

Maatschappelijke visitatie Wbv. Vecht en Omstreken

Definitief

Opdrachtgever: Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken

Rotterdam, 23 juni 2011

Maatschappelijke visitatie Wbv. Vecht en Omstreken

Definitief

Opdrachtgever: Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken

Geert Jan Klein Bluemink
Pia van Oord
Lotte Storcken

Rotterdam, 23 juni 2011

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys Nederland hecht aan een duurzame bedrijfsvoering. Daarom printen wij standaard op FSC-gecertificeerd papier.

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Ecorys Vastgoed
T 010 453 8
F 010 453 85 88

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Het visitatiestelsel	5
Totaalbeoordeling en recensie	9
Totaalbeeld: eindoordeel	9
Spinnenwebben	9
Presteren naar ambities	9
Presteren naar opgaven	10
Presteren volgens belanghebbenden	11
Presteren naar vermogen	11
Presteren ten aanzien van governance	11
Recensie	13
1 Profiel Wbv. Vecht en Omstreken	15
1.1 Profiel	15
1.2 Bezit	15
1.3 Organisatie	16
2 Presteren naar Ambities (PnA)	17
2.1 Inleiding	17
2.2 Prestaties	17
2.3 Beleidskader	19
2.4 Aanvullend beleid	21
2.5 Prestaties en beoordeling	23
3 Presteren naar Opgaven (PnO)	25
3.1 Inleiding	25
3.2 Beschrijving van het werkgebied	25
3.3 Lokale opgaven	25
3.3.1 Gemeente Breukelen	26
3.3.2 Gemeente Loenen	27
3.4 Overige opgaven	27
3.5 Prestaties en beoordeling	27
4 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	29
4.1 Inleiding	29
4.2 Betrokkenheid, participatie, samenwerking en overleg	29
4.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie	30
4.3.1 Ronde 1: Ambities en doelstellingen	31
4.3.2 Ronde 2: Opgaven in het werkgebied	33
4.3.3 Ronde 3: Boodschap	34
4.3.4 Telefonische interviews belanghebbenden	35
4.3.5 Eindoordeel belanghebbenden	37

5	Presteren naar Vermogen	39
5.1	Inleiding	39
5.2	Financiële continuïteit	39
5.2.1	Vermogenspositie	39
5.2.2	Middelen	40
5.2.3	Sturing op kasstromen	40
5.3	Financieel beheer	42
5.3.1	Planning en controle cyclus	42
5.4	Doelmatigheid	45
5.5	Vermogensinzet	46
5.6	Presteren naar Vermogen: voldoende tot ruim voldoende	47
6	Governance (PnG)	49
6.1	Inleiding	49
6.2	Besturing	49
6.3	Intern Toezicht - Raad van Commissarissen	50
6.4	Externe legitimatie	52
6.5	Presteren op het gebied van Governance: Ruim voldoende	53
	Bijlagen	55
	Bijlage 1: Normenkader visitatiemethodiek 4.0	57
	Bijlage 2: Geïnterviewde personen Vecht en Omstreken	67
	Bijlage 3: Betrokken belanghebbenden	69
	Bijlage 4: Documentatie	71
	Bijlage 5: Uitwerking beoordeling presteren naar Ambities	73
	Bijlage 6: Presteren naar Opgaven: Voormalige gemeente Breukelen en gemeente Loenen	83
	Bijlage 7: Presteren volgens Belanghebbenden	93
	Bijlage 8: CV's visitatiecommissie	95

Voorwoord

Het visitatiestelsel

In 2006 is een visitatiestelsel ontwikkeld, waarbij als accenten werden geformuleerd:

- Een onafhankelijk vormgegeven instrument: geen instrument van de branche of van de overheid;
- Toetsing van buiten naar binnen: welke vragen wil 'de omgeving' beantwoord zien?;
- Primair een horizontale verantwoording, niet zozeer een leerinstrument;
- Meer toetsen op resultaat dan op proces.

In de jaren na 2006 is het visitatiestelsel doorontwikkeld en sinds januari 2011 wordt de visitatiemethodiek 4.0 gehanteerd. De methodiek is ondergebracht in de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die onder meer belast is met de kwaliteitsbewaking van het visitatiestelsel.

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie.

De visitatiemethodiek brengt het maatschappelijk rendement in beeld door de prestaties van de corporatie te beschrijven en deze af te zetten tegen:

- De eigen ambities en doelstellingen;
- De opgaven in het werkgebied;
- De normen van de belanghebbenden;
- De financiële mogelijkheden en de mate van efficiëntie.

De governance vormt hierin een bijzonder veld.

De kwantitatieve beoordeling van de prestaties wordt samengevat in prestatiespinnenwebben en een kwantitatieve scorekaart. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage en een recensie die een overkoepelende en samenvattende beoordeling bevat.

Maatschappelijke visitatie Wbv. Vecht en Omstreken – de aanpak van Ecorys

Wbv. Vecht en Omstreken heeft Ecorys opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode maart-juni 2011. Het visitatieteam bestond uit Geert Jan Klein Bluemink, Pia van Oord en Lotte Storken van Ecorys. De visitatie kende de volgende stappen:

1. Deskresearch:

Op basis van beschikbare documenten is een inventarisatie gemaakt van de gegevens die relevant zijn in het kader van de maatschappelijke visitatie. Deze gegevens zijn bestudeerd en verwerkt in een (intern) werkdocument.

2. Startbijeenkomst:

Op 18 april 2011 heeft, onder leiding van Ecorys, een startbijeenkomst plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, het managementteam en een aantal leden van de Raad van

Commissarissen. Daarbij heeft ECORYS een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie. De bevindingen van de deskresearch zijn besproken. Tevens zijn afspraken gemaakt over de vervolgstappen.

3. Interne interviews:

Op 18 en 26 april 2011 hebben interviews plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen en het managementteam. Doelstelling van deze interviews was de bevindingen uit de deskresearch aan te vullen en in te kleuren.

4. Belanghebbendenronde:

Op 23 mei 2011 heeft Ecorys één belanghebbendenbijeenkomst georganiseerd. In week 21 heeft het visitatieteam in totaal twee telefonische interviews met belanghebbenden gehouden.

5. Interne bijeenkomsten visitatieteam Ecorys:

In mei - juni 2011 heeft het visitatieteam van Ecorys intern overleg gevoerd. Daarbij zijn de bevindingen ten behoeve van de rapportage en de beoordeling van de prestaties besproken.

6. Rapportage:

Aansluitend is de conceptrapportage maatschappelijke visitatie geformuleerd. Deze is op 15 juni 2011 besproken met de directeur-bestuurder, het managementteam van Wbv. Vecht en Omstreken en een delegatie van de Raad van Commissarissen. Na verwerking van tekstuele correcties is de definitieve rapportage opgesteld.

De maatschappelijke visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0 versie van de visitatiemethodiek.

Graag lichten wij toe welke aanpak wij hanteren bij het beoordelen van maatschappelijke prestaties van de corporatie:

- Wij beschouwen terugkijkend de jaren 2007 tot en met 2010 en vooruitkijkend het jaar 2011 en de daaropvolgende meerjarenramingen. Ecorys maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. De feitelijk geleverde prestaties en de waargenomen belanghebbendenoordelen vormen steeds de basis van de beoordeling.
- Wij bekijken ook de context waarin de prestaties zijn (worden) gerealiseerd. De context kan bijvoorbeeld verklaringen opleveren voor het achterblijven van prestaties. Deze verklarende context bepaalt niet de beoordeling van de feitelijk gerealiseerde prestaties, maar wordt als tekstuele aanvulling op de beoordeling geformuleerd.

De cijfermatige beoordeling voor het Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen en het Presteren naar Opgaven in het werkgebied wordt als volgt toegepast:

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

Leeswijzer

Deel 1 omvat de totaalbeoordeling en recensie. Hierin zijn de integrale scorekaart, de spinnenwebben, de meetschaal en de recensie opgenomen.

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Wbv. Vecht en Omstreken en bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel van de Vecht en Omstreken
2. Presteren naar Ambities (PnA)
3. Presteren naar Opgaven (PnO)
4. Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)
5. Presteren naar Vermogen (PnV)
6. Governance

Bijlagen

Bijlage 1 bevat de beoordelingsschema's van de visitatiemethodiek 4.0;

Bijlage 2 geeft een overzicht van de betrokkenen bij Wbv. Vecht en Omstreken, die wij in het kader van de maatschappelijke visitatie hebben gesproken en geïnterviewd;

Bijlage 3 geeft een overzicht van de belanghebbenden die betrokken waren bij de maatschappelijke visitatie;

Bijlage 4 geeft een overzicht van de gebruikte documentatie

Bijlage 5 geeft de prestatiemeting op de eigen doelen en ambities weer;

Bijlage 6 geeft de prestatiemeting op de opgaven in het werkgebied;

Bijlage 7 geeft een overzicht van de beoordeling van de belanghebbendenbijeenkomst

Bijlage 8 geeft een overzicht van de CV's van de visitatiecommissie

Tot slot

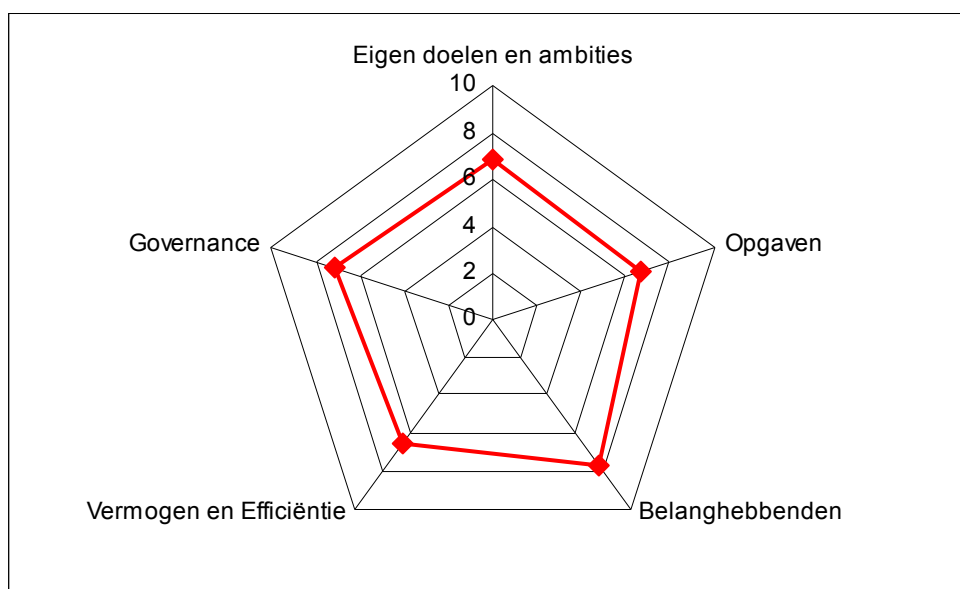
De leden van het visitatieteam van Ecorys hebben de procesgang gedurende de maatschappelijke visitatie en de samenwerking daarin met Wbv. Vecht en Omstreken ervaren als constructief, open en prettig. Wij danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Totaalbeoordeling en recensie

Totaalbeeld: eindoordeel

Wbv. Vecht en Omstreken krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie:

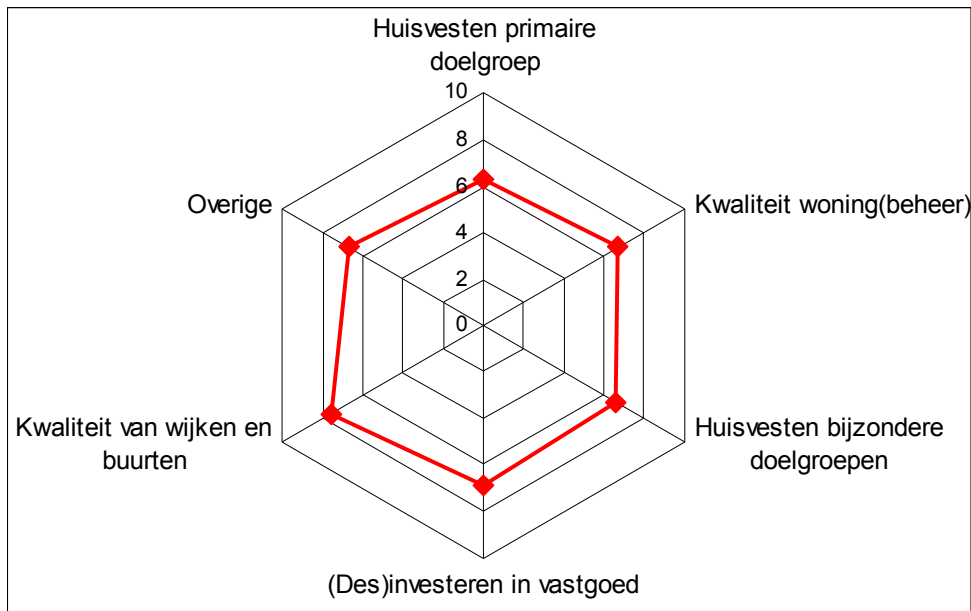
- Ruim voldoende, indien de eigen ambities het referentiekader zijn (Presteren naar Ambities: 6,8);
- Ruim voldoende indien de opgaven in het werkgebied het referentiekader zijn (Presteren naar Opgaven: 6,8);
- Goed, waar het de betrokkenheid, de verwachtingen en de beoordeling van de belanghebbenden betreft (Presteren volgens Belanghebbenden: 7,5);
- Voldoende tot ruim voldoende, indien deze worden afgezet tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie en de mate van efficiëntie die daarbij aan de orde is (Presteren naar Vermogen: 6,4);
- Ruim voldoende, wat betreft de invulling van governance (Presteren ten aanzien van Governance: 7,1).



Spinnenwebben

Presteren naar ambities

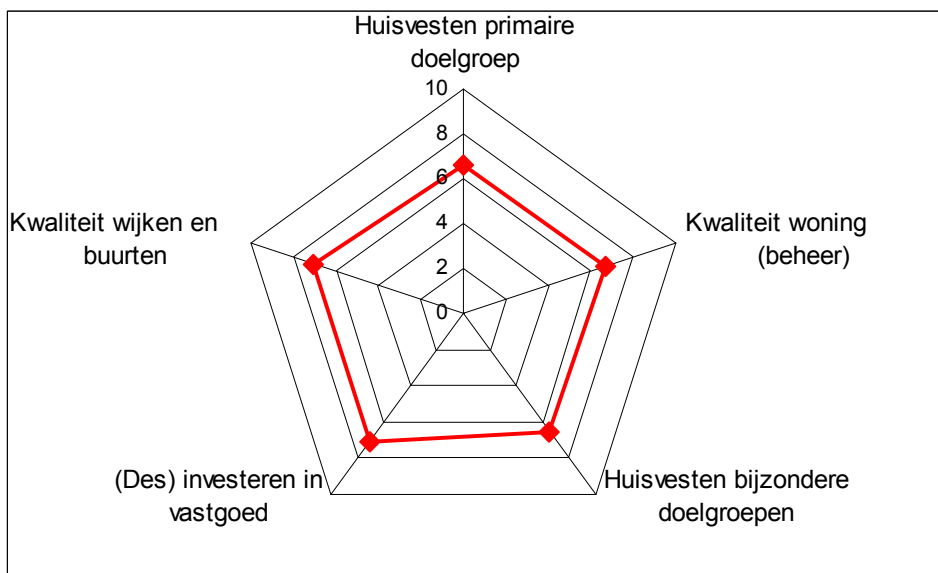
De prestaties voor het prestatieveld Ambitie en Doelstellingen zijn sterk verbeterd in vergelijking met de visitatie van 2007. De visitatiecommissie oordeelt met een ruim voldoende, met een uitschieter naar boven voor het prestatieveld "Kwaliteit van wijken en buurten". Er wordt veel wel gepresteerd, maar niet alle gevonden resultaten zijn terug te voeren op expliciete doelstellingen. Wbv. Vecht en Omstreken is een kleine, actieve corporatie met brede ambitie en doelstellingen die onderling consistent zijn.



Presteren naar opgaven

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Opgaven met een voldoende tot ruim voldoende. Ook hier geldt, dat veel van wat is gepresteerd, niet terug te voeren is op specifieke prestatieafspraken. Zaken waar de corporatie zich in onderscheidt zijn huurdersparticipatie, duurzaamheid, leefbaarheid o.a. in de vorm van sponsoring en projecten voor bijzondere doelgroepen.

Door het ontstaan van de nieuwe gemeente Vechtstreek zijn de bestuurlijke verhoudingen nog niet geheel uitgekristalliseerd en zijn de recente prestatieafspraken in een nieuw licht komen te staan. Een adequaat antwoord van Wbv. Vecht en Omstreken hierop kan de prestatie in de toekomst nog verbeteren.



Presteren volgens belanghebbenden

De belanghouders zijn over het algemeen positief over de corporatie, wat resulteert in een prestatie dat licht boven de norm ligt. De oordelen over de verschillende prestatievelden vertonen weinig of geen uitschieters wat leidt tot een evenwichtig beeld.

De boodschap die zij de corporatie meegeven zijn meer aandacht voor de bij lokale bewonersgroepen aanwezige kennis en een proactieve houding richting de nieuwe gemeente.

Presteren naar vermogen

De visitatiecommissie komt tot het oordeel dat de corporatie op het prestatieveld Vermogen voldoende tot ruim voldoende presteert. De vermogensinzet lijkt in retrospectief in orde. Voor de toekomst lijkt enige matiging inzake de onderhoudskosten, die toch telkens weer nadelig de bedrijfskosten beïnvloeden, geboden.

Presteren ten aanzien van governance

De prestaties van Wbv. Vecht en Omstreken op het prestatieveld Governance zijn ruim voldoende. De corporatie kent een open en transparante bestuurscultuur, is sterk gericht op communiceren en het afleggen van verantwoording. De relatie met belanghouders wordt gekenschetst door individueel maatwerk; de prestatie hierbij kan nog verbeteren wanneer zij ook meer thematisch bij het beleid van de corporatie zouden worden betrokken.

Integrale scorekaart

De integrale scorekaart toont het volgende beeld:

Perspectief							Gemid. cijfer	Gewicht	Gewogen cijfer
	1	2	3	4	5	6			
<i>Presteren naar Ambities</i>									
	6,3	6,7	6,5	6,8	7,5	6,7	6,8		6,8
<i>Presteren naar Opgaven</i>									
	6,6	6,6	6,5	7,1	7		6,7		6,8
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
Ambities	7,6	7,3	7,8	7,7	6,9		7,4	36%	7,4
Opgaven	8	8	7,8	7,8	8		7,9	36%	7,9
Telefonische interviews							7,3	28%	7,3
Eindcijfer volgens Belanghebbenden									7,5
<i>Presteren naar Vermogen</i>									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie						6	20%	6,7
	Liquiditeit						7		
	Integrale kasstroomsturing						7		
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus						6	20%	6,5
	Treasurymanagement						7		
Doelmatigheid							6	20%	6
Vermogensinzet	Visie						7	40%	7
	Mogelijkheden						7		
	Maximalisatie						7		
Eindcijfer voor Vermogen									6,6
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>									
Besturing	Plan						7	33%	7,2
	Check						7,5		
	Act						7		
Intern toezicht	Functioneren RvC						7	33%	7
	Toetsingskader						7		
	Toepassing Governance Code						7		
Externe legitimatie							7	33%	7
Eindcijfer voor Governance									7,1
Geïntegreerd eindoordeel									7

Recensie

Wbv. Vecht en Omstreken: actief, lokaal sterk en beter in balans

Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken is een actieve en lokaal sterke corporatie. De uitkomsten van de visitatie uit 2007 en daaruit voortvloeiende acties, zijn er mede de oorzaak van dat de corporatie de laatste vier jaar beter in balans is gekomen. Zij laat een gecontroleerde dynamiek zien die gepaard is gegaan met een groei in professionaliteit, en zij vertoont meer consistentie in het beleid. Vanaf 2009 is een duidelijke kentering zichtbaar die samenhangt met de komst van een verandermanager, een vernieuwd en verjongd MT en de aanstelling van een semi-externe controller.

Uitgaven en inkomsten en de beheersing daarvan bleken echter nog niet voldoende met elkaar in evenwicht gedurende het eerste deel van de onderzoeksperiode. De organisatie is in de laatste twee jaar wel kostenbewuster geworden. Met name vanaf 2010 lijkt er een keer ten goede in de kostenbeheersing. De Meerjaren Onderhoudsbegrotingen kunnen nog wel professioneler.

Dat de corporatie duidelijk beter in balans is gekomen constateert de visitatie commissie uit het feit dat:

- zij tussen droom en daad meer blijk geeft van realiteitszin;
- de “spanning” tussen beleid en uitvoering beheersbaar is geworden - er wordt meer gepland en er gebeurt minder ad hoc;
- de relatie met belanghebbenden is verbeterd en dit wordt gekenmerkt door een open en toegankelijke houding en een sterke communicatie.

Meer gestructureerd overleg en jaarlijkse gezamenlijke (thematische) bijeenkomsten met de belanghebbenden kunnen de communicatie nog verder verbeteren.

Conclusie

De visitatiecommissie komt tot de conclusie dat de corporatie goed presteert, zeker haar schaalgrootte in aanmerking nemende. De corporatie presteert ruim voldoende over de gehele linie. Belanghebbenden beoordelen de prestaties als goed, Ambities en Presteren naar opgave laten een evenwichtig resultaat zien. Tevens presteert de corporatie voldoende naar Vermogen (al zij voor de langere termijn blijvend oplettendheid geboden). De Governance is tevens op orde, waarbij een open en transparante bestuurscultuur heerst.

De relatieve snelheid waarmee de commissie de visitatie heeft kunnen volbrengen is mede te danken aan de inzet van de corporatie, maar vooral ook aan het feit dat de corporatie de zaken gewoon goed op orde en gedocumenteerd heeft.

1 Profiel Wbv. Vecht en Omstreken

1.1 Profiel

Wbv. Vecht en Omstreken is in 2001 ontstaan uit een fusie tussen Wbv. 'De Vechtparel' uit Loenen en Wbv. 'Breukelen' uit Breukelen. De corporatie heeft ruim 2.300 verhuurbare eenheden waarvan meer dan 2.100 wooneenheden. Het primaire werkgebied van de woningcorporatie is de gemeente Stichtse Vecht (de nieuwe naam van de op 1 januari 2011 samengevoegde gemeenten Maarssen, Breukelen en Loenen).

De corporatie is in de systematiek van het Centraal Fonds voor Volkshuisvesting ingedeeld in de referentiegroep corporaties met een gemiddeld profiel. In totaal worden 122 van de 430 corporaties tot deze groep gerekend.

1.2 Bezit

Het woningbestand van Wbv. Vecht en Omstreken bestaat grotendeels uit eengezinswoningen (58,1% ten opzichte van 43,1% landelijk). Daarnaast verhuurt de corporatie meergezinswoningen met en zonder lift t/m vier lagen, eenheden verzorging, enige hoogbouw en overige wooneenheden. De meerderheid (52,6%) van het bezit stamt uit de bouwperiode 1945-1969, dit is fors hoger dan het landelijk beeld (31,9%).

Tabel 1.1: Woningvoorraad Wbv. Vecht en Omstreken

	Wbv. Vecht en Omstreken	Landelijk
Eengezinswoningen	58,1	43,1
Meergezinswoningen vier etages zonder lift	16,8	27,4
Meergezinswoningen met lift	19,4	13,1
Hoogbouw	1,1	10,7
Eenheden verzorging	3,8	2,1
Overig	0,9	3,5

Bron: Corporatie in Perspectief, Wbv. Vecht en Omstreken, 2010, Centraal Fonds Volkshuisvesting

Het gemiddelde huurniveau ligt bij de corporatie ligt op de € 458 per maand. Dit gemiddelde is hoger dan zowel dat van de referentiegroep (€ 423 per maand) als van het landelijke gemiddelde (€ 409 per maand), terwijl het percentage van maximaal redelijk bij Wbv. Vecht en Omstreken (64,8%) lager ligt dan de referentiegroep (68,2%) en landelijk beeld (71,5%). Het gemiddelde aantal punten woningwaardering bij Wbv. Vecht en Omstreken (140) ligt ook iets hoger dan bij de referentiegroep (139) en ruim hoger dan het landelijk gemiddelde (130). Dit houdt in dat Wbv. Vecht en Omstreken een goede prijs-/kwaliteitsverhouding hanteert.

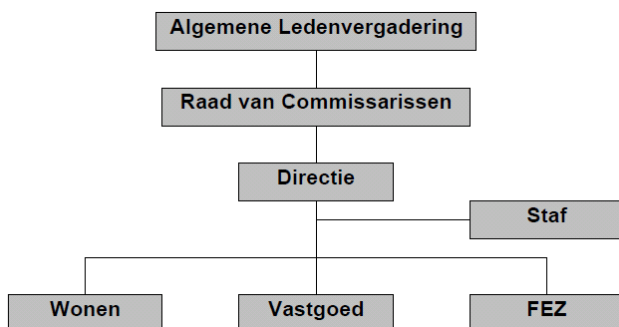
Het aandeel van het woningbezit dat valt onder de classificaties goedkope en betaalbare woningen bedroeg ultimo 2009 respectievelijk 24,7% en 64,6%. (in de referentiegroep was dat 19,9% en 72,1%). Het aantal dure woningen onder de huurtoeslaggrens ligt hoger (10,3%) dan de referentiegroep (6,3%) en het landelijk beeld (6,0).

1.3 Organisatie

De dagelijkse leiding bij Wbv. Vecht en Omstreken is in handen van de directeur-bestuurder, die bij zijn werkzaamheden wordt ondersteund door een MT bestaande uit een Manager Wonen, Manager Vastgoed en Manager Financiën. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken bij de corporatie. De verenigingsleden (ca. 420 personen) hebben stemrecht en vormen het hoogste orgaan van de woningbouwvereniging. De Algemene Ledenvergadering (ALV) benoemt de Commissarissen.

