspunt is dat de verkoopresultaten de onrendabele toppen op de huurwoningen afdekken. Er wordt gestart met de bouw zodra 80% van elke fase is verkocht.</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|---|---|--------|--|--------|
| Zie voorgaande toelichting.   | <p>Binnen de kern van Zevenaar wordt gewerkt aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 verhuurbare ruimten aan de Markt;</li> <li>• 50 appartementen aan Noordeinde.</li> </ul> <p>Beide projecten worden in de eerste helft van 2010 opgeleverd.</p>   |        |  |        |
| De 22 koopwoningen worden naar alle waarschijnlijkheid (nog besluit RvC) in 2011 in de verkoop gebracht. Door met name financiële beperkingen, met als gevolg de noodzaak tot het stellen van prioriteiten, is de realisatie van het overige plan nog niet ter hand genomen.  | Aan de ontwikkeling van de karakteristieke locatie Juvenaat wordt gestaag gewerkt. Onderzocht wordt hoe, met in achtname van de gestelde randvoorwaarden, een financieel haalbaar plan kan worden gerealiseerd. Onder andere wordt de mogelijkheid om een deel van de huurappartementen om te zetten naar luxe koopappartementen onderzocht en wordt het in verkoop brengen van de nieuw te bouwen grondgebonden woningen in de planning naar voren gehaald. Thans wordt uitgegaan van het in verkoop brengen van deze woningen in het jaar 2010.   |        |  |        |
| <p><b>Verkochte woningen (bestaand)</b><br/> <u>2007</u>: 43 waarvan 0 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 6.087.400,-; boekwinst: € 4.950.170,96;<br/> <u>2008</u>: 84 waarvan 0 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 11.913.992,37; boekwinst € 8.988.647,28;<br/> <u>2009</u>: 77 waarvan 13 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 10.713.478,-; boekwinst € 6.824.087,26;<br/> <u>2010</u>: 43 waarvan 9 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 5.640.497,45; boekwinst € 3.953.879,85;<br/> <u>2011</u>: 14 waarvan 5 Koopgarant, verkoopopbrengst bedroeg € 1.806.125,-; boekwinst € 1.138.015,79.</p> <p>In 2007/2008/2009 zijn er geen nieuwbouwwoningen verkocht. In 2010 zijn er 12 appartementen in het nieuwbouwcomplex Lindenstaete verkocht met een verkoopopbrengst van € 2.290.449,-.</p> | <p><b>Begroting 2010-2014</b><br/> Ter afdekking van de onrendabele toppen van betaalbare huurwoningen, wordt in de begroting voor 2010 rekening gehouden met de verkoop van 40 woningen, afnemend tot 20 woningen in het jaar 2014.<br/> Met ingang van 2010 is een nieuw verkoopbeleid van toepassing wat grotendeels verder borduurt op het huidige, met de toevoeging dat een deel (50%) van de vrijkomende huurwoningen te koop wordt aangeboden op de vrije markt. De onttrekking wordt gecompenseerd door toevoeging van nieuwe huurwoningen. Voor niet-huurders van Baston geldt dat zij geen gebruik kunnen maken van de twee kortingsregelingen. Deze kortingsregelingen blijven wel van toepassing voor huurders van Baston.</p> <p><b>Begroting 2010-2014, 2009-2013</b><br/> Naast woningen heeft Baston ook een aantal zeer uiteenlopende bedrijfspanden in bezit waaronder het karakteristieke voormalige gemeentehuis aan de Didamsestraat 10, het Filmhuis in de Wittenburgstraat, het pand aan de Oranjelaan, dat dienst doet als buitenschoolse opvang, en het kantoorpand aan de Didamseweg 94. Deze panden waar op middellange en lange termijn geen herontwikkelingen is te verwachten, worden in principe verkocht, indien zich mogelijkheden aanbieden.</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|--|--|--------|--|--------|