Ultimo 2010 zijn er ca. 23 mensen (20,5 fte) werkzaam bij Wbv. Vecht en Omstreken. Het organogram van de corporatie ziet er als volgt uit:

Figuur 1.1: Organogram Wbv. Vecht en Omstreken



Bron: Wbv. Vecht en Omstreken

Wbv. Vecht en Omstreken heeft slechts één deelneming, namelijk in het regionale woonruimteverdeelsysteem Woningnet (€ 1.000,-).

2 Presteren naar Ambities (PnA)

2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van de corporatie wordt beoordeeld, is naar de eigen ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de eigen geformuleerde ambities en daaruit volgende doelen. Allereerst worden de prestaties die Wbv. Vecht en Omstreken heeft geleverd in deze periode beschreven. Vervolgens wordt gekeken naar het beleidskader van de corporatie waarbij tevens een doorkijk naar de toekomst wordt gegeven.

Ten slotte zal de beoordeling van de visitatiecommissie uiteen worden gezet. Hierbij worden de prestaties afgezet tegen de ambities en doelen en beoordeeld met een cijfer. De integrale uitwerking en de beoordeling van de prestaties is weergegeven in bijlage vijf.

2.2 Prestaties

In deze paragraaf wordt op hoofdlijnen een overzicht gegeven van de geleverde prestaties voor de periode 2007-2010. Deze prestaties zijn gebaseerd op de resultaten gerapporteerd in de jaarverslagen en zijn aangevuld met informatie uit de interne interviews. Opgemerkt moet worden dat het hier niet om een volledige opsomming gaat. Het doel is per prestatieveld globaal aan te geven wat er in het betreffende jaar verricht is en hoe zich dat verhoudt tot de ambities en doelstellingen. In bijlage vijf is hiervan een uitgebreider overzicht te vinden.

2007

Tijdens het verslagjaar 2007 heeft het wijkverbeteringsproject 'De Eendracht' financieel en qua menskracht het grootste beroep gedaan op de corporatie. Voor dit project heeft Wbv. Vecht en Omstreken een externe projectleider aangesteld. Om de bewoners van de te slopen woningen en de Breukelse Raadsleden op de hoogte te houden van de ontwikkelingen zijn nieuwsbrieven gepubliceerd en informatiebijeenkomsten georganiseerd.

Het Centrumplan in Breukelen kwam in 2007 niet van de grond. Vanwege prijsontwikkelingen was het economisch onverantwoord hier de gewenste sociale huurwoningen te realiseren. Een project dat succesvol is afgerond is de metamorfose van de boerderij 'De Poel'. De nieuwe bewoners hebben in november 2007 hun intrek genomen.

De corporatie heeft samen met de gemeenten Breukelen en Loenen en de collega-corporaties in het werkgebied een woningbehoefteonderzoek uitgevoerd. Daarnaast heeft zij voor de gemeente Loenen de Woonvisie geschreven. Deze Woonvisie en de Woonvisie van de gemeente Breukelen hebben tot een aanpassing van het Strategisch Voorraadbeleid geleid (vaststelling 2008). Met beide gemeenten wordt aan nieuwe prestatieafspraken gewerkt. In Nieuwer Ter Aa houdt de corporatie een proef met verhuur van een woning die eerder werd aangewezen voor verkoop.

In 2007 is het niet gelukt om een goede belangenbehartiging van huurders te organiseren. Huurdersvereniging 'De Vechtstreek' heeft geen kader gevonden. Huurdersvereniging 'Breukelen' heeft zichzelf 'slapend' verklaard. Wbv. Vecht en Omstreken gaat op zoek naar een alternatieve vorm van huurdersparticipatie.

2008

Bij de ontwikkeling van huisvesting richtte Wbv. Vecht en Omstreken in 2008 zich vooral op de doelgroep senioren en het combineren van wonen en zorg. Daarnaast kregen ook de starters op de woningmarkt haar aandacht. De corporatie heeft samen met Reinaerde afspraken gemaakt. Reinaerde huurt een ruimte in 't Heycop in Breukelen waar zij dagopvang voor mensen met een verstandelijke handicap organiseert.

In 2008 heeft Wbv. Vecht en Omstreken haar strategisch voorraadbeleid grondig herzien en bijgesteld. Het strategisch voorraadbeleid zal verderop in dit hoofdstuk kort worden beschreven. De corporatie is licentiehouder van Koopgarant. Ter voorbereiding van haar verkoopprogramma nam zij in 2008 deel aan informatiebijeenkomsten over Koopgarant.

Wbv. Vecht en Omstreken neemt zowel deel aan het Lokaal Platform Wonen, Welzijn en Zorg van Breukelen als aan het Platform van Loenen. Hieronder wordt een selectie gegeven van de resultaten van het Lokaal Platform Breukelen en Loenen in 2008:

- In beide gemeenten is een concept woonvisie opgesteld. Deze zijn in 2008 vastgesteld door de betreffende gemeenteraad;
- In beide gemeenten maakt Wbv. Vecht en Omstreken deel uit van een werkgroep waarin de haalbaarheid van een woonservicezone wordt onderzocht;
- In beide gemeenten neemt de corporatie deel aan breedbandproject Teleweide met als doel een virtuele loketfunctie te starten.

Wbv. Vecht en Omstreken is een belangrijke speler op het gebied van Wijkgericht Werken. In 2008 zijn vier afzonderlijke werkgroepen opgericht. Hierin werkt de corporatie samen met gemeente en bewoners aan de leefbaarheid in de wijk. In 2008 bracht de gemeente Breukelen verbeteringen aan in de buitenruimte (bijvoorbeeld struiken snoeien) als gevolg van tips en ideeën uit de werkgroep.

In 2008 heeft Wbv. Vecht en Omstreken onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van een online klantenpanel. De plannen hiervoor heeft de corporatie nader uitgewerkt en besproken in het overleg met de Raad van Commissarissen en de ledenvergadering. Wbv. Vecht en Omstreken verwacht door middel van het online klantenpanel een groot deel van haar huurders aan te spreken.

In het kader van wijkverbeteringsproject De Eendracht stuurde Wbv. Vecht en Omstreken bij aanvang van elk nieuw deelplan de betreffende bewoners een informatieboekje toe. Aansluitend organiseerde de corporatie een bewonersavond waarin nadere informatie werd verschaft en bewoners de mogelijkheid kregen om vragen te stellen aan directie en management. In totaal werden in 2008 vijf deelplannen van het project op deze wijze communicatief ondersteund. Daarnaast kregen alle bewoners in wijk De Eendracht in 2008 tweemaal een nieuwsbrief toegezonden met daarin de laatste stand van zaken.

2009

Wbv. Vecht en Omstreken zorgt ervoor dat haar bezit zoveel mogelijk aansluit bij de vraag in de (lokale) huurwoningmarkt. De vraag naar appartementen die geschikt zijn voor senioren zal in de toekomst toenemen. De corporatie stemde haar strategisch voorraadbeleid hierop af. Zij heeft in 2009 aan de volgende projecten gewerkt:

- Nieuwbouwproject De Boemerang

In Breukelen Midden is de corporatie in november 2009 gestart met de bouw van drie woongebouwen met 78 levensloopbestendige appartementen. Hiervoor moesten 42 verouderde woningen worden gesloopt.

- Grootschalig wijkverbeteringsproject De Eendracht

In 2009 werd het grootschalige wijkverbeteringsproject De Eendracht afgerond. Het project startte in 2006. De wijk is flink opgeknapt en 251 woningen kunnen weer minimaal 25 jaar mee. De corporatie heeft de samenwerking met de bewonerscommissies als constructief ervaren.

Wbv. Vecht en Omstreken wil huurders stimuleren en ondersteunen bij het kopen van een eigen woning waardoor voor hen de stap van huren naar kopen makkelijker wordt. Daarnaast wil de corporatie haar aanbod van betaalbare koopwoningen vergroten. In 2009 heeft de corporatie een verkoopprogramma vastgesteld met voor 2009 het doel om 28 woningen te verkopen. Vanwege de tegenvallende resultaten aan de start van het traject is de doelstelling naar veertien woningen bijgesteld. Uiteindelijk zijn er zestien huurwoningen verkocht (waarvan dertien woningen met Koopgarant).

In 2009 heeft de corporatie het Leefbaarheidbeleid vastgesteld. Hierin wordt de stand van het huidige niveau van onder andere veiligheid, winkelvoorzieningen, openbaar vervoer, cultureel aanbod en bevolkingsopbouw beschreven. De aspecten schoon en veilig zijn de prioriteiten voor de corporatie. In 2010 worden de resultaten verder uitgewerkt in de beheerplannen.

2010

De bouw van De Boemerang verliep voorspoedig en de eerste woningen zijn in maart 2011 opgeleverd (het tweede deel naar verwachting in juni 2011). De verhuur van de nieuwe appartementen hier zorgde voor 49 lege woningen in het huidige bezit. De overige 29 woningen zijn toegewezen aan starters en bewoners die een koopwoning achterlieten in Breukelen. De doelstelling doorstroming te bevorderen door het inzetten van Lokaal Maatwerk, is gelukt.

Wbv. Vecht en Omstreken heeft een samenwerkingsovereenkomst voor het Centrumplan Loenen ondertekend. Met deze overeenkomst willen beide partijen de aantrekkelijkheid van het wonen en werken en de leefbaarheid in Loenen aan de Vecht bevorderen. Huurders worden zoveel mogelijk betrokken bij het Centrumplan.

Daarnaast is met de gemeente Loenen eind 2010 een overeenstemming bereikt over de aankoop van de grond van het CSV-terrein in Vreeland. In 2011 gaat Wbv. Vecht en Omstreken onderzoeken of er mogelijkheden zijn om hier veertien tot zestien nieuwe woningen te bouwen.

Eind 2010 zijn met de gemeente Breukelen en Loenen prestatieafspraken ondertekend voor de periode 2010-2014. Januari 2011 fuseerden de gemeenten Loenen, Breukelen en Maarssen tot de nieuwe gemeente de Stichtse Vecht. Ter voorbereiding heeft de corporatie gesprekken gevoerd met onder andere ambtenaren, raadsleden, wethouders en politieke partijen. Daarnaast is er overleg geweest met de lokale belanghouders over de nieuwe gemeente en de positie van Wbv. Vecht en Omstreken hierin. De samenwerking zal in 2011 verder vorm krijgen.

In het derde kwartaal voerde NewCom een participatieonderzoek uit (door middel van een online klantenpanel). De resultaten zijn online gepubliceerd en worden overgenomen in de participatievisie. De concept participatievisie is eind 2010 opgesteld. Daarnaast is de corporatie eind november gestart met het twee maandelijks verspreiden van digitale nieuwsbrieven.

2.3 Beleidskader

In deze paragraaf wordt ingegaan op de missie en visie van de corporatie in de periode 2007 – 2010. Hiervoor is voornamelijk gebruik gemaakt van de ondernemingsplannen.

Ondernemingsplan 2005-2010 – Goed onder dak

In de vijf jaar dat dit ondernemingsplan beslaat beoogt Wbv. Vecht en Omstreken te groeien van een beherende tot een ontwikkelende verhuurder. Hierbij wordt aandacht besteed aan samenwerking met marktpartijen, prestatieafspraken, projectmanagement en budgetmanagement.

De missie is in het ondernemingsplan 2005-2010 als volgt geformuleerd:

Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken is een (zich) ontwikkelende verhuurder die maatschappelijk en sociaal betrokken is en die voortdurend werkt aan een betere dienstverlening, goede huisvesting en leefbare wijken in de gemeenten Breukelen en Loenen.

Wbv. Vecht en Omstreken profileert zich als een betrouwbare, moderne en klantgerichte woningbouwvereniging. De corporatie volgt de ontwikkelingen in de samenleving en speelt hierop in.

De ambities uit het ondernemingsplan worden ieder jaar vertaald naar jaarplannen. Tevens wordt er in de jaarplannen 2007 en 2008 teruggeblikt op de prestaties uit het voorgaande jaar. Vanaf 2009 worden de jaarplannen per afdeling opgezet. Het bedrijfsplan 2010 is gebaseerd op het Ondernemingsplan 2009-2012.

Ondernemingsplan 2009-2012 – Lokaal Sterk

Wbv. Vecht en Omstreken kenschetst zich als een plattelandscorporatie, die vooral wil insteken op haar lokale kracht.

Missie zoals deze in dit ondernemingsplan is geformuleerd:

Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken is lokaal sterk. We hebben dagelijks contact met onze bewoners. Wij kennen hun woonwensen. Wij beheren de woningen die zij nodig hebben. Alleen of samen met partners ontwikkelen wij nieuw bezit. We staan midden in de samenleving van Breukelen en Loenen. We werken actief aan leefbaarheid en combinaties van wonen en zorg.

De missie van Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken is in de volgende drie strategische vraagstukken vertaald:

- *Lokale verankering:* Hoe kan de corporatie haar kracht inzetten om de positie binnen het werkgebied kan versterken. Hierbij is een goede samenwerking met gemeenten en partners van belang.
- *Huurdersparticipatie:* Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken wil met een heldere koers en een open communicatie de relatie met huurder versterken.
- *Bedrijfvoering:* De Woningbouwvereniging wil control opvoeren, het weerstandsvermogen versterken en negatieve effecten van gewijzigde financiële sturing zoveel mogelijk beperken.

Jaarplannen

Concretisering van de ambities uit de ondernemingsplannen vindt plaats in de jaarlijks uitgewerkte werkplannen (2007 en 2008) en later in de bedrijfsplannen.

In de werkplannen (2007 en 2008) zijn doelstellingen en een tijdschema geformuleerd met oog op de volgende prestatievelden:

- Uitbouw organisatie naar ontwikkelende verhuurder
- Klantgerichte organisatie
- Zakelijke werkwijze
- Bewonersparticipatie en belangenbehartiging

- Personeel en organisatie
- Interne en externe communicatie

In het bedrijfsplan 2009 zijn de doelstellingen geformuleerd per managementafdeling.

Het bedrijfsplan 2010 vloeit voort uit het nieuwe ondernemingsplan 2009-2012. In het bedrijfsplan worden reguliere activiteiten als bekend verondersteld en wordt er aandacht geschonken aan specifieke activiteiten die verandering inhouden en extra energie vragen. Per afdeling wordt een afzonderlijk afdelingsjaarplan opgesteld en de te maken kosten worden opgenomen in de begroting 2010.

De organisatie kent voor 2010 zeven kernopdrachten:

- Lokale verankering waarborgen en lokale kracht inzetten
- Huurdersparticipatie versterken
- Bedrijfsvoering sturen en bewaken
- Versterking van de strategische voorraad
- Mutatieonderhoud effectiever en efficiënter uitvoeren
- Energieprestatie aanpakken en verbeteren
- Organisatie als geheel verbeteren en professioneler maken

De jaarplannen worden door de visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling van Presteren naar Ambities. De doelstellingen worden gerangschikt naar de prestatievelden volgens de visitatiemethodiek 4.0. Omdat in de Maatschappelijke visitatie wordt gekeken naar het maatschappelijk presteren van de corporatie, zijn in de activiteitenplannen de interne doelstellingen (op het gebied van financiën en organisatie) niet beoordeeld.

2.4 Aanvullend beleid

Naast de ondernemingsplannen zijn de volgende beleidsdocumenten van Wbv. Vecht en Omstreken relevant voor het realiseren van de doelstellingen.

Strategisch Voorraadbeleid 2009-2015: Zorgen voor ruimte in Breukelen en Loenen

Door middel van het strategisch voorraadbeleid brengt Wbv. Vecht en Omstreken structuur en visie aan in de manier waarop ze haar woningen beheert en ontwikkelt.

De Woningbouwvereniging huisvest voornamelijk mensen die door lichamelijke of financiële omstandigheden niet zelf in staat zijn in hun huisvesting te voorzien. Twee doelgroepen hebben hierbij specifieke aandacht:

- Starters: de corporatie wil de starters op de huurmarkt bedienen door voornamelijk huurwoningen beneden € 343,49 aan te bieden.
- Senioren (wonen en zorg combineren): Er zijn twee woonservicezones in de regio. Eén in Breukelen en één in Loenen met in totaal 159 huurwoningen. De overige bestaande huurwoningen in Breukelen en Loenen voldoen onvoldoende aan de wooneisen voor senioren. Omdat alle nieuwbouw geschikt is voor senioren, worden geen specifieke eisen voor de bouw in de woonservicezones vastgesteld. Wel wordt in overleg met belanghebbenden uit de zorg gekeken of (voorbereidingen voor) bijzondere voorzieningen wenselijk zijn binnen de zones.

In het Strategisch Voorraad zijn de volgende speerpunten geformuleerd:

1. De portefeuille verjongen door het realiseren van nieuwbouw, die beter aansluit bij de (toekomstige) vraag.

2. Doorstroming in de woningmarkt (koop en huur) op gang brengen om de doelgroepen beter te bedienen. Meer mensen de kans bieden een woning te huren of kopen die beter past bij hun situatie.
3. Financiële middelen genereren, waarmee kan blijven worden voldaan aan de maatschappelijke doelstellingen van de corporatie.

Het Strategisch Voorraadbeleid is uitgewerkt in verschillende visies per kern (Breukelen Noord, Breukelen Midden, Breukelen Zuid, Loenen aan de Vecht en Vreeland). Hierin beschrijft Wbv. Vecht en Omstreken in samenwerking met Living Vision de gewenste ontwikkeling voor de woningvoorraad per kern.

Verkoopprogramma (2009)

De gemeenten Breukelen en Loenen kennen een stagnerende woningmarkt (koop en huur). De doorstroming blijft achter omdat er te weinig betaalbare koopwoningen voor starters en woningzoekenden met een beperkt inkomen aanwezig zijn. Om dit probleem aan te pakken is Wbv. Vecht en Omstreken in 2009 gestart met de verkoop van een aantal huurwoningen onder gunstige voorwaarden. In het verkoopprogramma staat aangegeven welke woningen in aanmerking komen voor verkoop. De woningen worden te koop aangeboden aan de zittende huurders of bij mutatie.

Leefbaarheidsbeleid (2009)

Samen met het bureau Living Vision heeft Wbv. Vecht en Omstreken een Leefbaarheidsbeleid opgesteld. Volgens de corporatie draagt een goed onderhouden, veilige en schone omgeving bij aan de leefbaarheid en kan daarmee de sociale samenhang van een wijk of buurt versterken.

Wbv. Vecht en Omstreken definieert 'Leefbaarheid' als volgt: *Leefbaarheid is de mate van aantrekkelijkheid om te wonen, te leven en te werken in een bepaalde omgeving.*

In dit leefbaarheidsbeleid wordt onderscheid gemaakt tussen fysieke en sociale leefbaarheid:

- Fysieke leefbaarheid: alles met betrekking tot de eigen woning/het complex en de directe omgeving op het gebied van schoon, heel en veilig.
- Sociale leefbaarheid: hier gaat het om de buurt en de wijk en wordt gekeken naar voorzieningen, omgevingsfactoren, contacten met buurtgenoten en veiligheid binnen de buurt.

Er is een Multi Criteria Analyse voor voorzieningen opgezet om op basis van de waardering voor de voorzieningen een prioriteitenlijst op te maken is.

In de nota Leefbaarheidsbeleid worden per kern (Loenen aan de Vecht, Vreeland, Breukelen-Noord, Breukelen-Zuid, Breukelen-Midden, Nieuwersluis, Nieuwer ter Aa, Loenersloot) prioriteiten op sociaal en fysiek gebied genoemd.

Duurzaamheidsbeleid 2010-2020

Wbv. Vecht en Omstreken zet zich in om een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij. Dit doet ze onder andere door te investeren in duurzaamheid om zo bij te dragen aan de leefbaarheid voor nu en de toekomst. Hierbij richt zij zich op:

- Energiebesparing
- Veiligheid
- Kwaliteit in bouwen
- Inkoop

Het beleid beschrijft de prestatiedoelen op het gebied van duurzaamheid voor de periode van 2010 tot en met 2020. Daar de vele ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid is ook dit beleid

voordurend in ontwikkeling. Het begrip duurzaamheid komt terug in alle beleidsstukken en in de prestatieafspraken die corporatie afsluit.

Daarnaast beschikt Wbv. Vecht en Omstreken nog over de volgende beleidsdocumenten:

- Sponsorbeleid
- Beleid bijzondere verzoeken (2009)

Specifieke doelstellingen uit het aanvullende beleid worden opgenomen in de beoordelingstabel Presteren naar Ambities (bijlage vijf).

2.5 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Wbv. Vecht en Omstreken ten aanzien van de eigen ambities is gebaseerd op basis van de volgende informatie:

- Kwartaalrapportages (vanaf 2010)
- Jaarverslagen 2007-2009 en concept jaarverslag 2010
- MT- en RvC-notities.
- CFV-gegevens

De beoordeling van de verschillende documenten wordt in de onderstaande tabel weergegeven. In bijlage vijf is per prestatieveld de uitwerking van de beoordeling van het presteren naar ambities opgenomen.

Tabel 2.1: Presteren naar Ambities

	Cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep	6,3
2. Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7
3. Huisvesting van doelgroepen	6,5
4. (Des-)investeren in vastgoed	6,8
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,5
6. Overig	6,7
Totaal	6,8

De prestaties voor het prestatieveld Ambitie en Doelstellingen zijn sterk verbeterd in vergelijking met de visitatie van 2007. De visitatiecommissie oordeelt met een ruim voldoende, met een uitschieter naar boven voor het prestatieveld Kwaliteit van wijken en buurten. Er wordt veel wel gepresteerd, maar niet alle gevonden resultaten zijn terug te voeren op expliciete doelstellingen. Wbv. Vecht en Omstreken is een kleine, actieve corporatie met brede ambitie en doelstellingen die onderling consistent zijn.

3 Presteren naar Opgaven (PnO)

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de lokale afspraken tussen Wbv. Vecht en Omstreken en haar belanghebbenden aan bod zoals de woonvisies en de prestatieafspraken met de gemeenten. De in de prestatieafspraken overeengekomen opgaven worden getoetst aan de hand van de daadwerkelijke prestaties, zoals verantwoord in o.a. jaarverslagen en kwartaalrapportages. De integrale uitwerking en de beoordeling van het presteren naar opgaven is weergegeven in bijlage zes.

3.2 Beschrijving van het werkgebied

Het werkgebied van Wbv. Vecht en Omstreken beslaat de gemeente Stichtse Vecht. Deze gemeente is op 1 januari 2011 ontstaan uit de voormalige gemeenten Breukelen, Loenen en Maarssen. De gemeente Stichtse Vecht bestaat uit twaalf kernen. De corporatie heeft haar bezit in de kernen Breukelen, Loenen aan de Vecht, Vreeland, Nieuwersluis, Nieuwer ter Aa en Loenersloot. Bijna 30% van de woningvoorraad in de voormalige gemeenten Breukelen en Loenen behoort tot de sociale woningsector. Behalve Wbv. Vecht en Omstreken zijn ook Wbv. Kockengen, Portaal Utrecht, Woningstichting WUTA en stichting Habion actief in de gemeente Stichtse Vecht.

Tabel 3.1: Werkveld van Vecht en Omstreken

Gemeente (tot 2010)	Aantal woningen	Aandeel
Breukelen	1.204	59%
Loenen aan de Vecht	646	32%
Vreeland	144	7%
Nieuwer ter Aa	21	1%
Loenersloot	12	1%
Nieuwersluis	7	-
Totaal	2.100	100 %

Bron: Jaarverslag Vecht en Omstreken 2010

Tabel 3.2: Overige corporaties actief in de Stichtse Vecht

Corporatie	Aantal woningen
Wbv. Kockengen	330
Portaal Utrecht (o.a. Maarssen)	19.000
Woningstichting WUTA (Loenen)	183
Habion (bezit in Loenen)	155

Bron: Jaarverslag SVNK 2007

3.3 Lokale opgaven

Het werkgebied van Wbv. Vecht en Omstreken omvat de in 2011 ontstane gemeente Stichtse Vecht. Omdat in deze visitatie de prestaties uit de jaren 2007 t/m 2010 worden beoordeeld, wordt gekeken naar de opgaven in de voormalige gemeenten Breukelen en Loenen.

3.3.1 Gemeente Breukelen

Prestatieafspraken 2004-2008

Voor de periode 2004 tot en met 2008 heeft de voormalige gemeente Breukelen met de in haar gemeente werkzame woningcorporaties prestatieafspraken afgesloten. Het doel van deze prestatieafspraken is de kwaliteit van de volkshuisvesting te verbeteren.

Doelgroep van beleid en kernvoorraad

Als vertrekpunt gaat de primaire aandacht naar de eigen woningmarkt. Tot 2010 moet het aantal benodigde betaalbare huurwoningen voor de primaire doelgroep 750 zijn. In 2004 bedroeg het woningbezit van de corporaties 1.350 woningen (600 meer woningen dan is nodig). Dit biedt ruimte om vernieuwing in het woningbezit door te voeren. Minder goed verhuurbare woningen kunnen verkocht of afgebroken worden. Bij de herontwikkeling van de woningcomplexen dient aandacht aan de primaire doelgroep te worden besteed. Tevens wordt er bij nieuwbouwlocaties gezocht naar mogelijkheden voor huisvesting van starters.

Binnen de bouwplannen is 30% bestemd voor de sociale huurwoningen. Jaarlijks moeten er tien sociale huurwoningen worden gebouwd. Nieuwbouwwoningen worden gebouwd voor starters en voor senioren.

Wonen en zorg

In Breukelen bestaan de projecten Driestroom en Overdorp o.a. uit zorgwoningen. Daarnaast kan gedacht worden aan de ontwikkeling van een zogenaamde woonzorgzone. Voor de gemeente Breukelen wordt uitgegaan van de realisatie van ca. 340 zorgwoningen tot 2015 (deels opgevangen door de Driestroom). Er moet een onderzoek komen naar de mogelijkheden van het realiseren van een woonzorgzone.

Leefbaarheid

De leefbaarheid in Breukelen is op een goed niveau. Wel baart de toenemende verkeersintensiteit op de A2 (en de aansluitende wegen) zorgen, wat ten koste gaat van de leefbaarheid in Breukelen. Ook wordt het onderhoudsniveau van het openbaar groen niet altijd als voldoende ervaren. Energiebepalende maatregelen worden bij renovaties van de complexen zoveel mogelijk doorgevoerd en er worden milieuvriendelijke materialen toegepast bij nieuwbouw. De komende jaren zullen verdere afspraken worden gemaakt op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en milieu. Ook voor verdere verbeteringen van de veiligheid en leefbaarheid van de woonomgeving zal een onderzoek worden ingesteld.

Prestatieafspraken 2010

De voormalige gemeente Breukelen heeft in 2010 met de woningbouwverenigingen Vecht en Omstreken en Kockengen voor de komende vijf jaar prestatieafspraken opgesteld. Het thema van deze prestatieafspraken is: 'Binding met Breukelen', die na de herindeling (januari 2011) zijn overgegaan in: 'Binding met de Stichtse Vecht'.

De volgende thema's worden daarin behandeld:

- Kernvoorraad
- Leefbaarheid
- Duurzaamheid en Energie
- Nieuwbouw en Herstructurering
- Wonen, welzijn en zorg
- Bijzondere doelgroepen.

3.3.2 *Gemeente Loenen*

Voor het werkgebied in de gemeente Loenen zijn er in de periode 2007 t/m 2009 geen prestatieafspraken van kracht.

Prestatieafspraken 2010-2014

De voormalige gemeente Loenen heeft in 2010 voor de komende vijf jaar met Habion, Woningstichting WUTA en de woningbouwverenigingen Vecht en Omstreken en Kockengen prestatieafspraken opgesteld. Hierin worden de volgende thema's behandeld:

- Bestaande voorraad
- Nieuwbouw
- Woonruimteverdeling
- Kernvoorraad
- Samenwerken en Leefbaarheid
- Wonen, welzijn en zorg
- Duurzaam bouwen en energiebeleid
- Communicatie, overleg en monitoring.

3.4 Overige opgaven

Behalve de (voormalige) gemeente(n) werkt Wbv. Vecht en Omstreken ook samen met andere partners in haar werkgebied.

Samenwerkingsplatform Lokaal Platform Wonen, Welzijn en Zorg

In de gemeente Loenen werkt de corporatie samen met verschillende maatschappelijke partners in het 'Samenwerkingsplatform Lokaal Platform Wonen, Welzijn en Zorg'. Momenteel wordt onderzocht op welke wijze de gemeentelijke fusie invloed heeft op de samenstelling. Het Platform werkt samen met het meldpunt zorg en overlast. Dit meldpunt zoekt naar oplossingen voor huishoudens met meervoudige problemen waaronder betalingsachterstanden, zodat de verschillende organisatie van elkaar weten wie waarmee bezig is. Het netwerk zorgt ervoor dat instanties die met dezelfde personen/huishoudens bezig zijn met elkaar in contact zijn.

Daarnaast werkt Wbv. Vecht en Omstreken samen met de partijen die het convenant ter voorkoming van vereenzaming in Breukelen hebben ondertekend. Dit is een lokaal netwerk dat dient als meldpunt ter voorkoming van vereenzaming van senioren.

3.5 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Wbv. Vecht en Omstreken ten aanzien van de opgaven is gebaseerd op basis van de volgende informatie:

- Kwartaalrapportages (vanaf 2010)
- Jaarverslagen 2007-2010
- MT- en RvC-notities.
- CFV-gegevens

De beoordeling van de verschillende documenten wordt in de onderstaande tabel weergegeven. In bijlage zes is de uitwerking van de beoordeling van het Presteren naar Opgaven opgenomen.

Tabel 3.3: Presteren naar Opgaven

	Cijfer
1. Huisvesten primaire doelgroep	6,6
2. Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,6
3. Huisvesten bijzondere doelgroepen	6,5
4. (Des) investeren in vastgoed	7,1
5. Kwaliteit wijken en buurten	7
Totaal	6,8

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Opgaven met een voldoende tot ruim voldoende. Ook hier geldt, dat veel van wat is gepresteerd, niet terug te voeren is op specifieke prestatieafspraken. Zaken waar de corporatie zich in onderscheidt zijn huurdersparticipatie, duurzaamheid, leefbaarheid o.a. in de vorm van sponsoring en projecten voor bijzondere doelgroepen.

Door het ontstaan van de nieuwe gemeente Vechtstreek zijn de bestuurlijke verhoudingen nog niet geheel uitgekristalliseerd en zijn de recente prestatieafspraken in een nieuw licht komen te staan. Een adequaat antwoord van Wbv. Vecht en Omstreken hierop kan de prestatie in de toekomst nog verbeteren.

4 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat een beschrijving van de belanghebbenden en enkele vormen van overleg en samenwerking, die Wbv. Vecht en Omstreken heeft met de belanghebbenden. Het laatste onderdeel van dit hoofdstuk is gebaseerd op de uitkomsten van de belanghebbendenbijeenkomst en de telefonische interviews die ten behoeve van de visitatie zijn gehouden en bevat de beoordeling van de belanghebbenden.

4.2 Betrokkenheid, participatie, samenwerking en overleg

Wbv. Vecht en Omstreken kent de voor haar functioneren relevante belanghebbenden in het werkgebied en voert op verschillende wijze overleg met hen. De corporatie hecht veel waarde aan het contact met haar belanghebbenden. Eén van de drie speerpunten uit het ondernemingsplan van Wbv. Vecht en Omstreken luidt als volgt:

- *Huurdersparticipatie*: Wbv. Vecht en Omstreken wil met een heldere koers en een open communicatie de relatie met huurders versterken.

De Huurdersvereniging De Vechtstreek uit Loenen en Huurdersvereniging Breukelen zijn beide 'slapend'. De corporatie heeft contact met haar huurders middels de bewonerscommissies en digitale klantenpanels. In de jaarverslagen is een overzicht gegeven van de verschillende typen belanghouders en hoe vaak Wbv. Vecht en Omstreken contact met hen heeft. Wbv. Vecht en Omstreken onderscheidt de volgende typen belanghebbenden:

- Huurders/Woningzoekenden
- Gemeente Stichtse Vecht (voormalige gemeenten Loenen en Breukelen)
- Zorg- en Welzijnsinstanties
- Collega-corporaties

Bewonerscommissies

Wbv. Vecht en Omstreken werkt met bewonerscommissies. De commissies vertegenwoordigen de bewoners uit een bepaalde wijk en zijn aanspreekpunt voor zowel de bewoners als de corporatie.

Enkele actieve bewonerscommissies zijn:

- Bewonerscommissie De Eendracht: Ten behoeve van het wijkverbeteringsproject in de wijk De Eendracht in Breukelen
- Bewonerscommissie Schepersweg Kanaalflats: Deze commissie is opgericht om als gesprekspartner voor de corporatie te fungeren bij alle ontwikkelingen met betrekking tot het wonen en leven in en rond de flats.

Klantenpanels

In voorjaar van 2009 is Wbv. Vecht en Omstreken gestart met het organiseren van digitale klantenpanels. Huurders kunnen zich via de site aanmelden en worden vervolgens tweemaal per jaar per e-mail uitgenodigd deel te nemen aan een onderzoek. Alle onderzoeken in het klantenpanel worden uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Newcom Research & Consultancy. De uitkomsten van de klantenpanels worden door de corporatie gebruikt om haar beleid beter af te stemmen op de wensen en behoeften de huurders.

Voorbeelden van thema's die zijn behandeld zijn: waardering van uw huurwoning, huurdersparticipatie en tevredenheid over onze dienstverlening. De resultaten worden op internet gepubliceerd.

Daarnaast organiseert Wbv. Vecht en Omstreken (al dan niet in samenwerking met de gemeente) informatieavonden waarin de concept kernvisie wordt gepresenteerd aan de bewoners van zowel koop- als huurwoningen van een bepaalde kern/wijk. Bezoekers kunnen tijdens deze avonden ter plekke aanvullingen en suggesties aan de corporatie doorgeven.

4.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie

Wbv. Vecht en Omstreken heeft in overleg met Ecorys gekozen de belanghebbenden door middel van een belanghebbendenbijeenkomst te betrekken bij de visitatie. Alle belanghebbenden zijn uitgenodigd in een gezamenlijke brief van Wbv. Vecht en Omstreken en Ecorys. In de brief werd de doelstelling van de visitatie uitgelegd en werd om medewerking gevraagd. Naast de belanghebbendenbijeenkomst heeft Ecorys een telefonische interview gehad met twee belanghebbenden, omdat zij verhinderd waren bij de bijeenkomst. De hoofdpunten van de bijeenkomst en de telefonische interviews komen terug in de volgende paragraaf.

Belanghebbendenbijeenkomst

Het programma voor de bijeenkomst was als volgt: na een korte uitleg over de visitatie en een beknopte profilering van Wbv. Vecht en Omstreken is in drie gespreksrondes met de belanghebbenden gesproken over corporatie:

Eerste ronde: Hoe beoordeelt u het presteren van Wbv. Vecht en Omstreken op haar eigen doelen en ambities?

Tweede ronde: Hoe beoordeelt u het presteren van Wbv. Vecht en Omstreken in relatie tot de opgaven in het werkgebied?

Derde ronde: Welke boodschap wilt u Wbv. Vecht en Omstreken meegeven?

De rondes zijn ingeleid met een beknopt overzicht van relevante informatie over Wbv. Vecht en Omstreken. De eerste en tweede ronde gingen vergezeld van een korte enquête. In de derde ronde werd nog een korte mondelinge inventarisatieronde gehouden, waarin elke belanghebbende zijn of haar boodschap aan de corporatie kon meegeven en Wbv. Vecht en Omstreken kon vergelijken met een automerk.

In de volgende subparagrafen worden de resultaten van de gespreksrondes weergegeven. Het gaat hierbij steeds om de perceptie van de belanghebbenden.

Belanghebbenden

Er waren in totaal vijf belanghebbenden aanwezig, die allemaal hebben deelgenomen aan de schriftelijke peilingen in de onderstaande gespreksronden.

Tabel 4.1: Deelnemers belanghebbendenbijeenkomst

Waar bent u werkzaam	Aantal
Huurders	1
Zorg- of welzijnsorganisatie	2
Adviesorgaan	2
Totaal	5

NB: In bijlage drie is een lijst met de namen van de deelnemers opgenomen

4.3.1 Ronde 1: Ambities en doelstellingen

In de eerste ronde is aandacht besteed aan de ambities en doelstellingen van Wbv. Vecht en Omstreken zoals deze in haar onderningsplannen zijn geformuleerd.

Aan de belanghebbenden is gevraagd om de ambities en doelstellingen van Wbv. Vecht en Omstreken te beoordelen op de mate van belang en op de geleverde prestaties. De cijfermatige weergave van de beoordeling van de belanghebbenden staat in bijlage zeven. De belangrijkste conclusies op basis van de beoordeling:

- Alle prestatievelden worden door de belanghebbenden van Vecht en Omstreken als belangrijk ervaren (7,1 of hoger). De belangrijkste zijn “Huisvesten van primaire doelgroep” en “(Des)investeren in vastgoed”.
- Het minst belangrijk (maar nog steeds ruim voldoende) wordt “Kwaliteit van wijken en buurten” ervaren.
- Individueel is er een onvoldoende gegeven voor het belang op het prestatieveld “Kwaliteit van wijken en buurten”. Vooral het belang van sponsoring wordt niet door alle betrokken als groot ervaren.
- De prestaties scoren gemiddeld iets lager dan het belang, maar over de hele linie nog steeds ruim voldoende (6,9 of hoger).
- Ook hier geldt dat een betrokkene een onvoldoende heeft gegeven voor de prestatie op het gebied van “Kwaliteit van wijken en buurten”.
- De belanghebbenden geven de hoogste beoordeling aan de prestaties “Huisvesten van de bijzondere doelgroepen” en “(Des)investeren in vastgoed”.
- De belanghebbenden zijn gemiddeld genomen tevreden over het presteren van Wbv. Vecht en Omstreken naar eigen ambities en doelstellingen. Het totale gemiddelde oordeel van de prestaties van de corporatie komt uit op een 7,4.

Daarnaast hebben de belanghebbenden tijdens de eerste ronde een enquêteformulier ingevuld met stellingen over Wbv. Vecht en Omstreken. De belanghebbenden gaven aan in welke mate de stelling betrekking heeft op de corporatie (van volledig mee eens tot volledig oneens). De cijfermatige weergave van deze enquête is te vinden in de bijlage zeven.

De stellingen waarin de belanghebbenden Wbv. Vecht en Omstreken het meest herkennen, zijn “Wbv. Vecht en Omstreken is oprecht betrokken” en “Wbv. Vecht en Omstreken streeft naar een hoge klanttevredenheid”.

Wbv. Vecht en Omstreken is volgens de belanghebbenden goed zichtbaar voor de huurders. De corporatie is voor de huurders goed bereikbaar. Er doen zich zelden problemen voor en als er iets speelt dan kun je de corporatie altijd bellen (laagdrempelig). Vaak is het probleem binnen een week opgelost. De belanghebbenden geven aan dat ze minder zicht hebben op “de zichtbaarheid voor de belanghebbenden”. De belanghebbenden hebben onderling geen vaste contactmomenten, waardoor deze stelling lastig kan worden beoordeeld.

Huisvesten van de doelgroepen

De belanghebbenden hebben bij de doelstelling: “Prestatieafspraken op basis van woningbehoefte” het belang een stuk hoger gewaardeerd dan de geleverde prestatie van de corporatie. Hierbij wordt echter aangegeven dat de meest recente prestatieafspraken inhoudelijk een stuk beter zijn dan de voorgaande. Bij het opstellen van de prestatieafspraken is er advies gevraagd aan externe partijen zoals de seniorenraad. Desondanks kunnen de prestatieafspraken nog verbeterd worden. De verbeterpunten liggen volgens de belanghebbenden voornamelijk bij de (voormalige) gemeenten.

De belanghebbenden realiseren zich dat bij het opstellen van prestatieafspraken twee partijen zijn betrokken. Zij geven aan dat het ambitieniveau van de corporatie een stuk hoger ligt dan bij de gemeente. Wbv. Vecht en Omstreken probeert er nog iets van te maken, maar dit is lastig als de gemeente er niet om vraagt. De corporatie kan in vele gevallen de opgaven niet alleen oppakken want zij is vaak afhankelijk van de gemeente (in verband met vergunningen en grondprijzen).

De gemeente heeft een woningbouwprogramma voor de komende jaren. Hierin is vastgelegd dat 30% van de nieuwbouw voor de sociale sector is bestemd. Dit blijkt niet te worden gerealiseerd. Nieuwbouw wordt vooral ontwikkeld door particulieren en ontwikkelaars en dan wordt er niet gecompenseerd voor sociale woningbouw. Dit wordt de gemeente aangerekend, niet de corporatie.

De belanghebbenden verwachten in de nabije toekomst geen verbetering op het gebied van prestatieafspraken. De voormalige gemeenten zijn net gefuseerd. De gemeente Stichtse Vecht is zich nog aan het oriënteren. Zij verwachten dat er voorlopig geen nieuwe prestatieafspraken worden gemaakt.

Doorstroming

De belanghebbenden vinden het belangrijk dat op de sociale woningmarkt voldoende doorstroming plaatsvindt. Vooralsnog krijgen bewoners te weinig kansen. Dit is volgens hen voornamelijk te wijten aan het feit dat mensen met een te hoog inkomen blijven zitten in hun (goede) huurwoning. Dit kan worden tegen gegaan door mensen die meer gaan verdienen te prikkelen om te verhuizen. Door de verhuisstroom op gang te brengen komen de huurwoningen vrij voor mensen met een lager inkomen.

Kwaliteit woning(beheer)

De doelstelling "Experimenteren met een digitale nieuwsbrief" wordt door de belanghebbenden als minder belangrijk ervaren. Wbv. Vecht en Omstreken heeft een heel duidelijke website waar alle informatie op terug te vinden is. Daarnaast communiceert Wbv. Vecht en Omstreken met de huurders via de krant (door middel van huis-aan-huisbladen).

De belanghebbenden zijn van mening dat huurderparticipatie het best kan worden ingezet op een kort traject (in plaats bij grotere vraagstukken, die altijd meer tijd vergen). Het is verstandiger om huurders ad hoc te betrekken bij trajecten met betrekking tot hun wijk of complex omdat de huurder zich hierbij betrokken voelt. Anders voelt de huurder er door de grote afstand geen verbondenheid mee.

Bijzondere doelgroepen

In de woonvisie moet duidelijk worden vermeld voor welke doelgroepen er projecten moeten komen. Volgens de belanghebbenden is het ambitieniveau van de corporatie op dit gebied altijd al heel hoog geweest. Wbv. Vecht en Omstreken heeft duidelijk gerichte doelstellingen geformuleerd. Belanghebbenden geven aan dat de corporatie wel oog moet blijven houden voor de bijzondere doelgroep uit het eigen werkgebied. 'De Poel' in Breukelen is regionaal gericht, hierdoor is het resultaat voor mensen uit Breukelen beperkt gebleven. Een belanghebbende geeft aan dat het lang regel is geweest dat de vertrekkende huurder (in dit geval een zorginstelling) het pand weer terug moest brengen in de oude staat (kapitaalvernietiging). Daar is men inmiddels op teruggekomen, de aangepaste huizen worden aan nieuwe gegadigden met beperkingen toegewezen. 'De Poel' beschikte over een specifieke indeling en bepaalde voorzieningen waardoor het zonde zou zijn om deze niet opnieuw te benutten. De corporatie heeft er in dit geval voor gekozen om een passende huurder te zoeken bij staat van het pand.

Sloop/nieuwbouw

Het is voor de gemeenschap in Loenen belangrijk de kern leefbaar te houden. Het centrumplan in Loenen moet hieraan bijdragen. De realisatie van het centrumplan duurt heel lang. Dit is vervelend voor de middenstanders en voor de mensen die al geherhuisvest moeten worden. Volgens de belanghebbenden trekt Wbv. Vecht en Omstreken er hard aan enige voortgang te behalen. Daarnaast doet de corporatie haar best het aantal sociale huurwoningen in het plan te behouden. De belanghebbenden wijten het vooral aan de gemeente dat het project zoveel vertraging oploopt. De politiek durft geen impopulaire beslissingen te nemen omdat ze bang is stemmen te verliezen.

De Eendracht

De herstructurering van de Eendracht is volgens een aantal belanghebbenden, in goed overleg met de bewoners en de wethouders verlopen. De bewoners hadden op alle punten van het proces de mogelijkheid mee te praten. Dit is de instelling van Wbv. Vecht en Omstreken. Ze houdt liever twee vergaderingen extra en communiceert liever te veel dan dat de bewoners zich overgeslagen voelen. Het is arbeidsintensief en lijkt niet heel efficiënt maar uiteindelijk leidt het tot een beter verloop van het proces.

Niet alle belanghebbenden zijn zo positief over het verloop van de herstructurering van de Eendracht. De wijk is in drie fases opgeleverd en het verschil tussen de kwaliteit van de eerste fase en de derde fase is erg groot. Dit is toe te schrijven aan projectaansturing en de kredietcrisis waardoor er minder financiële mogelijkheden voor de corporatie zijn. Bij de herstructurering konden bewoners gewenste aanpassingen doorgeven. De mogelijkheden in de eerste fase waren veel groter dan in de laatste fase. Dit had volgens een aantal belanghebbenden beter gecommuniceerd kunnen worden en de corporatie had een minimumkwaliteitseis moeten vastleggen.

Een andere belanghebbende geeft aan dat de corporatie dit goed heeft uitgelegd aan de bewoners in de wijk en dat er voor de renovatie wel een basiskwaliteit is vastgelegd.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden hebben een verdeelde mening over het belang van het prestatieveld "Kwaliteit van wijken en buurten". Een aantal belanghebbenden vraagt zich af in hoeverre de corporatie moet investeren in leefbaarheid, zij ziet sponsoring niet als een activiteit die een corporatie moet oppakken.

Enkele andere belanghebbenden waarderen de inzet van Wbv. Vecht en Omstreken juist. Zij zien sponsoring juist wel als een bijdrage aan de samenleving. Niet alle sponsoring is even relevant voor een woningcorporatie, maar er zit een aantal goede initiatieven tussen. De corporatie pakt dingen op waarvoor de gemeente geen oog heeft of geen geld over heeft. Daarnaast is de corporatie ook echt geïnteresseerd in het verbeteren van de duurzaamheid van de woningen. Dit is iets dat de gemeente te weinig aandacht aan besteed.

Ook het opstellen van de wijkvisies is volgens een deel van de belanghebbenden een belangrijke bijdrage aan de leefbaarheid in de wijken. De prestaties van deze wijkvisies zijn lastig te beoordelen omdat deze nog in ontwikkeling zijn.

4.3.2 Ronde 2: Opgaven in het werkgebied

In de tweede ronde is aan de deelnemers gevraagd om de prestaties van Wbv. Vecht en Omstreken op de opgaven in het werkgebied te beoordelen.

De belangrijkste conclusies op basis van de cijfermatige beoordelingen zijn:

- Alle opgaven in het werkgebied worden door de belanghebbenden als (zeer) belangrijk ervaren en scoren een 7,5 of hoger. Het hoogst scoren: "Huisvesten bijzondere doelgroepen", "Huisvesten primaire doelgroep" en "Kwaliteit van woning(beheer)".
- De hoogste score voor de geleverde prestaties wordt gegeven op de opgave "Huisvesten primaire doelgroep", "Kwaliteit van woningbeheer" en "Kwaliteit van wijken en buurten" met een 8,0.
- Het totale gemiddelde oordeel van de geleverde prestaties door Wbv. Vecht en Omstreken op de prestatievelden komt uit op een 7,9.

De belanghebbenden van Wbv. Vecht en Omstreken ervaren alle prestatievelden als belangrijk. De prestaties van de corporatie worden echter beïnvloed door de gemeente. Het plezier van wonen is in grote mate afhankelijk van de woonomgeving. De corporatie kan nog zoveel aandacht besteden aan goede huisvesting en de kwaliteit van het woningbezit, maar als de buurt niet netjes is dan is het niet prettig wonen. De gemeente is verantwoordelijk voor de openbare ruimte.

De woonomgeving valt in de prestatieafspraken onder het kopje leefbaarheid. Het is volgens de belanghebbenden belangrijk dat de gemeente op dit gebied samenwerkt met Wbv. Vecht en Omstreken. De corporatie weet wat er speelt in de buurt en onder de huurders. De bewoners zullen met problemen niet zomaar naar de gemeente stappen, de corporatie is voor hen laagdrempeliger.

De belanghebbenden melden dat Wbv. Vecht en Omstreken een grote rol heeft gespeeld bij de ontwikkeling van de zorgwelzijnszone. Dit vinden ze een bijzondere prestatie. Hierbij wordt echter aangegeven dat de visieontwikkeling bij de zorgwelzijnszone in de gaten moet worden gehouden. Zodat bewoners in de wijk ook op de hoogte zijn van de mogelijkheden van de zorgwelzijnszone in hun wijk. Daarnaast vervult de corporatie ook een stimulerende rol in het Centrumplan Loenen en de realisatie van de nieuwbouwwijk Cronenburgh.

Minder helder is volgens een belanghebbende de rol van de corporatie bij de individuele hulpverlening aan huurders met problemen (bijvoorbeeld psychische of betalingsproblemen). Dit is ook een thema dat in de (landelijke) media steeds meer aandacht krijgt. De exacte rol van de corporatie bij de signalering van problemen is voor de belanghebbenden niet helemaal duidelijk. Als alles goed verloopt, heeft de corporatie alleen contact met de huurder tijdens het tekenen van het contract en de opzegging van de huur. Wel kunnen burens bij problemen signalen melden bij de corporatie. Volgens een aantal belanghebbenden heeft Wbv. Vecht en Omstreken wel contact met verschillende zorg- en maatschappelijke instellingen en is het voor de privacy van betrokkenen juist goed, dat er niet veel over naar buiten komt. Als er problemen zijn kijkt de corporatie wat hieraan kan gebeuren.

Dit beleid zou beter kunnen worden gecommuniceerd, zodat de huurders dit ook terug kunnen zien. Een andere belanghebbende wijst juist op het risico dat de omschreven situatie dan kan worden herkend. Die kans is groter in kleine(re) gemeenschappen, waar iedereen elkaar kent.

4.3.3 Ronde 3: Boodschap

Alle belanghebbenden vinden dat Wbv. Vecht en Omstreken met goede dingen bezig is. Het is een corporatie die naast verhuren ook aandacht heeft voor de leefomgeving en gebiedsontwikkeling. Over het algemeen laat de corporatie geen belangrijke dingen liggen, alleen over sommige zaken mag helderder worden gecommuniceerd.

Communicatie

Over het algemeen zijn de belanghebbenden zeer tevreden over de communicatie met de corporatie. Een belanghebbende geeft aan dat de communicatie zelfs bovengemiddeld is. Toch kan

het volgens sommigen altijd beter. Wbv. Vecht en Omstreken zou nog vaker advies van externe partijen kunnen inwinnen bij bijvoorbeeld herstructureringsprojecten. De belanghebbenden geven aan dat er altijd de mogelijkheid is (ongevraagd) advies te geven. Dit neemt de corporatie dan ook serieus. Alle belanghebbenden voelen zich voldoende betrokken (ook als het om eigen initiatief gaat).

Automerik

De belanghebbenden is gevraagd Wbv. Vecht en Omstreken te vergelijken met een automerk en dit te onderbouwen. Niet iedereen was daartoe in staat de corporatie of vond dat een corporatie niet te vergelijken is met een auto. De volgende merken werden genoemd:

Daf: Een kleine degelijke Hollandse auto die altijd rijdt.

Lotus: Een sportief zelfbouwpakket, een klein merk.

Typering: Een kleine bereikbare auto schetst de kleinschaligheid die de corporatie typeert.

Daarnaast heeft een persoon de corporatiewereld vergeleken met de auto-industrie. Wanneer men de afgelopen 60 jaar in de woningbouw dezelfde automatisering en efficiëntie had toegepast, zouden woningen beter, gedifferentieerder en goedkoper zijn geworden. Auto's werden dat ook. Woningzoekenden zijn van dat gebrek aan beleid de dupe van geworden.