| <p>Door financiële beperkingen en naar verwachting beperkte marktvraag, heeft het plan de Bem (40 woningen appartementen) vooralsnog geen doorgang gevonden.</p> <p>Het plan Riesweerd II is op basis van dezelfde afwegingen afgeblazen.</p> <p>De 64 appartementen Masiusplein inclusief de parkeergarage zijn gerealiseerd.</p> <p>Door de gemeente Zevenaar is de ontwikkeling van het uitbreidingsgebied Reisenakker naar de toekomst verschoven. Aan deze keuze liggen de reeds vaker genoemde afwegingen (marktvraag, financiën) ten grondslag.</p> <p>Voor de overige onderdelen wordt verwezen naar het voorgaande.</p> | <p><b>Begroting 2009-2013</b></p> <p>In 2009 wordt een aanvang genomen met de bouw van de eerste woningen in plandeel De Tol in Groot Holthuizen. Ontwikkelingscombinatie Groot Holthuizen, waarin Baston participeert, ontwikkelt in dit plandeel 209 woningen, waarvan 76 huurwoningen voor rekening van Baston. Behalve de genoemde 76 woningen worden er in opdracht van Baston nog eens 17 woningen gerealiseerd in De Tol. Ook in het tweede plandeel van Groot Holthuizen, genaamd De Bem, wordt de haalbaarheid van een plan om 40 woningen/appartementen te realiseren onderzocht.</p> <p>In Babberich ontwikkelt Baston in samenwerking met Verkerk, de locatie Zwanenwaay. De ontwikkeling betreft een 27-tal koopwoningen. Naar verwachting start de verkoop in 2009.</p> <p>Daarnaast is Baston met de gemeente in onderhandeling over de verkoop van gronden en de terugkoop van bouwkavels in het plan Middag Oost in Babberich. In Giesbeek zal in 2009 worden gestart met de bouw van 28 appartementen in uitbreidingsgebied Riesweerd II. Een deel van de appartementen is bestemd voor de verkoop.</p> <p>Binnen de kern van Zevenaar wordt in opdracht van Baston naast een aantal kleinere projecten, gewerkt aan een drietal grote projecten, te weten 64 appartementen inclusief parkeergarage aan het Masiusplein, 50 appartementen inclusief parkeergarage aan Noordeinde en ongeveer 120 appartementen inclusief parkeergarages en 19 grondgebonden koopwoningen op de locatie Juvenaat. Een deel van de bovengenoemde appartementen zal op de markt worden gebracht als koopappartement. De genoemde 64 appartementen aan het Masiusplein en 50 appartementen aan Noordeinde worden in de loop van 2009 opgeleverd. De bouw op de locatie Juvenaat wordt uitgevoerd in fases. De eerste woningen zullen naar verwachting in 2010 worden opgeleverd.</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|--|--|--------|--|--------|
|  | <p>Inmiddels ligt er een concreet plan voor de ontwikkeling van een Kulturhus te Babberich met daarin onder andere opgenomen de basisschool, een gymlokaal, een multifunctionele zaal, ruimte voor kinderopvang, ruimte voor een medische dienstverlening, een bibliotheek en een buurtsuper. Het plan omvat verder de bouw van 29 zelfstandige appartementen en 9 wooneenheden met centrale voorzieningen. Diafaan zal er in samenwerking met Verpleeghuis Zevenaar een zorgsteunpunt inrichten. Naar verwachting kan eind 2009 daadwerkelijk begonnen worden met de bouw waarbij het de bedoeling is dat Baston zal optreden als bouwheer.</p> <p>Gewerkt wordt aan de voorbereidingen voor de nieuwbouw van Subenhara. Nog niet duidelijk is of en wanneer daadwerkelijk met de bouw kan worden gestart.</p> <p>Het kleinschalige project aan De Markt 57 te Zevenaar start eveneens in 2009 en omvat de bouw van zes appartementen en twee verhuurbare ruimten.</p> <p>In Oud Zevenaar wordt volgens plan in 2009 een aanvang genomen met de bouw van 18 appartementen op de locatie Tichel.</p> <p>Ook voor de jaren erna worden voor diverse inbreidingsgebieden plannen ontwikkeld.</p> |        |  |        |