Boodschap

De meest gehoorde boodschap van de belanghebbenden is: 'Ga zo door'. De corporatie is op maatschappelijk vlak goed bezig. Daarnaast worden wel enkele aandachtspunten genoemd. De belanghebbenden geven aan dat Wbv. Vecht en Omstreken scherp moet blijven, soms duren dingen erg lang (bijvoorbeeld de woonservicezone in Breukelen). De corporatie moet niet te erg blijven vasthouden aan de bestaande visie maar juist inspelen op nieuwe ontwikkelingen. Dit kan zij doen door kleinschalige en flexibele projecten te realiseren. Daarbij moet Wbv. Vecht en Omstreken niet te snel meelopen met de projectontwikkelaars. Dit brengt risico's met zich mee.

Daarnaast geven enkele belanghebbenden aan dat het verstandig is meer gebruik te maken van de bestaande bewonerscommissies en dorpsraden. Deze hebben namelijk veel kennis over wat er in de wijken en kernen speelt. Zeker bij de gemeentelijke herindeling, waarbij de gemeente groter is geworden is het belangrijk om de kennis van deze partijen in te schakelen bij bijvoorbeeld leefbaarheidkwesties.

Deze commissies hadden ook een rol kunnen spelen bij de werving van de commissaris (RvC) op voordracht van de huurders. De belanghebbenden betreuren dit en zien het als een gemiste kans voor de corporatie.

Ook vinden de belanghebbenden dat de corporatie de gemeente moet houden aan de huidige afspraak 30% van het totale woningbouwprogramma te bestemmen voor sociale woningbouw (al sinds eind jaren tachtig vorige eeuw de norm). De 30% staat voor zowel huur- als sociale koopwoningen.

4.3.4 Telefonische interviews belanghebbenden

Naast de belanghebbendenbijeenkomst heeft Ecorys twee telefonische interviews afgenomen. In deze paragraaf zijn de hoofdpunten uit deze gesprekken per onderwerp opgenomen.

De beide belanghebbenden zijn positief over het presteren van Wbv. Vecht en Omstreken. Het is een kleine corporatie, die goed is verankerd in haar werkgebied (Loenen en Breukelen). Hierdoor is ze maatschappelijk betrokken in de samenleving.

De corporatie heeft de laatste twee, drie jaar een flinke sprong heeft gemaakt in de communicatie. Doordat Wbv. Vecht en Omstreken een kleinere lokale corporatie is zijn er korte lijnen. De

verbetering zit vooral in het feit dat de corporatie zich actiever en professioneler opstelt. Daarnaast heeft de corporatie een duidelijker structuur gekregen.

Eén van de opgaven is: "Nieuwbouwlocaties nabij voorzieningen realiseren voor senioren". Dit is iets dat de corporatie, volgens één van de belanghebbenden, beter op had kunnen pakken. In Breukelen is het project de Driestroom ontwikkeld (een complex met verschillende zorggerelateerde faciliteiten). In de buurt heeft Wbv. Vecht en Omstreken seniorenwoningen gebouwd in het complex de Boemerang. De Boemerang en de Driestroom staan volledig los van elkaar. De belanghebbende verkeert in de veronderstelling dat de doelgroep die in de Boemerang woont voornamelijk 70-plus is. Dit is een groep die in de nabije toekomst zorg nodig heeft. Wbv. Vecht en Omstreken had de Boemerang beter op de Driestroom moeten laten aansluiten. Bij de ontwikkeling van de Boemerang is er wel benadering gezocht met externe partijen om deze aansluiting na te denken, maar dit is nooit verder uitgewerkt.

Veel senioren willen zelfstandig blijven wonen, maar zijn wel zorgbehoevend. In dit geval is een goede aansluiting op een multifunctioneel zorgcentrum belangrijk. Hier zou Wbv. Vecht en Omstreken meer op kunnen inspelen. De corporatie moet zich meer oriënteren op de toekomst. Hierbij moet zij zich – meer dan tot nu toe het geval is - richten op de lokale senioren en wat de mogelijkheden zijn om zorgtoegankelijke woningen te realiseren

Automerik

De volgende automerken worden genoemd door de belanghebbenden;

Citroën: Het is een auto met een goede verhouding tussen kwaliteit en kwantiteit en dan vooral in professionele zin (gezien het feit dat de corporatie ca. 2.000 woningen heeft).

Middenklasser: Het is een degelijke corporatie in een bepaalde prijsklasse. De corporatie doet wat de taak is van een corporatie. Wel is Wbv. Vecht en Omstreken nog te veel gericht op het beheer van woningen. De corporatie zou meer open mogen staan voor ontwikkeling. Tot nu toe beperkt de corporatie zich tot de ontwikkeling van kleine projecten.

De waardering voor de prestaties komen gemiddeld uit op 7,3

Boodschap

De boodschap die beide belanghebbenden de corporatie meegeven omvat de wens de samenwerking met de verschillende partijen in de regio goed vast te blijven vasthouden. Het is belangrijk dat er goede prestatieafspraken komen met de gemeente Stichtse Vecht. Wbv. Vecht en Omstreken is een kleine corporatie in het werkgebied waar ook een grote corporatie (Portaal in Maarssen) werkzaam is. Dit maakt de corporatie kwetsbaar maar is tegelijkertijd een uitdaging voor de corporatie. De corporatie zal in de toekomst toch verder dan haar (huidige) werkgebied moeten kijken. Daarbij is samenwerking met andere corporaties uit de regio belangrijk.

4.3.5 Eindoordeel belanghebbenden

Het rapportcijfers uit de belanghebbendenbijeenkomst per 'ronde' staat in de onderstaande tabel weergegeven.

Tabel 4.2: Oordeel belanghebbenden belanghebbendenbijeenkomst

	Ambities	Opgaven	Gemiddeld Cijfer
Huisvesten primaire doelgroep	7,6	8,0	7,8
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3	8,0	7,7
Huisvesten bijzondere doelgroepen	7,8	7,8	7,8
(Des)investeren in vastgoed	7,7	7,8	7,8
Kwaliteit van wijken en buurten	6,9	8,0	7,5
Gemiddeld	7,4	7,9	7,7

Het gemiddelde cijfer uit de belanghebbendenbijeenkomst wordt gecorrigeerd met het gemiddelde cijfer uit de telefonische interviews.

Tabel 4.3: Totaal oordeel belanghebbenden

	Ambities	Opgaven	Gemiddeld Cijfer
Belanghebbendenbijeenkomst (72%)	7,4	7,9	7,7
Telefonische interviews (28%)	-	-	7,3
Totaal gemiddeld			7,5

De belanghouders zijn over het algemeen positief over de corporatie, wat resulteert in een prestatie dat licht boven de norm ligt. Het gemiddelde eindcijfer voor presteren volgens belanghebbenden is een 7,5. De oordelen over de verschillende prestatievelden vertonen weinig of geen uitschieters wat leidt tot een evenwichtig beeld.

Wbv. Vecht en Omstreken scoort goed bij de belanghebbenden, in relatie tot professionaliteit (communicatie, bereikbaarheid).

De boodschap die zij de corporatie meegeven zijn meer aandacht voor de bij lokale bewonersgroepen aanwezige kennis en een proactieve houding richting de nieuwe gemeente.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beoordelen we het presteren naar Vermogen, conform de methodiek langs vier invalshoeken:

- Een beschrijving van de prestaties van de corporatie op de meetpunten en het oordeel van de visitatiecommissie over de financiële continuïteit.
- De beoordeling van de commissie over het financieel beheer.
- De beoordeling van de commissie over de doelmatigheid
- De beoordeling van de commissie over de vermogensinzet van de corporatie

Langs deze lijnen komt de beoordeling over presteren naar vermogen tot stand.

5.2 Financiële continuïteit

In deze paragraaf wordt gekeken of Wbv. Vecht en Omstreken haar financiële continuïteit voldoende heeft gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie te continueren. Hierbij kijken we naar vermogenspositie, middelen en sturing op kasstromen.

5.2.1 Vermogenspositie

Solvabiliteitsoordeel

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2009 en de berekende waarde van het risico ultimo 2009 heeft Wbv. Vecht en Omstreken in 2010 een positief solvabiliteitsoordeel gekregen. Dit betekent dat de corporatie financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder de opbrengsten van de verkoop van woningen.

De parameters (de huurontwikkeling, de verwachte rente, de ontwikkeling van de bouw- en onderhoudskosten, de huurderiving, de restwaarde en disconteringsfactor) geven de relevante risico's weer die samenhangen met het in exploitatie houden van het woningbezit en de hierdoor gegenereerde netto kasstromen. De WSW parameters zullen hierbij ook in acht worden genomen. Wbv. Vecht en Omstreken stelt zichzelf als doel om in een periode van tien jaar toe te werken naar een situatie waarin het totale vermogen voor 20% uit eigen vermogen bestaat.

Continuïteitsoordeel

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht met de vermogenspositie. Wbv. Vecht en Omstreken heeft in 2009 een continuïteitsoordeel A gekregen: de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot een voldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting. In 2010 heeft de corporatie het A1 continuïteitsoordeel gekregen, wat betekent dat haar beleidsvoornemens leiden tot voldoende inzet van beschikbaar vermogen voor de komende vijf jaar.

Terugkijkend naar de (volkshuisvestelijke) vermogenspositie als percentage van het balanstotaal blijkt dat deze voor de periode 2007 t/m 2009 aanzienlijk is gedaald. Zeker ten opzichte van het de

referentiegroep en het landelijk gemiddelde is de positie van Wbv. Vecht en Omstreken verslechterd.

Tabel 5.1: Volkshuisvestelijk vermogen van het verslagjaar als % balanstotaal

	2007	2008	2009
Wbv. Vecht en Omstreken	18,9	11,8	12,7
Referentiegroep	36,2	34,6	32,8
Landelijk	31,5	30,5	29,3

Bedrijfswaarde

De waardering van onroerende zaken in exploitatie vindt plaats tegen actuele waarde, waarbij de corporatie uitgaat van de bedrijfswaarde. De uitgangspunten hiervan zijn afhankelijk van het beleid en de door het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting gepubliceerde parameters met betrekking tot de indexatie van toekomstige opbrengsten en kosten.

In het strategisch voorraadbeleid worden keuzes gemaakt ten aanzien van verhuur of verkoop, levensduur, kwaliteits- en huurniveaus. Op dit gebied is de corporatie bezig met verdergaande detaillering, waarbij de focus op dit moment ligt op de onderhoudskosten.

5.2.2 Middelen

WSW oordeel

Het WSW beoordeelt voor borgstelling de toekomstige kasstromen van de corporatie. Begin december 2010 ontving Wbv. Vecht en Omstreken van het WSW de toekenning van het faciliteringsvolume voor de jaren 2010 en 2011. Dit volume bedraagt in totaal € 11,86 miljoen. Hiervan is tot op heden € 10,5 miljoen aangetrokken (€ 7,5 miljoen in 2010 en € 3 miljoen in 2011), waardoor een volume resteert van € 1,36 miljoen.

5.2.3 Sturing op kasstromen

Wbv. Vecht en Omstreken geeft aan dominante beslissingen te nemen op basis van de kasstromen. De corporatie stuurt actief op kasstromen om investeringen sluitend te krijgen. Maandelijks monitort Wbv. Vecht en Omstreken de kasstromen, waarbij er wordt gekeken naar het verloop en de prognose (van twaalf maanden) van de kasstromen. De ontwikkeling van de kasstromen geeft aan hoe de corporatie ervoor staat en hoe bijvoorbeeld leningen moeten worden ingezet. De belangrijkste kasstromen van de corporatie zijn bedrijfsopbrengsten, bedrijfslasten, (des)investeringen, leningen, aflossingen en beleggingen.

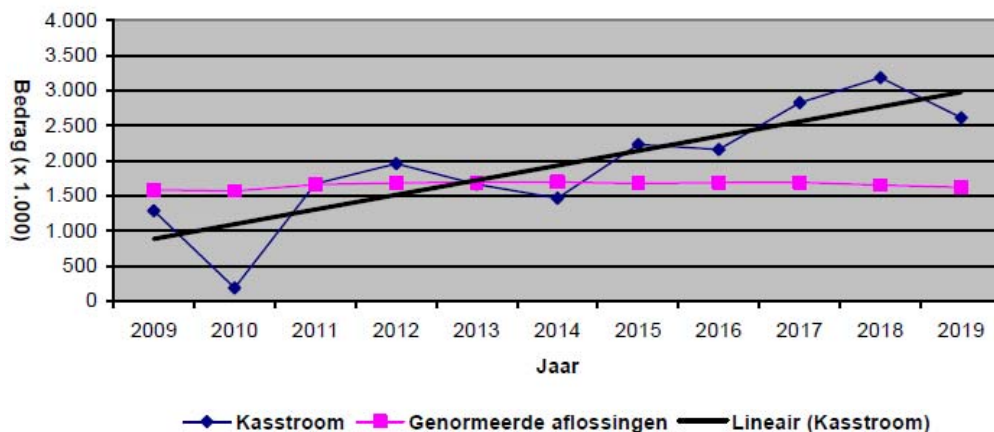
De jaarlijkse kasstroombprognose bij Wbv. Vecht en Omstreken beslaat een periode van tien jaar. In de onderstaande tabel is een weergave gegeven van de eerste vijf jaar.

Tabel 5.2: Operationeel kasstromenoverzicht 2010 t/m 2014

	2010	2011	2012	2013	2014
Ontvangsten	12.376	12.661	13.347	13.746	14.185
Uitgaven	12.189	10.990	11.390	12.085	12.719
Kasstroom operationele activiteiten	187	1.671	1.957	1.661	1.466

De kasstromen bij Wbv. Vecht en Omstreken nemen enorm toe naar 2011 en komen boven de genormeerde aflossingen te liggen. Vanaf 2011 blijft de kasstroom boven de genormeerde aflossing (met uitzondering van 2014).

Figuur 5.3: Kasstroomprognose 2009 t/m 2019



De marge tussen operationele kasstromen en genormeerde aflossingsverplichtingen is voor Wbv. Vecht en Omstreken gering en de corporatie acht het noodzakelijk dat deze nauwlettend in de gaten wordt gehouden. De corporatie verwacht dat de kasstromen na 2014 ruim boven de genormeerde aflossingen blijven. Deze prognose is nog wel afhankelijk van toekomstige keuzes binnen het strategisch voorraadbeleid.

In het bedrijfsplan 2010 van Wbv. Vecht en Omstreken is berekend dat uiterlijk vanaf 2013 de operationele kasstromen voldoende dienen te zijn om minimaal 2% van het volume aan leningen af te lossen.

(Des)investeringskasstromen

Wbv. Vecht en Omstreken heeft in haar 'Meerjarenbegroting' een prognose gegeven van de kasstroom (des)investeringen voor de komende vijf jaar. De corporatie investeert de komende jaren fors in haar bezit (woningverbetering en nieuwbouw). Dit leidt tot een negatieve (des)investeringskasstroom voor de komende vijf jaar.

Financieringskasstromen:

De kasstroom financieringsactiviteiten wordt ook voor een periode van vijf jaar weergegeven. Deze is vanaf 2011 tot en met 2013 positief. Vanaf 2014 wordt eenmalig een negatieve financieringskasstroom verwacht: de aflossing van de leningen zijn hoger dan de inkomsten die binnen komen via een lening.

De WOZ-waarde van Wbv. Vecht en Omstreken bedraagt in 2009 € 214.483,- per huurgelegenheid. Dat betekent dat de totale WOZ-waarde in 2009 ca. € 456,9 miljoen (€ 214.483,- x 2.130 huurwoningen) bedraagt. De langlopende schulden van de corporatie bedroegen in 2009 € 72,6 miljoen. Dit houdt in dat de corporatie een loan to value heeft van ca. 16%. Dit is een stuk lager dan de maximaal toegestane loan to value (WSW) van 50%.

Rentedekkingsgraad

In tabel 5.2 is de rentedekkingsgraad van Wbv. Vecht en Omstreken vergeleken voor de periode 2006 tot en met 2009. De rentedekkingsgraad van de corporatie neemt net zoals bij de referentiegroep en het landelijk beeld naar 2009 toe af, maar blijft boven de 1,25% .

Tabel 5.4: Rentedekkingsgraad 2006 t/m 2009

	2006	2007	2008	2009
Wbv. Vecht en Omstreken	1,7	1,7	1,5	1,4
Referentie	1,9	1,8	1,5	1,5
Landelijk	1,7	1,7	1,4	1,5

Bron: Corporatie in perspectief, Wbv. Vecht en Omstreken, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Rendementseis

De corporatie heeft geen beleid omtrent onrendabele toppen. Per project wordt gekeken naar de onrendabele top. Deze is afhankelijk van de locatie, het type woning en strategische keuzes. De aanvaardbare onrendabele top wordt teruggekoppeld aan de Raad van Commissarissen. Bij de realisatie van nieuwbouwprojecten wordt gekeken tegen welk rendement de woningen worden gebouwd. Hierin moet een evenwicht ontstaan. De bouw van nieuwe woningen zorgt onder andere voor doorstroming op de woningmarkt.

5.3 Financieel beheer

5.3.1 Planning en controle cyclus

Meerjarenraming

Jaarlijks wordt door Wbv. Vecht en Omstreken een begroting opgesteld, met daarin de verwachte ontwikkelingen voor de komende vijf jaar.

Tabel 5.5: Meerjarenbegroting 2011 t/m 2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Huuropbrengsten	11.146	11.419	12.681	12.939	13.292
Vergoedingen	618	629	641	654	667
Overheidsbijdragen	-	-	-	-	-
Verkoop woningen	-	-	-	-	-
Overige bedrijfsopbrengsten	30	30	30	31	31
Totaal opbrengsten	12.794	13.078	13.352	13.624	13.990
Afschrijvingen	165	172	146	166	175
Waardeverandering vaste activa	207	1.162	272	2.710	1.586
Personeelslasten	1.489	1.516	1.545	1.580	1.630
Onderhoudslasten	3.035	3.151	2.895	3.118	3.459
Overige bedrijfslasten	2.820	2.582	2.629	2.692	2.772
Totale lasten	7.716	8.583	7.487	10.266	9.622
Bedrijfsresultaat	5.078	4.495	5.865	3.358	4.368
Rentebaten	3.735	3.661	3.556	3.534	3.630
Rentelasten	48	47	66	62	42
Resultaat deelnemingen	-	-	-	-	-
Jaarresultaat voor belastingen	1.391	881	2.375	- 114	780
Belastingen (Vpb)	173	274	357	533	539
Jaarresult. voor mut. act. Waarde	1.218	607	2.018	- 647	241
Mutatie actuele waarde	824	368	65	- 908	-191
Jaarresultaat	2.042	975	2.083	- 1.555	50

De begroting laat voor 2014 een negatief jaarresultaat zien. Dit is toe te schrijven aan de hoge onrendabele investeringen in waardeverandering vaste activa. Wbv. Vecht en Omstreken wil als woningcorporatie blijven investeren in sociale huisvesting. De corporatie verwacht pas in 2014 echt

te beginnen met de realisatie van woningen. De waardeverandering in vaste activa zijn de onrendabele investeringen (standaard wordt gerekend met € 60.000/wo onrendabel) in de voorgenomen veranderingen in de voorraad.

Daarnaast kennen 2011 en 2013 een hoger jaarresultaat, dit is te danken aan de lagere lasten.

Treasurystatuut en treasury jaarplan

Financieel statuut 2008

Met het opstellen van het financieel statuut beoogt Wbv. Vecht en Omstreken een nadere uitwerking te geven aan haar financierings- en beleggingsbeleid. De uitvoering hiervan moet op een dusdanige wijze geschieden dat het een maximale bijdrage levert aan de realisatie van de primaire doelstelling.

In dit financieel statuut zijn verder het rentemanagement, cash management, organisatorische voorwaarden en informatievoorziening opgenomen.

Doelstellingen uit het ondernemingsplannen

Behalve in het financieel statuut heeft Wbv. Vecht en Omstreken ook in haar ondernemingsplannen enkele financiële doelstellingen geformuleerd:

- Een onderscheid tussen het gewone bedrijf en het commerciële bedrijf. Het resultaat uit het gewone bedrijf dient voldoende te zijn om binnen de gestelde termijn de gewenste solvabiliteit te bereiken. Het commerciële bedrijf streeft met haar activiteiten naar een maximalisatie van de winst.
- Op lange termijn te komen tot een minimale solvabiliteit van 20% op basis van waardering van de activa tegen bedrijfswaarde.
- Het resultaat uit de normale bedrijfsvoering bedraagt jaarlijks minimaal € 0,-.
- Onrendabele investeringen worden slechts gedaan als het onrendabele deel compensatie vindt uit andere bronnen dan de normale bedrijfsvoering i.c. het gewone bedrijf.
- De huurverhoging dient jaarlijks minimaal inflatievolgend te zijn.
- De corporatie dient de financiële continuïteit op lange termijn te blijven waarborgen. Als criterium dienen de normen voor borgstelling door het WSW.
- De gemiddelde rentevoet op extern aangetrokken financiering mag maximaal 6,5% bedragen. Daarnaast dient te worden voldaan aan een gelijkmatige vervalkalender, waarbij jaarlijks maximaal 15% van de leningenportefeuille aan renterisico onderhevig mag zijn.

In het ondernemingsplan 2009-2012 zijn de volgende financiële doelstellingen geformuleerd:

- Wbv. Vecht en Omstreken stelt de methodische procesbeheersing vast en voert deze met passende maatregelen voor interne controle in. De werking van de procesbeheersing is gewaarborgd in het systeem van de corporatie en wordt bewaakt met interne audits.
- De hoogte en de ontwikkeling van het weerstandsvermogen verloopt gepland en beheerst. Jaarlijks waarborgt het WSW het door ons gewenste leenvolume. Uiterlijk vanaf 2013 voorzien de operationele kasstromen in voldoende middelen om minimaal 2% van het volume aan leningen af te lossen. Uiterlijk vanaf 2018 bedraagt de solvabiliteit minimaal 20%. De current ratio is gemiddeld 1.

Risicomanagement

Het bestuur is verantwoordelijk voor de interne risicobeheersings- en controlesystemen, zoals beleidsvorming, processen, taken, het beïnvloeden van gedrag en andere aspecten.

De belangrijkste componenten van de interne risicobeheersings- en controlesystemen zijn:

- Voor de belangrijke processen zijn in 2009 procesbeschrijvingen vastgesteld. Deze processen worden tweemaal per jaar gecontroleerd op naleving en effectiviteit door middel van een audit.
- Voor inkoop, aanbestedingen en procuratie is in 2009 een nieuwe regeling vastgesteld. Naleving hiervan wordt maandelijks gecontroleerd.
- In het kader van de risicobeheersing worden periodiek controles en procesaudits uitgevoerd, hiervoor maak Wbv. Vecht en Omstreken gebruik van een accountant en een externe adviseur, die de functie van (externe) controller vervult.
- Na het gereedkomen van grotere nieuw- en verbouwprojecten worden deze geëvalueerd met betrokkenen.
- Maandelijks monitort en rapporteert het MT over de voortgang ten opzichte van begroting en bedrijfsplan, per kwartaal rapporteert de bestuurder hierover aan de Raad van Commissarissen.
- Overige zaken zijn veelal vastgelegd in reglementen en beleidstukken.

Binnen de corporatie heeft de risicobeheersing zich de afgelopen jaren ontwikkeld. Er is veel gebeurd op dit gebied, maar het moet nog meer een samenhangend geheel worden. De corporatie geeft aan in 2011 het risicomangement structureel te implementeren.

Sturing RvC

Wbv. Vecht en Omstreken heeft er voor gekozen om geen afzonderlijke (audit) commissies in te stellen. De voltallige Raad van Commissarissen behandelt integraal alle onderwerpen.

De financiële positie wordt maandelijks, drie maandelijks en jaarlijks gemonitord. Aan de hand van deze gegevens bespreekt de Raad van Commissarissen waar mogelijke aanpassingen wenselijk zijn. Jaarlijks monitort de corporatie haar prestaties in jaarrekening en –begroting.

De Raad van Commissarissen keurt de volgende documenten goed en geeft indien nodig opbouwende kritiek:

- De (meerjaren)begroting.
- De (her)financieringsvoorstellen.
- De inzet van rente-instrumenten.
- Het vervroegd aflossen van leningen.
- De beleggingsvoorstellen voor de lange termijn (> 2 jaar).

Hierbij kan de Raad van Commissarissen zich laten adviseren en bijstaan door een externe deskundige.

Accountantsoordeel

Een externe accountant voert eenmaal per jaar interim controle uit over de jaarrekening, waarbij met nadruk wordt gelet op risicobeheersing. De uitkomst van deze controle wordt gerapporteerd aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

De accountant (Deloitte) geeft in de managementletter 2010 aan dat Wbv. Vecht en Omstreken goed anticipeert op wijzigingen binnen de corporatiewereld. De corporatie heeft in 2010 verbeteringen in het systeem van management control doorgevoerd, door het vaststellen van de “Regeling inkoop, aanbesteding en procuratie” en het beoordelen van de medewerkers van de afdeling Vastgoed.

De werking van de administratieve organisatie, interne controle, beleidskaders, projectadministratie en informatievoorziening rondom projecten is effectief en maakt het mogelijk om de met projecten gepaard gaande risico's te beheersen. Als verbeterpunt noemt de accountant de betrouwbaarheid van de meerjarenonderhoudsbegroting. De betrouwbaarheid van de meerjarenonderhoudsbegroting wordt al enkele jaren als aandachtspunt genoemd door de accountant.

5.4 Doelmatigheid

Doelstellingen voor efficiëntie

Met name in 2007 heeft efficiëntie veel aandacht gekregen bij Wbv. Vecht en Omstreken. De volgende doelstellingen zijn in 2007 opgenomen in het jaarplan om de personeelskosten te drukken c.q. de efficiëntie te bevorderen:

- Implementatie competentie management;
- Invoering Persoonlijk Ontwikkelingsplan;
- Invoering Arbo-beleidsplan;
- Kantoorautomatisering.

Ook in 2008 tot en met 2010 wordt er in de jaarplannen aandacht geschonken aan efficiëntie. Er is onder andere aandacht voor het terugdringen van het ziekteverzuim, het aanbieden van personeelstrainingen en het hanteren van een personeelhandboek.

Efficiëntie

De mate waarin de corporatie de prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over het presteren naar vermogen. De netto bedrijfslasten per verhuureenheid vormen daarvoor in het visitatiereferentiekader de relevante maat.

Tabel 5.6 Ontwikkeling van de netto bedrijfslasten per verhuureenheid

	2006	2007	2008	2009	Toename (%)
Wbv. Vecht en Omstreken	1.102	917	1.287	1.426	29,4
Referentiegroep	1.083	1.141	1.249	1.317	21,6
Landelijk	1.169	1.249	1.340	1.396	19,5

Bron: Corporatie in Perspectief, Wbv. Vecht en Omstreken, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Opvallend is dat de netto bedrijfslasten per verhuureenheid bij Wbv. Vecht en Omstreken procentueel sterker stijgen dan de referentiegroep en het landelijk beeld. Vooral in 2009 is sprake van een sterke stijging, waarbij de netto bedrijfslasten ook hoger liggen dan de benchmark. Op basis van het jaarverslag 2010 wordt de negatieve ondertoon wat betreft de kostenontwikkeling omgebogen.

De corporatie verklaart dat de hoge bedrijfslasten toe te schrijven zijn aan het feit dat er de afgelopen jaren flinke verbeterlagen zijn gemaakt. Hiervoor zijn diverse externen ingeschakeld (o.a. een externe controller). Dit soort kosten vallen zwaar uit voor een kleine corporatie als Wbv. Vecht en Omstreken. De afgelopen jaren zijn wat duurdere jaren geweest voor de corporatie, maar zij verwacht dat de kosten de komende jaren zullen normaliseren.

Tabel 5.7: Netto bedrijfslasten, personeelskosten en vhe per fte

	Wbv. Vecht en Omstreken	Referentiegroep	Landelijk
Netto bedrijfslasten per VHE	1.426	1.317	1.396
Personeelskosten per fte	63.518	62.852	61.818
Aantal VHE per fte	112	93	88

Bron: Corporatie in Perspectief, Wbv. Vecht en Omstreken, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Het aantal verhuureenheden per fte ligt aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde en de referentiegroep. De personeelskosten per fte liggen ook boven het gemiddelde van de referentiegroep en het landelijk beeld.

5.5 Vermogensinzet

De paragraaf 'vermogensinzet' gaat in op de visie van de corporatie op de inzet van middelen om maatschappelijk rendement te behalen, hoe de corporatie beoogt het vermogen te vergroten en een vertaling naar beredeneerde plannen voor de inzet van het vermogen.

Visie inzet middelen naar maatschappelijk rendement

Wbv. Vecht en Omstreken heeft in 2009 een 'Leefbaarheidsbeleid' opgesteld, omdat de corporatie van mening is dat een goed onderhouden, veilige en schone omgeving bijdraagt aan de leefbaarheid en daarmee de sociale samenhang van een wijk of buurt versterkt. Wbv. Vecht en Omstreken heeft een Multi Criteria Analyse voor voorzieningen opgezet om op basis van de waardering voor de voorzieningen een prioriteitenlijst op te stellen. In het leefbaarheidsbeleid worden per kern (Loenen aan de Vecht, Vreeland, Breukelen-Noord, Breukelen-Zuid, Breukelen-Midden, Nieuwersluis, Nieuwer ter Aa, Loenersloot) prioriteiten op sociaal en fysiek gebied gegeven.

Visie en doelstellingen vergroten vermogen

In het ondernemingsplan 2005-2010 en het ondernemingsplan 2009-2012 heeft de corporatie doelstellingen opgenomen met betrekking tot het vergroten van het vermogen. Deze zijn eerder in dit hoofdstuk vermeld.

Ook in het financieel statuut is aandacht voor het vergroten van het vermogen en het waarborgen van de financiële continuïteit op de lange termijn. Zo dient het ingezette vermogen voldoende kasstromen te genereren om aan alle betalingsverplichtingen te kunnen voldoen en dient de corporatie over voldoende eigen vermogen te beschikken.

Concrete plannen inzet vermogen voor maatschappelijke prestaties

Vanaf het jaarverslag 2009 wordt in aparte hoofdstukken aandacht geschonken aan de inzet van maatschappelijke prestaties. In het hoofdstuk 'Maatschappelijke doelstelling' zijn doelstellingen uitgewerkt voor de verschillende prestatievelden. In het hoofdstuk 'Maatschappelijke resultaten' worden de belangrijkste resultaten aan de hand van de maatschappelijke doelstellingen beschreven. Ten slotte wordt in het hoofdstuk 'Toekomstige maatschappelijke ontwikkelingen' de belangrijkste maatschappelijke ontwikkelingen kort geschetst.

In de jaarrekeningen over de gehele visitatieperiode worden in een tabel de financiële gevolgen van het maatschappelijk ondernemen weergegeven.

5.6 Presteren naar Vermogen: voldoende tot ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 4.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Wbv. Vecht en Omstreken resulteert het volgende beeld:

Tabel 5.8: Beoordelingsschema Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Situatie bij corporatie	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen gemiddelde
Financiële continuïteit		6,7	20%	1,3
Vermogenspositie	Wbv. Vecht en Omstreken heeft in 2010 een positief solvabiliteitsoordeel en continuïteitsoordeel A1 gekregen. De vermogenspositie is de afgelopen jaren aanzienlijk gedaald en verslechterd. De waardering van onroerende zaken vindt plaats tegen de bedrijfswaarde.	6		
Liquiditeit	Wbv. Vecht en Omstreken voldoet in 2010 aan de eisen van kredietwaardigheid.	7		
Integrale kasstromen	De komende tien jaar heeft Wbv. Vecht en Omstreken positieve kasstromen. Maandelijks worden de kasstromen bij de corporatie gemonitord. De corporatie onderscheidt operationele, (des)investerings en financieringskasstromen. De rentedekkingsgraad bij de corporatie bedraagt 1,4.	7		
Financieel beheer		6,5	20%	1,3
Planning- en controle cyclus Treasurymanagement	Wbv. Vecht en Omstreken heeft financieel beheer vastgesteld in verschillende documenten o.a. meerjaren-begroting, financieel statuut en doelstellingen in beide ondernemingsplannen. De corporatie heeft een positief accountantsoordeel ontvangen. Als aandachtspunt wordt de formulering van de meerjarenonderhoudsbegroting genoemd.	7 6		
Doelmatigheid		6	20%	1,2
Doelmatigheid	Hoewel Wbv. Vecht en Omstreken doelstellingen heeft opgesteld om de personeelslasten te drukken, liggen de netto bedrijfslasten per verhuureenheid bij de corporatie hoger dan bij de referentiegroep en			

	het landelijk beeld. Daarnaast is er sprake van een sterkere stijging dan de benchmark (m.n. in 2009 is sprake van een sterke stijging). In het jaarverslag 2010 wordt de negatieve ondertoon wat betreft de kostenontwikkeling omgebogen.			
Meetpunt	Situatie bij corporatie	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen gemiddelde
Vermogensinzet		7	40%	2,8
Visie op vermogensinzet	Wbv. Vecht en Omstreken heeft in 2009 een 'Leefbaarheidsbeleid' opgesteld. Per kern zijn prioriteiten op sociaal en fysiek gebied.	7		
Visie op verruiming vermogen	In het ondernemingsplan 2005-2010 en het ondernemingsplan 2009-2012 heeft de corporatie doelstellingen opgenomen met betrekking tot het vergroten van het vermogen.	7		
Maximale inzet	Vanaf 2009 wordt in het jaarverslag in apart hoofdstuk aandacht geschonken maatschappelijke prestaties.	7		
Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gemiddeld)				6,6

De visitatiecommissie komt tot het oordeel dat de corporatie op het prestatieveld Vermogen voldoende tot ruim voldoende presteert. De vermogensinzet lijkt in retrospectief in orde. Voor de toekomst lijkt enige matiging inzake de onderhoudskosten, die toch telkens weer nadelig de bedrijfskosten beïnvloeden, geboden.

6 Governance (PnG)

6.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen veld. De methodiek vereist een oordeel over de inrichting en het functioneren van de governance. De toetsing omvat op hoofdlijnen drie onderdelen:

1. Besturing
2. Het intern toezicht
3. Externe legitimatie

De visitatiecommissie heeft het oordeel over de governance gebaseerd op de wijze waarop de Wbv. Vecht en Omstreken omgaat met de Governance Code en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met de directeur-bestuurder en met leden van de Raad van Commissarissen.

6.2 Besturing

De besturing wordt beoordeeld op basis van de strategievorming en prestatiesturing. Ten eerste wordt gekeken of de corporatie kennis heeft van en een visie heeft op relevante omgevingsontwikkelingen, risico's, opgaven en eigen sterkten en zwakten en op basis hiervan een realistische vertaling maakt van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij de planvorming worden belanghebbenden actief betrokken.

Plan

In het kader van de maatschappelijke visitatie wordt gekeken naar de gehele beleidscyclus vanwege de verankering van de maatschappelijke prestaties in de organisatie en de duurzaamheid van het presteren.

De visitatie heeft betrekking op de jaren 2007 tot en met 2010, waarbij tevens een vooruitzicht wordt gegeven naar de toekomst. In deze periode zijn voor Wbv. Vecht en Omstreken de ondernemingsplannen 2005-2010 "Goed onder Dak" en 2009-2012 "Lokaal Sterk" van belang. De concretisering van de ambities uit het ondernemingsplan naar jaarlijkse doelstellingen vindt plaats in de jaarplannen en de financiële vertaling daarvan in de meerjarenbegrotingen. De formulering en monitoring van doelstellingen gebeurt steeds meer SMART.

Check

De doelen uit de jaarplannen worden benoemd en gemonitord in de jaarverslagen. Daarnaast maakt de corporatie sinds 2009 gebruik van jaarkalenders met een voortgangsrapportage. De corporatie geeft aan dat de voortgang maandelijks, driemaandelijks en jaarlijks worden gemonitord. De maandelijks monitoring beperkt zich tot de kasstromen. Driemaandelijks zijn er verschillende rapportages. Hierbij wordt een vooruitblik en een terugblik geboden, om zo de ontwikkelingen binnen de organisatie in beeld te krijgen.

De corporatie verantwoordt het presteren jaarlijks in het jaarverslag, dat beschikbaar is voor alle belanghebbenden op haar website. Daarnaast is er op de website een breed scala aan documentatie te vinden, van eigen beleid tot resultaten van de klantenpanels.

Act

De visitatiecommissie stelt vast dat Wbv. Vecht en Omstreken in de afgelopen periode op hoofdlijnen haar ambities en doelstellingen gerealiseerd heeft. De corporatie heeft zich onder andere actief ingezet op het verbeteren van de huurdersparticipatie en leefbaarheid (door middel van sponsoring). Daarnaast zijn er enkele projecten gerealiseerd voor bijzondere doelgroepen en schenkt de corporatie aandacht aan energieprestaties.

De cultuur van de organisatie heeft zich het afgelopen jaar ontwikkeld naar een meer professionele werkcultuur. De interne communicatie tussen de afdelingen is verbeterd. Er wordt actief samengewerkt tussen de afdelingen en zij geven elkaar input. Via het managementteam weten de verschillende afdelingen van elkaar wat er gaande is en worden besluiten en werkzaamheden vooraf op elkaar afgestemd. Er is altijd ruimte om zaken bij te stellen.

Ook vindt er beleidsbeïnvloeding vanuit de huurders plaats. Beide huurdersverenigingen zijn echter 'slapend'. De corporatie ondervangt dit door jaarlijks enkele digitale klantenpanels uit te voeren, waarbij o.a. input wordt verkregen voor nieuw beleid. Sinds 2009 kunnen huurders en woningzoekenden deelnemen aan digitale klantenpanels. Huurders die zich hiervoor hebben ingeschreven ontvangen twee maal per jaar een uitnodiging tot deelname aan een onderzoek. De panels gaan over uiteenlopende onderwerpen. In 2009 betrof het de Informatievoorziening en Woonlasten en duurzaamheid. In 2010 ging het over Imago van de corporatie en Participatie. De corporatie heeft de resultaten op haar site gepubliceerd en gebruikt deze als input voor nieuw beleid.

6.3 Intern Toezicht - Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen van Wbv. Vecht en Omstreken heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en algemene gang van zaken in de corporatie. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op:

- Realisatie van de doelstellingen van de corporatie en de volkshuisvestelijke opgaven
- Strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten van de corporatie (interne risicobeheersing- en controlesystemen)
- Kwaliteitsbeleid
- Kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording en financieel verslaggevingproces
- Naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving

In de statuten worden de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de raad zijn in de statuten omschreven. Tevens is het een en ander is verder uitgewerkt in het huishoudelijk reglement van de vereniging. Als toezichtkader bij het oefenen van deze taken hanteert de raad het BBSH, ondernemingsplan, missie, jaarplan en begroting.

De Raad van Commissarissen bestaat ultimo 2010 uit vijf leden, drie zijn (oorspronkelijk) voorgedragen door de huurders. De commissarissen worden benoemd op basis van een profielschets. Bij een vacature worden specifieke kenmerken vermeld waaraan de kandidaten moeten voldoen. De profielschets bevat zeven aandachtsgebieden (bestuurlijke ervaring, brede maatschappelijke ervaring, basiskennis van de volkshuisvesting en financiën, onafhankelijkheid en onpartijdigheid) en vijf kennisgebieden (volkshuisvestelijk /ruimtelijke ordening, financieel-economisch, juridisch, marketing & communicatie en personeel en organisatie).

In de verslagperiode zijn twee nieuwe commissarissen benoemd.

Het functioneren van de directeur-bestuurder wordt jaarlijks beoordeeld. Er zijn geen prestatieafspraken vastgelegd tussen Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder. De

Raad is momenteel wel bezig om die afspraken te maken en een meer gestructureerde werkwijze op te zetten.

Zowel de directeur-bestuurder/Management Team als de Raad van Commissarissen ervaart de onderlinge relatie als prettig. De Raad omschrijft het contact met de directeur-bestuurder als gematigd kritisch, maar indien noodzakelijk is de Raad streng. De directeur-bestuurder laat zich bijsturen; dit houdt overigens niet in dat hij altijd adviezen overneemt. Als de directeur-bestuurder er voor kiest om het advies niet uit te voeren dan onderbouwt hij dit.

In september 2010 vond een themabijeenkomst plaats waarbij bestuur, managementteam, raad van commissarissen en accountant dieper zijn ingegaan op risicomanagement.

De Raad heeft vijf tot tien maal per jaar met het bestuur vergaderd, jaarlijks wordt minimaal eenmaal overleg gevoerd met de accountant (bespreking jaarverslag). In één van de bijeenkomsten wordt het eigen functioneren van de Raad besproken (op basis van de Governance Code). Ook wordt het functioneren van het bestuur besproken. Twee keer per jaar vindt een algemene ledenvergadering plaats in bijzijn van de commissarissen.

De ondernemingsraad voert ook twee keer per jaar overleg met een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen.

Beoordeling Raad van Commissarissen

Conform de Governance Code beoordeelt de Raad van Commissarissen jaarlijks haar eigen functioneren. Dit gebeurt allereerst in de besloten evaluatievergadering. In januari 2011 heeft er een zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen plaatsgevonden onder leiding van een externe en in aanwezigheid van de bestuurder. Uit deze zelfevaluatie bleek dat de Raad in evenwicht is. De Raad geeft aan dat ze dit evenwicht zelf ook ervaart. De Raad van Commissarissen heeft zich de afgelopen jaren sterk ontwikkeld o.a. als gevolg van nieuwe benoemingen en er heeft een professionaliseringslag plaatsgevonden.

De Raad houdt nauwlettend de ontwikkelingen binnen de organisatie en in de omgeving in de gaten. Om op de hoogte te blijven en inzicht te krijgen om de strategie te toetsten woonden de commissarissen diverse cursussen en bijeenkomsten bij. De Raad van Commissarissen waakt ervoor dat de meerderheid van zijn leden onafhankelijk is in de zin van de in de Governance Code aangeduide criteria en dat de leden van de Raad niet betrokken raken bij tegenstrijdige belangen.

Wbv. Vecht en Omstreken heeft haar governancestructuur ingericht op basis van de Governance Code.

In het jaarverslag van 2010 worden de voornaamste punten van afwijking genoemd:

- Wbv. Vecht en Omstreken spreekt van een geschillencommissie (in plaats van een klachtencommissie). Het bestuur doet minimaal een keer per jaar verslag hiervan aan de Raad van Commissarissen en resultaten worden opgenomen in het jaarverslag.
- Het bestuur van Wbv. Vecht en Omstreken wordt niet voor een periode van maximaal vier jaar benoemd wordt. Op het moment dat de code in werking trad (2007), was de directeur-bestuurder al voor onbepaalde tijd benoemd.
- De corporatie heeft geen remuneratierapport, omdat het bestuur van Vecht en Omstreken slechts uit één persoon bestaat.
- De Raad kent geen kerncommissies of een auditcommissie, omdat de Raad uit slechts vijf leden bestaat. Alle commissarissen voeren gezamenlijk de in de Governance Code genoemde taken van de kerncommissies uit.

- In de statuten van Vecht en Omstreken omvat zittingsduur van de leden van de Raad drie maal drie jaar (in plaat van vier jaar). Wbv. Vecht en Omstreken hanteert de uitgangspunten uit de statuten, die in 2004 zijn vastgesteld. De Governance Code werd pas in 2007 vastgesteld.

In het kader van de risicobeheersing worden periodiek controles en procesaudits uitgevoerd, hiervoor maak Wbv. Vecht en Omstreken gebruik van de accountant en een externe adviseur, die bij de corporatie de functie van (externe) controller vervult. Deze functie is indirect een gevolg van de visitatie van 2007, waarna een verandermanager werd aangesteld en ten gevolge van de verdergaande professionalisering de behoefte aan een controller duidelijk aan het licht kwam.

De volgende documenten zijn aanwezig op de website van Wbv. Vecht en Omstreken:

- Statuten en huishoudelijk reglement van de vereniging (beide uit 2004), waarin de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van RvC en Bestuur zijn vastgelegd.
- Reglement RvC en Bestuur, waarvan een profielschets voor de RvC deel uit maakt (2004).
- Verslagen van de ALV vanaf 2008.
- De integriteitscode (2010) waarin staat hoe medewerkers, bestuur en commissarissen omgaan met integriteit. Deze bevat ook een klokkenluiderregeling.
- Het visitatierapport (2007) waarmee de corporatie al vroeg haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke presteren in kaart liet brengen.

Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken heeft ca. 400 leden. De Algemene Ledenvergadering (ALV) vormt het hoogste orgaan en benoemt de Commissarissen.

6.4 Externe legitimatie

Wbv. Vecht en Omstreken heeft geen belanghebbendenregister op haar website. Wel wordt sinds 2009 in het jaarverslag een overzicht gegeven met welke partijen en hoe vaak de corporatie overleg heeft. Daarnaast wordt in diezelfde tabel aangegeven welke onderwerpen tijdens de gesprekken worden behandeld. Dit jaarverslag is te downloaden van de website van de corporatie.

Wbv. Vecht en Omstreken voert periodiek overleg met gemeente(n), politie, maatschappelijk werk, psychiatrische zorgverlening en andere zorgpartijen.

In 2007 vond het eerste visitatietraject plaats en een discussiebijeenkomst in het kader van het Maatschappelijk Relatie Management. Met de bewonerscommissies wordt (minimaal) tweemaal per jaar overleg gevoerd. Daarnaast heeft de corporatie veelvuldig contact met individuele partijen.

Met huurders worden op verschillende momenten gesproken. Functioneel tijdens de dagelijkse werkzaamheden en formeel tijdens overlegmomenten. De huurdervertegenwoordiging is niet actief. De huurderverenigingen in Loenen en Breukelen zijn sinds enige jaren 'slapend'. Om dit te ondervangen heeft de corporatie in 2009 elektronische klantenpanels geïntroduceerd. Een deel van de overlegvormen en de klantenpanels worden gebruikt als input voor nieuw op te stellen beleid. Daarnaast wordt met bewoners gesproken bij contact met bewonerscommissies (op complex- en wijkniveau).

De corporatie is constant op zoek naar manieren om in contact te komen met de huurders. Een klankbord is heel belangrijk voor de corporatie, het is een manier om input te krijgen, maar het is lastig om huurders hiervoor te activeren. Momenteel wordt er overwogen om bewoners te benaderen voor deelname aan thema-avonden. Dit is eenmalig en vrijblijvend.

Vanwege het ontbreken van de huurdersverenigingen heeft de Raad van Commissarissen momenteel weinig contact met de huurders. In het verleden is dit wel het geval geweest. De Raad

van Commissarissen spreekt wel bezoekers van de Algemene Ledenvergadering. Ongeveer een vijfde van de huurders is lid van de woningbouwvereniging maar slechts een klein deel van deze mensen bezoeken de ALV. Het zijn veelal dezelfde mensen die daar spreken.

6.5 Presteren op het gebied van Governance: Ruim voldoende

Het beoordelingsschema uit de 4.0 versie van de visitatiemethodiek is als bijlage bijgevoegd. Ingevuld voor Wbv. Vecht en Omstreken resulteert het volgende beeld:

Tabel 6.1: Beoordeling presteren op het gebied van Governance

Meetpunt	Situatie bij corporatie	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen gemiddelde
Besturing		7,3	33%	2,4
Plan: Professioneel planningsproces	Voor de periode 2007-2010 zijn bij Wbv. Vecht en Omstreken twee ondernemingsplannen van belang: het ondernemingsplan 2005-2010 "Goed onder Dak" en het ondernemingsplan 2009-2012 "Lokaal Sterk". Deze ondernemingsplannen worden jaarlijks uitgewerkt in werkplannen.	7		
Check: Periodieke monitoring	De RvC toetst de realisatie van de doelstellingen aan de hand van de rapportages. In de jaarverslagen wordt per onderdeel aangegeven wat de corporatie heeft gerealiseerd op dat terrein.	8		
Verantwoording in openbare publicatie	Op de website van de corporatie is naast de jaarverslagen een breed scala aan documenten te vinden.			
Act: Actieve bijsturing	Via het managementteam weten de verschillende afdelingen van elkaar wat er gaande is en wordt er vooraf op elkaar afgestemd. Er is altijd ruimte om zaken bij te stellen.	7		
Intern toezicht		7	33%	2,3
Open cultuur	De relatie tussen de RvC en de directeur- bestuurder wordt door beide partijen als positief en indien nodig kritisch ervaren. De Raad en de organisatie hebben zich de afgelopen jaren ontwikkeld en steeds meer geprofessionaliseerd.	7		
Zelfreflectie	Conform de Governance Code beoordeelt de RvC jaarlijks haar eigen functioneren in een besloten evaluatievergadering. Afgelopen jaar is hier een extern adviseur bij betrokken geweest.	7		
Rolopvatting	De RvC heeft tot taak toezicht te	7		

Samenstelling	houden op het bestuur en algemene gang van zaken in de corporatie en voert die taak ook uit. De commissarissen worden benoemd op basis van een profielschets; deze bevat zeven aandachtsgebieden en vijf kennisvelden.	7		
Toetsingskader	Als toezichtkader bij het oefenen van deze taken hanteert de RvC het BBSH, ondernemingsplan, missie, jaarplan en begroting.	7		
Governancecode	Aan de hand van het 'pas toe of leg uit principe' wordt de Governance Code Woningcorporaties gehanteerd.	7		
Externe legitimatie		7	33%	2,3
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	De corporatie voert periodiek overleg met haar belanghebbenden; sinds 2009 wordt in het jaarverslag verantwoord met welke partijen en frequentie dit overleg plaats vindt. De corporatie is constant op zoek naar manieren om in contact te komen met de huurders. De huurdersverenigingen zijn beide slapend. Om dit te ondervangen heeft de corporatie in 2009 elektronische klantenpanels geïntroduceerd.	7		
Eindcijfer voor Governance (gemiddeld)				7,1

De prestaties van Wbv. Vecht en Omstreken op het prestatieveld Governance zijn ruim voldoende. De corporatie kent een open en transparante bestuurscultuur, is sterk gericht op communiceren en het afleggen van verantwoording. De relatie met belanghouders wordt gekenschetst door individueel maatwerk; de prestatie hierbij kan nog verbeteren wanneer zij ook meer thematisch bij het beleid van de corporatie zouden worden betrokken.

Bijlagen

Bijlage 1: Normenkader visitatiemethodiek 4.0

Presteren naar Ambities

Meetpunt	Ijkpunt voor 7	Toelichting
De feitelijke prestaties in de afgelopen vier jaar dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van de eigen ambities en doelen.	De feitelijke prestaties in de afgelopen vier jaar komen meetbaar en toetsbaar overeen met de gestelde ambities en doelen op de omschreven prestatievelden.	

Presteren naar Opgaven

Meetpunt	Ijkpunt voor 7	Toelichting
De feitelijke prestaties in de afgelopen vier jaar (op onderstaande prestatievelden) worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.	De feitelijke prestaties in de afgelopen vier jaar komen meetbaar en toetsbaar overeen met de gestelde externe opgaven.	Onder opgaven worden verstaan: alle formele en/of vastgestelde externe opgaven (zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of beleidsdocumenten van gemeente(n), zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, politie enzovoort).