| <p>Het plan Zuiderlaan (7 woningen, 12 zorgappartementen en zorgruimten voor de Stichting Philadelphia) is gerealiseerd.</p> <p>Door de gemeente is een PR-campagne (met deelname van andere partijen waaronder Baston) uitgevoerd. De verslechterende marktomstandigheden waren echter krachtiger dan de resultaten van de PR.</p> <p>Voor het verdere, zie voorgaande.</p> | <p><b>Begroting 2008-2012</b></p> <p>Teneinde goede en betaalbare woningen te kunnen bouwen, is het van belang dat er nieuwe uitbreidingsgebieden worden ontwikkeld. De komende jaren zullen de pijlen vooral gericht zijn op de gebieden Zevenaar Oost, Babberich Noord, Zwanenwaay en Reisenakker. In totaliteit bieden deze uitbreidingsgebieden ruimte voor de realisatie van zo'n 2.000 woningen. Baston Wonen zal naar verwachting een groot deel van de geplande woningen in de betaalbare sfeer realiseren.</p>  |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer   | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)   | Cijfer   |
|--|--|----------|--|----------|
|  | <p>De realisatie van de geplande aantallen leidt ertoe dat er een overcapaciteit is ten aanzien van de plaatselijke behoefte. In samenwerking met diverse partijen, waaronder de gemeente, zal een grootse PR-campagne worden gestart om mensen te enthousiasmeren in de gemeente Zevenaar te gaan wonen. Uitbreiding van het inwoneraantal is noodzakelijk om het voorzieningenniveau op peil te houden en daar waar nodig uit te breiden. Volgens de huidige planning wordt vanaf 2008 met de bouw in Zevenaar Oost en Zwanenwaay gestart. Met de bouw in Babberich Noord zal vermoedelijk in 2009 een aanvang worden genomen.</p> <p>Naast diverse (grote) uitbreidingsgebieden is Baston Wonen ook op gebied van projectontwikkeling in de inbreidingsgebieden erg actief. Daar waar mogelijk tracht Baston Wonen strategisch gunstig gelegen onroerend goed te verwerven. Het stadshart van Zevenaar heeft inmiddels een metamorfose ondergaan en is met de thans in opdracht van Baston Wonen in aanbouw zijnde 64 appartementen inclusief parkeergarage, in een afrondende fase. Verder is Baston Wonen op anno 2008 bezig met de bouw van 12 appartementen en gemeenschappelijke ruimten voor St. Philadelphia en zes grondgebonden woningen en een poortwoning aan de Zuiderlaan in Zevenaar. Daarnaast zijn de voorbereidingen voor diverse projecten in volle gang.</p> |          |  |          |
| <b>Kwaliteit van wijken en buurten</b>   |  | <b>7</b> |  | <b>7</b> |
| <b>Leefbaarheid</b>  |  |          |  |          |
| <p>Het door gemeente en Baston samen maken van wijkontwikkelings- en leefbaarheidsplannen, heeft nog niet de gestructureerde vorm gekregen die aanvankelijk werd gewenst. De uitgevoerde acties richten zich meer op het operationeel uitvoeren van leefbaarheid gerelateerde en op verbetering van de woonomgeving gerichte initiatieven. Zie daarvoor 'fysieke maatregelen'.</p> |  |          | <p>Gemeente en Baston maken samen wijkontwikkelings- en leefbaarheidsplannen en voeren deze uit. Gemeente en Baston werken samen een efficiënte inzet van financiële middelen voor maatschappelijke doeleinden en projecten.</p> |          |
| <p>Er is op dit moment geen gezamenlijke visie van gemeente Zevenaar en Baston voorhanden waar het gaat om wonen en werken.</p>  |  |          | <p>Gemeente en Baston werken samen de visie op het wonen en werken.</p>  |          |



| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)   | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar)                      | Cijfer |
|---|--|--------|---|--------|
| Op operationeel niveau zijn er werkafspraken tussen Baston (met name de afdeling sociaal Beheer) en de gemeente Zevenaar (wijkbeheer) waar het gaat over leefbaarheid en wijkbeheer.  |  |        | Baston Wonen en gemeente Zevenaar maken praktische afspraken over leefbaarheid en wijkbeheer.                                   |        |
| De startpositie van Baston, waar het gaat over de kwaliteit van de woonomgeving, was en is een positieve. Nagenoeg alle wijken waar Baston woning bezit, kenmerken zich door een groene en gevarieerde woonomgeving. Zevenaar is als relatieve plattelandsgemeente voorzien van groen, ruimte en Baston profiteert mee van deze ruimtelijke en groene uitstraling. Baston poogt het samen wonen en samen leven in wijken te steunen door ondersteuning van wijkinitiatieven zoals wijkspeldagen, kerstmarkten in wijken en buurten, buurtbbq's, organiseren van informatiemiddagen voor ouderen over wonen in Zevenaar etc.   | <p>Woningen verhuren of soms verkopen, staat voor Baston niet op zichzelf. Daarom gaat de corporatie zich meer richten op de kwaliteit van buurten en wijken.</p> <p>De kwaliteit van de woonomgeving, wie je burens zijn, hoe mensen met elkaar omgaan en welke voorzieningen voorhanden zijn, is belangrijk. Daarom streeft Baston naar woningen in buurten en wijken waar voldoende voorzieningen zijn.</p> <p>Baston streeft naar gewilde wijken, waar bewoners als consument kunnen kiezen uit een aantrekkelijk woningaanbod en aantrekkelijke woonmilieus. Waar bewoners en belanghebbenden baat hebben bij waardeontwikkeling en prettig samenleven.</p> |        | Gemeente en Baston werken samen aan het handhaven of verbeteren van de kwaliteit van de woonsituaties (woning en woonomgeving). |        |
| Sinds 2009 participeert Baston in buurtbemiddeling de Liemers, een groep van goed getrainde bemiddelaars. Zij bemiddelen vanuit het project buurtbemiddeling in conflicten tussen burens. Zij stellen zich neutraal op en proberen de ruziënde burens weer met elkaar in gesprek te brengen en hen zelf tot oplossingen te laten komen. De vrijwilligers van buurtbemiddeling de Liemers hebben een geheimhoudingsplicht en hun bemiddeling is gratis. Baston levert als een van de drie deelnemende corporaties (naast vier deelnemende gemeenten, Politie Gelderland-Midden en Stichting Rijnstad) een jaarlijkse financiële bijdrage van € 10.000,- aan dit project. | <p><b>Activiteitenplan 2011</b></p> <p>Baston participeert in het buurtbemiddelingsproject waarbij bemiddeling plaatsvindt bij overlastsituaties.</p>  |        |   |        |
| Complex 4 (Haspelstraat/Keizer Hendrikstraat): in 2008 zijn de tuinen aan de voorzijde opgeschoond en is beplanting aangebracht teneinde het straatbeeld te verbeteren. Bij dezelfde woningen zijn in 2010 de achtertuinen gerenoveerd (bestrating, plaatsen schuttingen en realiseren container-opstelplaatsen).   | <p><b>Activiteitenplan 2011</b></p> <p>Fysieke maatregelen worden genomen om leefbaarheid en aanzicht van wijken te verbeteren. Hierbij moet gedacht worden aan achterpadverlichting, verbetering van voortuintjes e.d.</p>  |        |   |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|---|---|--------|--|--------|
| <p>Complex 15 (Boterhek/Spaansmaat): de tuinen aan de voorzijde zijn opgeschoond en na overleg met de bewoners zijn de tuinen terug in beheer van Baston gebracht. Straatwerk is verbeterd en het plaatsen van bloembakken heeft het straatbeeld aanzienlijk verbeterd. Dit project is uitgevoerd in 2009.</p> <p>Complex 42 (Europalaan/Privaslaan): de straten vormen de entree van de wijk de Methen. Min of meer het gelijke plan als uitgevoerd is in complex 15, is hier ook uitgevoerd. De tuinen zijn terug in beheer bij Baston (na overleg met de bewoners). Het plan is uitgevoerd in 2010.</p> <p>Complex 45 en 46 (Tortonaplein/Weilburglaan): dit project is in voorbereiding en kent de gelijke uitgangspunten als hiervoor genoemd. Naar verwachting wordt in het eerste kwartaal van 2012 een start gemaakt met de uitvoering.</p> |   |        |  |        |