Presteren volgens Belanghebbenden

Meetpunt	Ijkpunt voor 7	Toelichting
De feitelijke prestaties in de afgelopen vier jaar (op prestatievelden) worden beoordeeld door de belanghebbenden.	Tevredenheid van belanghebbenden (in rapportcijfers).	Het is de bedoeling dat alle relevante belanghebbenden van de corporatie hun mening over de prestaties (op de zes prestatievelden) in rapportcijfers weergeven. Getracht wordt een oordeel te laten geven over de afgelopen vier jaren, waarbij het accent in veel gevallen zal liggen op de huidige situatie en het afgelopen jaar. Het is niet noodzakelijk dat alle belanghebbenden op alle prestatievelden een beoordeling geven. Indien gewenst kan de visitatiecommissie naar eigen inzicht het gemiddelde cijfer op een prestatieveld wegen. Relevante belanghebbenden zijn in ieder geval: de gemeente, huurders, bewonersverenigingen en zorg- en welzijnsinstellingen. Het verkrijgen van het oordeel van de belanghebbenden kan per schriftelijke enquête, mondeling of groepsinterview. Indien er zeer recente tevredenheidsonderzoeken beschikbaar zijn, is het aan de commissie om te beoordelen of het zinvol is om deze in de beoordeling mee te nemen.

Meetpunt	IJKpunt voor 7	Toelichting
Financiële continuïteit		
4.1.1. De corporatie heeft een voldoende vermogenspositie	De corporatie heeft: <ul style="list-style-type: none"> • een continuïteitsoordeel A • een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde. 	Voor de beoordeling of een corporatie in staat is om haar maatschappelijke functie van woningcorporatie op langere termijn te continueren, wordt gebruikgemaakt van de meest recente Oordeelbrief van de minister met daarin het continuïteits- en solvabiliteitsoordeel van het CFV. Daarnaast mag verwacht worden dat een corporatie haar vermogen berekent op basis van bedrijfswaarde en daarvoor ook doelstellingen formuleert. Bronnen hiervoor zijn managementdocumenten, het jaarverslag en accountantsrapportages.
4.1.2. De corporatie heeft voldoende middelen	De corporatie heeft een positief kredietwaardigheidoordeel gekregen van het WSW en heeft inzichtelijk gemaakt welke middelen (deposito's, kredietlijnen en/of faciliteringsvolume) beschikbaar zijn om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.	Het WSW bepaalt jaarlijks in hoeverre de corporatie kredietwaardig is. Daarnaast zal de corporatie zelf inzichtelijk moeten maken hoe zij de geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen kan betalen, al dan niet gebruikmakend van het faciliteringsvolume van het WSW.
4.1.3. De corporatie stuurt op alle kasstromen	De corporatie heeft scenario's beschikbaar waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken. De corporaties kan de visitatiecommissie hiermee inzicht geven in de wijze van sturing op het mogelijk verloop van: Operationele kasstromen: <ul style="list-style-type: none"> • De corporatie heeft een positief exploitatieresultaat. • De corporatie heeft een rentedekkingsgraad van minimaal 1,3. • De corporatie hanteert een direct rendementseis. Portfoliokasstromen: <ul style="list-style-type: none"> • De corporatie hanteert een IRRrendementseis voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed. • De corporatie waardeert de portefeuille tegen bedrijfswaarde, minimaal tien jaar vooruit. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. De corporatie analyseert jaarlijks haar risico's met behulp van scenario's die de financiële effecten op het vermogen weergeven. Dit zijn scenario's voor minimaal de komende vijf jaar waarin de omgevingsrisico's (Europa, BTW enzovoort) op de vermogenspositie en de kasstromen in kaart zijn gebracht voor: <ul style="list-style-type: none"> • de reguliere activiteiten c.q. diensten van • algemeen economisch belang (DAEB)*; • de niet-DAEB-activiteiten; • grondposities (en overige nog niet in exploitatie genomen bezittingen/posities); • de verbindingen. 2. Sturing op kasstromen betekent dat gekeken moet worden naar de samenhang tussen de volgende drie kasstromen:

Financiële continuïteit - vervolg		
	<p>Financieringskasstromen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De corporatie hanteert een investerings-/financieringsratio. • De corporatie heeft een maximale loan to value (op basis van de WOZ) van 50%. 	<p>Operationele kasstromen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gekeken wordt naar het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening ofwel uit puur alleen de exploitatie. • Vanuit deze exploitatie bestaand bezit of operationele kasstroom betaalt de corporatie haar rente; uitgedrukt in een verhoudingsgetal is dat de rentedekkingsgraad. De minimale eis is 1,2, maar gezien de vele toekomstige risico's bestempelt de accountant steeds vaker minimaal 1,3 als safe. • Direct rendement is de operationele kasstroom uitgedrukt in een percentage van de bedrijfswaarde. <p>Portfoliokasstromen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Internal Rate of Return (IRR)** is een rendementsberekening voor te realiseren investeringen die gedifferentieerd wordt naar type vastgoed. • De portefeuille wordt gewaardeerd tegen bedrijfswaarde en niet tegen historische kostprijs. Voor een goed beeld kijkt men minimaal tien jaar vooruit. <p>Financieringskasstromen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De investerings-/financieringsratio geeft de mate aan waarin investeringen worden gefinancierd met extern vermogen. • Het maximale vermogen dat de corporatie kan lenen bij het WSW, is 50 procent van de WOZ-waarde van haar portefeuille.
Financieel beheer		
4.2.1. De corporatie heeft haar financiële planning en controle-cyclus op orde	<ul style="list-style-type: none"> • De corporatie maakt een transparante vertaling van de ambities en opgaven (inclusief SVB, desinvesteringen enzovoort) in meerjarenramingen van minimaal vijf jaar. • De eerstejaarsschijf bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan (begrote activiteiten zijn transparant verwerkt in de bedrijfswaarde). • Er is, indien noodzakelijk, een zichtbare en door de raad van 	<ul style="list-style-type: none"> • Het strategisch voorraadbeleid (SVB), de (des)investeringen en alle andere ambities en opgaven worden zo herkenbaar en traceerbaar mogelijk vertaald naar financiële meerjarenramingen. • De berekening van de bedrijfswaarde in het eerste jaar van de raming (eerstejaarsschijf) sluit zo goed mogelijk aan op de begrote activiteiten. • Sturen aan de hand van kwartaalrapportages is zinvoller naarmate deze sneller beschikbaar

	commissarissen goedgekeurde bijsturing.	komen na afloop van het kwartaal. Aan de hand van gesprekken en managementdocumenten is dit traject herleidbaar.
Financieel beheer - vervolg		
	<ul style="list-style-type: none"> • Het monitoring- en rapportagesysteem is zodanig dat de rapportages binnen één maand na afloop van het kwartaal beschikbaar zijn en binnen twee maanden besproken met de raad van commissarissen. • Er is een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van de interne financieel beheer. • De planning is realistisch, waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten. 	
4.2.2. De corporatie heeft haar treasury naar professionele maatstaven op orde	<ul style="list-style-type: none"> • De corporatie heeft de kasstromen voor de komende tien jaren in beeld en de daaruit voortvloeiende investeringsbehoefte. • De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen, waaronder het faciliteringsvolume van het WSW. • Er is een actueel, door de raad van commissarissen goedgekeurd, treasurystatuut waarin ook spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten. • Er is een treasuryjaarplan. 	
Doelmatigheid		
4.3.1. De corporatie heeft een visie op en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie.	<ol style="list-style-type: none"> 1. De corporatie heeft doelstellingen geformuleerd voor het vergroten van de efficiëntie in de organisatie en streeft deze aantoonbaar na. 2. De corporatie onderneemt actie, indien er afwijkingen ontstaan ten opzichte van de geformuleerde (efficiëntie)doelstellingen. 3. De volgende CiP-indicatoren zijn gelijk aan of lager dan de referentiegroepen, dan wel de corporatie kan de visitatiecommissie aannemelijk maken waarom de scores afwijken: <ul style="list-style-type: none"> • Netto bedrijfslasten per vhe. 	<p>Op basis van managementdocumenten en de Corporatie in Perspectief (CiP)-rapportage kan een beeld worden verkregen van de mate van efficiency van de corporatie in relatie tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • haar eigen doelstellingen; • referentiegroepen. <p>Gekeken wordt naar de absolute hoogte, de ontwikkeling van de indicatoren en de motivatie met betrekking tot afwijkingen en de wijze van bijsturing.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling netto bedrijfslasten in de afgelopen vier jaar. • Aantal vhe per fte. • Personeelskosten per fte. 	
Vermogensinzet		
4.4.1. De corporatie zet haar vermogen beargumenteerd in	De corporatie heeft een goed onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement.	De corporatie kan de visie onderbouwen door bijvoorbeeld gebruik te maken van technieken, zoals de transparantiemethodiek of maatschappelijke kosten- batenanalyses, waarmee een afweging gemaakt kan worden met betrekking tot het maatschappelijke rendement bij de inzet van haar middelen. Hierdoor kan de corporatie komen tot expliciete, beleidsmatige keuzes voor onrendabele investeringen (zoals op het gebied van wijkontwikkeling, huuraanpassing, veiligheid enzovoort), omdat men daar maatschappelijk rendement mee beoogt.
4.4.2. De corporatie heeft de mogelijkheden onderzocht om het vermogen te verruimen	De corporatie heeft een visie op en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen kan vergroten	Mogelijkheden om het vermogen te verruimen kan de corporatie zoeken in: <ul style="list-style-type: none"> • extra financieringsruimte; • beschikbare risicobuffers of reserves; • extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop, inkoop, efficiency werkapparaat, samenwerking, alternatieve financieringen, optimaliseren inkomsten uit verkopen, rendement projectontwikkeling enzovoort.
4.4.3. De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties	De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestatie.	Als er sprake is van overmaat, dient een corporatie plannen te maken voor de inzet van middelen. Indien er een ondermaat aan middelen is geconstateerd (B-oordeel), dient een corporatie plannen te maken voor de verruiming van de investeringscapaciteit. De corporatie kan ook beredeneren waarom zij vindt dat er sprake is van een evenwicht.

Meetpunt	IJKpunt voor 7	Toelichting
Besturing - plan		
5.1.1 De corporatie hanteert een goed en professioneel planningsproces (incl. risicomangement).	<p>De corporatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschikt over een management-document waarin alle opgaven, voortvloeiend uit (samenwerkings) afspraken met derden, zijn beschreven; • betreft actief de belanghebbenden bij de strategievorming. Jaarlijks worden er een of meer belanghebbendenbijeenkomsten gehouden waarin input voor de plannen wordt opgehaald en de realisatie van plannen wordt teruggekoppeld; 	<p>Het betreft hier niet alleen de opgaven, zoals vastgelegd in de prestatieafspraken, maar ook alle andere afspraken en overeenkomsten met relevante belanghebbenden.</p> <p>Actief betrekken betekent, behalve jaarlijks de resultaten terugkoppelen, vooral ook het voorafgaand aan het opstellen van de plannen input ophalen bij de relevante belanghebbenden.</p>
Besturing – plan - vervolg		
	<ul style="list-style-type: none"> • laat regelmatig klanttevredenheids-onderzoeken uitvoeren en verwerkt de resultaten in haar beleid; • heeft haar beleidscyclus omschreven en/of maakt deze zichtbaar door een managementinformatiesysteem waarin de vertaling van de missie/visie en de invloed van relevante omgevingsvariabelen en risico's naar jaarlijkse strategische plannen is opgenomen en de daarvan afgeleide meetbare doelen en activiteiten per jaar, kwartaal en/of maand (afhankelijk van de noodzakelijke sturing); • brengt op gestructureerde wijze omgevings- en operationele risico's in kaart; • werkt vanuit een door de raad van commissarissen en bestuur goedgekeurde en gedeelde visie; • laat de plannings ook toetsen door resp. bespreken met de raad van commissarissen. 	<p>Van belang is dat de raad van commissarissen ook betrokken is bij de visie en planvorming.</p> <p>Dit alles blijkt uit beschikbare managementdocumenten, verslagen van bijeenkomsten met belanghebbenden en van de raad van commissarissen en van het bestuur, evenals gesprekken met betrokkenen.</p>
Besturing - check		
5.1.2. De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als bedrijfsvoering) periodiek monitoren	De corporatie beschikt over een managementinformatiesysteem dat aansluit op de gedeelde visie, het strategisch plan en het jaarplan en dat de voortgang van de plannen periodiek inzichtelijk maakt. De corporatie heeft de voorgenomen prestaties vertaald	Bij de vertaling van de plannen van strategisch naar tactisch en operationeel gaat het erom dat dit zodanig SMART gebeurt dat de behaalde resultaten op de operationele doelstellingen ook weer herleid kunnen worden tot de tactische en strategische doelen. Getracht wordt inzicht

	naar meetbare eenheden (die aansluiten bij de doelen) en kan zowel alle opgaven als de efficiency in de bedrijfsvoering op reguliere basis volgen/meten. De periode van monitoren vertoont daarbij een relatie met de mate van risico's voor de corporatie.	te verkrijgen in de consistente en duidelijke manier waarop de organisatie haar doelen en prestaties weergeeft en dus kan monitoren.
5.1.3. De corporatie verantwoordt het presteren (inclusief de afwijkingen) jaarlijks in een openbare publicatie.	De voorgenomen én gerealiseerde prestaties staan in samenhang vermeld in het goed leesbare, transparante jaarverslag, waarbij ook de afwijkingen worden toegelicht/ verantwoord.	
Besturing - act		
5.1.4. De corporatie stuurt actief bij indien zich afwijkingen ten opzichte van het plan voordoen of stelt beredeneerd de plannen bij.	<ul style="list-style-type: none"> • De corporatie kan overtuigend aantonen dat, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, er bijsturing heeft plaats gevonden. Dit geldt voor zowel de meerjarenstrategie als de jaarlijkse plannen. • Bij onvoldoende presteren wordt een verbeterprogramma opgesteld en actief gecommuniceerd met betrokken belanghebbenden. • Belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van de prestaties of ingrijpende bijstellingen worden adequaat geïnformeerd. • De genomen besluiten worden regelmatig door bestuurder en raad van commissarissen gemonitord en over afwijkingen legt het bestuur verantwoording af 	
Intern toezicht – functioneren RvC		
5.2.1. Open cultuur	Uit de verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen en uit de gesprekken blijkt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden. Kritische vragen en verschillen van mening kunnen op tafel komen.	Een goed functionerende raad van commissarissen kent een cultuur waar ieder lid zich veilig voelt en zich kwetsbaar durft op te stellen. Hierdoor kunnen kritische vragen gesteld worden en eventueel verschillen van mening op tafel komen en grondig besproken. Dit leidt tot een betere besluitvorming. (bron: VTW)
5.2.2. Zelfreflectie	Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie	De raad van commissarissen geeft blijk van

	<p>plaats en één keer per twee jaar gebeurt dat onder begeleiding van een externe.</p> <p>De raad van commissarissen is actief betrokken bij het onderwerp integriteit. Jaarlijks is integriteit en belangenverstrengeling onderwerp van gesprek tussen de raad van commissarissen en bestuur, blijkend uit agenda en verslaglegging.</p>	<p>kritische zelfreflectie over het eigen functioneren. Dit wordt gecheckt door de visitatiecommissie aan de hand van documenten en gesprekken met betrokkenen.</p>
5.2.3. Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	<p>Uit de verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen en uit de gesprekken blijkt dat de raad van commissarissen zich goed bewust is van haar rollen. Waarbij zij zich primair ziet als toezichthouder en werkgever van de bestuurder.</p>	<p>De raad van commissarissen is primair toezichthouder en treedt op als werkgever van de bestuurder. De raad van commissarissen geeft invulling aan de adviesrol die past bij de kenmerken van de corporatie en de bestuurder, met dien verstande dat er geen sprake kan zijn van een functie als adviseur in letterlijke zin maar meer een functie als klankbord voor de bestuurder.</p>
Intern toezicht – functioneren RvC - vervolg		
	<p>Toezicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er is een effectieve toezichtrelatie tussen de raad van commissarissen en de bestuurder. • De raad van commissarissen is in staat tot zelfstandige informatiegaring. <p>Werkgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De raad van commissarissen beoordeelt periodiek of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgave van de corporatie. 	<p>De raad van commissarissen houdt de rollen scherp in de gaten en bewaart voldoende afstand.</p> <p>De raad van commissarissen is kwalitatief voldoende toegerust om evenwichtig toezicht te houden op het bestuur.</p> <p>De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken.</p> <p>De raad van commissarissen heeft zelfstandig toegang tot de OR, het managementteam en de controller om geïnformeerd te worden ten behoeve van haar toezichtfunctie.</p> <p>De raad van commissarissen beoordeelt periodiek of de kwaliteiten van de bestuurder passen bij het ontwikkelingsstadium van de corporatie en spreekt prestatienormen af met de bestuurder.</p>
5.2.4. Samenstelling van de raad van commissarissen	<p>De raad van commissarissen werft actief nieuwe leden buiten de eigen kring (bijvoorbeeld door het plaatsen van advertenties of door het inschakelen van een W&S-bureau). De raad van commissarissen heeft hiervoor een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de</p>	<p>De samenstelling van de raad van commissarissen wordt bepaald aan de hand van een algemeen profiel, waarin de kennisgebieden/deskundigheden die in ieder geval in de raad aanwezig moeten zijn volgens de Code, worden benoemd. Daarnaast worden noodzakelijke kennis- en ervaringsgebieden</p>

	<p>corporatie.</p> <p>De daadwerkelijke samenstelling van de raad van commissarissen voldoet aan de profielschets.</p>	<p>afgeleid van de missie en het taakveld van de corporatie. Voor een goed functionerende raad van commissarissen als team is het ook wenselijk dat een raad van commissarissen is samengesteld uit personen met diverse achtergronden (sekse, leeftijd, beroepsgroepen, etnische afkomst, persoonlijke stijl) (bron: VTW).</p>
Intern toezicht - toetsingskader		
<p>5.2.5. De raad van commissarissen hanteert een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomangement)</p>	<p>De raad van commissarissen kan inzicht geven in het gehanteerde toetsingskader.</p> <p>Dit kader is beschreven en wordt daadwerkelijk gehanteerd.</p> <p>Dit toetsingskader past bij de visie en strategie van de corporatie.</p> <p>Uit de agenda en verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat regelmatig expliciete risicoanalyses met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en/of projectontwikkeling worden besproken en getoetst aan het vastgestelde toetsingskader.</p>	<p>Het toetsingskader omvat alle eisen, criteria, minimale ijkpunten waaraan de raad van commissarissen alle (jaar)plannen, investeringsbeslissingen, verbindingen enzovoort toetst. Beschreven is wat de raad toetst en op basis waarvan (criteria, minimale ijkpunten).</p> <p>Dit toetsingskader heeft een duidelijke relatie met de missie, visie van de corporatie en de afspraken met belanghebbenden.</p> <p>Het toetsingskader wordt periodiek geactualiseerd op basis van grote externe veranderingen (Europa, recessie enzovoort).</p>
Intern toezicht – toetsingskader - vervolg		
		<p>De raad van commissarissen laat systematisch risico's in kaart brengen met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en projectontwikkeling en bespreekt/ beoordeelt deze en toetst aan het vastgestelde kader.</p> <p>Het toetsingskader omvat in principe de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Strategische visie/ondernemingsplan ● Strategisch voorraadbeleid ● Meerjareninvesteringsplan ● Jaarplan en (meerjaren)begroting ● Treasury en financieringsstatuut ● Risicobeheersingsysteem ● Belanghebbendendefinities en omgang/ afspraken ● Prestatieafspraken met gemeente(n)
Intern toezicht – Governance Code		
<p>5.2.6. De corporatie past de Governancecode toe en legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt</p>	<p>De corporatie heeft, blijkend uit de invulling van de (VTW-) checklist van de Governancecode en de visitatiegesprekken, de Governancecode volledig toegepast c.q. in relevante gevallen uitgelegd waarom daarvan is</p>	<p>De beoordeling van de Governancecode gaat over de mate waarin de Code wordt toegepast en de motivatie waarmee afwijkingen worden gemotiveerd.</p> <p>Aan de corporatie wordt gevraagd een checklist die is geordend op basis van de Governancecode, naar eer en geweten in te</p>

	<p>afgeweken.</p> <p>Afwijkingen van de Code worden toegelicht in het jaarverslag en op de website.</p> <p>De corporatie hanteert eveneens de honoreringscode voor de raad van commissarissen en de beloningscode voor bestuurders.</p>	<p>vullen. De checklist is in deze handleiding opgenomen. De commissie oordeelt op basis van de checklist en de gesprekken hierover.</p>
Externe legitimatie		
5.3.1. Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	<p>Er wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden, namelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er is een belanghebbendenregister op de website. (V.1.2) • Er is minimaal eenmaal per jaar overleg met belanghebbenden, door bestuur vastgesteld en door de raad van commissarissen goedgekeurd. (V.2.1)* • Belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en het beleid. (V.2.2) 	<p>De visitatiecommissie beoordeelt op basis van documenten én gesprekken de wijze waarop de corporatie omgaat met haar belanghebbenden: in welke mate wordt aan hen verantwoording afgelegd, met hen overlegd, is er sprake van een dialoog of eenrichtingverkeer en kunnen de belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden?</p>
Externe legitimatie - vervolg		
	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuur en raad van commissarissen zijn voltallig aanwezig bij belanghebbendenoverleg. (V.2.3) • Het bestuur maakt een verslag van het belanghebbendenoverleg en plaatst dit binnen drie maanden op de website. (V.2.4) • Het visitatierapport wordt besproken in het belanghebbendenoverleg op basis van het standpunt van bestuur en de raad van commissarissen. (V.3.3) • Er wordt invulling gegeven aan het overleg tussen verhuurders en huurder, zoals vastgelegd in de Overlegwet 	<p>Dit wordt beoordeeld op twee punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan belanghebbendenmanagement? • Vindt er huurdersoverleg plaats conform de Overlegwet en worden bewoners betrokken bij beleid en beheer?

Bijlage 2: Geïnterviewde personen Vecht en Omstreken

Naam	Functie
Dhr. Meester	Voorzitter Raad van Commissarissen
Mevr. Herweijer	Vice-voorzitter Raad van Commissarissen
Dhr. Van der Heijden	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. Hagen	Lid Raad van Commissarissen
Dhr. Van Rossum	Directeur-bestuurder
Mevr. Wagenaar	Hoofd Wonen
Dhr. Van der Heide	Hoofd Vastgoed
Dhr. Doornenbal	Hoofd Financiën

Bijlage 3.: Betrokken belanghebbenden

Belanghebbendenbijeenkomst

Naam	Organisatie
Mevr. Schulte	Woonbond Kennis en Adviescentrum
Dhr. De Haan	Stichting Tympan
Dhr. Van Dobbenburgh	Seniorenraad Breukelen
Mevr. Menke	Provinciale Adviesgroep Ouderenbeleid – Utrecht (PvdA), Werkgroep WoMoT (Wonen, Mobiliteit, Toegankelijkheid) van CliëntenBelang Utrecht. Tot november 2010 secretaris van de Wmo-Raad Loenen, Tot 2007 voorzitter van Platform Gehandicapten Loenen
Dhr. Van Rooijen	Bewonerscommissie Aldo

Telefonische interviews

Naam	Organisatie
Dhr. K. Wiersema	Wethouder gemeente Stichtse Vecht
Dhr. Van der Meer	Directeur-bestuurder Stichting Zorggroep de Vechtstreek

Bijlage 4. Documentatie

Documenten
Algemeen
Analyse CiP 2010, 2009
Samenvatting CiP 2010,2009
Beoordelingsbrieven 2010, 2009, 2008,2007
Toelichting CiP 2010, 2009
CFV Continuïteitsoordeel 2010, 2009,2008
CFV financiële positie
Ondernemingsplan 2005-2010
Ondernemingsplan 2009-2012; Lokaal sterk!
Leefbaarheidbeleid (2009) + bijlage
Sponsorbeleid (jaartal onbekend)
Strategisch voorraadbeleid (publieksversie, 2009)
Duurzaamheidsbeleid (2010)
Huurbeleid (2009)
Beleid bijzondere verzoeken (2009)
Jaarverslagen: 2007 t/m 2009
Jaarplannen: 2007 t/m 2011
Algemene nieuwsbrief 2009 en 2010
Visitatierapport 2007
Begroting 2011, 2010, 2009, 2008, 2007
Governance code
Integriteitcode
Reglement: Algemene voorwaarden
Reglement: Geschillencommissie
Reglement: Huishoudelijk reglement
Reglement Raad van Commissarissen en Bestuur
Statuten 2004
Notulen Raad van Commissarissen
Jaarkalender 2009; jaarkalender 2010 met voortgang
Kwartaalrapportages Q1 t/m Q4
Maatschappelijke positionering met Maatschappij Relatie Management (2007)
Prestatieafspraken gemeente Breukelen 2004-2008
Prestatieafspraken gemeente Breukelen (2010)
Prestatieafspraken gemeente Loenen (2010)
Woningmarktonderzoek in Breukelen en Loenen 2007-2011+ bijlage
Samenwerkingsovereenkomst Lokaal Platform WWZ
Notulen Algemene Ledenvergadering 2008-2010
Samenwerkingsovereenkomst Centrumplan Loenen + verslagen bijeenkomsten
Samenwerkingsovereenkomst Huurdersvereniging Breukelen 2001
Overlastfolder
Reparatielijst
Urgentiewijzer

Documenten
ZAV-folder
Vecht en Omstreken panel.nl 2009 Woonlasten en Duurzaamheid
Reglementen algemene Huurvoorwaarden
Kernvisies Breukelen-Zuid, Breukelen-Midden, Breukelen-Noord, Loenen aan de Vecht, Vreeland
Resultaten klantenpanels 2009 en 2010
Verhuiskostenreglement
Financieel statuut
Managementletter 2008, 2009, 2010
Verkoopprogramma
Regeling inkoop aanbesteding en procuratie

Bijlage 5. Uitwerking beoordeling presteren naar Ambities

Huisvesten van primaire doelgroep

Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Beschikbaarheid: - Kernvoorraad (beleid) - Differentiatie aanbod	2007: Woningbehoefteonderzoek uitgevoerd in samenwerking met beide gemeenten. Gebruikt als input prestatieafspraken	2007: Resultaten woningbehoefte worden gebruikt voor prestatieafspraken gemeenten Breukelen en Loenen.	7
	2008: Een concept woonvisie Breukelen opgesteld. Deze zijn in 2008 vastgesteld door de betreffende gemeenteraad.	2008: Aan de hand van de resultaten van het woningbehoefteonderzoek stelt de gemeente Breukelen de Woonvisie vast.	7
	2010: woningbehoefteonderzoek Stichtse Vecht 2010: Kernvisies opgesteld per kern.		
	Percentage goedkope en betaalbare woningen van de totale voorraad: 2007: 91,8% 2008: 90,7% 2009: 89,2%		
Woningtoewijzing: - Passend toewijzen - Tegengaan woonfraude - Keuzevrijheid - Wachtlijsten - Leegstand - maatregelen t.b.v. starters, statushouder, jongeren	2007: Geen woonfraude geconstateerd bij Vecht en Omstreken	2007: Onderzoek woonfraude	7
	2009: beleid bijzondere verzoeken opgesteld, m.b.t. aanpassing woning	2007: Open en duidelijk communiceren ZAV-beleid	6
	2008: Deelname Regioplatform Woningcorporaties Utrecht-West (RWUW) belangrijkste onderwerpen zijn woonruimteverdeling, woningbouw-productie, wonen en zorg en landelijke ontwikkelingen in de volkshuisvesting. 4 maal overleg.	2008: Zorgen voor een grotere doorstroming op de woningmarkt door de grenzen van de Provinciale huisvestingsverordening op te zoeken en te gebruiken.	6
	Uit de rapportage van WoningNet is de noodzaak voor een grotere doorstroming op de woningmarkt niet nodig gebleken.		
	Mogelijkheden om populaire woningen te reserveren voor de lokale bevolking worden beperkt door regionaal woonruimteverdelingsysteem. Corporatie doet wat ze kan.		4
	Aantallen statushouders gehuisvest zijn niet bekend.		
2010: Gemiddeld staan mutatie-woningen 32 dagen leeg voor zij weer verhuurd zijn. Dit is te wijten aan het hoge aantal mutatiewoningen.	2010: Leegstand bedraagt gemiddeld maximaal 18 dagen.		

Betaalbaarheid: - Huurprijsbeleid - Huur-inkomenverhouding - Overige woonlasten	Wbv. Vecht en Omstreken hanteert een gematigd huurbeleid 2009: Huurbeleid opgesteld 2009: huurachterstand 0,57% 2010: huurachterstand 0,62%, de corporatie biedt individuele hulp bij financiële problemen.	2009: Huurachterstand < 0,5%	6
Bevorderen eigen woningbezit: - Verkoop woningen - Tussenvormen	2007-2010: Woningen worden te koop aangeboden met koopgarant (o.a. starters mogelijkheden bieden op de koopmarkt)		
Gemiddeld			6,3

Kwaliteit woningen en woningbeheer

Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Woningkwaliteit: - Prijs-kwaliteitverhouding - Conditie en onderhoudstoestand - Tevredenheid over de woning	2007: Bij deel van de woningen wordt de badkamers gerenoveerd, tegen huurverhoging kiezen uit extra opties. Bij aantal flats zijn de galerijvloeren van een nieuwe toplaag voorzien. Bij diverse liftinstallaties, naast het reguliere onderhoud, extra onderhoud verricht. Bij ca. 100 woningen is de mechanische ventilatie aangepakt. Nieuwe bestrating en aanleggen van parkeerplaatsen 2008: Van de begroting voor planmatig onderhoud in 2008 (€ 2,2 miljoen) is ongeveer 85% gerealiseerd. Niet: vervanging aluminium pui van 't Heycop. Wel: aantal keukens complexmatig vervangen, aanpak van badkamers en toiletten, cv-ketels vervangen, rookmelders beschikbaar stellen. 2009: Meerjaren onderhoudsbegroting is afgestemd op SVB en verkoopprogramma. 2009: Planmatig onderhoud is in 2009 nog niet in control 2009: Vaststellen van een Standaard Uitrusting Niveau (SUN). Heldere en efficiënte aanbesteding van opdrachten naar aannemers een moederbestek is ontwikkeld (In 2009 kwam een allround opzichter in dienst) Proces nog niet volledig in control	2009: MJOB aanpassen, invloed SVB en verkoopprogramma verwerken, normering toetsen. 2009: Uitvoering planmatig onderhoud tijdig en inzichtelijk vastleggen op afdelings- en bedrijfsniveau, zodat bijgestuurd kan worden. 2009: Mutatieproces verbeteren	7 6 7

	<p>2010: samen met de gemeente budget beschikbaar gesteld voor huurders die hun huis willen beveiligen met Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW).</p> <p>2010: Uitgaven Regulier planmatig onderhoud € 3.132.000</p> <p>Schilderwerk en gevelreparatie uitgevoerd, vervangen aluminium kozijnen, renoveren van badkamers, planmatig vervangen cv-ketels, vervanging dakbedekking.</p> <p>2010: Uitgaven planmatig onderhoud niet-regulier: € 898.000</p>	<p>2010: begroot Regulier planmatig onderhoud € 2.920.000,-.</p> <p>2010: begroot niet-regulier planmatig onderhoud € 725.000</p>	<p>7</p> <p>6</p>
Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
<p>Kwaliteit dienstverlening: - Tevredenheid dienstverlening</p>	<p>2007: Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder nieuwe huurders, gemiddelde score ruim 7,5</p>	<p>2007: Start tevredenheidsonderzoek onder nieuwe klanten (25% telefonische benadering; overige schriftelijk).</p>	7
		<p>2007: Vertrekkende huurders wordt gevraagd naar hun motivatie</p>	4
	<p>Jaarlijks bewonersscan onder de bestaande klanten</p>	<p>2007: Bewonersscan (aandachtspunt RvC vergaderingen)</p>	7
	<p>2007: Woningbehoeftenonderzoek uitgevoerd in samenwerking met beide gemeenten. Strategisch voorraadbeleid wordt opgesteld; wordt naar verwachting in 2008 vastgesteld (huidige is van 2009)</p>	<p>2007: Na afronding van het Woningbehoeftenonderzoek door de gemeente Breukelen en Loenen volgt een actualisatie van het Strategisch Voorraadbeleid (streven mid. 2007)</p>	6
	<p>2009+ 2010: klantenpanel georganiseerd (2x)</p>	<p>2009 +2010: Huurdersparticipatie stimuleren (digitaal klantenpanel, waar minimaal 4x (2009)/ 2x (2010) per jaar een vraagstuk wordt voorgelegd).</p>	7
	<p>2009: Verdere invulling gegeven aan de positie van de klant, bepalen welke vaardigheden de medewerkers nodig hebben om de klant op een goede wijze te woord te staan. Alle afdelingen volgden een klantgerichtheidstraining.</p>	<p>2009: Klantgericht, professioneel en resultaatgericht handelen (onderzoek naar bezoek en telefoondruk)</p>	7
	<p>2009+ 2010: score 7,9 enquête nieuwe huurders.</p>	<p>2009-2010: Via een enquête nieuwe huurders vragen hoe zij de eerste contacten hebben ervaren. Streven was minimaal een 7</p>	8
	<p>2009: Wbv. Vecht en Omstreken stelt kernvisies per wijk op en werkt beheerplannen per complex uit. Vanaf 2009 geeft de corporatie aan met welke belanghouder ze hoe vaak per jaar contact heeft.</p>	<p>2010: Minimaal eenmaal per jaar gestructureerd overleg met belanghouders (uiterlijk nov.)</p>	7
<p>2010: Vanaf eind november stuurt Wbv. Vecht en Omstreken elke twee</p>	<p>2010: Experimenteren digitale nieuwsbrief (4x per jaar) voor de huurders.</p>	6	

	<p>maanden een digitale nieuwsbrief.</p> <p>2010: Concept participatievisie opgesteld met input van het klantenpanel, andere corporaties en online onderzoek. De conceptvisie wordt in januari 2011 aan een aantal huurders voorgelegd.</p>	<p>2010: Onderzoek naar huurdersparticipatie.</p>	<p>7</p>
Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
<p>Energie en duurzaamheid</p> <p>- voldoen aan energienormen/label</p> <p>- Beleid en uitvoering duurzaamheid</p>	<p>2008: Inventarisatie huidige energieprestatie bezit.</p> <p>2008: Milieubox aan huurders aangeboden; tips terugdringen van energieverbruik en bewust maken van energiegebruik.</p> <p>2008: In de seniorenflats 't Heycop in Breukelen zij individuele warmte- en warmwatermeters aangebracht.</p> <p>2008: Aangesloten bij de Energiecoach van Woonenergie (Beter Peter).</p>		
	<p>2009: Klantenpanel: hoe huurders omgaan met energiezuinigheid en rol van de corporatie. Eind 2009 gratis online coach (www.beterpeter.nl). Wbv. Vecht en Omstreken publiceert elke twee maanden een aantal besparingstips in lokale weekkrant.</p>	<p>2009: Huurders bewust maken van energieprestaties</p>	<p>7</p>
	<p>2009: Bij planmatig en mutatie onderhoud waar mogelijk maatregelen om de energieprestatie te verbeteren.</p> <p>2009: Bij bouw van De Boemerang uitgegaan van de nieuwbouwnorm voor duurzaamheid (label A).</p>		<p>7</p>
	<p>Energiewerkgroep oprichten</p> <p>2009: woningen aangepast duurzaamheid: o.a. dakisolatie, isolatieglas, isolatie van de kruipruimtes, bij vervanging mechanische ventilatie worden gelijkstroombmotoren toegepast, cv-ketels vervangen voor HR ketels</p>	<p>2009: Bij projecten en mutaties de energieprestatienorm meenemen om binnen de mogelijkheden hierop te scoren.</p>	
	<p>2010: duurzaamheidsbeleid vastgesteld, Geen energiewerkgroep</p> <p>2010: Eind 4^e kwartaal zijn 9 actieve aanmeldingen bij Beter Peter gedaan . Animo Beter Peter valt tegen.</p>	<p>2010: Energiewerkgroep stelt doelstellingen op.</p> <p>2010: Verder gaan met WoonEnergie en Beter Peter.</p>	<p>6</p> <p>7</p>
Gemiddeld			6,7

Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestings-behoefte	<p>2007: Met STAG gesproken over mogelijke ouderenhuisvesting in Vreeland;</p> <p>2009: beleid bijzondere verzoeken opgesteld m.b.t. aanpassing woning</p> <p>2010: haalbaarheidsonderzoek thuishuis: bedoeld voor ouderen die eenzaam zijn of dreigen te vereenzamen.</p>	2007: Locatie STAG aan Fetha in Vreeland	6
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking	<p>Oktober 2007: oplevering boerderij De Poel (Breukelen). Amerpoort huisvest daar 15 mensen met een verstandelijke beperking.</p> <p>2007: Recreatieruimte in 't Heycop wordt verbouwd en geschikt gemaakt voor dagopvang van mensen met een verstandelijke beperking.</p> <p>2008: Oplevering 't Heycop (onderdeel van de Driestroom: De Angstel (24 sociale huurwoningen en 35 eigenaren/ appartementen) en 't Heycop (111 sociale huurwoningen))</p> <p>2008: Deelname aan het Lokaal Platform Wonen, Welzijn en Zorg van Breukelen en het Platform van Loenen. Doel: de inwoners een samenhangend, efficiënt en vraaggestuurd pakket van diensten te bieden en te evalueren of alle groepen in de samenleving voldoende in beeld zijn.</p> <p>2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wbv. Vecht en Omstreken maakt in beide gemeenten deel uit van een werkgroep waarin de haalbaarheid van een woonservicezone wordt onderzocht; - Deelname beide gemeenten breedbandproject Teleweide met als doel een virtuele loketfunctie te starten. <p>2010: Onderzoek of de verschillende Platforms samenvoegd kunnen worden i.v.m. nieuwe gemeentelijke indeling.</p> <p>2009- 2010: lokaal maatwerk toepassen bij toewijzing woningen</p>	<p>2007: Verbouw van de recreatiezaal 't Heycop t.b.v. Reinaerde</p> <p>2008: realisatie van een tandartspraktijk en een ruimte voor dagopvang voor mensen met een verstandelijke beperking in 't Heycop.</p> <p>2008: Deelname platform Wonen, Zorg en Welzijn</p>	<p>7</p> <p>7</p>
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning			
Gemiddeld			6,5

(Des)investeren in vastgoed

Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Nieuwbouw	2007-2008: Met ondernemers, gemeente en planvormers overleg over mogelijkheden van realisatie Centrumplan Loenen;	Deelname Centrumplan in Loenen	7
	2010: Ondertekenen samenwerkings-overeenkomst Centrumplan Loenen (44 woningen). Verwachting oplevering: 2014.		
	2007: bouw 20 huurwoningen en 7 Koopgarantwoningen in Cronenburgh. 2008: oplevering	2007: Nieuwbouw in de Loenense nieuwbouwwijk Cronenburgh.	7
	2007: Planvorming project Straatweg; nieuwbouwmogelijkheden in wijk De Poel.		
	Studie uitgevoerd naar nieuwbouw Nieuwer ter Aa. Plan is terzijde geschoven.	2007 +2008: Nieuwbouw van woningen in Nieuwer ter Aa.	6
2008: Locatie de Rozenhof (Breukelen) verkocht aan de gemeente. Eind 2008 werd de betaling hiervoor ontvangen.	2008: Financiële claim de Rozenhof.	7	
2010: De bouw van De Boemerang. Oplevering alle (78) woningen in 2011	2010: Op basis van huidige inzichten het realiseren van ca. 108 nieuwe woningen tot 2012 (ca. 54 woningen).	7	
2010: Overeenstemming bereikt over de aankoop van CSV-terrein in Vreeland. Onderzoek in 2011 mogelijkheid bouw 14 tot 16 nieuwe woningen.			
2010: Deelname ontwikkeling Centrumplan Loenen.			
Sloop, samenvoegen	2007+2008: Voorbereidingen voor nieuwbouwproject De Boemerang in Breukelen. Gekozen voor scenario met de hoogst haalbare volkshuisvestelijke bijdrage: sloop bestaande woningen, nieuwbouw drie- en vierkamer-appartementen geschikt voor senioren		
	2009: Sloop wijkgebouw, Hofwerk en Boomrijk (42 woningen). Start bouw De Boemerang (78 woningen) in 2009, oplevering in 2011.		
Verkoop	2007: Verkoop 5 woningen, verkoop van 7 koopgarantwoningen		
	2008: verkoop 2 woningen bestaande voorraad		
	2009: Nieuw verkoopprogramma is vastgesteld.	2009: Vaststellen van een nieuw verkoopprogramma. Doelstelling was om 28 woningen te verkopen in 2009.	7
	In 2009: 16 huurwoningen verkocht, waarvan 13 op de vrije markt en 3 aan	Bijgesteld naar 14 woningen.	

	zittende huurders. 13 woningen verkocht met Koopgarant 2010: In 2010 zijn in totaal 16 woningen verkocht (15 met Koopgarant).	2010: Verkoopprogramma 2010: rekening houdend met huidige mutatiegraad, inkomen en 'koopgarant'. Het aantal te verkopen woningen bedraagt minimaal 15.	7
Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Verbetering bestaand bezit	2007- 2008: Renovatie de wijk De Eendracht: 2007-2008: I.h.k.v. wijkverbeteringsproject De Eendracht verspreiden van informatieboekje, nieuwsbrieven en het organiseren bewonersavond. Een persoonlijk gesprek met de projectopzichter en de woonconsulente diende vervolgens om persoonlijke wensen te inventariseren. 2009: wijkverbetering de Eendracht is afgerond.	2007- 2008 Renovatie en nieuwbouw in de Breukelense wijk De Eendracht	7
Maatschappelijk vastgoed	Deelname ontwikkeling Centrumplan Loenen: multifunctioneel gebouw gerealiseerd wordt met onder andere huisartsen, tandartsen, apotheek, WMO loket en een Centrum voor Jeugd en Gezin.		
Gemiddeld			6,9

Kwaliteit van wijken en buurten

Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Leefbaarheid: - Schoon, heel en veilig - Aantrekkelijk inrichten directe woonomgeving - Tevredenheid over leefbaarheid buurt	Start gemaakt met formuleren van leefbaarheidbeleid (2007). Samen met gemeenten verder uitwerken in 2008. 2009: Leefbaarheidbeleid vastgesteld (per kwartaal niet zichtbaar) en per kern uitgewerkt. 2010: SVB uitgewerkt in beheerplannen	2007: Vervolgen van inspanningen op het gebied van sociale samenhang, leefbaarheid, veiligheid, zorg en welzijn. 2009: Leefbaarheidbeleid opstellen en uitvoeren met een programma van de speerpunten in de leefbaarheid per kwartaal. Het beleid per kern uitwerken.	7 7
Vitale buurt en wijken: - Versterken voorzieningen in de buurt - Versterken sociale infrastructuur - Versterken economische infrastructuur	2007 t/m 2010: Pakken onderdelen van de leefbaarheid op, voor schoonmaak- en groenonderhoud en aanleg van speeltuinen en groenperken. - tuinonderhoud complexen Plaatsen bankjes en fietsenrekken bij woningen. 2010: schoonmaakacties, enquête over inschakelen, hek plaatsen achterpad, budget beschikbaar maatregelen politiekeurmerk		
Sociale stijging en emancipatie: - Jeugd	Overleg met politie, gemeente en zorginstellingen over problemen die er spelen in de wijken. Aandacht voor		

- Immigranten - Statushouders	overlastgevallen. Samen zoeken naar oplossing. 2007 t/m. 2009: o.a. - t Heycop: de gangen voorzien van schilderijen. - Senioren gemeente Loenen: jaarlijkse seniorentocht door de Betuwe - Senioren gemeente Breukelen: de Paasbijeenkomst voor senioren 2007 t/m: 2009 o.a. - Peuterspeelzaal de Rakkers, Nieuwerter Aa: Een grote afsluitbare zandbak. - Broecklandcollege: advertentie plaatsen tegen vergoeding voor realisatie technocentrum - Voetbalvereniging Nijenrode: een financiële bijdrage. - Bibliotheek Loenen: sponsoring voorstelling Kinderboekenweek plus aanschaf zitzak - Aktief Breukelen en Loenen: sponsoring de Toerclub Breukelen - sponsoring Buitenlands doel	Sponsoring Ouderen 2007 t/m 2009:	8
		Sponsoring Jongeren	8
Gemiddeld			7,5

Overige

Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
2007	<ul style="list-style-type: none"> - Deelname Beursvloer leverde 3 deals met Theater 4 in 1: bijdrage Iustrumfeest, Peuterspeelzaal 't Kwetternest en Praktijkschool De Danne. - Publiceerden iedere twee maanden een redactionele pagina in de VAR. - De internetsite werd in 2007 opnieuw opgezet - 2 maal per jaar overleg bewoners-commissies 		
2008	<ul style="list-style-type: none"> - In kaart brengen competenties die nodig zijn en welke competenties versterkt moeten worden. Wbv. Vecht en Omstreken werkt aan de klantgerichtheid en resultaatgerichtheid. - De huurdersverenigingen zijn niet actief. In 2008 is start gemaakt met het ontwikkelen van alternatieve vormen van overleg met huurders. - woonconsulenten voeren elk kwartaal overleg met gemeente, politie, maatschappelijk werk, psychiatrische hulpverlening en andere zorgpartijen. 	Richten op een effectiever klantgerichtheid	7
		Richten op verbeteren van huurderparticipatie en belangenbehartiging.	7
		Ontwikkelen van een regulier belanghebbendenoverleg.	8

	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie voorzien aan huurders en andere belanghebbenden via onze website en lokale media, tweemaandelijks publicatie pagina in de regionale weekkrant - Informeren specifieke doelgroepen, bijv. over onderhoud aan de woning. - Deelname project Teleweide. Bewoners uit de kleine kernen krijgen de mogelijkheid om vanuit centrale locaties via eeninternettoepassing informatie te geven en direct contact met onze medewerkers te hebben. - Nieuw ondernemingsplan opgesteld voor de periode 2009-2012, met daarin basiskeuzes voor externe oriëntatie en de ontwikkeling van de strategische voorraad vastgelegd. <p>Missie: lokale kracht beter willen gebruiken, inzetten en versterken</p>	<p>Klanten op de hoogte houden middels nieuwsbrieven en goede correspondentie.</p> <p>Bereikbaarheid huurders Teleweide</p> <p>Strategische visie ontwikkelen waarin wordt aangegeven wat Wbv. Vecht en Omstreken voor de samenleving wil betekenen.</p>	<p>7</p> <p>7</p>
Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
2009	2x per jaar overleg met collega-corporaties.	Initiatief nemen om met collega's en marktpartijen informatie uit te wisselen en hier voordeel mee te doen.	6
2010	- Prestatieafspraken met beide gemeenten afgesloten	Uiterlijk in februari 2010 prestatieafspraken met gemeenten Breukelen en Loenen vaststellen.	7
	- Prestatieafspraken met beide gemeenten afgesloten	Tactiek en strategie vaststellen voor de samenwerking met gemeenten	7
	- Prestatieafspraken lopen van 2010 tot 2014	Minimaal 4 maal per jaar bestuurlijk overleg met de gemeenten.	7
Gemiddeld			6,7

Bijlage 6: Presteren naar Opgaven: Voormalige gemeente Breukelen en gemeente Loenen

Huisvesten van primaire doelgroep

Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
Beschikbaarheid: - Kernvoorraad (beleid) - Differentiatie aanbod	2007: Woningbehoeftenonderzoek uitgevoerd in samenwerking met beide gemeenten. Gebruikt als input voor prestatieafspraken 2008: Concept woonvisies opgesteld. Deze zijn in 2008 vastgesteld door de betreffende gemeenteraad.		
	2010: woningbehoefteonderzoek Stichtse Vecht 2010: Kernvisies opgesteld per kern.	2010: uitvoeren van een woning-behoefteonderzoek in Breukelen 2010: Wijkvisies opstellen in Breukelen.	7 7
	Percentage goedkope en betaalbare woningen van de totale voorraad: 2007: 91,8% 2008: 90,7% 2009: 89,2%	2007-2008: Breukelen: Het aantal benodigde betaalbare huurwoningen voor de primaire doelgroep is 750. 2010 Breukelen: Minimaal 70% bezit behoort tot de kernvoorraad 2010 Loenen: 75% van het bezit behoort tot de kernvoorraad.	7
Woningtoewijzing: - Passend toewijzen - Tegengaan woonfraude - Keuzevrijheid - Wachtlijsten - Leegstand - maatregelen t.b.v. starters, statushouder, jongeren	2007: Geen Woonfraude geconstateerd bij Vecht en Omstreken 2009: beleid bijzondere verzoeken opgesteld, m.b.t. aanpassing woning		
	2008: Deelname Regioplatform Woningcorporaties Utrecht-West (RWUW). Belangrijkste onderwerpen zijn woonruimteverdeling, woningbouw-productie, wonen en zorg en landelijke ontwikkelingen in de volkshuisvesting. 4 maal per jaar overleg. Uit de rapportage van WoningNet is de noodzaak voor een grotere doorstroming op de woningmarkt niet nodig gebleken. Mogelijkheden om populaire woningen te reserveren voor de lokale bevolking worden beperkt door regionaal woonruimteverdelingsysteem. Corporatie doet wat ze kan.	2007-2008 Breukelen: Zoeken naar mogelijkheden voor huisvesting van starters bij nieuwbouwlocaties	6
	Aantallen statushouders gehuisvest zijn niet bekend. 2010: Gemiddeld staan mutatie-woningen 32 dagen leeg voor zij weer verhuurd zijn. Dit is te wijten aan het	2010 Breukelen: Populaire woningen reserveren voor de lokale bevolking Loenen 2010: Voldoen aan de taakstelling huisvesten statushouders	6 -

Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
Betaalbaarheid: - Huurprijsbeleid - Huur-inkomenverhouding - Overige woonlasten	Wbv. Vecht en Omstreken hanteert een gematigd huurbeleid 2009: Huurbeleid opgesteld 2009: huurachterstand 0,57% 2010: huurachterstand 0,62%, de corporatie biedt individuele hulp bij financiële problemen.	2010 Loenen: hanteren van een trendvolgend huurbeleid. 2010: Breukelen: hulp bieden bij huurbetalingsproblemen.	7 7
Bevorderen eigen woningbezit: - Verkoop woningen - Tussenvormen	2007-2010: Woningen worden te koop aangeboden met koopgarant (o.a. starters mogelijkheden bieden op de koopmarkt)	2010 Breukelen: Starterslening beschikbaar stellen om doorstroming te bevorderen. 2010 Loenen: Inzetten van koopstarterswoningen met Koopgarant.	6 7
Gemiddeld			6,6

Kwaliteit woningen en woningbeheer

Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
Woningkwaliteit: - Prijs-kwaliteitverhouding - Conditie en onderhoudstoestand - Tevredenheid over de woning	2007: Bij deel van de woningen wordt de badkamers gerenoveerd, tegen huurverhoging kiezen uit extra opties. Bij aantal flats zijn de galerijvloeren van een nieuwe toplaag voorzien. Bij diverse liftinstallaties, naast het reguliere onderhoud, extra onderhoud verricht. Bij ca. 100 woningen is de mechanische ventilatie aangepakt. Nieuwe bestrating en aanleggen van parkeerplaatsen 2008: Van de begroting voor planmatig onderhoud in 2008 (€ 2,2 miljoen) is ongeveer 85% gerealiseerd. Niet: vervanging aluminium puien van 't Heycop. Wel: aantal keukens complexmatig vervangen, aanpak van badkamers en toiletten, cv-ketels vervangen, rookmelders beschikbaar stellen. 2009: Meerjaren onderhoudsbegroting is afgestemd op SVB en verkoopprogramma. 2009: Planmatig onderhoud is, 2009, nog niet in control 2009: Vaststellen van een Standaard Uitrustings Niveau (SUN). Heldere en efficiënte aanbesteding van opdrachten naar aannemers; een moederbestek is ontwikkeld (In 2009		