| <p>In 2008 was er sprake van 358 overlastmeldingen. In 2009 waren dat er 378 en in 2010 449. Aan alle meldingen wordt door de afdeling Sociaal Beheer aandacht geschonken en zo mogelijk zo adequaat mogelijk opgelost. Een aantal komt in aanmerking om door buurtbemiddeling de Liemers te worden opgepakt. Dit wordt altijd aan betrokkenen aangeboden en in een substantieel aantal gevallen door betrokkenen ook geaccepteerd. Altijd volgt een rapportage door het project buurtbemiddeling aan Baston. De zeer zware gevallen worden door Baston ingebracht in het Lokaal Zorg Netwerk. Het LZN bestaat uit een aantal zorg- en hulpverlenende instellingen, de gemeente Zevenaar, politie Gelderland-Midden en Baston. Acterend op ieders deskundigheid wordt geprobeerd de zeer zware gevallen tot een oplossing te brengen.</p>           | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Ernstige vormen van overlast worden binnen Baston ter hand genomen en in vele gevallen met behulp van andere instanties opgelost.</p> |        |  |        |
| <p>Er zijn in totaal vier hennepwekerijen ontdekt. Een in 2008, een in 2009 en twee in 2010. In alle gevallen is een procedure tot ontbinding en ontruiming gestart. In alle vier de gevallen is de eis toegewezen en zijn de woningen ontruimd.</p>  | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Hennepwekerijen worden resoluut aangepakt en betekent standaard einde huurovereenkomst.</p>   |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|--|---|--------|--|--------|
| <p>De activiteiten t.b.v. het behoud van de leefbaarheid in de kleine kernen, richt zich met name op Babberich en Oud-Zevenaar. In Babberich is de succesvolle ontwikkeling van het Kulturhus (opening 8 oktober 2011) een belangrijke bijdrage geweest aan leefbaarheid van de kern Babberich. Ook het kunnen behouden van de supermarkt als basisvoorziening is in dit licht een succes. De COOP supermarkt wordt gerealiseerd in de plint van het te bouwen appartementencomplex. Het te bouwen kleinschalige appartementencomplex in Oud-Zevenaar is in tijd wat naar de toekomst verschoven. Verwachte vraaguitval is daarvan de belangrijkste reden.</p> | <p><b>Begroting 2010-2014, 2009-2013</b><br/> Het behoud van leefbaarheid in de kleine kernen waaronder Babberich en Oud Zevenaar blijft voor Baston een uitdaging. In dit verband wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een Kulturhus in combinatie met een aantal zorgappartementen in Babberich en de ontwikkeling van een kleinschalig appartementencomplex in Oud-Zevenaar.</p>  |        |  |        |
| <b>Vitale buurten en wijken</b>  |   |        |  |        |
| <p>Directeurenoverleg KAN-Oost (de Liemerse corporaties: Zevenaar, Doesburg, Duiven-Westervoort en Montferland) is een platform voor uitwisseling van kennis, ervaringen en planontwikkeling. De frequentie is viermaal per jaar.</p> <p>Met de gemeente Zevenaar zijn diverse geformaliseerde overleggen op ambtelijk en bestuurlijk niveau.</p> <p>In oktober vindt de eerste bijeenkomst plaats tussen het management van Baston en de gemeenteraad van Zevenaar. Doel is uitwisselen van ervaringen, maar bovenal elkaar (beter) leren kennen en in elkaars keuken kunnen kijken.</p>  | <p>Baston Wonen wil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer investeren in strategisch partnerschap van de gemeente Zevenaar;</li> <li>• Actiever worden in het netwerk, ook buiten Zevenaar;</li> <li>• Bekend staan als partner in integrale gebiedsontwikkeling.</li> </ul> <p>Doelstelling is dat Baston meer tijd inzet vanuit het management in externe overleggen. Ook gaat de corporatie zelf meer de publiciteit opzoeken, als er onderwerpen zijn die van belang zijn voor de woonkwaliteit in Zevenaar en De Liemers. Baston gaat daarom meer investeren in strategische communicatie en in het hernieuwen van contacten binnen De Liemers (gemeenten en corporaties).</p> |        | <p>Baston Wonen en gemeente Zevenaar maken praktische afspraken over leefbaarheid en wijkbeheer.</p>       |        |
| <p>Door een interne verschuiving is de personele inzet t.b.v. communicatie structureel uitgebreid. Er is een communicatieplan opgesteld. De eerste (meer formele) belanghebbendesbijeenkomst is, de hierboven genoemde, bijeenkomst met de gemeenteraad van Zevenaar. Informeel bestaat er een reeks van contacten met diverse belanghebbendes op diverse momenten.</p>  | <p>Met bewoners, belanghebbendes en partners wil Baston Wonen op een open, communicatieve en actieve manier omgaan. Communicatie krijgt in de komende jaren daarom bedrijfsbreed meer aandacht.</p> <p>In de eerste helft van 2009 gaat Baston de personele inzet op communicatie structureel uitbreiden. Tevens stelt de corporatie in 2009 een communicatiebeleidsplan op dat zowel op de interne als externe communicatie is gericht. Concrete punten daarin zijn het jaarlijks organiseren van een belanghebbendesbijeenkomst en het verbeteren van de projectcommunicatie.</p>   |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelen (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)  | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|--|---|--------|--|--------|
| <p>Door gemeentelijke bezuinigingen is het aantal wijkbeheerders teruggebracht van drie naar twee. Er bestaat een intensief contact tussen de twee gemeentelijke wijkbeheerders en de afdeling Sociaal Beheer van Baston. Op basis van wederzijdse verzoeken, vragen en initiatieven wordt gezamenlijk geopereerd in diverse wijken en buurten.</p>  | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Via de gemeentelijke wijkbeheerders wordt geparticipeerd in het wijkbeheer.</p>   |        |  |        |
| <p>Bij nieuwbouwprojecten (en ook bij wat grotere onderhoudsprojecten) worden diverse communicatiemiddelen gebruikt om klant zo breed mogelijk te informeren. Informatie- of bewonersavonden/bijeenkomsten, schriftelijke informatie (flyers, brochures).<br/>Het magazine voor alle inwoners van Zevenaar (Besta) kent een frequentie van tweemaal per jaar. De nieuwsbrief voor de huurders verschijnt driemaal per jaar. De 'Buur van de Maand' is een maandelijks activiteit, waarbij een bewoner op voordracht van zijn/haar burens door Baston in het zonnetje wordt gezet.</p>  | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Organiseren van gerichte acties op wijkniveau via onze nieuwsbrieven en bewonersmagazine. Voorbeeld hiervan is de 'buur van de maand'.</p>  |        |  |        |
| <p>In maart 2008, april 2009, april 2010 en april 2011 hebben de jaarbijeenkomsten met de huurders plaatsgevonden. Alle huurders worden voor een dergelijke bijeenkomst uitgenodigd. De respons bedraagt ongeveer 1% van de huurders. Het geringe aantal huurders, dat deze bijeenkomsten bezoekt, is aanleiding geweest in 2009 om te zoeken naar een format om de belangstelling te verhogen. Uiteindelijk is er voor gekozen om het programma te splitsen in een 'formeel' gedeelte voor de pauze en een meer 'informeel' deel erna. Het informele bestond in 2009 uit een optreden van de plaatselijke cabaretier Mars Theunis en in 2010 uit een presentatie door Corona Borealis (de Zevenaarse sterrenwacht) Het e.e.a. heeft echter niet geleid tot een substantiële stijging van het aantal belangstellenden.<br/>Van deze bijeenkomsten wordt geen verslag gemaakt. Wel wordt jaarlijks in het jaarverslag aandacht geschonken aan deze bijeenkomsten.</p> | <p><b>Activiteitenplan 2011</b><br/>Jaarlijks worden alle huurders in de gelegenheid gesteld zich te uiten over het beheer en beleid van Baston. Hiertoe wordt een jaarbijeenkomst georganiseerd waarin toelichting wordt gegeven op plannen en initiatieven. Daarnaast hebben huurders de mogelijkheid zich uit te spreken over alle aangelegenheden die met Baston te maken hebben.</p> |        |  |        |

| Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden (2008-2011)  | Geformuleerde ambities 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Ondernemingsplan 'Investeren in Woonkwaliteit' 2009-2012)   | Cijfer | Opgaven 2008 - 2011 (tenzij anders vermeld o.b.v. Strategische afspraken Baston Wonen - gemeente Zevenaar) | Cijfer |
|---|--|--------|--|--------|
| Er zijn vier bewonerscommissies actief. De bewoners van de Anna van Burenflat, het complex Hagendel/Hunneveldweg, de Hooge Bongert en de Pelgromhof hebben zich op deze wijze georganiseerd. De gemiddelde frequentie van het contact met deze commissies is viermaal per jaar.   | <b>Activiteitenplan 2011</b><br>Met diverse bewonerscommissies van woningcomplexen vindt regelmatig overleg plaats. Via deze weg worden bewoners ook gehoord en wordt duidelijk welke zaken er leven.  |        |  |        |
| Van deze mogelijkheid wordt door individuele huurders nagenoeg geen gebruik gemaakt. Het enige moment waar dit sporadisch wel aan de orde komt is bij de jaarlijkse afrekening van de servicekosten. Een zeer beperkt aantal huurders wil op dat moment graag inzage in de relevante onderliggende stukken van de afrekening. | <b>Activiteitenplan 2011</b><br>Baston stelt individuele huurders in de gelegenheid kennis te nemen van bepaalde stukken –volgens artikel 19 van het BBSH- die voor bewoners van wezenlijk belang kunnen zijn.   |        |  |        |
| Inmiddels is met de gemeente Zevenaar overeenstemming bereikt over het laten vervallen van de oorspronkelijk geprojecteerde parkeerkelder. In gezamenlijk overleg is een alternatief ontwikkeld op maaiveldniveau.  | <b>Begroting 2010-2014</b><br>In het kader van betaalbaarheid wordt onderzocht of de oorspronkelijk in het plan opgenomen parkeerkelder onder een van de nieuw te bouwen vleugels van het Juvenaat, kan komen te vervallen. Bekeken wordt of met de gemeente overeenstemming kan worden bereikt over een stedenbouwkundig verantwoorde parkeervoorziening op maaiveldniveau. |        |  |        |



December 2011

Reactie van Baston op de resultaten van de door Raeflex uitgevoerde visitatie

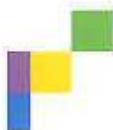
Inleiding

Het laten uitvoeren van een visitatietraject is een veelomvattende, maar ook spannende ervaring. Een andere organisatie (geaccrediteerd, onafhankelijk en met een uniforme waarderingswijze) die een meetlat legt naast onze prestaties is enerzijds verhelderend, maar kan ook als confronterend worden ervaren. Na het verschijnen van het conceptrapport streden deze uitingen van verheldering en confrontatie om voorrang. Nadat het stof was neergedaald en na een eindbespreking met de visitatiecommissie bestaat er een helder beeld van de prestaties en de aandachtspunten voor Baston. In het visitatierapport geeft de commissie haar bevindingen weer. Baston kiest ervoor om op hoofdlijnen een reactie te formuleren.

De hoofdlijnen resulteren in een drietal deelterreinen waarop stappen gezet moeten gaan worden. Stappen die een verdere verbetering van de bedrijfsvoering dienen op te leveren. Stappen die ervoor gaan zorgen, dat onze stakeholders bij een volgende visitatie ons met een 7,5 waarderen.

Communicatie met onze stakeholders

Als een van de belangrijkste aandachtspunten kwam naar voren de wijze waarop met belanghebbenden wordt gecommuniceerd. De constatering dat belanghebbenden de indruk hebben dat Baston zich achter een muur heeft verschanst en in de regio niet de rol vervult, die van Baston verwacht mag worden, verdient alle aandacht. Een verandering en aanpassing van stijl, aandacht, aanwezigheid en openheid van onze communicatie met onze omgeving is daarvoor noodzakelijk. Het mag niet zo zijn dat de wijze van communiceren er de oorzaak van is dat de inhoud van de boodschap niet gehoord en gezien wordt door onze stakeholders. Inmiddels heeft er een interne reflectie plaatsgevonden op onze wijze van communiceren, hoe gaan wij om met vorm en inhoud van onze boodschap. Tevens is daarbij afgesproken dat dit onderwerp voortdurend "op de agenda blijft staan". Op diverse terreinen zijn en zullen stappen ondernomen worden tot een open en actieve samenwerking, een proactieve houding. De presentatie van de uitkomsten van ons visitatierapport aan onze stakeholders zien wij als een startmoment van de nieuwe wind die moet gaan waaien. De "ramen en deuren" van Baston moeten open



Mercurion 20  
6903 PZ Zevenaar  
Postbus 54  
6900 AB Zevenaar

Tel 0316 - 58 03 58  
Fax 0316 - 52 38 30  
info@baston.nl  
www.baston.nl

Rabobank 37 48 71 507  
ING Bank 4306120  
KvK 09051070  
BTW NL003586893801

Openingstijden:  
van 08.00 tot 16.30 uur

#### Formuleren van duidelijke doelstellingen met heldere keuzes

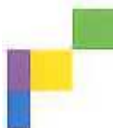
Zoals ook in het visitatierapport verwoord staat, doet Baston vaak de goede dingen zonder deze helder op te schrijven. De sfeer van de ervaren volkshuisvesters die bijna automatisch weten wat te doen, dient te wijzigen naar de gedegen basis van kennis en ervaring, die leidt tot vastleggen van de gemaakte keuzes met een degelijke vertaalslag naar duidelijke (ook voor anderen) heldere doelstellingen. Deze vorm van cultuurverandering (laat zien wat je gaat doen en doe wat je hebt laten zien) zal ter hand genomen worden. We beseffen dat dit niet makkelijk zal zijn en dat we er onszelf voortdurend aan moeten herinneren. Desondanks is dit een absolute voorwaarde om in de aankomende jaren onze stakeholders te kunnen laten zien waar Baston voor staat, op aangesproken kan en wil worden. In deze lijn zal ons nieuwe ondernemingsplan ook vorm krijgen, met als kernwaarden Betrouwbaar, Klantgericht, Duurzaamheid, Kwaliteit en Kritisch (naar onszelf)

#### Flexibele organisatie in een veranderende omgeving

De omgeving waarin Baston acteert is aan voortdurende verandering onderhevig. De constatering in het visitatierapport, dat de inkrimping van de ontwikkelportefeuille en de verlaging van de groeiambitie, een beroep doet op de flexibiliteit en adaptief vermogen van de organisatie is terecht. De aanpassing van de organisatie is al in gang gezet, maar vergt tijd, zoals ook terecht opgemerkt in het visitatierapport. Baston is van mening, dat het gekozen tijdspad de mate van urgentie voldoende laat blijken. Tevens geeft deze verandering zicht op verdere verlaging van de bedrijfskosten.

#### Tot slot

De resultaten van Baston in het visitatierapport zijn voor het overgrote deel herkenbaar. Hoewel tijdens het visitatieproces het in de spiegel kijken voor ons soms andere resultaten opleverde dan oorspronkelijk verwacht, zijn we blij met de constatering dat Baston meer dan voldoende presteert op de onderdelen Presteren naar Ambities, Opgaven en Belanghebbenden. Dat Presteren naar Vermogen en Governance aandacht behoeven, lag misschien niet direct in de lijn der verwachting van Baston, maar geldt nu wel als een "eye-opener", waar we de aandacht aan gaan besteden die het meer dan verdient. Aandacht met als doel om bij de volgende visitatie op zijn minst de kwalificatie meer dan voldoende op deze onderdelen te scoren.



Mercurius 20  
6903 PZ Zevenaar  
Postbus 54  
6900 AB Zevenaar

Tel: 0316 58 03 58  
Fax: 0316 52 38 30  
info@baston.nl  
www.baston.nl

Rabobank: 37 48 71 507  
ING Bank: 4306120  
KvK: 09051070  
BTW: NL003586893801

**Openingstijden:**  
van 08:00 tot 16:30 uur