	<p>kwam een allround opzichter in dienst) Proces nog niet volledig in control 2010: samen met de gemeente budget beschikbaar gesteld voor huurders die hun huis willen beveiligen met Politie Keurmerk Veilig Wonen (PKVW).</p> <p>2010: Uitgaven <i>Reguliere</i> planmatig onderhoud € 3.132.000 Aan schilderwerk en gevelreparatie uitgevoerd, vervangen aluminium kozijnen, renoveren van badkamers, planmatig vervangen cv-ketels, vervanging dakbedekking. 2010: Uitgaven planmatig onderhoud <i>niet-regulier</i>: € 898.000</p>	<p>2010: Alle nieuwbouwwoningen voldoen aan het politiekeurmerk veilig wonen</p>	6
Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
<p>Kwaliteit dienstverlening: - Tevredenheid over dienstverlening</p>	<p>2007: Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder nieuwe huurders, gemiddelde score ruim 7,5</p> <p>Jaarlijks bewonersscan onder de bestaande klanten 2007: Woningbehoeftenonderzoek uitgevoerd in samenwerking met beide gemeenten. Strategisch voorraadbeleid wordt opgesteld; wordt naar verwachting in 2008 vastgesteld (huidige is van 2009) 2009+ 2010: klantenpanel georganiseerd (2x)</p> <p>2009: Verdere invulling gegeven aan de positie van de klant, bepalen welke vaardigheden de medewerkers nodig hebben om de klant op een goede wijze te woord te staan. Alle afdelingen volgden een klantgerichtheidstraining. 2009+ 2010: score 7,9 enquête nieuwe huurders.</p> <p>2009: Wbv. Vecht en Omstreken stelt kernvisies per wijk op en werkt beheerplannen per complex uit. Vanaf 2009 geeft de corporatie aan met welke belanghouder ze hoe vaak per jaar contact heeft. 2010: Vanaf eind november stuurt Wbv. Vecht en Omstreken elke twee maanden een digitale nieuwsbrief. 2010: Concept participatievisie</p>		

	opgesteld met input van het klantenpanel, andere corporaties en online onderzoek. De conceptvisie wordt in januari 2011 aan een aantal huurders voorgelegd.		
Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
Energie en duurzaamheid - voldoen aan energienormen/label - Beleid en uitvoering duurzaamheid	2008: Inventarisatie huidige energieprestatie bezit. 2008: Milieubox aan huurders aangeboden; tips terugdringen van energieverbruik en bewust maken van energiegebruik 2008: In de seniorenflats 't Heycop in Breukelen zij individuele warmte- en warmwatermeters aangebracht. 2008: Aangesloten bij de Energiecoach van Woonenergie (Beter Peter). 2009: Klantenpanel: hoe huurders omgaan met energiezuinigheid en rol van de corporatie. Eind 2009 gratis online coach (www.beterpeter.nl). Wbv. Vecht en Omstreken publiceert elke twee maanden een aantal besparingstips in lokale weekkrant.	2007-2008 Breukelen: Energiebeperkende maatregelen worden bij renovaties van complexen zoveel mogelijk doorgevoerd en er worden milieuvriendelijke materialen gebruikt.	8
	2009: Bij planmatig en mutatie onderhoud waar mogelijk maatregelen om de energieprestatie te verbeteren.	2010 Loenen: Verbeteren energieprestaties woningen d.m.v. groot onderhoud.	7
	2009: Bij bouw van De Boemerang uitgegaan van de nieuwbouwnorm voor duurzaamheid. (label A) Energiewerkgroep oprichten 2009: woningen aangepast duurzaamheid: o.a. dakisolatie, isolatieglas, isolatie van de kruipruimtes, bij vervanging mechanische ventilatie worden gelijkstroommotoren toegepast, cv-ketels vervangen voor HR ketels 2010: duurzaamheidsbeleid vastgesteld, Geen energiewerkgroep	2010 Loenen: Woningvoorraad geïnventariseerd op energieprestaties en onderverdeeld in labels.	7
	2010: Eind 4 ^e kwartaal zijn 9 actieve aanmeldingen bij Beter Peter gedaan. Animo Beter Peter valt tegen.	2010 Loenen: Ontwikkelen klimaat en duurzaamheidsbeleid waarin eisen zijn opgesteld m.b.t. duurzaamheid, energie en milieu 2010 Breukelen: Huurders bewust maken van het belang van mogelijkheden om energie te besparen.	7
	Gemiddeld		

Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestings-behoefte	<p>2007: Met STAG gesproken over mogelijke ouderenhuisvesting in Vreeland;</p> <p>2009: beleid bijzondere verzoeken opgesteld, m.b.t. aanpassing woning</p> <p>2010: haalbaarheidsonderzoek</p> <p>thuishuis: bedoeld voor ouderen die eenzaam zijn of dreigen te vereenzamen.</p>	<p>2010 Breukelen: Aandacht behoefte specifieke woonvormen voor doelgroepen.</p>	7
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking	<p>Oktober 2007: oplevering boerderij De Poel (Breukelen). Amerpoort huisvest daar 15 mensen met een verstandelijke beperking.</p> <p>2007: Recreatieruimte in 't Heycop wordt verbouwd en geschikt gemaakt voor dagopvang van mensen met een verstandelijke beperking.</p> <p>2008: Oplevering 't Heycop (onderdeel van de Driestroom: De Angstel (24 sociale huurwoningen en 35 eigenaren/ appartementen) en 't Heycop (111 sociale huurwoningen))</p> <p>2008: Deelname aan het Lokaal Platform Wonen, Welzijn en Zorg van Breukelen en het Platform van Loenen.</p> <p>Doel: de inwoners een samenhangend, efficiënt en vraaggestuurd pakket van diensten te bieden en te evalueren of alle groepen in de samenleving voldoende in beeld zijn.</p>	<p>2007-2008 Breukelen: realisatie ca. 340 zorgwoningen Breukelen</p> <p>2007-2008: in Breukelen worden de projecten Driestroom en Overdorp voorzien van zorgwoningen. (Overdorp niet van toepassing op Wbv. Vecht en Omstreken).</p>	5
	<p>2008: Wbv. Vecht en Omstreken maakt in beide gemeenten deel uit van een werkgroep waarin de haalbaarheid van een woonservicezone wordt onderzocht;</p> <p>- Deelname beide gemeenten breedbandproject Teleweide met als doel een virtuele loketfunctie te starten.</p> <p>2010: Onderzoek of de verschillende Platforms samengevoegd kunnen worden i.v.m. nieuwe gemeentelijke indeling.</p>	<p>2007-2008 Breukelen: ontwikkelen van een woonzorgzone.</p> <p>2010 Loenen: Realiseren Woonservicezone Loenen aan de Vecht.</p>	6
	<p>Mogelijkheden worden beperkt door regionaal woonruimteverdelingsysteem. Corporatie doet wat ze kan.</p>	<p>2010 Breukelen: Lokale senioren voorrang verlenen bij verhuren seniorenwoningen.</p>	6
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben			
Gemiddeld			6,5

(Des)investeren in vastgoed

Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
Nieuwbouw	2007-2008: Met ondernemers, gemeente en planvormers overlegd mogelijkheden van realisatie Centrumplan Loenen; 2010: Ondertekenen samenwerkings-overeenkomst Centrumplan Loenen (44 woningen). Verwachting oplevering: 2014.	2010 Loenen: Herontwikkeling centrumplan Loenen ca. 30 woningen	7
	2007: bouw 20 huurwoningen en 7 Koopgarantwoningen gebouwd in Cronenburgh (Loenen). 2008: oplevering.	2010 Loenen: in nieuwbouw aandacht voor levensloopbestendig. 2010 Loenen: ca. 220 woningen gerealiseerd in Cronenburgh (aandeel Wbv. Vecht en Omstreken niet bekend)	6
	2008: studie uitgevoerd naar nieuwbouw Nieuwer ter Aa. Plan is terzijde geschoven 2007: Planvorming project Straatweg; nieuwbouwmogelijkheden in wijk De Poel (Breukelen).	2007-2008 Breukelen: Jaarlijks worden er tien sociale huurwoningen gebouwd.	6
	2008: Locatie de Rozenhof (Breukelen) verkocht aan de gemeente. Eind 2008 werd de betaling hiervoor ontvangen. 2010: De bouw van De Boemerang (Breukelen). Oplevering alle levensloopbestendige (78) woningen in 2011.	2006 t/m 2015 Breukelen: toename nultreden woningen 186 (ca. 19 per jaar), aanpasbare woningen 16 (ca. twee per jaar), toename zorgwoningen 88 (ca. 9 per jaar).	7
	2010: Overeenstemming bereikt over de aankoop van CSV-terrein in Vreeland. Onderzoek in 2011 mogelijkheid bouw 14 tot 16 nieuwe woningen.	2010: Onderzoeken mogelijkheden zorgsteunpunt Vreeland. Max. aantal woningen 20.	7
	2010: Deelname ontwikkeling Centrumplan Loenen.	2010 Breukelen en Loenen: Nieuwbouwlocaties seniorenwoningen nabij voorzieningen realiseren.	6
Sloop, samenvoegen	2007+2008: Voorbereidingen voor nieuwbouwproject De Boemerang in Breukelen. Gekozen voor scenario met de hoogst haalbare volkshuisvestelijke bijdrage: sloop bestaande woningen, nieuwbouw drie- en vierkamer-appartementen geschikt voor senioren 2009: Sloop wijkgebouw, Hofwerk en Boomrijk (42 woningen). Start bouw De Boemerang (78 woningen) in 2009, oplevering in 2011.		

Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
Verkoop	<p>2007: Verkoop 5 woningen verkoop van 7 koopgarantwoningen</p> <p>2008: verkoop 2 woningen bestaande voorraad</p> <p>2009: Nieuw verkoopprogramma is vastgesteld.</p> <p>In 2009: 16 huurwoningen verkocht, waarvan 13 op de vrije markt en 3 aan zittende huurders.</p> <p>13 woningen verkocht met Koopgarant</p> <p>2010: In 2010 zijn in totaal 16 woningen verkocht (15 met Koopgarant).</p>	<p>2009-2018 Loenen: Verkoop ca. 60 woningen in de gemeente Loenen (ca. 6 per jaar).</p>	8
Verbetering bestaand bezit	<p>2007- 2008: Renovatie de wijk De Eendracht</p> <p>2007-2008: I.h.k.v. wijkverbeteringsproject De Eendracht verspreiden van informatieboekje, nieuwsbrieven en het organiseren van bewonersavond. Een persoonlijk gesprek met de project-opzichter en de woonconsulente diende vervolgens om persoonlijke wensen te inventariseren.</p> <p>2009: wijkverbetering de Eendracht is afgerond</p>	<p>2007-2008 Breukelen: Bij herontwikkeling van de woningcomplexen aandacht voor de primaire doelgroep.</p> <p>2010 Loenen: Goed communiceren bij herstructureringsopgaven.</p>	7 7
Maatschappelijk vastgoed	<p>Deelname ontwikkeling Centrumplan Loenen: multifunctioneel gebouw gerealiseerd wordt met onder andere huisartsen, tandartsen, apotheek, WMO loket en een Centrum voor Jeugd en Gezin.</p>	<p>2010 Loenen: Corporaties staan open voor ontwikkelen maatschappelijk vastgoed.</p>	7
Gemiddeld			7,1

Kwaliteit van wijken en buurten

Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
<p>Leefbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoon, heel en veilig - Aantrekkelijk inrichten directe woonomgeving - Tevredenheid over leefbaarheid buurt 	<p>Start gemaakt met formuleren van leefbaarheidsbeleid (2007). Samen met gemeenten verder uitwerken in 2008.</p> <p>2009: Leefbaarheidbeleid vastgesteld (per kwartaal niet zichtbaar) en per kern uitgewerkt.</p> <p>2010: SVB uitgewerkt in beheerplannen</p>	<p>2007-2008 Breukelen: verdere afspraken maken op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en milieu. Onderzoek naar verdere verbetering van de veiligheid en leefbaarheid van de woonomgeving</p>	7
<p>Vitale buurt en wijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versterken voorzieningen in de buurt - Versterken sociale infrastructuur 	<p>2007 t/m 2010: Pakt onderdelen van de leefbaarheid op, voor schoonmaak-en groenonderhoud en aanleg van speeltuinen en groenperken.</p> <p>- tuinonderhoud complexen</p>	<p>2010 Loenen: Bijdrage leveren aan leefbare wijken en buurten</p> <p>2010 Breukelen: zorgen voor een gevarieerde en duurzame woonomgeving.</p>	7

- Versterken economische infrastructuur	Plaatsen bankjes en fietsenrekken bij woningen. 2010: schoonmaakacties, enquête over inschakelen schoonmaakbedrijf, hek plaatsen achterpad, budget beschikbaar maatregelen politiekeurmerk		
Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
Sociale stijging en emancipatie: - Jeugd - Immigranten - Statushouders	Overleg met politie, gemeente en zorginstellingen over problemen die er spelen in de wijken. Aandacht voor overlastgevallen. Samen zoeken naar oplossing. 2007 t/m. 2009: o.a. - t Heycop: de gangen voorzien van schilderijen. - Senioren gemeente Loenen: jaarlijkse seniorentocht door de Betuwe - Senioren gemeente Breukelen: de Paasbijeenkomst voor senioren 2007 t/m: 2009 o.a. - Peuterspeelzaal de Rakkers Nieuwerter Aa: Een grote afsluitbare zandbak. - Broecklandcollege: advertentie plaatsen tegen vergoeding voor realisatie technocentrum - Voetbalvereniging Nijenrode: een financiële bijdrage. - Bibliotheek Loenen: sponsoring voorstelling Kinderboekenweek plus aanschaf zitzak - Aktief Breukelen en Loenen: sponsoring de Toerclub Breukelen - sponsoring Buitenlands doel	2010 Breukelen: Jaarlijks wordt er een bedrag beschikbaar gesteld voor leefbaarheidsdoelen	7
Gemiddeld			7

Overige

Thema	Prestatie	Doelstelling	Cijfer
2007	- Deelname Beursvloer leverde 3 deals met Theater 4 in 1: bijdrage lustrumfeest, Peuterspeelzaal 't Kwetternest en Praktijkschool De Danne. - Publiceerden iedere twee maanden een redactionele pagina in de VAR. - De internetsite werd in 2007 opnieuw opgezet - 2 maal per jaar overleg bewoners-commissies		

Thema	Prestatie	Opgave	Cijfer
2008	<ul style="list-style-type: none"> - In kaart brengen competenties die nodig zijn en welke competenties versterkt moeten worden. Wbv. Vecht en Omstreken werkt aan de klantgerichtheid en resultaatgerichtheid. - De huurdersverenigingen zijn niet actief. In 2008 is start gemaakt met het ontwikkelen van alternatieve vormen van overleg met huurders. - woonconsulenten voeren elk kwartaal overleg met gemeente, politie, maatschappelijk werk, psychiatrische hulpverlening en andere zorgpartijen. - Informatie voorzien aan huurders en andere belanghebbenden via onze website en lokale media, tweemaandelijks publicatie pagina in de regionale weekkrant - Informeren specifieke doelgroepen, bijv. over onderhoud aan de woning. - Deelname project Teleweide. Bewoners uit de kleine kernen krijgen de mogelijkheid om vanuit centrale locaties via een internettoepassing informatie te geven en direct contact met onze medewerkers te hebben. - Nieuw ondernemingsplan opgesteld voor de periode 2009-2012, met daarin basiskeuzes voor externe oriëntatie en de ontwikkeling van de strategische voorraad vastgelegd. <p>Missie: lokale kracht beter willen gebruiken, inzetten en versterken</p>		
2009	2x per jaar overleg met collega-corporaties.		
2010	<ul style="list-style-type: none"> - Prestatieafspraken met beide gemeenten afgesloten - Prestatieafspraken met beide gemeenten afgesloten - Prestatieafspraken lopen van 2010 tot 2014 		
Gemiddeld			

Bijlage 7: Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbendenoordeel over ambities en doelstellingen Wbv. Vecht en Omstreken

Ambities en doelstellingen	Belang volgens belanghebbenden	Geen mening	Beoordeling van de prestaties	Geen mening
Huisvesten primaire doelgroepen	8,0	-	7,6	1
Kwaliteit van woning(beheer)	7,7	-	7,3	-
Huisvesten bijzondere doelgroepen	7,6	-	7,8	1
(Des)investeren in vastgoed	7,8	-	7,7	-
Kwaliteit van wijken en buurten	7,1	-	6,9	1
Gemiddeld (gewogen)	7,6		7,4	

Belanghebbendenoordeel over de lokale opgaven

Opgaven in het werkgebied	Belang volgens belanghebbenden	Geen mening	Beoordeling van de opgaven	Geen mening
Huisvesten primaire doelgroepen	8,4	-	8,0	-
Kwaliteit van woning(beheer)	8,4	-	8,0	-
Huisvesten bijzondere doelgroepen	8,6	-	7,8	-
(Des)investeren in vastgoed	7,5	1	7,8	1
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0	-	8,0	-
Gemiddeld (gewogen)	8,2		7,9	

volledig mee eens					
mee eens					
niet mee eens of oneens					
mee oneens					
volledig mee oneens					
Geen mening					

Wbv. Vecht en Omstreken:

Is klantgericht

1	4				
---	---	--	--	--	--

Is vooruitstrevend

	5				
--	---	--	--	--	--

Is zichtbaar voor huurders

1	4				
---	---	--	--	--	--

Is zichtbaar voor belanghebbenden

2	1	2			
---	---	---	--	--	--

Is oprecht betrokken

5					
---	--	--	--	--	--

Zet zich in voor leefbaarheid

1	4				
---	---	--	--	--	--

Zet zich in voor betaalbare woningen

2	3				
---	---	--	--	--	--

Zet zich in voor duurzaamheid

1	4				
---	---	--	--	--	--

Streeft naar een hoge klanttevredenheid

4	1				
---	---	--	--	--	--

Heeft aandacht voor degenen die niet zelf in de woningbehoefte kunnen voorzien

1	4				
---	---	--	--	--	--

Is pro-actief (ondernemende houding)

1	3	1			
---	---	---	--	--	--

Is zakelijk

1	4				
---	---	--	--	--	--

Is deskundig

2	3				
---	---	--	--	--	--

Is flexibel

1	3	1			
---	---	---	--	--	--

Is professioneel

1	4				
---	---	--	--	--	--

Is efficiënt

	3	2			
--	---	---	--	--	--

Is een transparante organisatie

1	2	2			
---	---	---	--	--	--

Is betrouwbaar

2	3				
---	---	--	--	--	--

Is gericht op samenwerking

1	3	1			
---	---	---	--	--	--

Voert een goed financieel beleid

1	2	2			
---	---	---	--	--	--

Is milieubewust

1	2	2			
---	---	---	--	--	--

Heeft aandacht voor de kwaliteit van de woningen

2	3				
---	---	--	--	--	--

Luistert goed naar belanghebbenden

	5				
--	---	--	--	--	--

Bijlage 8: CV's visitatiecommissie

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Klein Bluemink, Dr., G.J.

Geboorteplaats en –datum:

Emmen, 14 februari 1960

Woonplaats:

Leidschendam

Huidige functie:

Managing partner Ecorys

Onderwijs:

- 2000: Doctoraat Internationale Betrekkingen, Faculteit Rechten, RUL
1992: Merger & Acquisitions, INSEAD
Global Information & Telecommunication Industry, INSEAD
1991: Marketing II, PHILIPS, IMD
1988: Postdoctoraal Informatie Analyse & Management, Rotterdam
1987: Postdoctoraal Internationaal Recht, RUL
1981 – 1986: Doctoraal Internationale Betrekkingen, RUL

Loopbaan:

- 2007 - heden: Managing partner Ecorys, advies en management vastgoed sector: interim directie functies gebiedsontwikkeling (Den Helder, Westland), voorzitter visitatie commissies woningcorporaties.
- 2006 – 2007: KPN, Directeur Real Estate Services. Management, verkoop/afstoot vastgoed portfolio (ruim €1 miljard). Opbouw nieuwe gebouwen infrastructuur. Voor ruim €100 miljoen verkocht. Vastgoed prijs 2006 FD Property NL Award.
- 2003 – 2006: KPN, Directeur Vastgoed & Facilites. Turnaround, management, verkoop en sanering, met als resultaat een structurele besparing (€140 miljoen op jaarbasis).
- 2002: KPN, Directeur Concern Contracten. Opzetten van inkooporganisatie, openbreken en heronderhandelen van mantel- en outsourcing contracten (€ 60 miljoen aan structurele kostenbesparingen).
- 1998 – 2002: Dubbele functie als KPN Country Manager Tsjechië en President Directeur TelSource N.V. (joint venture met Swisscom), met bestuursfuncties in Tsjechische participaties. Opbouw landenorganisatie, succesvolle lobby en positieve oplossing van de 'corruptie' affaire, implementatie projecten (\$ 130 miljoen) binnen tijd en budget, afbouw organisatie (180 man) en verkoopklaar maken.
- 1996 – 1998: UNISOURCE en KPN, Vice President Business Development, ontwikkeling en uitbouw van pan-Europese alliantie met AT&T en UNISOURCE partners Swisscom, Telia en Telefónica op het gebied van electronic commerce en solutions/outsourcing. Project Directeur Strategie PTT Telecom acquisities op het gebied van call centers en multimedia.
- 1993 – 1996: Directeur Information Technology Services, Marketing en Verkoop PTT Telecom, Bestuurder Communication Services Nederland B.V. - de eerste communicatie

- service provider van het bedrijf. Turn-around management van bestaande verlieslatende naar winstgevende bedrijven en succesvolle expansie van de outsourcing portfolio richting multinationals en overheid.
- 1992 – 1993: Business Development Manager, UNISOURCE. Start van outsourcing business; overname geïntegreerde ICT met 330 man van DSM.
- 1991 – 1992: Business Development Adviseur, Telematica Systemen en Diensten PTT Telecom. Ontwikkeling nieuw business portfolio en outsourcing diensten.
- 1989 – 1991: Account Manager, PHILIPS Telecommunicatie en Informatie Systemen, verkoop van datacommunicatie voor corporate accounts en overheid.
- 1988: De Veer Automatisering, detachering IT-specialisten.

Profiel schets:

Geert Jan is een brede, resultaatgerichte manager en bestuurder en heeft posities vervuld in een (inter)nationale context, met de nadruk op infrastructuren: telecommunicatie- en informatie technologie branches, facilitaire en vastgoed sector, Energie en Maritieme sector.

Hij heeft een bewezen staat van dienst in zowel de publieke als private sector en is ervaren in complexe (financiële) constructies, zowel aan de verkoop- als aan de inkoopkant, waarbij de nadruk ligt op risicomangement. Geert Jan is een ervaren onderhandelaar en succesvolle turn-around manager in: acquisities, fusies, deelnemingen, outsourcing trajecten en politieke lobby. Turnaround successen zijn het saneren en fuseren van verliesgevende afdelingen en bedrijven tot winstgevende entiteiten en de winstgevende verkoop van vastgoed. Daarnaast is hij een strategisch marketeer met oog voor positionerings vraagstukken (5 P's) en veranderingsmanagement. Als enthousiaste en ervaren spreker tijdens seminars, congressen en 'op de kist' krijgt hij de zaal mee. Geert Jan is te typeren als een alliantiebouwer, relatiebeheerder, management consultant, lobby'er op (directie)niveau en in de politiek. Geert Jan is als voorzitter bij de visitaties betrokken.

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

Van Oord-Wiessing, A.F.

Geboorteplaats en –datum:

Geneve (CH), 3 september 1951

Woonplaats:

Schipluiden

Huidige functie:

Zelfstandig consultant

Onderwijs:

1969-1976: Stedebouwkunde, Faculteit van Bouwkunde (Technische Universiteit Delft)

1963-1969: Gymnasium β , Arnhem

Loopbaan:

2010 – heden: Dunavie, Adviseur Ontwikkeling Portefeuillemanagement

2010 – heden: Ecorys Vastgoed, Visitor

2010 – heden: Zelfstandig consultant, directeur Anne Advies

2005 – 2010: Kristal projectontwikkeling, adviseur Strategie en Beleid

1992 – 2005: Woondrecht (voorganger van Woonbron Dordrecht), directeur Project- en productontwikkeling

1986 – 1992: Gemeente Den Haag, project- en wijkcoördinator naoorlogse wijken

1982 – 1986: Gemeente Rotterdam, project- en wijkcoördinator stadsvernieuwing

1976 – 1982: Stad en Landschap bv. (voorganger van RBOI) te Rotterdam,

Profielchets:

Pia is uitstekend thuis in het werkveld van de woningcorporaties. Zij was daarin gedurende de laatste twintig jaar werkzaam als manager, directielid en beleidsadviseur. Daarvoor werkte zij 10 jaar bij de lokale overheid aan grootstedelijke vraagstukken. Zij heeft deelgenomen aan een tiental visitatiecommissies, in de rol van voorzitter of als projectleider/algemeen commissielid. Pia is voorzitter van de raad van commissarissen van een coöperatieve woningbouwvereniging en commissaris van een woningcorporatie. Daarnaast is zij werkzaam als zelfstandig consultant.

Commissielid

Naam, titel, voorletters:

Storcken, MSc, C.A.L.

Geboorteplaats en –datum:

Roermond, 5 januari 1985

Woonplaats:

Utrecht

Huidige functie:

Junior consultant

Onderwijs:

2008 – 2009: Master: Economische Geografie, Universiteit Utrecht

2007: Bachelor (minor): Internationale Economie, School of Economics Utrecht

2004 – 2006: Bachelor (majeur): Sociale Geografie, Universiteit Utrecht

1997 – 2004: VWO, profiel: Economie en Maatschappij, St. Ursula, Horn

Loopbaan:

2010 – heden: Ecorys Vastgoed, Junior consultant

Profielchets:

Lotte is sinds februari 2010 werkzaam als consultant bij Ecorys en heeft zich het afgelopen jaar voornamelijk bezig gehouden met opdrachten rondom woningcorporaties. Inmiddels heeft zij haar bijdrage geleverd aan een groot aantal visitaties; van kleine plattelandscorporaties tot corporaties in een stedelijke omgeving. Daarnaast heeft Lotte meegedraaid bij enkele (woning)marktonderzoeken voor zowel commerciële als publieke partijen.

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas