

The logo for KWH, consisting of a blue vertical bar on the left and a blue speech bubble on the right containing the letters 'KWH' in white.

**KWH**

A dark red speech bubble pointing upwards, containing the Dutch slogan 'Maak kennis met kwaliteit' in white text.

**Maak kennis  
met kwaliteit**

# **Visitatierapport**

# **Woonlinie**

## **KWH-Visitatie Woningcorporaties**

**Deel I: Maatschappelijke prestaties**

## Colofon

KWH – Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector  
Oostzeedijk 62  
Postbus 4000  
3006 AA ROTTERDAM  
T 010 282 7088  
F 010 213 3727  
E [kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)  
W [www.kwh.nl](http://www.kwh.nl)

Visitatiecommissie:

- > prof. dr. ir. Jan van der Schaar (voorzitter)
- > drs. ing. Gerard van Bortel (visitor)
- > dr. Joris Hoekstra (secretaris)

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>0 Samenvatting</b>	<b>5</b>
0.1 Beoordeling per perspectief	5
0.2 Beoordeling per prestatieveld	6
0.3 Samenvattende scorekaart	6
0.4 De prestaties van Woonlinie: een recensie	9
<b>1 Inleiding</b>	<b>13</b>
1.1 Visitaties in de corporatiesector	13
1.2 De KWH-aanpak van visitaties	15
1.3 Leeswijzer	16
<b>2 Woonlinie: een karakterschets</b>	<b>17</b>
<b>3 Presteren naar eigen Ambities (PnA)</b>	<b>18</b>
3.1 Missie en Ambities	18
3.2 Presteren naar eigen Ambities (PnA): Samenvattende beoordeling	18
<b>4 Presteren naar opgaven (PnO)</b>	<b>24</b>
4.1 De maatschappelijke opgaven in het werkgebied van Woonlinie	24
4.2 Presteren naar Opgaven (PnO): Samenvattende beoordeling	24
<b>5 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</b>	<b>29</b>
5.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woonlinie	29
5.2 Presteren volgens belanghebbenden (PvB): Samenvattende beoordeling	29
5.3 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB): I Prestaties	30
<b>6 Presteren naar Vermogen (PnV)</b>	<b>32</b>
6.1 Introductie	32
6.2 Financiële kerngegevens	32
6.3 Financiële continuïteit	33
6.4 Financieel beheer	36
6.5 Doelmatigheid	37
6.6 Vermogensinzet	38
6.7 Samenvatting beoordeling Prestaties naar Vermogen (PnV)	39
<b>7 Governance</b>	<b>40</b>
7.1 Beschrijving governance structuur	40
7.2 Besturing	40
7.3 Intern toezicht	43
7.4 Externe legitimatie	46
7.5 Samenvatting beoordeling Governance (Gov)	47
<b>Bijlagen</b>	
I. Visiterend bureau en visitatiecommissie	
II. Overzicht geïnterviewde personen	
III. Meetschaal	
IV. Overzicht geraadpleegde documenten	
V. Specificatie prestatiebeoordeling	
VI. Governance checklist	
VII. Bestuurlijke reactie	

## Voorwoord

Voor u ligt de rapportage van de maatschappelijke visitatie van Woonlinie die is uitgevoerd op basis van de KWH-Visitatiemethode. De KWH-Visitatiemethode is gebaseerd op de Methodiek Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties, versie 4.0. KWH is door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland geaccrediteerd om visitaties uit te voeren. Met behulp van deze visitatiemethode zijn de prestaties van Woonlinie, de kwaliteit van het maatschappelijk ondernemen en de borging hiervan beoordeeld.

De visitatie van Woonlinie is bijzonder omdat de corporatie in 2007 ook al door KWH gevisiteerd is. Twee van de drie leden van de huidige visitatiecommissie (Jan van der Schaar en Gerard van Bortel) hebben eveneens meegewerkt aan de visitatie van 2007. Door grotendeels te werken met dezelfde visitatiecommissie kan de ontwikkeling die Woonlinie in de afgelopen vijf jaar heeft doorgemaakt op scherpe wijze in kaart worden gebracht.

Ik wil Woonlinie hartelijk danken voor haar bijdrage aan deze KWH-Visitatie en veel succes wensen bij de verdere groei en ontwikkeling van haar maatschappelijk ondernemerschap. De uitkomsten van deze visitatie kunnen daaraan een bijdrage leveren.

mr. Sjoerd Hooftman  
directeur-bestuurder KWH

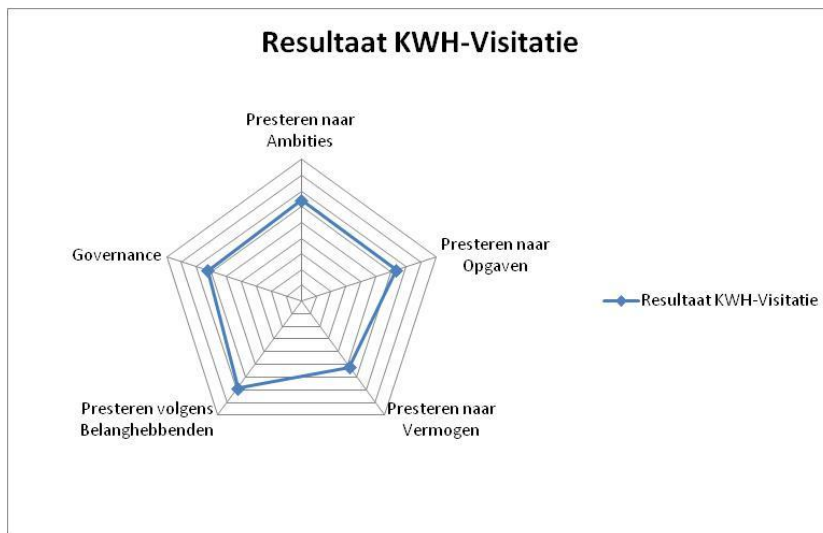
# 0 Samenvatting

In deze samenvatting leest u in een notendop de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie van Woonlinie.

## 0.1 Beoordeling per perspectief

In de maatschappelijke visitatie wordt vanuit verschillende perspectieven naar de prestaties van de woningcorporatie gekeken. Vanuit het perspectief van de opgaven in het werkgebied, de geformuleerde ambities van de corporatie, hoe belanghebbenden de prestaties van de corporatie waarderen, vanuit het perspectief van het vermogen en de inzet daarvan en de governance van de corporatie.

In onderstaande figuur staan de scores die Woonlinie haalt op de verschillende perspectieven die we voor deze visitatie hanteren.



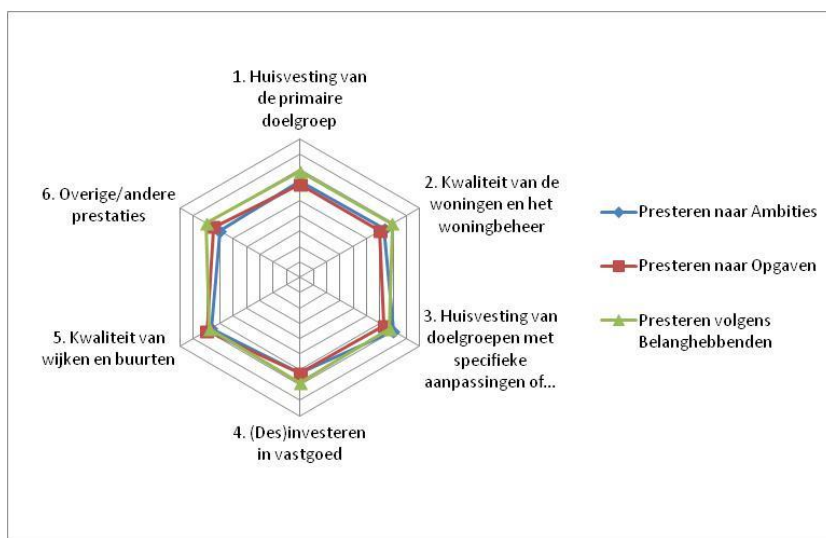
De prestaties van Woonlinie worden gemiddeld met een 7,2 gewaardeerd. De hoogste score van 7,9 wordt behaald op het perspectief Presteren volgens Belanghebbenden. De laagste score van 6,3 wordt behaald op het perspectief Presteren naar Vermogen. Per saldo kan worden geconcludeerd dat Woonlinie goede maatschappelijke prestaties levert.

## 0.2 Beoordeling per prestatieveld

In de onderstaande figuur worden de beoordelingen per prestatieveld getoond. De perspectieven Presteren naar eigen Ambities (PnA), Presteren naar Opgaven (PnO) en Presteren volgens Belanghouders (PvB) zijn allen beoordeeld op basis van de volgende prestatievelden:

1. Huisvesting primaire doelgroep
2. Kwaliteit woningen en woningbeheer
3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften
4. (Des-)Investeren in vastgoed
5. Kwaliteit wijken en buurten
6. Overige prestaties

### Beoordeling per prestatieveld: PnA, PnO en PvB



De figuur laat zien dat Woonlinie op alle onderscheiden prestatievelden ruim voldoende tot goed presteert. Dit geldt voor alle drie de perspectieven. Tussen de prestatievelden zijn de verschillen niet groot. De scores op de dimensie “presteren volgens belanghouders” ligt op nagenoeg alle fronten hoger dan die bij de overige twee.

### 0.3 Samenvattende scorekaart

In de onderstaande tabel is de beoordeling van Woonlinie in meer detail weergegeven. Een toelichting op de diverse onderdelen is opgenomen in de hoofdstukken 3 tot en met 6.

	Gemiddeld cijfer per meetpunten	Gewicht	Score	Gewogen cijfer per perspectief
<b>Presteren naar ambities</b>				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,3	1,0	7,3	<b>7,4</b>
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer	7,3	1,0	7,3	
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	8,0	1,0	8,0	
4. (Des)investeren in vastgoed	7,3	1,0	7,3	
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,7	1,0	7,7	
6. Overige/andere prestaties	7,0	1,0	7,0	
<b>Presteren naar Opgaven</b>				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0			<b>7,3</b>
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer	7,0			
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	7,3			
4. (Des)investeren in vastgoed	7,3			
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0			
6. Overige/andere prestaties	7,5			
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,9			<b>7,9</b>
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer	7,9			
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	7,7			
4. (Des)investeren in vastgoed	7,9			
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,8			
6. Overige/andere prestaties	8,0			

<b>Presteren naar Vermogen</b>					
Financiële continuïteit	Vermogenspositie	6,5	20%	6,7	<b>6,3</b>
	Liquiditeit	7,0			
	Integrale Kasstroomsturing	6,5			
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus	7,4	20%	7,2	
	Treasurymanagement	7,0			
Doelmatigheid			20%	5,5	
Vermogensinzet	Visie	6,0	40%	6,0	
	Mogelijkheden	6,0			
	Maximalisatie	6,0			
<b>Governance</b>					
Besturing	Plan	7,3	33,33%	7,5	<b>7,3</b>
	Check	7,2			
	Act	8,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC	6,8	33,33%	7,0	
	Toetsingskader	7,0			
	Toepassing Governancecode	6,5			
Externe legitimatie			33,33%	8,0	
<b>Geïntegreerd Eindoordeel</b>					<b>7,2</b>

#### Tabel resultaat KWH-Visitatie

<b>Presteren naar Ambities</b>	<b>7,4</b>
<b>Presteren naar Opgaven</b>	<b>7,3</b>
<b>Presteren naar Vermogen</b>	<b>6,3</b>
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>7,9</b>
<b>Governance</b>	<b>7,3</b>
<b>Geïntegreerd eindoordeel</b>	<b>7,2</b>



## 0.4 De prestaties van Woonlinie: een recensie

In deze paragraaf geven wij een samenvattend oordeel over de prestaties van Woonlinie op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie. Kortom: doet Woonlinie de goede dingen en doet ze deze goed? De recensie bestaat uit drie onderdelen: een samenvattend oordeel over de 'harde' maatschappelijke prestaties, een oordeel over de randvoorwaarden voor maatschappelijk presteren en ten slotte een oordeel over de potentie tot het (verder) verbeteren van de maatschappelijke prestaties.

### Inleiding

Woonlinie is een middelgrote woningcorporatie, met een werkveld dat een grote verscheidenheid kent: werkzaam in zowel vele kleine kernen en in meer stedelijk gebied, met vooral in Zaltbommel een forse opgave ten aanzien van leefbaarheid en herstructurering. Woonlinie is een ambitieuze organisatie, zowel wat de breedte van de werkzaamheden, die naast de taken van verhuur en woningbouw ook de ontwikkeling en beheer van maatschappelijk vastgoed betreft, als ketensamenwerking ten aanzien van wonen en zorg, leren en werken en het verbeteren van de duurzaamheid van het woningbezit. De taakopvatting is ook breed ten aanzien van de doelgroep die Woonlinie bedienen wil: niet alleen de formele doelgroep van beleid, maar ook middeninkomensgroepen. Woonlinie verzet zich tegen de beperking van de doelgroep, die zich met de Europese regelgeving en het huidige kabinetsbeleid aftekent. Woonlinie wil woningen en vastgoed realiseren van hoge kwaliteit, zowel in functioneel als in architectonisch opzicht en door een aantrekkelijk aanbod de doorstroming binnen de voorraad stimuleren. Woonlinie wil een corporatie zijn die lokaal en regionaal stevig is verankerd en die van eigen ervaringen en de inbreng van anderen leert en dus goed in staat is zich te verbeteren.

Sinds de vorige visitatie in 2007 zijn belangrijke stappen gezet. Het strategisch beleid is op hoofdlijnen neergelegd in het Meerjarenperspectief 2009-2013. De aanbevelingen uit de visitatie zijn in een 100 puntenplan vertaald en de daaruit voortvloeiende actiepunten zijn systematisch doorgewerkt en afgehandeld. De interne sturing van de organisatie kreeg veel aandacht. De beleidscyclus is op een voortreffelijke manier vormgegeven en jaarlijks worden er verbeterdoelstellingen benoemd en tot actiepunten op afdelings- en medewerkersniveau uitgewerkt. De realisatie ervan wordt ook systematisch bijgehouden en gerapporteerd. De grote nadruk op leren en verbeteren blijkt ook uit de aandacht voor monitoring, klanttevredenheidsmetingen en uit het behalen van diverse KWH-kwaliteitslabels (huur, goed werkgeverschap, goed bestuur en het maatschappijlabel). Dit alles heeft binnen de organisatie voor een groot draagvlak gezorgd, de betrokkenheid bij de koers en het leren en verbeteren van de (veelal jonge) medewerkers is groot. Woonlinie heeft bovendien veel geïnvesteerd in de externe verankering van het beleid. De belanghouders worden periodiek bij het beleid betrokken. De samenwerking verloopt goed. Woonlinie heeft in de regio een ijzersterke reputatie gekregen van een betrokken, vernieuwende en ondernemende organisatie, die op samenwerking is gericht. Belanghebbenden herkennen zich ook in de koers die Woonlinie de afgelopen jaren is gaan varen.

### De maatschappelijke prestaties

Het oordeel van de visitatiecommissie over het presteren naar eigen ambities en naar de maatschappelijke opgaven komt per saldo uit op 7,5. Het oordeel van de belanghouders kent een score van bijna 8. Er zijn geen grote uitschieters in de beoordeling tussen de prestatievelden. Alle gemeenten (wethouders) zijn van mening dat Woonlinie naar behoren heeft gepresteerd. De relatie met de vier gemeenten waarbinnen Woonlinie werkt, zijn open en constructief, dit oordeel is wederzijds.

Het woningbezit is goed van kwaliteit en verhoudingsgewijs goedkoop. De dienstverlening aan huurders is zonder meer goed en wordt ook hoog gewaardeerd. De doelgroep van beleid wordt overwegend passend gehuisvest. Wel wordt een relatief groot deel van de vrijkomende woningen toegewezen aan huishoudens met een wat hoger inkomen en waar het de Europese doelgroepdefinitie aangaat, wordt de 90% toewijzingsnorm maar net gehaald. Dit hangt samen met de kenmerken van het werkgebied: in de kleine

kernen is het aangenaam wonen, zijn de koopwoningen prijzig en is er een vraag naar huurwoningen van huishoudens uit de streek die een inkomen boven de formele grenswaarden hebben. De stagnatie van de koopmarkt is hier wellicht ook debet aan. De ambitie van Woonlinie is ook deze mensen te huisvesten, daartoe aantrekkelijk en gevarieerd bezit op de markt te brengen en te houden en daarmee ook de doorstroming binnen het kernbezit te bevorderen, maar Woonlinie voelt zich in deze ambitie door het rijksbeleid gefrustreerd. Mede in verband met deze taakopvatting oriënteert Woonlinie zich actief op de mogelijkheden om buiten het kernbedrijf (DAEB) woningen aan te bieden, maar de keuzes die hier gemaakt zullen worden, vallen buiten de periode waar de visitatie betrekking op heeft.

De bevolking vergrijsst en de vraag of het bestaand woningbezit voldoet aan de eisen die huisvesting van ouderen met een beperking stelt, is bij Woonlinie een belangrijk aandachtspunt. Woonlinie bouwt relatief veel voor ouderen, heeft oog voor de afstemming tussen wonen en zorg, werkt daartoe samen met zorginstellingen en investeert relatief veel in maatschappelijk vastgoed. De activiteiten zijn doorgaans kleinschalig, afgestemd op de lokale omstandigheden en worden projectgewijs opgezet, passen zodoende in beginsel ook goed in de opgaven die het werkgebied kent en hebben tegelijk een nauwe samenhang met het leefbaarheidsbeleid dat de corporatie voert.

Woonlinie had grote ambities waar het de bouw van woningen betreft in zowel de huur- als de koopsector, zowel in aantal als in de (architectonische) kwaliteit. Een deel ervan is gerealiseerd, bijvoorbeeld het project van vervangende nieuwbouw in de Vergt, dat kwalitatief waardevolle toevoeging aan de stad Zaltbommel is geworden. Woonlinie heeft als ontwikkelaar en opdrachtgever kwaliteit ontwikkeld, werkt zakelijk en efficiënt en is naar zeggen van derden een betrouwbare partner. In de afweging tussen kosten en kwaliteit kiest Woonlinie vaak voor het laatste. Door de crisis op de koopmarkt zijn de mogelijkheden om de productie in stand te houden duidelijk verminderd. De ambities zijn, vooral ten aanzien van de nieuwbouwproductie in Zaltbommel, dan ook niet gerealiseerd. Niettemin bouwt Woonlinie nog verhoudingsgewijs veel en is de omvang van de productie in de koopsector ook relatief groot. De risicobeheersing binnen de portefeuille is goed ontwikkeld en er is – gelet op de veranderingen in de koopmarkt en de tegenvallende verkoop van huurwoningen – tijdig bijgestuurd; dit zijn onderwerpen die in de RvC duidelijk aandacht hebben. De schaal van de organisatie staat een hoge ambitie op het vlak van het investeringsbeleid niet in de weg. Wel geldt ook hier dat de huidige marktomstandigheden en de maatregelen om het level playing field te versterken een bedreiging kunnen vormen voor de ambities van Woonlinie.

Leefbaarheid en de kwaliteit van wijken en buurten zijn onderwerpen die in de kleinere kernen minder spelen dan in de stad Zaltbommel. Woonlinie heeft de basis gelegd voor een strategisch voorraadbeleid en werkt dit in de komende jaren verder uit. Woonlinie heeft met succes de eerste fase van de herstructurering van De Vergt in Zaltbommel gepland en grotendeels uitgevoerd. De aanpak van die wijk, met een brede agenda op zowel het fysieke als het maatschappelijke vlak, is de reden voor een vrij hoge waardering op leefbaarheid.

De prestaties passen zonder meer in de missie van Woonlinie: Bijdrage leveren aan bloeiende woonkernen met een eigen karakter en een gevarieerd aanbod van woningen en voorzieningen. Als netwerkorganisatie samen met andere partijen werken aan een omgeving waar mensen zich prettig en veilig voelen, kunnen groeien en waaraan zij zelf een waardevolle bijdrage kunnen leveren.

### **De randvoorwaarden**

De processturing intern en extern is zonder meer goed, op onderdelen zelfs uitmuntend. Er bestaat geen twijfel aan het vermogen van Woonlinie te sturen op prestaties en aan de externe verankering van de ambities. Woonlinie is sterk op het relationele vlak. En het is knap dat de organisatie de combinatie in stand weet te houden en in de loop van de tijd zelfs weet te versterken van een zekere mate van eigenzinnigheid en inhoudelijke gedrevenheid en tegelijk een grote lokale betrokkenheid en een nadruk

op samenwerking. Ondanks de kleine schaal heeft Woonlinie kracht ontwikkeld in de sturing en uitvoering, dankzij de kleine schaal wordt deze slagkracht voor de lokale gemeenschappen ingezet. De governance is goed vormgegeven, inclusief het interne toezicht. De Raad van Commissarissen en het bestuur hebben een goede verstandhouding, de relatie is ook hier open en constructief, zonder dat meningsverschillen uit de weg worden gegaan. De Raad van Commissarissen is het met de gekozen missie en bedrijfsstrategie eens en draagt dit ook met kracht uit. De Raad heeft op de ontwikkeling van het bedrijf een positieve invloed door de nadruk op risicobeheersing bij projecten, versterking van de financiële en inhoudelijke afwegingskaders en op de bedrijfsvoering.

De visitatiecommissie constateert dat naast de sterke punten van Woonlinie er ook zwakkere punten in het profiel zijn, wellicht zelfs als complement ervan.

Ten eerste zijn de doelstellingen niet duidelijk en toetsbaar geformuleerd, niet 'SMART'. De missie is breed, voor de acht strategische thema's die daarbinnen zijn onderscheiden, geldt hetzelfde. Deze thema's zijn aandachtsvelden, die aangeven dat er een breed front aan activiteiten wordt nagestreefd, zonder dat er duidelijk mee wordt begrensd wat wel en niet gedaan wordt en waar de prioriteiten liggen. Deze velden zijn bovendien van ongelijksoortig gewicht: de kern bestaat uit 'wonen' (beheer en ontwikkeling), leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed. De andere thema's zijn hieraan duidelijk ondergeschikt (zoals leren en werken). Missie en thema's worden wel vertaald in jaarprogramma's (begrotingscyclus) en projecten, maar de mate waarin de zo geprogrammeerde activiteiten bijdragen aan de doelrealisatie is niet traceerbaar. De visitatiecommissie heeft in haar omzwervingen door het groot aantal documenten (600 in getal!) geen document kunnen vinden waarin de ambities zijn vertaald naar meetbare doelen en waarin de externe opgaven zijn vastgelegd in een taakstelling voor het bedrijf. Zowel de externe verankering en toetsing van het beleid, als het intern doorlopen van de PDCA-cyclus zouden aan scherpte winnen als dit wel gebeurt.

Ten tweede en daarmee samenhangend: de sturing op vermogensinzet zou scherper kunnen. Woonlinie is een financieel sterke corporatie. Door de waarderingsgrondslag op historische kostprijs, zoals gehanteerd door Woonlinie, wordt deze sterkte niet echt zichtbaar. In termen van kasstromen zijn er geen overwegende knelpunten, al bestaan er wel risico's door heffingen en stagnerende woningverkoppen. De solvabiliteit in termen van bedrijfswaarde is zonder meer goed, in termen van marktwaarde is die buitengewoon riant. Zo is het quotiënt van de jaarhuur en de WOZ waarde zeer klein. Deze rijkdom wordt deels ingezet om de huren te matigen – die zijn relatief laag – de kwaliteit van dienstverlening te maximaliseren en een hoge nieuwbouwkwaliteit te realiseren, maar het risico bestaat ook dat de efficiency van de organisatie er onder leidt. Een andere inzet van middelen zou het maatschappelijk rendement kunnen vergroten. De organisatie van Woonlinie is relatief duur, zonder dat de corporatie echt hard kan maken dat deze relatief hoge kosten voortkomen uit - of bijdragen aan - het maatschappelijk presteren. De financiële afwegingen zijn ook niet transparant, duidelijke afwegingskaders ontbreken - ook nu nog - ondanks pogingen om deze te ontwikkelen. Met de overgang van historische kostprijs naar bedrijfswaarde als waarderingsgrondslag voor het vermogen, is het goed mogelijk die financiële afweging te versterken en de risico's op portefeuille- en projectniveau te kwantificeren. Dan kunnen ook de vermogens- en rendementsdoelstelling beter onderbouwd worden. Het gereedschap is er inmiddels, niet alleen in de financiële rekenkunde, maar ook in de kennis en monitoring van de markt, waardering van bewoners van de kwaliteit van de woningen, woonmilieu en dienstverlening, en de lokale behoeften.

Het gebrek aan scherpte in de sturing op maatschappelijke prestaties en in de afwegingen die daarbij horen, hangt deels samen met de kenmerken van de beleidsomgeving waarbinnen Woonlinie werkt. De visitatiecommissie vond het opvallend dat er weliswaar gemeentelijke nota's woonbeleid waren, maar dat deze ergens diep in een la verscholen lagen en dat deze door de wethouders vaak als abstract en niet actueel werden gezien. Hetzelfde gold voor prestatieovereenkomsten: deels ontbreken deze, deels zijn ze te oud en deels te weinig concreet. De goede wil is er bij de gemeenten wel, maar veel beleidscapaciteit is er doorgaans niet. De motivatie om resultaten op basis van de prestatieovereenkomsten te evalueren, is gering. Hetzelfde geldt voor de programmering van activiteiten voor leefbaarheid, welzijn en wonen en

zorg. Woonlinie overlegt wel veel met het openbaar bestuur, maar het blijft in die situatie lastig om de opgaven te formuleren. Het is de commissie bekend dat Woonlinie daartoe wel pogingen doet en tracht ook de gemeenten tot een scherpere formulering van beleid te brengen. Vermoedelijk is de beleidspraktijk ook informeel en hebben partijen aan schrifturen niet veel behoefte, omdat lokaal wel een beeld bestaat wat er gebeuren moet en de wederzijdse verwachtingen elkaar niet veel ontlopen. Wellicht biedt regionale samenwerking in het openbaar bestuur enig soelaas. Woonlinie zou ook kunnen inzetten op het formuleren van prestatieaanbod voor de middellange termijn, op grond van de kennis van de markt en de lokale opgaven, om deze vervolgens ter toetsing aan de gemeenten voor te leggen. Vervolgens zou Woonlinie de geboekstaafde prestaties kunnen afzetten tegen deze spiegels, zo mogelijk in gemeen overleg.

### **Toekomstperspectief**

Woonlinie presteert goed, zij het niet altijd expliciet. Woonlinie heeft ruimschoots de mogelijkheden om dat niveau in stand te houden en waar nodig te verbeteren. De formulering van doelstellingen en de prestatiebesturing kunnen scherper, in de bedrijfsvoering en de vermogensinzet kan Woonlinie scherper aan de wind zeilen, maar de organisatie heeft voldoende leervermogen om dat tot stand te brengen. Misschien is het de grootste uitdaging om de eigen doelen scherper te formuleren zonder in te leveren op de lokale dienstbaarheid.

# 1 Inleiding

## 1.1 Visitaties in de corporatiesector

De samenleving heeft het laatste woord als het gaat over het beoordelen van de maatschappelijke prestaties van corporaties. Niet de overheid, maar ook corporaties zelf niet. Huurders, gemeenten en andere belanghebbenden kunnen nu gefundeerd hun maatschappelijk oordeel uitspreken over prestaties van corporaties. Het systeem van maatschappelijke visitaties voor woningcorporaties biedt daarvoor alle handvatten. Het visitatiestelsel maakt objectief zichtbaar en meetbaar wat corporaties nu en straks kunnen betekenen voor de samenleving.

### Visiteren, hoe werkt dat?

Deelname aan maatschappelijke visitaties is verplicht voor corporaties die lid zijn van brancheorganisatie Aedes. Corporaties dienen zich eenmaal in de vier jaar te laten visiteren. Elke corporatie krijgt tijdens de visitatie een deskundige commissie op bezoek, samengesteld door een voor visitatie geaccrediteerde organisatie. Die commissie licht de corporatie door vanuit het perspectief van de eigen ambities van de corporatie, de opgaven in het werkgebied en vanuit de verwachtingen van gemeente, huurders en andere belanghebbenden. Wat presteert de corporatie werkelijk? Welk vermogen is daarvoor echt beschikbaar? Wordt dat vermogen voldoende benut? Wat vinden belanghebbenden van het presteren van de corporatie? Hoe worden zij in de dagelijkse praktijk betrokken bij het beleid? De visitatiecommissie maakt haar bevindingen zo veel mogelijk meetbaar en analyseert, beoordeelt en rapporteert volgens een uniforme methodiek in een openbaar visitatierapport. In bijlage II is in een tabel weergegeven hoe de beoordeling tot stand is gekomen.

### KWH-Visitatiemethode

Woonlinie heeft haar prestaties, haar beleids- en bedrijfsproces laten beoordelen op basis van de KWH-Visitatiemethode. Deze methode bestaat uit twee delen. Deel I beoordeelt de prestaties van Woonlinie conform de methodiek “Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Nederland” versie 4.0. Dit stelsel wordt hieronder nader toegelicht. Deel II geeft concrete aanknopingspunten voor leren en verbeteren op een aantal onderwerpen waarop de corporatie specifiek het oordeel van de visitatiecommissie heeft gevraagd of waarop de visitatiecommissie zelf het nuttig vindt een aanvullend oordeel te geven.

Beide rapportages geven de beoordeling weer van een onafhankelijke visitatiecommissie. KWH stelt bij iedere visitatie een visitatiecommissie samen in overleg met de corporatie. KWH werkt hiervoor met een visitatiepool. Meer informatie over samenstelling van de visitatiecommissie voor Woonlinie vindt u in bijlage I.

### De perspectieven

De visitatie omvat een transparante en gestructureerde beoordeling van de geleverde prestaties, gezien vanuit vijf perspectieven (zie figuur 1). Door het gebruik van de verschillende perspectieven wordt een gelaagd en rijk beeld van de corporatie en haar prestaties geschetst. De perspectieven vertellen elk hun eigen verhaal. Zo kan een corporatie hoog scoren op de prestaties afgezet tegen de eigen ambities, maar laag ten opzichte van de maatschappelijk opgaven in het werkgebied en/of de verwachtingen van belanghebbenden. Dit kan erop duiden dat de corporatie haar prioriteiten niet goed heeft gesteld of de lat voor haar eigen ambities wat laag heeft gelegd. De visitatiemethodiek biedt de visitatiecommissie de mogelijkheid om het oordeel op Presteren naar Ambities naar beneden bij te stellen als duidelijk wordt dat het ambitieniveau evident lager is dan wat redelijkerwijs van de corporatie verwacht kan worden.

De perspectieven Presteren naar Vermogen (Pnv) en Governance verdiepen het inzicht in de prestaties. Bij PnV wordt niet alleen gekeken naar de mate waarin de corporatie haar financiële vermogen gebruikt voor het leveren van maatschappelijke prestaties, maar ook naar bijvoorbeeld de bedrijfslasten en het risicomanagement. De besturing van maatschappelijke organisaties zoals woningcorporaties moet aan hoge normen voldoen. Deze normen zijn opgenomen in het onderdeel Governance.



**Figuur 1. Structuur 'Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties versie 4.0': de 5 perspectieven**

### De prestatievelden

De door Woonlinie geleverde prestaties worden onderverdeeld in 5 prestatievelden. Deze prestatievelden komen terug in het beoordelen van de perspectieven Presteren naar eigen ambities (PnA), Presteren naar maatschappelijke opgaven (PnO) en naar Presteren volgens belanghebbenden (PvB). Voor prestaties die niet goed binnen de vijf prestatievelden zijn onder te brengen, is een zesde veld 'overige' prestaties beschikbaar. Er wordt gekeken naar de feitelijk door de corporatie in de afgelopen vier jaar geleverde prestaties. In de onderstaande tabel worden de prestatievelden toegelicht.

**Tabel 1 De prestatievelden**

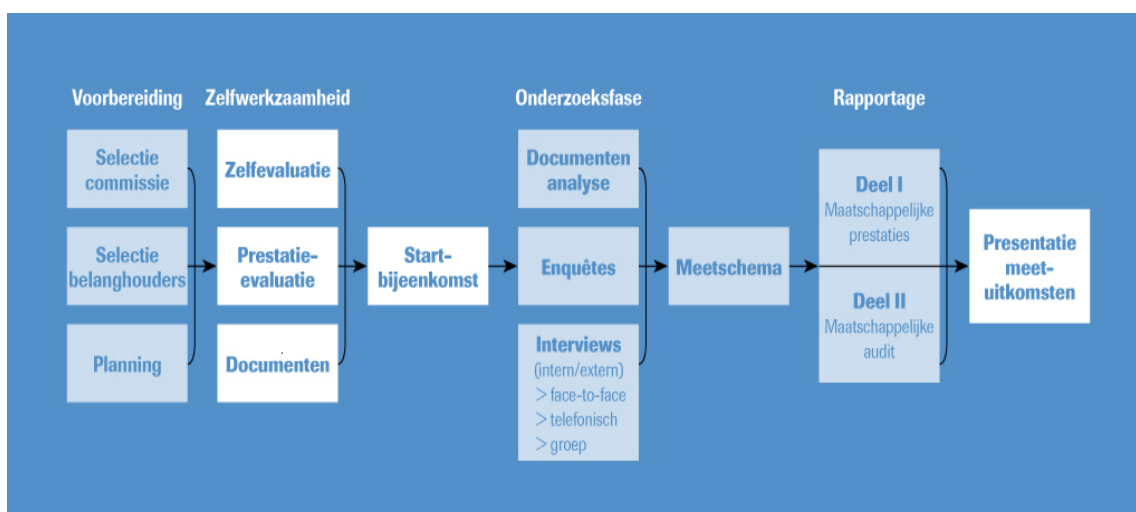
Prestatievelden		Toelichting
1.	<b>Huisvesting primaire doelgroep</b>	Beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen voor de primaire doelgroep. Bevorderen keuzevrijheid en/of eigen woningbezit.
2.	<b>Kwaliteit woningen en woningbeheer</b>	Woningkwaliteit, Dienstverleningskwaliteit, Energie en Duurzaamheid
3.	<b>Huisvesting bijzondere doelgroepen</b>	Huisvesting doelgroepen die specifieke aanpassingen of voorzieningen in huisvesting nodig hebben, zoals ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65) en overige personen die zorg, begeleiding of speciale eisen aan hun woning stellen.
4.	<b>(Des)investeren in vastgoed</b>	Nieuwbouw, sloop en vervangende nieuwbouw, samenvoeging, verkoop, woningverbetering en maatschappelijk vastgoed.
5.	<b>Kwaliteit van wijken en buurten</b>	Leefbaarheid, vitale wijken en buurten, sociale stijging en emancipatie
6.	<b>Overige</b>	Overige maatschappelijk relevante prestaties.

## 1.2 De KWH-aanpak van visitaties

### Het visitatieproces

Het stelsel van corporatievisitaties heeft tot doel om transparant verantwoording af te leggen aan klanten, overheden en andere belanghebbenden. Daarnaast is het instrument bijzonder geschikt om het leren en verbeteren van corporaties te ondersteunen. De KWH-aanpak van visiteren besteedt veel aandacht aan dat leren en verbeteren en heeft dat ingebed in haar visitatiemethodiek. In de ogen van KWH is visiteren niet een activiteit die een corporatie geheel kan uitbesteden. Het zelf als organisatie stilstaan bij de geleverde bijdrage aan maatschappelijke opgaven en de realisatie van eigen ambities, is een essentieel onderdeel van dat leren en verbeteren. Daarom maakt enige mate van zelfwerkzaamheid altijd onderdeel uit van een KWH-visitatie (zie ook figuur 2). Die zelfwerkzaamheid bestaat uit het uitvoeren van een *prestatie-evaluatie* waarin de corporatie zelf de geleverde prestaties afzet tegen de eigen ambities (PnA) en de maatschappelijke opgaven (PnO), zoals die bijvoorbeeld zijn vastgelegd in prestatieafspraken of woonvisies. De corporatie wordt ook uitgenodigd om op alle andere onderdelen van de visitatie haar presteren te evalueren (Presteren naar Vermogen en Governance). Dit wordt meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. De corporatie dient prestaties te onderbouwen met documenten, zoals beleidsplannen, managementrapportages en jaarverslagen. In de bijlagen staat een overzicht van alle documenten die voor deze visitatie zijn gebruikt.

De beoordeling door de visitatiecommissie heeft plaatsgevonden op basis van documentanalyses en gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De zelfevaluatie door de corporatie en de beoordeling door de visitatiecommissie worden vastgelegd in een meetschema, om zo te kunnen komen tot een gestructureerd, transparant en herleidbaar oordeel. Dit meetschema vormt de basis voor de visitatierapportages.



Figuur 2, Het KWH Visitatieproces

### Visiteren is maatwerk

KWH stelt de visitatiecommissie samen in overleg met de corporatie. Op deze manier wordt geborgd dat de commissie beschikt over de expertise die nodig is voor het beoordelen van de corporatie. In ieder geval beschikken de visitatoren, zoals voorgeschreven in de visitatiemethodiek, tezamen over visitatie- of auditdeskundigheid, volkshuisvestelijke deskundigheid en deskundigheid op het gebied van financiën en governance. De onafhankelijkheid van de visitatoren is gewaarborgd. Alle leden van de visitatiecommissie hebben daarvoor een verklaring ondertekend die is opgenomen in de bijlagen.

Ter voorbereiding op de visitatie bepaalt KWH samen met de corporatie welke interne en externe belanghebbenden betrokken moeten worden bij het beoordelen van prestaties. Ook wordt vastgelegd op welke wijze deze belanghebbenden worden geraadpleegd: middels een face-to-face of telefonisch interview, groepsgesprekken en/of een vragenlijst. De selectie van interne belanghebbenden omvat in ieder geval de directeur/bestuurder, een substantiële delegatie interne toezichthouders (Raad van Commissarissen of Raad

van Toezicht) en (indien aanwezig) het managementteam. De selectie van externe belanghebbenden omvat in ieder geval een afvaardiging van de wettelijke huurdersvertegenwoordigers en relevante bestuurders, zoals de voor wonen verantwoordelijke wethouder(s). Eventueel wordt de groep van externe belanghebbenden aangevuld met vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsorganisaties, de accountant, bestuurders van collega-corporaties, en/of vertegenwoordigers van wijk- en dorpsraden en bewonerscommissies.

Bijzonder bij de visitatie van Woonlinie was dat twee van de drie leden van de visitatiecommissie (de heren Van der Schaar en Van Bortel) ook deel uitmaakten van de commissie die de vorige visitatie heeft uitgevoerd. Op die manier kan nauwkeurig in beeld worden gebracht hoe Woonlinie zich de afgelopen periode heeft ontwikkeld.

### 1.3 Leeswijzer

Deze rapportage begint in hoofdstuk 2 met een korte karakterschets van Woonlinie, het werkgebied, de organisatie, de missie en de ontwikkeling die daarin de afgelopen vier jaar heeft plaatsgevonden. Het schetsen van deze context is belangrijk om de geleverde prestaties te kunnen plaatsen. Hoofdstuk 3 volgt met het beoordelen van de geleverde prestaties afgezet tegen de eigen ambities (PnA). In hoofdstuk 4 komt de bijdrage aan de maatschappelijke opgaven in het werkgebied (PnO) aan bod. Vervolgens wordt in hoofdstuk 5 het oordeel van belanghebbenden (PvB) over de geleverde prestaties weergegeven, terwijl de geleverde prestaties in hoofdstuk 6 worden gerelateerd aan de financiële mogelijkheden van Woonlinie (PnV). In hoofdstuk 7 worden de kwaliteit van het bestuur, het interne toezicht en de mogelijkheden tot beïnvloeding van Woonlinie door belanghebbenden beoordeeld (Governance).

Dit rapport is zo compact mogelijk gehouden. Een gedetailleerd overzicht van prestaties, afgezet tegen ambities en maatschappelijke opgaven, is opgenomen in de bijlagen.

KWH wil dat haar visitatierapporten voor een breed publiek toegankelijk zijn. Daarbij hoort dat jargon wordt vermeden. Het gebruik van enkele complexe begrippen is echter niet helemaal te voorkomen.

**Suggesties om toekomstige rapportages te verbeteren zijn zeer welkom.  
U kunt hiervoor gebruik maken van het volgende emailadres: [kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)**



## 2 Woonlinie: een karakterschets

### Werkgebied

Woonlinie is een middelgrote corporatie (woningbezit van ongeveer 4.200 woningen) die actief is in 17 kernen in vier gemeenten (Zaltbommel, Woudrichem, Aalburg en Werkendam). De corporatie werkt vanuit twee vestigingen (in Woudrichem en Zaltbommel). Sinds enkele jaren is Woonlinie ook actief op Saba en Sint Eustatius.

### Beleid

In het meerjarenperspectief 2009-2013 wordt de missie van Woonlinie als volgt gedefinieerd:

*Woonlinie wil bijdragen leveren aan bloeiende woonkernen met een eigen karakter en een gevarieerd aanbod aan woningen en voorzieningen. Als netwerkorganisatie werken we samen met andere partijen aan een omgeving waarin mensen zich prettig en veilig voelen, kunnen groeien en waaraan zij zelf een waardevolle bijdrage kunnen leveren.*

In het meerjarenperspectief 2009-2013 worden acht strategische thema's onderscheiden:

1. Wonen
2. Leefbaarheid in de kernen
3. Maatschappelijk vastgoed
4. Leren en werken
5. Welzijn en zorg
6. Energie en duurzaamheid
7. Kwaliteit van de organisatie
8. Financiering van de opgaven

Deze acht thema's zijn vertaald in 25 speerpunten, die vervolgens weer worden uitgewerkt in een groot aantal doelstellingen. Deze doelstellingen structureren de jaarplannen van zowel de organisatie als geheel als ook van de afzonderlijke afdelingen. Daarnaast spelen ze een rol in de jaarafspraken die er met individuele medewerkers worden gemaakt.

### Bestuurlijke organisatie en Toezicht

Net zoals veel andere woningcorporaties hanteert Woonlinie een zogenaamd twee-laags bestuursmodel. De corporatie wordt geleid door een directeur-bestuurder en een directeur. De werkgever van de directeur-bestuurder is de Raad van Commissarissen (RvC). Deze RvC bestaat uit zes personen.

### Werkorganisatie

Woonlinie heeft 53 personeelsleden in dienst, verdeeld over 48,1 fulltime formatieplaatsen. De organisatie bestaat uit drie afdelingen (wonen, vastgoed en backoffice), die ieder worden geleid door een manager. Daarnaast wordt de directie ondersteund door een stafafdeling. Samen met de directeur-bestuurder en de directeur vormen de drie afdelingsmanagers het managementteam (MT). De bedrijfscultuur van Woonlinie wordt gekenmerkt door enthousiasme en grote maatschappelijke betrokkenheid.

## 3 Presteren naar eigen Ambities (PnA)

### 3.1 Missie en Ambities

In hoofdstuk 2 is aangegeven dat het beleid van Woonlinie gestructureerd is rondom acht thema's. In de zelfevaluatie volgde Woonlinie de bij visitaties gebruikelijke indeling van de prestatievelen, die dus ook in de beoordeling van het presteren naar ambities en naar opgaven (volgend hoofdstuk) door de commissie gehanteerd wordt.

### 3.2 Presteren naar eigen Ambities (PnA): Samenvattende beoordeling

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze prestaties worden beoordeeld in het licht van de voorgenomen ambities van de corporatie in die periode. De prestaties zijn voor deze beoordeling zoveel mogelijk gerangschikt naar de zes prestatievelen (zie ook tabel 1 in hoofdstuk 1).

De visitatiecommissie beoordeelt, op basis van de door de corporatie uitgevoerde prestatie-evaluatie en de beschikbare managementdocumenten, hoe de feitelijke prestaties zich verhouden tot de geformuleerde ambities en kent hier met behulp van de meetschaal een rapportcijfer aan toe.

Indien de corporatie de voorgenomen ambities en doelen niet specifiek, meetbaar en tijdgebonden (SMART) heeft geformuleerd, zal de visitatiecommissie de geleverde prestaties interpreteren op basis van benchmarkinformatie (bijvoorbeeld cijfers uit Corporatie in Perspectief), de opgaven in het werkgebied en de informatie die is vergaard in de literatuuranalyse en de gevoerde visitatiegesprekken. In dit geval spreken we van een zogenaamde 'weging op de hand'. De visitatiecommissie constateert dat Woonlinie haar ambities ten aanzien van te bereiken maatschappelijke doelen weinig SMART heeft geformuleerd. De meeste speerpunten en operationele doelen uit het meerjarenperspectief en de jaarplannen hebben betrekking op processen (beleid ontwikkelen, onderzoek verrichten) of organisatiedoelen (financiële transparantie, lerende organisatie) in plaats van op concrete maatschappelijke prestaties. Dit heeft tot gevolg dat de commissie vooral op de hand gewogen oordelen heeft uitgesproken.

Op basis van de geleverde prestaties in verhouding tot de eigen ambities van Woonlinie komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.



### Samenvattend oordeel Presteren naar Ambities

Prestatieveld		Beoordeling
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,3
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3
3	Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften	8,0
4	(des-)Investeren in vastgoed	7,3
5	Kwaliteit wijken en buurten	7,7
6	Overige prestaties	7,0
<b>Totaal</b>		<b>7,4</b>

#### Toelichting:

Hieronder worden de belangrijkste bevindingen van de visitatiecommissie per prestatieveld weergegeven. Voor een nadere onderbouwing van het gegeven cijfer, wordt verwezen naar bijlage V van dit rapport.

#### 1. Huisvesting primaire doelgroep

- > Het meerjarenperspectief bevat geen specifieke doelstellingen over de huisvesting van de primaire doelgroep. Uit Corporatie in Perspectief 2011 blijkt dat in 2010 98,4% van de woningvoorraad van Woonlinie beschikbaar is voor de doelgroep (huurprijs < huurtoeslaggrens). Door het nieuwe strategisch voorraadbeleid zal dit percentage licht dalen, maar nog steeds op een hoog niveau blijven.
- > Het huurbeleid bij mutatie dat Woonlinie voert in het kader van het strategisch voorraadbeleid is goed uitgewerkt. Dit beleid doet recht aan de woonwensen van de verschillende inkomensgroepen en de marktsituatie in de verschillende kernen.
- > Woningtoewijzing en het bevorderen van de doorstroming zijn thema's die goed ontwikkeld zijn binnen het beleid van Woonlinie. De corporatie voert een coherent beleid ten aanzien van het bouwen voor starters en het tot verhuizing 'verleiden' van oudere huishoudens. Dit blijkt onder meer uit de notitie 'doorstroming op gang brengen' uit december 2011, waarin verschillende beleidsinstrumenten worden beschreven die tot doel hebben om de doorstroming te bevorderen. Ondanks het hiervoor beschreven beleid wordt er relatief weinig verhuisd vanuit woningen van Woonlinie. In 2010 bedroeg de mutatiegraad binnen het bezit van Woonlinie 6,0%, tegen 7,4% voor de referentiecorporaties (cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011).

- > De convenanten 'verruimde inkomensgrenzen' die de lokale woningcorporaties (waaronder Woonlinie) en de gemeenten hebben afgesloten, geven woningzoekenden die niet tot de corporatiedoelgroep behoren (inkomen > € 34.085) ongelimiteerd toegang tot het duurdere deel van de sociale huurwoningenvoorraad in de Bommelaarwaard en het land van Heusden en Altena. De kans bestaat dat Woonlinie hierdoor niet voldoet aan de regels inzake staatssteun, die voorschrijven dat tenminste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen moet worden toegewezen aan huishoudens die tot de corporatiedoelgroep behoren (inkomen < € 34.085). Woonlinie loopt hierdoor straks wel het risico haar recht op WSW-borging te verliezen. Vooralsnog heeft dit probleem zich echter nog niet voorgedaan.
- > Cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011 laten zien dat Woonlinie in de periode 2007-2010 63,6% van haar vrijkomende woningen heeft toegewezen aan huishoudens uit de doelgroep voor de huurtoeslag (tegen 68,1% voor de referentieccorporaties en 72,3% voor Nederland als geheel). Het aandeel passende toewijzingen lag in dezelfde periode op 81,2% (87,1% voor de referentieccorporaties en 89,0% voor Nederland als geheel). Deze cijfers laten zien dat de middeninkomensgroepen ook al in de afgelopen periode een belangrijke doelgroep voor Woonlinie waren.
- > De huurwoningenvoorraad van Woonlinie is gemiddeld genomen zeer goed betaalbaar. In 2010 bedroeg de huurprijs gemiddeld 61,9% van de maximaal toegestane huur, tegenover 63,5% voor de referentieccorporaties en 72% voor Nederland als geheel. Door het nieuwe huurbeleid bij mutatie zal de huurprijs als percentage van de maximaal redelijke huur in de toekomst naar verwachting wel gaan toenemen.
- > Het verkoopbeleid van Woonlinie is verankerd in het strategisch voorraadbeleid. Het aanbieden van KoopGarantwoningen zorgt ervoor dat de koopsector beter bereikbaar wordt gemaakt voor middeninkomensgroepen. Onzeker is wel of de geplande verkopen in de huidige woningmarktcontext ook gerealiseerd kunnen worden. Tijdens de gevoerde gesprekken heeft de visitatiecommissie opgevangen dat de te verkopen woningen na mutatie soms geruime tijd leeg staan, voordat ze verkocht kunnen worden. Volgens Woonlinie heeft dit te maken met het beleidsvormingsproces, namelijk de aanpassing van het strategisch voorraadbeleid. Woonlinie wilde pas starten met verkoop van de betrokken woningen nadat het strategisch voorraadbeleid was goedgekeurd door de relevante belanghouders. In de tussentijd stonden de reeds gemuteerde woningen met een 'sell label' bewust leeg.
- > Uit cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011 blijkt dat in de periode 2007 t/m 2009 46% van de geprognosticeerde verkopen ook daadwerkelijk is gerealiseerd. Voor Nederland als geheel ligt dit percentage op 66.
- > Cijfers over de kenmerken van de woningkopers zijn niet aangeleverd waardoor het onduidelijk is in hoeverre het verkoopprogramma van Woonlinie een bijdrage levert aan de vergroting van het eigenwoningbezit onder de primaire doelgroep.

## 2. Kwaliteit woningen en woningbeheer

- > Zowel objectief gezien (WOZ-waarde, aantal WWS-punten) als ook subjectief gezien (mening bewoners in KWH- en USP-onderzoeken) is de woningvoorraad van Woonlinie gemiddeld van goede kwaliteit. In nieuwbouw- en renovatieprojecten onderscheidt Woonlinie zich door de hoge architectonische kwaliteit die er wordt geleverd.
- > In het KWH-Huurlabel behaalt Woonlinie in 2011 een gemiddelde score van 7,92. Hiermee behoort Woonlinie tot de 50 best presterende corporaties (van de in totaal ruim 200 corporaties die in het KWH-Huurlabel participeren). Sinds 2011 beschikt Woonlinie bovendien over een duidelijke op schrift gestelde klantvisie.

> Het beleid ten aanzien van energie en duurzaamheid is nog niet voldoende verankerd in de organisatie en blijft vooralsnog grotendeels hangen in de sfeer van werkgroepen en pilotprojecten. Sinds 2010 beschikt Woonlinie wel over een beleidsplan energie en duurzaamheid. De toekomst moet uitwijzen of de ambities die in dit plan worden geformuleerd, ook daadwerkelijk worden gerealiseerd.

### **3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften**

> Woonlinie ziet Welzijn en zorg als belangrijk beleidsthema en wil op dat terrein actief en initiërend zijn met een duidelijke taakafbakening tussen samenwerkingspartners in de keten. Aan deze ambitie wordt door Woonlinie op een goede manier invulling gegeven.

> Met gemeenten en zorg- en welzijnspartners, zoals Stichting De Riethorst Stroomland en Stichting Thuiszorg en Maatschappelijk werk Rivierenland, is periodiek overleg om de verschillende aspecten van wonen, zorg en welzijn aan elkaar te koppelen en de werking van 'woonzorgservicezones' te verbeteren.

> Woonlinie is een actieve partner van zorginstellingen en levert goede prestaties op het gebied van wonen en zorg.

> In de visitatieperiode is Woonlinie gestart met de bouw van een nieuw verzorgingshuis Antonia met 24 groepswoningen in Woudrichem. Daarnaast werden in dit project twaalf woonzorgappartementen gerealiseerd. Dit project verloopt in samenwerking met Stichting De Riethorst Stroomland die de intensieve en intramuraal zorg zal leveren. Naast dit zorgproject was Woonlinie ook betrokken bij de ontwikkeling van de nieuwe wijk Almerkerk-West, een winkelcentrum met zorg- en woonvoorzieningen in Sleeuwijk en een winkelcentrum met zorg- en woonvoorzieningen in Zaltbommel.

> Woonlinie heeft niet alleen oog voor ouderen maar ook voor andere bijzondere doelgroepen, zoals lichamelijk en geestelijk gehandicapten (zie bijvoorbeeld de Kelderstraat in Genderen).

> De focus van Woonlinie binnen dit prestatieveld ligt vooral op de realisatie van vastgoedprojecten. De huisvesting van ouderen en bijzondere doelgroepen is goed verankerd in het strategisch voorraadbeleid en de kernenplannen van Woonlinie.

> De betrokkenheid van Woonlinie houdt niet op bij vastgoed. Zo heeft de corporatie een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van een Grand café in Zaltbommel, dat wordt gerund door verstandelijk gehandicapten.

### **4. (des-)Investeren in vastgoed**

> Woonlinie beschikte voor de visitatieperiode niet over een meerjaren nieuwbouwprogramma, waardoor niet nauwkeurig kan worden nagegaan of de bouwambities zijn gerealiseerd. Veel ambities zijn op projectniveau geformuleerd, met een nadruk op De Vergt in Zaltbommel. Uit cijfers uit Corporatie in Perspectief 2010 blijkt dat Woonlinie in iets meer dan gemiddelde mate nieuwbouw voor eigen beheer pleegt (nieuwbouw op jaarbasis bedraagt in periode 2008-2010 1,4% van de woningvoorraad, tegen 1,4% voor de referentiecorporaties en 1,0% voor Nederland als geheel).

> De realisatie van de geformuleerde nieuwbouwambities op het gebied van huurwoningen in de periode 2007 t/m 2009 komt ongeveer overeen met Nederlandse gemiddelde (realisatie-index Woonlinie is 0,62 tegen 0,60 voor Nederland als geheel). Voor wat betreft de nieuwbouwproductie van koopwoningen onderscheidt Woonlinie zich wel duidelijk van veel andere corporaties. Volgens cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011 bedroeg de realisatie van koopwoningen in de periode 2008 t/m 2010 op jaarbasis 1,1% van de woningvoorraad, tegen 0,4% voor de referentiecorporaties en 0,5% voor Nederland als geheel. Binnen de

nieuwbouwproductie vormen de woningen voor starters een belangrijk segment en wordt er geëxperimenteerd met vernieuwende concepten zoals Woonmatch en collectief particulier opdrachtgeverschap.

- > Woonlinie is erg actief in de herstructurering van de wijk de Vergt in Zaltbommel. Er ligt een masterplan 'de Binnenvergt', waarin ook een sloopprogramma is opgenomen. Op het niveau van de corporatie als geheel beschikte Woonlinie voor de visitatieperiode echter niet over een geformaliseerd sloopprogramma, waardoor niet kan worden nagegaan of de ambities op dit vlak zijn gerealiseerd. Uit cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011 blijkt dat Woonlinie in iets meer dan gemiddelde mate sloopt (sloop op jaarbasis in de periode 2008 t/m 2010 is 0,6% van de woningvoorraad tegen 0,4% voor de referentiecorporaties en 0,6% voor Nederland als geheel).
- > De realisatie van de sloopambities blijft wat achter bij het Nederlandse gemiddelde. Volgens Corporatie in Perspectief 2011 is de realisatie-index sloop 0,36 voor Woonlinie en 0,45 voor Nederland als geheel, Hierbij moet worden aangetekend dat de genoemde realisatie-index gebaseerd is op inschattingen van het Centraal Fonds Volkshuisvesting. Zoals al eerder is opgemerkt, beschikt Woonlinie immers niet over een geformaliseerd sloopprogramma voor haar gehele bezit. De sloopambities van Woonlinie voor de komende periode zijn groot, met name voor herstructureringsgebied De Vergt in Zaltbommel.
- > Woonlinie is zeer actief voor wat betreft de realisatie van nieuw maatschappelijk vastgoed en levert op dit gebied ook goede prestaties, onder meer via de bouw van scholen en ontmoetingsruimten. Met de notitie 'Maatschappelijk Investeringsfonds' uit 2010 heeft Woonlinie bovendien een goed afwegingskader ontwikkeld om verzoeken om te participeren in maatschappelijke investeringen (niet per definitie vastgoed) te kunnen beoordelen.

## 5. Kwaliteit wijken en buurten

- > Het leefbaarheidsbeleid van Woonlinie is middels de kernenplannen goed afgestemd op de lokale situatie. De meeste leefbaarheidsinvesteringen vinden plaats in Zaltbommel, met name in de wijk de Vergt.
- > Het Maatschappelijk Investeringsfonds is een goed middel om leefbaarheidsinvesteringen op een effectieve en rechtvaardige manier te verdelen over de diverse delen van het werkgebied. Uit cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011 blijkt dat Woonlinie in 2010 € 74 per woonegelegenheid aan leefbaarheidsinvesteringen heeft uitgegeven. Voor de referentiecorporaties ligt dit bedrag op € 66 per woonegelegenheid.
- > Op wijkniveau is Woonlinie in ruim voldoende mate actief op het gebied van leefbaarheid. De inzet van de wijkcoördinatoren en de inbreng van Woonlinie in de overleggroep risicojongeren (De Vergt) wordt door de belanghebbenden zeer gewaardeerd.
- > De sociale leefbaarheidsinvesteringen van Woonlinie concentreren zich met name in de wijk 'De Vergt' in Zaltbommel.
- > Woonlinie werkt op goede wijze samen met onderwijsinstellingen, zoals ook blijkt uit de gesprekken die zijn gevoerd met de belanghouders in deze sector, en werkt binnen enkele projecten aan 'leren en werken' (voorlichting op scholen, stageplaatsen op verschillende niveaus binnen de organisatie). Samen met het kennisinstituut voor de bouw, Fundeon, creëert Woonlinie leerlingbouwplaatsen. Binnen het totale beleid van Woonlinie neemt het prestatieveld 'leren en werken' niettemin een relatief bescheiden positie in.

## 6. Overige prestaties

- > Het Woonmatch concept is een innovatief concept dat elementen van projectontwikkeling en particulier opdrachtgeverschap met elkaar combineert. Afhankelijk van de gekozen specificaties liggen de prijzen van de

Woonmatch woningen echter vaak boven de 300.000 Euro. Woonmatch woningen kunnen een bijdrage leveren aan het bevorderen van de doorstroming, maar voor de primaire doelgroep zijn de prijzen te hoog.

- > Het beheer van woningen voor derden betreft feitelijk een commerciële activiteit die tot doel heeft de capaciteit van de organisatie zo optimaal mogelijk te benutten. De commissie waardeert de op dit terrein geleverde prestaties als 'ruim voldoende' .

## 4 Presteren naar opgaven (PnO)

### 4.1 De maatschappelijke opgaven in het werkgebied van Woonlinie

In het kader van de eigen prestatie-evaluatie levert de corporatie een overzicht aan van maatschappelijke opgaven in het werkgebied op elk van de prestatievelden. Per prestatieveld benoemt de corporatie de opgaven, geeft aan waar (in welke documenten) de visitatiecommissie deze opgaven kan terugvinden en in welke mate prestaties zijn gerealiseerd die bijdragen aan het oplossen van deze opgaven.

Maatschappelijke opgaven op het terrein van wonen – maar dat geldt voor alle opgaven in de publieke sector – zijn moeilijk objectief te maken. De benoeming van een bepaalde situatie tot een maatschappelijke opgave en een aandachtspunt voor het woonbeleid vergt altijd een besluitvormingsproces waarbij een belangrijke rol is weggelegd voor democratisch gelegitimeerde instellingen. Op het gebied van wonen is dit vooral de gemeenteraad. Voor het beoordelen van de prestaties naar opgaven hebben we daarom aansluiting gezocht bij beleidsdocumenten die door de gemeenteraden / gemeenteraden van de gemeenten in het werkgebied van Woonlinie zijn vastgesteld.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de opgaven binnen het werkgebied van Woonlinie lang niet altijd scherp geformuleerd zijn. De aanwezige woonvisies zijn vaak erg algemeen van aard en daardoor minder geschikt als toetsingskader. Gedurende de visitatieperiode (2007 t/m 2010) had Woonlinie bovendien met slechts twee van de vier gemeenten in haar werkgebied (Zaltbommel en Werkendam) prestatieafspraken lopen. Daarom heeft de commissie ook bij dit perspectief regelmatig moeten besluiten tot een zogenaamde 'weging op de hand'.

### 4.2 Presteren naar Opgaven (PnO): Samenvattende beoordeling

Net als bij het beoordelen van het presteren naar eigen ambities, zijn ook voor het presteren naar opgaven de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar maatgevend. Deze worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Op basis van de door Woonlinie geleverde prestaties in verhouding tot de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.





### Samenvattend oordeel Presteren naar Opgaven

Prestatieveld		Beoordeling
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,0
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
3	Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften	7,3
4	(des-)Investeren in vastgoed	7,3
5	Kwaliteit wijken en buurten	8,0
6	Overige prestaties	7,5
<b>Totaal</b>		<b>7,3</b>

#### Toelichting:

Hieronder worden de belangrijkste bevindingen van de visitatiecommissie per prestatieveld weergegeven. Voor een nadere onderbouwing van het gegeven cijfer, wordt verwezen naar bijlage V van dit rapport.

#### 1. Huisvesting primaire doelgroep

- > In de prestatieovereenkomst 'Wonen Bommelerwaard 2007-2009' wordt aangegeven dat de gemeenten en corporaties in samenwerking de omvang van de doelgroep en de ontwikkeling ervan in kaart zouden moeten brengen. Op basis daarvan zou de behoefte aan betaalbare huurwoningen vastgesteld moeten worden. Middels het strategisch voorraadbeleid, met name via de kernenplannen, heeft Woonlinie op goede wijze invulling gegeven aan deze opgave. Wel constateert de commissie dat de gemeente pas in een laat stadium bij het strategisch voorraadbeleid is betrokken.
- > De prestatieovereenkomst kondigt eveneens aan dat er nadere bilaterale afspraken gemaakt zullen worden tussen de gemeente Zaltbommel en Woonlinie over het aantal bereikbare huurwoningen, waarbij de gevolgen van nieuwbouw, herstructurering en huurbeleid worden verdisconteerd. Voor zover de visitatiecommissie kan inschatten zijn dergelijke afspraken tijdens de visitatieperiode echter nooit gemaakt.
- > Met de gemeentes Werkendam, Aalburg en Woudrichem heeft Woonlinie tijdens de visitatieperiode geen concrete afspraken gemaakt voor wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep. Uit de gesprekken die zijn gevoerd met de wethouders in het werkgebied van Woonlinie heeft de visitatiecommissie niettemin opgemaakt dat de corporatie op het gebied van beschikbaarheid ruim voldoende prestaties levert.

- > De woonruimteverdeling in het werkgebied van Woonlinie vindt plaats in goed overleg tussen de betrokken gemeenten en corporaties. De uitkomsten van het woonruimteverdelingsstelsel worden regelmatig geanalyseerd en op basis daarvan worden verbetervoorstellen gedaan.
- > Woningverkoop en het voorzien in betaalbare woningen voor koopstarters (o.a. door KoopGarant) zijn goed verankerd in het beleid van Woonlinie. Uit de aangeleverde stukken kan niet worden opgemaakt in hoeverre Woonlinie heeft bijgedragen aan de opgave van de gemeente Werkendam ten aanzien van de nieuwbouw van starterskoopwoningen, en de voorwaarden die er in het kader van deze opgave zijn gesteld. Uit het gesprek dat de commissie heeft gevoerd met de ex-wethouder van Werkendam is gebleken dat de afspraak met betrekking tot het bouwen van koopwoningen voor starters in Dussen wel is gerealiseerd, maar in Hank niet. In Hank is de nieuwbouw echter vervangen door een sloop-koopproject: woningen van Woonlinie die oorspronkelijk gesloopt zouden worden, zijn verkocht als kluswoningen voor starters.

## **2. Kwaliteit woningen en woningbeheer**

- > Het kwaliteitsbeleid van Woonlinie is goed ontwikkeld. In vergelijking met veel andere corporaties stelt Woonlinie hoge kwaliteitseisen aan met name de nieuwbouwwoningen. In het strategisch voorraadbeleid worden thans de kwalitatieve eisen voor de bestaande voorraad uitgewerkt. In de afgelopen periode is er veel (groot)onderhoud verricht, maar waren er geen externe afspraken ten aanzien van de herstructurerings- en beheeropgave, behoudens de aanpak van de wijk De Vergt.
- > De onderhoudsuitgaven van Woonlinie zijn relatief hoog en de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad van de corporatie is over het algemeen in orde. Niettemin ontving de visitatiecommissie in vraaggesprekken met gemeentelijke belanghouders signalen dat sommige bestaande wijken achteruit gaan, met name voor wat betreft de openbare ruimte.
- > Volgens een eigen tussentijdse evaluatie ligt Woonlinie op schema voor wat betreft de geformuleerde opgaven in de EPC-overeenkomst met de gemeente Zaltbommel. De belangrijkste overeengekomen doelstelling, 20% CO<sub>2</sub> reductie in de woningvoorraad van de corporaties ten opzichte van 2008, kan echter pas in 2020 worden getoetst.
- > Naar aanleiding van het Manifest Nieuw Altena's Peil uit 2007, ondertekend door de drie gemeenten en de drie woningcorporaties uit het land van Heusden en Altena, heeft Woonlinie zich tot doel gesteld om te voldoen aan een EPC-norm van 0,6. Deze ambitie is in meerdere projecten behaald, bijvoorbeeld in het project Zandweide in Dussen.

## **3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften**

- > Voor een corporatie van haar omvang levert Woonlinie goede prestaties voor wat betreft de nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen. In hoeverre er met de deze nieuwbouwproductie ook aan de lokale opgaven wordt voldaan, kan moeilijk worden vastgesteld omdat deze lokale opgaven voor de visitatieperiode onvoldoende zijn gedefinieerd in lokale prestatieafspraken. Woonlinie heeft zich voor dergelijke afspraken wel ingezet. Inmiddels is er wel een overzicht van de opgaven aanwezig, en heeft de corporatie diverse convenanten op het terrein van wonen en zorg afgesloten.
- > De opgave om in 2015 50 levensloopbestendige woningen in de gemeente Werkendam aan de woningportefeuille toe te voegen, wordt bijna gehaald. De projecten 'De Dotter' (20 woningen) en de Molenwiek (25 woningen) voorzien in de toevoeging van 45 levensloopbestendige woningen.
- > Waar het gaat om activiteiten op het gebied van wonen en zorg zijn de prestaties van Woonlinie ruim voldoende. Woonlinie is betrokken bij diverse projecten, veelal in combinatie met andere voorzieningen zoals

winkelcentra. De afspraken die Woonlinie op projectniveau met zorginstellingen heeft gemaakt zijn goed nagekomen.

- > Aan de opgave op het gebied van de huisvesting van statushouders wordt voldaan.
- > Op het gebied van wonen en zorg bemoeit Woonlinie zich actief met de beleidsvorming en -ontwikkeling en stimuleert men het opstellen van concrete prestatiekaders dienaangaande. Zeker in de gemeente Zaltbommel heeft Woonlinie zich ingezet om tot afspraken te komen.

#### **4. (des-)Investeren in vastgoed**

- > Volgens de prestatieovereenkomst 'Wonen Bommelerwaard 2007-2009' moest Woonlinie in de periode 2005 t/m 2009 216 huurwoningen en 205 koopwoningen realiseren in de gemeente Zaltbommel. Het gaat hier om een indicatief streven dat nader geconcretiseerd zou moeten worden in bilaterale afspraken. Dit laatste lijkt echter nooit te zijn gebeurd. Op basis van de jaarverslagen geven we hieronder een beeld van de werkelijk gerealiseerde productie door Woonlinie in Zaltbommel: 2005: -, 2006: 23 huurwoningen, 12 koopwoningen, 2007: -, 2008: -, 2009: 45 koopwoningen. Deze cijfers maken duidelijk dat de nieuwbouwproductie in Zaltbommel flink is achtergebleven bij hetgeen er in de prestatieovereenkomst is afgesproken. Niettemin karakteriseert de verantwoordelijke wethouder van de gemeente Zaltbommel de door Woonlinie geleverde prestaties op het gebied van nieuwbouwproductie als 'ruim voldoende', de veranderende marktomstandigheden in aanmerking nemende.
- > Voor de gemeenten Werkendam, Aalburg en Woudrichem waren er voor de visitatieperiode geen concrete nieuwbouwopgaven geformuleerd. De wethouders uit deze drie gemeenten hebben tijdens de visitatiegesprekken wel aangegeven redelijk tevreden te zijn over de prestaties van Woonlinie op het gebied van nieuwbouwproductie.
- > Concrete lokale of regionale opgaven op het gebied van sloop zijn onvoldoende gedefinieerd waardoor de commissie haar oordeel heeft gebaseerd op cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011. Uit deze cijfers blijkt dat Woonlinie in iets meer dan gemiddelde mate sloopt (sloop op jaarbasis in de periode 2008 t/m 2010 is 0,6% van de woningvoorraad tegen 0,4% voor de referentiecorporaties en 0,6% voor Nederland als geheel). De realisatie van de sloopambities blijft wat echter bij het Nederlandse gemiddelde (realisatie-index sloop is 0,36 voor Woonlinie en 0,45 voor Nederland als geheel). De sloopambities van Woonlinie voor de komende periode zijn groot, met name voor herstructureringsgebied De Vergt in Zaltbommel
- > Door middel van haar verkoopbeleid en het aanbieden van KoopGarant en Woonmatch levert Woonlinie een goede bijdrage aan het gevarieerder maken van het woningaanbod.
- > Woonlinie presteert goed voor wat betreft de realisatie van maatschappelijk vastgoed, onder ander via het daarvoor ingerichte maatschappelijk investeringsfonds. De corporatie heeft in de visitatieperiode verschillende nieuwe projecten op dit gebied gerealiseerd, zoals de oplevering van brede School De Waluwe eind 2010 in Zaltbommel. Dit gebouw biedt onderdak aan twee basisscholen (de Fonkelsteen en De Walsprong). In het gebouw is ook kinderopvang en een peuterspeelzaal gevestigd.

#### **5. Kwaliteit wijken en buurten**

- > In het werkgebied van Woonlinie is er weinig aanleiding om grootschalig te investeren in wijken en buurten. Waar nodig is Woonlinie van de partij. Dat blijkt onder ander uit hun inzet in de wijk De Vergt. De opgaven in andere kernen in het werkgebied heeft Woonlinie via kernenplannen goed in beeld gebracht.

> Woonlinie besteedt beduidend meer aan leefbaarheidsinvesteringen in de gemeente Zaltbommel dan in de prestatieovereenkomst 'Wonen Bommelerwaard 2007-2009' is overeengekomen. De cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011 laten zien dat voor de komende jaren een verdere toename van het leefbaarheidsbudget is voorzien. In het land van Heusden en Altena zijn de leefbaarheidsinvesteringen van Woonlinie minder groot, maar daar spelen ook minder leefbaarheidsproblemen.

## **6. Overige prestaties**

> Uit de aangeleverde stukken en de gevoerde gesprekken blijkt dat Woonlinie een nuttige bijdrage heeft geleverd aan de professionalisering van de volkshuisvesting op Saba en Sint Eustatius. Zo zijn er twee woonvisies opgeleverd en heeft men gezorgd voor een professionalisering van het lokale woningbeheer. Woonlinie heeft deze taken uitgevoerd op verzoek van het ministerie van BZK.

> Eerder in deze paragraaf is duidelijk geworden dat lokale en regionale prestatieafspraken slechts in beperkte mate beschikbaar waren tijdens de visitatieperiode. Niettemin spant Woonlinie zich wel aantoonbaar in om dergelijke afspraken op de agenda te krijgen. Ook probeert de corporatie actief een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het woonbeleid in de gemeenten van haar werkgebied. Woonlinie initieert daarnaast regelmatig onderzoek naar de woonopgaven in het werkgebied.

## 5 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)

### 5.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woonlinie

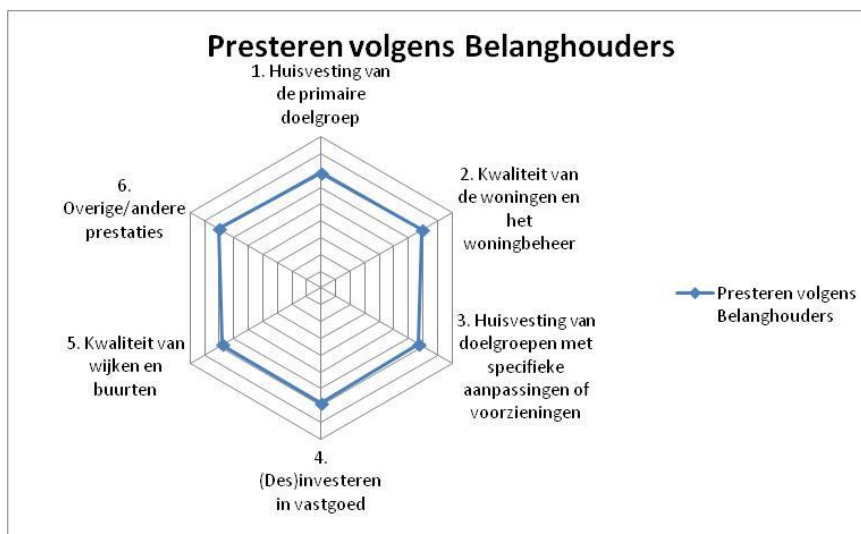
In de zelfevaluatie die Woonlinie als onderdeel van de visitatie heeft opgesteld, ziet Woonlinie de volgende (groepen van) partijen als haar meest relevante belanghebbenden:

- > Primair: gemeenten, huurders(vertegenwoordiging)
- > Secundair: welzijn-, zorg-, onderwijs-, bouw- en overige marktpartners

### 5.2 Presteren volgens belanghebbenden (PvB): Samenvattende beoordeling

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie. Het oordeel is gebaseerd op gesprekken die de visitatiecommissie met belanghebbenden heeft gevoerd en op door hen ingevulde vragenlijsten.

Op basis van de door Woonlinie geleverde prestaties in verhouding tot de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied komt de visitatiecommissie tot de onderstaande beoordeling.



### 5.3 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB): I Prestaties

De scores in onderstaande tabel komen uit de vragenlijsten die aan belanghebbenden worden voorgelegd. Eén van de vragen gaat over de waardering voor prestaties van de corporatie op elk van de prestatievelden. De score is gebaseerd op het gemiddelde van alle ondervraagde belanghebbenden. Eventuele citaten van belanghebbenden zijn alleen bedoeld ter illustratie en hebben geen invloed op de puntenscore.

Prestatieveld		Belang dat belanghebbenden aan het prestatieveld toekennen		Waardering die belanghebbenden geven aan prestaties van afgelopen jaren	
		Cijfer	Aantal maal door belanghebbenden genoemd	Cijfer	Aantal maal door belanghebbenden genoemd
1.	Huisvesting primaire doelgroep	7,8	23	7,9	18
2.	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,8	22	7,9	17
3.	Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften	7,3	22	7,7	15
4.	(des-)Investeren in vastgoed	7,6	23	7,9	19
5.	Kwaliteit wijken en buurten	7,7	22	7,8	19
6.	Overige prestaties	7,5	12	8,0	11
<b>Totaal</b>		<b>7,6</b>		<b>7,9</b>	

#### Toelichting

##### 1. Huisvesting primaire doelgroep

Alle ondervraagde belanghouders beoordelen de prestaties van Woonlinie voor wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep tussen ruim voldoende (7) en zeer goed (9). De bewonersvertegenwoordigers (7 respondenten: tellen als 1 belanghouder mee bij de bepaling van het totale gemiddelde cijfer) komen tot een gemiddelde beoordeling van 7,6, terwijl de overige belanghouders een gemiddeld cijfer van 7,9 geven. Sommige uit de huurdersvertegenwoordiging afkomstige belanghouders vragen zich wel af of de verkoopambities van Woonlinie op termijn niet zullen leiden tot een tekort aan betaalbare huurwoningen.

##### 2. Kwaliteit woningen en woningbeheer

Ook op dit prestatieveld variëren de gegeven cijfers tussen de 7 en de 9. Nu zijn de bewonersvertegenwoordigers (gemiddeld cijfer 8,0) iets positiever dan de overige belanghouders (gemiddeld cijfer 7,9). Enkele gemeentelijke belanghouders menen dat Woonlinie in het land van Heusden en Altena meer zou kunnen investeren in de kwaliteit van de woonomgeving.

### 3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften

Voor wat betreft de huisvesting van doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften geven de bewoners een gemiddeld cijfer van 7,6, terwijl de overige belanghouders een gemiddeld cijfer van 7,7 toekennen. Opvallend is dat de gemeentelijke belanghouders iets minder positief zijn dan de belanghouders op het terrein van zorg en welzijn.

### 4. (des-)Investeren in vastgoed

De prestaties van Woonlinie op het gebied van (des-)investeren in vastgoed worden door de bewoners gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van 7,6, terwijl de overige belanghebbenden een gemiddeld cijfer van 7,9 geven. Er is veel waardering voor de kwalitatief goede nieuwbouwprojecten die door Woonlinie worden gerealiseerd. Ook het feit dat Woonlinie voorop loopt bij de toepassing van nieuwe en innovatieve concepten wordt door de belanghouders gewaardeerd.

### 5. Kwaliteit wijken en buurten

Ook op dit onderdeel zijn zowel de bewonersvertegenwoordigers (gemiddeld cijfer 7,7) als ook de overige belanghouders (gemiddeld cijfer 7,8) zeer tevreden. Uit de gesprekken die de visitatiecommissie met de gemeentelijke belanghouders heeft gevoerd, is wel gebleken dat sommige van deze belanghouders menen dat Woonlinie meer zou kunnen investeren in de leefbaarheid in het land van Heusden en Altena.

### 6. Overige prestaties

In de vragenlijst konden de belanghebbenden aangeven welke overige prestaties van Woonlinie ze van belang vinden, en hoe ze deze prestaties waarderen. Hierbij werden diverse aspecten genoemd die eigenlijk onder de voorgaande vijf prestatievelden vallen, zoals bijvoorbeeld duurzaam bouwen. Daarnaast werden ook het personeelsbeleid (Woonlinie zoekt gericht naar enthousiaste en betrokken medewerkers) en de activiteiten van Woonlinie op de Nederlandse Antillen aangestipt. Het gemiddelde cijfer voor het belang dat belanghebbenden toekennen bedraagt 7,5.

## 6 Presteren naar Vermogen (PnV)

### 6.1 Introductie

In het onderdeel presteren naar vermogen (PnV) wordt door de commissie een oordeel gevormd over de mate waarin de corporatie haar vermogen maximaal aanwendt ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Het onderdeel PnV is verdeeld in vier thema's:

1. Financiële continuïteit  
De corporatie heeft haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren.
2. Financieel beheer  
De corporatie plant professioneel, checkt dat zij doet wat zij zich financieel voorneemt en stelt bij indien noodzakelijk. De corporatie heeft haar 'treasury' op orde en verankerd.
3. Doelmatigheid  
De corporatie werkt efficiënt en stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.
4. Vermogensinzet  
De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft kennis van, en inzicht in, de beschikbare financiële middelen en de mogelijkheden om deze te verruimen.

De eerste drie onderwerpen zijn belangrijk omdat zij het voortbestaan van de corporatie op korte en langere termijn borgen. De vermogensinzet is echter het belangrijkste criterium omdat het aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is haar financiële mogelijkheden zo maximaal mogelijk in te zetten voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Om die reden is de verhouding waarin de vier onderwerpen worden meegenomen in de eindbeoordeling: 20%:20%:20%:40%.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor PnV zoveel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV, WSW en accountants worden gepresenteerd.

### 6.2 Financiële kerngegevens

In de onderstaande tabel worden enkele kerngegevens gepresenteerd die een rol spelen bij de beoordeling van de prestaties verderop in dit hoofdstuk.

	Beoordelings- jaar	Woonlinie	Referentie	Landelijk
<b>Woningbezit en woningbeheer</b>				
Huur per woning per jaar	2010	€ 4.813	€ 4.989	€ 5.055
Huur in percentage van de maximale huur	2010	61,9	63,5	72,0
Gemiddeld aantal punten woningwaardering	2010	145	143	131
Onderhoud per woning (klachten-, mutatie- en planmatig onderhoud) per jaar	2010	€ 1.658	€ 1.364	€ 1.322
WOZ-waarde per woning	2010	€ 176.932	€ 161.270	€ 156.769



	Beoordelings- jaar	Woonlinie	Referentie	Landelijk
<b>Financiële continuïteit</b>				
Solvabiliteitsoordeel CFV	2010	voldoende		
Continuïteitsoordeel CFV	2010	A1		
Kredietwaardigheidsoordeel WSW	2010	kredietwaardig		
<b>Doelmatigheid</b>				
Netto bedrijfslasten(in € per VHE)	2010	€ 1.585	€ 1.304	€ 1.355
Ontwikkeling netto bedrijfslasten in procenten	2007 t/m 2010	13,2	14,7	8,4
Aantal VHE per FTE	2010	89	99	87
Personeelskosten per FTE	2009	€ 66.985	€ 65.870	€ 63.134
<b>Vermogensinzet</b>				
Volkshuisvestelijk vermogen (in % van het balanstotaal)	2010	37,4	38,0	27,2
Volkshuisvestelijk vermogen (in € per vhe)	2010	€ 16.352	€ 17.014	€ 13.046
	2015	€ 25.464	€ 16.955	€ 14.607
De gegevens in deze tabel zijn ontleend aan de Corporatie in Perspectief rapportage van het CFV over 2010, met uitzondering van het kredietwaardigheidsoordeel van het WSW.				

### 6.3 Financiële continuïteit

		Cijfer
<b>De corporatie heeft een voldoende vermogenspositie (4.1.1)</b>		<b>6,5</b>
a	De corporatie heeft een continuïteitsoordeel A van het CFV.	7,0
b	De corporatie heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.	6,0

#### Toelichting

- > Woonlinie heeft een continuïteitsoordeel A van het CFV.
- > Woonlinie beschikt niet over een beredeneerde vermogensdoelstelling. Een doelstelling van minimaal 20% solvabiliteit (en maximaal 50%) wordt in de uitgangspunten voor het strategisch voorraadbeleid weliswaar genoemd, maar een inhoudelijke onderbouwing ervan op basis van risico's en geplande investeringen ontbreekt. In het treasury statuut wordt overigens gesproken over een minimale solvabiliteit van 15%.
- > Woonlinie berekent haar vermogen in de begrotingen niet op basis van de bedrijfswaarde, maar op basis van de historische kostprijs. In het SBI-model, dat als basis dient voor het strategisch voorraadbeleid, wordt daarentegen wel gerekend met de bedrijfswaarde.

> Cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011 (op basis van de bedrijfswaarde) laten zien dat het huidige volkshuisvestelijke vermogen (2010) als percentage van het balanstotaal ongeveer gelijk is aan dat van de referentieccorporaties. In de periode tot 2015 zal dit vermogen echter fors toenemen (25.464 euro per VHE voor Woonlinie in 2015 t.o.v. 16.955 euro per VHE voor de referentieccorporaties).

> Op basis van de begroting stijgt het eigen vermogen van Woonlinie (nu weer uitgaande van de historische kostprijs), gegeven de beleidsvoornemens, van 42 miljoen Euro in 2011 naar 52 miljoen Euro in 2016. De door de overheid per 2014 aan corporaties opgelegde heffing is hierin nog niet verwerkt. Daarnaast is de daadwerkelijke vermogensontwikkeling van Woonlinie sterk afhankelijk van de opbrengsten uit de verkoop van nieuwe en bestaande woningen. Deze verkopen staan sterk onder druk - overigens niet alleen bij Woonlinie. Het risico is dus aanwezig dat het vermogen en de liquiditeit minder gunstige ontwikkelingen zullen doormaken dan voorzien in de meerjarenbegroting 2012 van Woonlinie.

		Cijfer
<b>De corporatie heeft voldoende middelen (4.1.2)</b>		<b>7,0</b>
a	De corporatie heeft een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW.	7,0
b	De corporatie heeft inzichtelijk gemaakt welke middelen (deposito's, kredietlijnen en/of Faciliteringsvolume) beschikbaar zijn om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.	7,0

#### Toelichting

> Woonlinie heeft tijdens de visitatieperiode steeds een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW.

> Woonlinie gebruikt het SBI-model van ORTEC Finance om inzicht te krijgen in de toekomstige financiële positie. Uitgaande van verschillende financiële en beleidsscenario's ('wensportefeuilles'), berekent dit model welke middelen beschikbaar en noodzakelijk zijn om de geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.

		Cijfer
<b>De corporatie stuurt op alle kasstromen (4.1.3)</b>		<b>6,5</b>
<b>a</b>	<b>De corporatie heeft scenario's beschikbaar waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken en die minimaal 5 jaar vooruit kijken.</b>	<b>7,0</b>
<b>b</b>	<b>Operationele kasstromen:</b>	<b>6,7</b>
>	De corporatie heeft de komende 5 jaar een positief exploitatieresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	7,0
>	De corporatie heeft de komende 5 jaar een rentedekkingsgraad van minimaal 1.3	8,0
>	De corporatie hanteert een direct rendementseis (= de operationele kasstroom uitgedrukt in een % van de bedrijfswaarde).	5,0
<b>c</b>	<b>Portfoliokasstromen:</b>	<b>5,5</b>
>	De corporatie hanteert een IRR-rendementseis (Internal Rate of Return) voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed	5,0
>	De corporatie waardeert de vastgoedportefeuille tegen bedrijfswaarde (niet op basis van historische kostprijs), en kijkt daarbij minimaal 10 jaar vooruit	6,0

d	Financieringskasstromen:	7,0
>	De corporatie hanteert een investerings- / financieringsratio die aangeeft in welke mate investeringen worden gefinancierd met extern vermogen.	6,0
>	De corporatie heeft een maximale loan to value (o.b.v. de WOZ-) van 50%.	8,0

### Toelichting

> De berekeningen die worden uitgevoerd met behulp van het SBI-model (zie ook 4.1.2) kijken tien jaar vooruit (tot en met 2020 met de jaarcijfers van 2010 als uitgangspunt).

### Operationele kasstromen

> Het strategisch voorraadbeleid heeft als uitgangspunt dat de kasstromen die voortvloeien uit operationele activiteiten positief zijn. Uit de begroting 2012 blijkt inderdaad dat er tot en met 2016 naar verwachting sprake zal zijn van positieve exploitatieresultaten als gevolg van gewone bedrijfsuitoefening.

> Volgens de uitgangspunten van het strategisch voorraadbeleid moet de rentedekkingsgraad tussen de 1,3 en de 2,0 liggen. In 2010 lag de rentedekkingsgraad op 1,6 en voor 2016 wordt een rentedekkingsgraad van 1,8 verwacht (dit blijkt uit de begroting 2012). Hiermee wordt dus voldaan aan de uitgangspunten van het strategisch voorraadbeleid. Daarnaast gebruikt Woonlinie de 'Debt Service Coverage Ratio' (DSCR). Deze geeft aan of er voldoende kasstromen worden gegenereerd om te kunnen voldoen aan rente en aflossingen. Deze DSCR dient volgens de begroting 2012 minimaal 1 te bedragen en beweegt zich in de periode 2012 - 2016 naar verwachting tussen de 1,1 en 1,2.

> In de uitgangspunten voor het strategisch voorraadbeleid heeft de commissie geen uitgangspunten gevonden ten aanzien van het gewenste directe rendement.

### Portfoliokasstromen

> Het ontbreken van een IRR-rendementseis ('Internal Rate of Return') maakt het lastig om investeringen tegen elkaar af te wegen en prioriteiten in het investeringsbeleid te stellen.

> Woonlinie waardeert haar vastgoedportefeuille in de begrotingen en jaarrekeningen nog steeds op basis van de historische kostprijs, op grond van het argument dat dit een stabiel beeld oplevert. Op zich is dit juist maar volgens de commissie ontstaat hierdoor een vertekend beeld van de huidige en toekomstige vermogenspositie van de corporatie. Overigens wordt er bij bedrijfseconomische afwegingen en strategische beslissingen door Woonlinie wel degelijk gebruikt gemaakt van de waardering op basis van de bedrijfswaarde.

### Financieringskasstromen

> Woonlinie heeft in haar prestatie evaluatie aangegeven intern een investerings-/financieringsratio van 65% te hanteren. In de aangeleverde beleidsstukken is dit uitgangspunt echter niet terug te vinden. De vraag is hoe dit in de praktijk wordt toegepast.

> De 'loan to value' (op basis van de WOZ-waarde) bedraagt in 2015 naar verwachting 0,16. Hiermee blijft de corporatie ruimschoots onder het maximum van 50%.

## 6.4 Financieel beheer

		Cijfer
<b>De corporatie heeft haar financiële planning en controlecyclus op orde (4.2.1)</b>		<b>7,4</b>
a	De corporatie maakt een transparante vertaling van de ambities en opgaven (incl. SVB, desinvesteringen etc. ) in meerjarenramingen van minimaal 5 jaar.	7,0
b	De eerstejaarscijfers bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan (begrote activiteiten zijn transparant verwerkt in de bedrijfswaarde).	
c	Er is, indien noodzakelijk, een zichtbare en door RvC goedgekeurde bijsturing.	8,0
d	Het monitoring- en rapportagesysteem is zodanig dat de rapportages binnen 1 maand na afloop van het kwartaal beschikbaar zijn en binnen twee maanden besproken worden met de RvC.	8,0
e	Er is een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van de interne financiële beheer.	7,0
f	De (financiële) planning is realistisch waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten.	7,0

### Toelichting

- > Met behulp van het SBI-model van ORTEC Finance worden de financiële consequenties van het gewenste strategisch voorraadbeleid doorgerekend tot en met 2020.
- > Omdat Woonlinie in haar begroting werkt met de historische kostprijs in plaats van met de bedrijfswaarde kan niet worden nagegaan in hoeverre de eerstejaarscijfers bedrijfswaarde en de begroting op elkaar aansluiten.
- > Een analyse van de begrotingen over meerdere jaren laat zien dat Woonlinie op de adequate wijze inspelt op wijzigingen in de externe omstandigheden. Dit geldt vooral t.a.v. de productie van, en risicobeheersing bij, koopwoningen (zoals de 80% eis voorverkoop).
- > Woonlinie beschikt over uitgebreide en overzichtelijke managementrapportages die tijdig worden opgesteld en in de RvC worden besproken.
- > De jaarrekening is tijdens de visitatieperiode steeds goedgekeurd door de accountant. De accountant is positief over het financieel beheer van Woonlinie.
- > De begrotingen van Woonlinie zijn realistisch.

		Cijfer
<b>De corporatie heeft haar treasury naar professionele maatstaven op orde (4.2.2)</b>		<b>7,0</b>
a	De corporatie heeft de kasstromen voor de komende 10 jaren in beeld en de daaruit voortvloeiende financieringsbehoefte.	7,0
b	De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen waaronder het faciliteringsvolume van het WSW.	7,0

c	Er is een actueel, door RvC goedgekeurd, treasury statuut waarin ook spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten.	7,0
d	Er is een actueel, door de RvC goedgekeurd, treasury jaarplan.	7,0

### Toelichting

- > Met behulp van het SBI-model kan er tot 2020 een kasstroomberekening worden gemaakt.
- > Per eind augustus 2011 beschikte Woonlinie nog over een faciliteringsvolume bij het WSW van 24,5 miljoen Euro, rekening houdend met de investerings- en herfinancieringsprognose t/m 2013.
- > Woonlinie beschikt over een treasury statuut (uit 2008). In dit statuut zijn enkele risicogrenzen c.q. beperkingen met betrekking tot het treasury beleid opgenomen. Het gebruik van derivaten is volgens het treasury statuut beperkt tot het verminderen van renterisico's.
- > Woonlinie beschikt niet over een separaat treasury jaarplan. In de jaarbegrotingen wordt echter wel uitgebreid ingegaan op het actuele treasury beleid. Inhoudelijk zitten alle voor treasury relevante elementen in de begroting.

## 6.5 Doelmatigheid

		Cijfer
<b>De corporatie heeft een visie op en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie (4.3.1)</b>		<b>5,5</b>
<b>a</b>	De corporatie heeft doelstellingen geformuleerd voor het vergroten van de efficiëntie in de organisatie en streeft deze aantoonbaar na.	<b>5,0</b>
<b>b</b>	De corporatie onderneemt actie indien er afwijkingen ontstaan ten opzichte van de geformuleerde (efficiëntie) doelstellingen.	
<b>c</b>	De volgende CiP indicatoren zijn gelijk of lager dan die van de referentiegroepen, dan wel de corporatie kan de visitatiecommissie aannemelijk maken waarom de scores afwijken:	<b>6,0</b>
>	Netto bedrijfslasten per VHE	5,0
>	Ontwikkeling netto bedrijfslasten in afgelopen vier jaar	7,0
>	Aantal VHE per FTE	6,0
>	Personeelskosten per FTE	6,0

### Toelichting

- > Het thema efficiency komt in het meerjarenperspectief van Woonlinie niet aan de orde en was, binnen de visitatieperiode, ook geen belangrijk thema van interne sturing. In het jaarplan voor 2012 krijgt dit thema daarentegen wel veel aandacht onder het motto 'slimmer werken, slimmer kiezen'. Eventuele positieve effecten op de bedrijfslasten zijn nu nog niet zichtbaar, daarom is bij punt b in de bovenstaande tabel door de commissie geen cijfer gegeven.
- > Woonlinie is erg actief op het gebied van 'benchmarking' (KWH, ICT-benchmark, Corporatie in Perspectief). De benchmarkgegevens kunnen als basis dienen voor toekomstig beleid ter vergroting van de efficiëntie.

- > De netto bedrijfslasten per VHE van Woonlinie (€ 1585 in 2010) liggen beduidend hoger dan die van de referentiecorporaties (€ 1304) en het landelijk gemiddelde (€ 1355).
- > Tussen 2007 en 2010 zijn de netto bedrijfslasten van Woonlinie met 13,2% gestegen. Voor de referentiecorporaties bedroeg deze stijging 14,7% en voor Nederland als geheel 8,4%.
- > Voor wat betreft het aantal VHE per FTE scoort Woonlinie (89) slechter dan de referentiecorporaties (99) maar iets beter dan het landelijk gemiddelde (87).
- > Waar het gaat om de personeelskosten per FTE is de score van Woonlinie (€ 66.985 in 2010) wat minder goed dan die van de referentiecorporaties (€ 65.870) en het landelijk gemiddelde (€ 63.134).

## 6.6 Vermogensinzet

		Cijfer
<b>De corporatie zet haar vermogen beargumenteert in (4.4.1)</b>		<b>6,0</b>
a	De corporatie heeft een goed onderbouwde visie met betrekking tot de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement. (b.v. Maatschappelijke Kosten/Baten analyses, Transparantiemethodiek, Effectenarena).	6,0

### Toelichting

- > Woonlinie heeft binnen haar beleid duidelijke investeringsprioriteiten: de kwaliteit van het woningaanbod en de dienstverlening staan voorop, maar er is er (nog) geen uitgewerkt afwegingskader waarmee de wenselijkheid en prioriteit van verschillende typen investeringen kunnen worden beoordeeld. Die afweging is impliciet. Aan een dergelijk afwegingskader wordt, na uitgebreide discussie daarover in de RvC, door de corporatie inmiddels wel gewerkt. In de vorm van het Maatschappelijk Investeringsfonds beschikt Woonlinie bovendien al wel over een afwegingskader voor leefbaarheidsinvesteringen.

		Cijfer
<b>De corporatie heeft de mogelijkheden om het vermogen te verruimen onderzocht (4.4.2)</b>		<b>6,0</b>
a	De corporatie heeft een visie en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop zij de inzet van haar vermogen kan vergroten (b.v. gebruik faciliteringsvolume, beperken verkleinen risicobuffers, vergroten verdien capaciteit via huurharmonisatie of verkoop of grotere efficiency).	6,0

### Toelichting

- > Een beleidsdocument dat specifiek ingaat op het beschikbare vermogen en de (on) mogelijkheden om dit te vergroten is niet beschikbaar. Bouwstenen voor een dergelijk beleidsdocument zijn wel aanwezig binnen het treasury beleid (treasury statuut), het strategisch voorraadbeleid en de jaarbegrotingen.

		Cijfer
<b>De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties (4.4.3)</b>		<b>6,0</b>
a	De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties.	6,0

### Toelichting

> De eerste stappen in de richting van een expliciete sturing op de inzet van het vermogen zijn door Woonlinie inmiddels gezet. Niettemin ontbreekt een expliciete visie op de wijze waarop het vermogen het best kan worden ingezet voor maatschappelijke prestaties. De commissie constateert dat de onzekerheden over de vermogensomvang vrij groot zijn door de veranderende beleidsomgeving (heffingen, splitsing in DAEB en niet-DAEB) en de marktomstandigheden (verkoopopbrengsten). Deze onzekerheden kunnen echter inmiddels goed ingeschat worden door analyses van de doorwerking omgevingsscenario's op de financiële positie. Bovendien wordt door de uitwerking van het strategisch voorraadbeleid (inclusief aanpassing streefhuren) een stevige basis gelegd voor raming van de vermogenspositie op bedrijfswaarde. De naar huidige inzichten stijgende solvabiliteit en de relatief gunstige ontwikkeling van netto kasstromen maakt een sturing op vermogensinzet voor maatschappelijke prestatie zonder meer een urgent vraagstuk.

## 6.7 Samenvatting beoordeling Prestaties naar Vermogen (PnV)

Onderdeel	Meetpunt	Cijfer		Weging
<b>Financiële continuïteit</b>	Vermogenspositie	6,5	<b>6,7</b>	20%
	Liquiditeit	7,0		
	Integrale Kasstroomsturing	6,5		
<b>Financieel beheer</b>	Planning- en controlcyclus	7,4	7,2	20%
	Treasurymanagement	7,0		
<b>Doelmatigheid</b>		5,5		20%
<b>Vermogensinzet</b>	Visie op vermogensinzet	6,0	6,0	40%
	Visie op verruiming vermogen	6,0		
	Maximale inzet vermogen	6,0		
<b>Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gewogen gemiddelde)</b>		<b>6,3</b>		

### Toelichting

Zoals de bovenstaande tabel laat zien, zijn de prestaties van Woonlinie op financieel gebied voldoende tot ruim voldoende. Aandachtspunten betreffen met name de doelmatigheid en de visie op de vermogensinzet.

## 7 Governance

Voor het onderdeel governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over de besturing, het interne toezicht en de externe legitimatie van de corporatie. Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de VTW-criteria en de Governancecode. Bij de externe legitimatie beoordeelt de commissie het belanghebbendenmanagement. Waar in de tekst gesproken wordt over de corporatie worden zowel de Raad van Commissarissen (RvC) als de directie/bestuurder(s) bedoeld als verantwoordelijken voor de gehele organisatie.

### 7.1 Beschrijving governance structuur

Net zoals veel andere woningcorporaties hanteert Woonlinie een zogenaamd twee-laags bestuursmodel. Woonlinie wordt geleid door twee directeuren, waarvan er één tevens bestuurder is van de woningcorporatie. De werkgever van de directeur-bestuurder is de Raad van Commissarissen (RvC). Deze RvC bestaat momenteel uit zes personen.

### 7.2 Besturing

De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiebesturing. Het gaat hierbij om Plan, Check en Act. 'Do' is al beoordeeld bij Presteren naar Ambities (PnA), Presteren naar Opgaven (PnO) en Presteren volgens Belanghebbenden (PvB).

Bij het onderdeel 'Plan' wordt beoordeeld of de corporatie kennis heeft *van*, en een visie heeft *op*, de opgaven in het werkgebied, relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen) en risico's (risicoverkenning). Hierbij wordt ook nagegaan of de corporatie een realistische vertaling maakt van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten, die kunnen worden gemonitord. Tevens wordt beoordeeld in hoeverre de corporatie haar belanghouders actief bij de beleidsvorming betreft.

Bij het onderdeel 'Check' wordt beoordeeld in hoeverre de corporatie bewaakt of zij ook doet wat zij zich voorneemt.

Bij 'Act' kijkt de visitatiecommissie in welke mate de corporatie actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de voornemens worden geconstateerd.

		Cijfer
<b>PLAN</b>		<b>7,3</b>
<b>De corporatie hanteert een goed en professioneel planningsproces (5.1.1)</b>		
a	De corporatie beschikt over een managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit (samenwerking-) afspraken met derden zijn beschreven.	5,0
b	De corporatie betreft actief de belanghebbenden bij de strategievorming. Jaarlijks worden er één of meer belanghebbendenbijeenkomsten gehouden waarin input voor de plannen wordt opgehaald en de realisatie van plannen wordt teruggekoppeld.	8,0
c	De corporatie laat regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verwerkt de resultaten in haar beleid.	8,0
d	De corporatie heeft haar beleidscyclus omschreven en/of maakt deze zichtbaar door een managementinformatiesysteem waarin de vertaling van de missie/visie en de invloed van	9,0



	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 noodzakelijke sturing).	
e	De corporatie brengt op gestructureerde wijze omgevings- en operationele risico's in kaart	7,0
f	De corporatie werkt vanuit een door de RvC en bestuur goedgekeurde en gedeelde visie.	7,0
g	De (beleids)planningen worden ook getoetst door, respectievelijk besproken met, de RvC	7,0

### Toelichting

- > In het huidige beleid van Woonlinie is een expliciete koppeling tussen externe opgaven en eigen ambities grotendeels afwezig. De commissie beschikt niet over een managementdocument waarin de opgaven die voortvloeien uit afspraken met derden zijn beschreven.
- > Woonlinie heeft de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in het meer bij het beleid betrekken van de belanghouders. Uit de gevoerde gesprekken is gebleken dat dit door de belanghouders wordt herkend en wordt gewaardeerd. Op het gebied van terugkoppeling (hoe wordt de input van de belanghouders concreet in het beleid van Woonlinie verwerkt?) is er niettemin nog verbetering mogelijk.
- > Woonlinie is zeer actief op het terrein van klanttevredenheidsmetingen. Indien hier aanleiding voor is, worden de resultaten van deze metingen op een goede wijze vertaald in verbeteracties of -plannen.
- > De beleidscyclus zit gedegen in elkaar en functioneert volgens het PDCA-principe. Hier wordt door het management veel aandacht aan besteed; de interne processturing is zonder meer sterk. In alle beleidsfasen is de vastlegging in documenten zeer goed, zeker de omvang van de corporatie in aanmerking nemende (dit blijkt ook wel uit de enorme hoeveelheid documenten die de commissie kon raadplegen). Bijzonder is de voortdurende nadruk op een lerende organisatie, een thema dat door de medewerkers ook duidelijk gedragen wordt. De vergaande digitalisering van managementinformatie geeft ook ruime mogelijkheden voor zelfsturing in de verschillende geledingen van de organisatie. In vergelijking met andere corporaties besteedt Woonlinie veel aandacht aan evaluatie en het voor het voetlicht brengen van de resultaten van het beleid, onder meer door middel van de reviews en de 'opbrengstenboekjes'. De op de interne organisatie betrekking hebbende innovatiedoelen worden goed gedefinieerd, maar dit geldt in mindere mate voor de doelen ten aanzien van het maatschappelijk presteren (zie ook hoofdstuk 3).
- > Woonlinie heeft voldoende oog voor de omgevings- en operationele risico's, maar kan nog een slag maken waar het gaat om het gestructureerd in kaart brengen van deze risico's.
- > De visie en missie van Woonlinie zijn vastgelegd in het Meerjarenperspectief 2009-2013. Dit beleidsdocument is goedgekeurd door de RvC.
- > De jaarplannen en de realisatie daarvan worden besproken tijdens RvC-vergaderingen. Met behulp van de managementinformatie kan de RvC monitoren wat de voortgang is op een aantal financiële en volkshuisvestelijke kernvariabelen.

		Cijfer
<b>CHECK</b>		
<b>De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als bedrijfsvoering) periodiek monitoren. (5.1.2)</b>		<b>7,2</b>
a	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	8,0

	inzichtelijk maakt.	
b	De corporatie heeft de voorgenomen prestaties vertaald in meetbare eenheden (die aansluiten bij de doelen)	6,0
c	De corporatie kan zowel alle opgaven als de efficiency in de bedrijfsvoering op reguliere basis volgen/meten.	8,0
d	De periode van monitoren vertoont een relatie met de mate van risico's voor de corporatie.	7,0
e	De corporatie verantwoordt de voorgenomen én gerealiseerde prestaties in samenhang in een goed leesbaar, transparant jaarverslag (of andere openbare publicatie), waarbij ook de afwijkingen worden toegelicht/verantwoord.	7,0

### Toelichting

- > Woonlinie heeft, zoals gesteld, een uitstekend ontwikkeld PDCA-systeem. Bijzonder is het grote aantal toetsmomenten binnen het systeem. Op vaste ijkmomenten: maandrapportages, jaarverslagen, ieder jaar CiP, deelname aan KWH kopgroep benchmark, 1x 2 jaar labelmeting via KWH. Verschillende momenten voor interne jaardoelen: Carrousel, 3x per jaar rapportages (gekoppeld aan gesprekscyclus vanuit Goed Werkgeverschap), 2x per jaar beleidsdagen, 2x per jaar reviews, jaarlijkse opbrengstendocumenten.
- > Het SMART formuleren van beleidsdoelen blijft een belangrijk aandachtspunt voor Woonlinie. Nog steeds worden relatief veel beleidsdoelen kwalitatief geformuleerd, zelfs als er gebruik wordt gemaakt van een concreet geformuleerde norm. Het toevoegen van het beoogde maatschappelijke rendement aan de geformuleerde jaardoelstellingen (dit gebeurt sinds 2011) ziet de visitatiecommissie als een belangrijke verbetering.
- > Met behulp van de PDCA-cyclus kan Woonlinie de voortgang van haar beleidsdoelen goed meten. De aandacht voor de efficiency van de organisatie is relatief nieuw. Concrete doelen op dit punten moeten zich nog uitkristalliseren, maar de beleidscyclus van Woonlinie is van voldoende kwaliteit om deze nieuwe doelen op te nemen en de realisatie daarvan te bewaken.
- > Woonlinie zorgt voor een frequente monitoring van projecten, waarbij ook aandacht wordt besteed aan projectrisico's.
- > De jaarverslagen van Woonlinie zijn aantrekkelijk vormgegeven en goed leesbaar. In deze verslagen wordt per beleidsthema inzicht geboden in de prestaties. Maar een toets of eerder gestelde doelen zijn gehaald bevatten deze niet. Wel heeft Woonlinie recent een overzichtelijk 'opbrengstendocument' voor belanghouders uitgegeven waarin de belangrijkste opbrengsten van de eerste drie jaar van het meerjarenperspectief worden weergegeven. Per saldo meent de commissie dat Woonlinie op dit moment al ruim voldoende presteert op het gebied van transparantie en verantwoording naar belanghouders toe. Niettemin heeft de organisatie de ambitie om zich op dit vlak nog verder te verbeteren.

		Cijfer
<b>ACT</b> De corporatie stuurt actief bij indien zich afwijkingen t.o.v. het plan voordoen of stelt beredeneerd de plannen bij. (5.1.3)		<b>8,0</b>
a	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.	9,0

b	Bij onvoldoende presteren wordt een verbeterprogramma opgesteld	9,0
c	Belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van de prestaties of ingrijpende bijstellingen worden adequaat geïnformeerd.	7,0
d	De genomen besluiten worden regelmatig door bestuurder en Raad van Commissarissen gemonitord en over afwijkingen legt het bestuur verantwoording af.	7,0

### Toelichting

> De voortgang van de realisatie van de gestelde jaardoelen wordt kwalitatief gemonitord aan de hand van de zogenaamde reviews, die twee keer per jaar verschijnen. Een uitgebreide kwantitatieve monitoring vindt plaats aan de hand van Excel-rapportages die nu na afloop van ieder jaar verschijnen. Een analyse van beide documenten laat zien dat Woonlinie actief bijstuurt indien de realisatie van bepaalde beleidsdoelstellingen niet op schema ligt.

> Leren en verbeteren staat bij Woonlinie hoog in het vaandel. Dit blijkt niet alleen uit het 100-puntenplan dat na de vorige visitatie is opgesteld, maar ook uit het feit dat de KWH-kwaliteitsmetingen indien noodzakelijk resulteren in verbeteracties.

>In de belanghoudersenquête geven de ondervraagde belanghouders een gemiddeld cijfer van 6,9 op de volgende stelling: ' Wanneer de prestaties van de corporatie (die voor uw organisatie van belang zijn) achterblijven of worden bijgesteld informeert de corporatie u hierover'.

> Het bestuur van Woonlinie legt voorgenomen beslissingen op een goede en gestructureerde wijze voor aan de RvC. Door te werken met een zogenaamde 'staat van beslissingen' wordt op inzichtelijke wijze duidelijk gemaakt aan welke beslissingen de RvC haar goedkeuring heeft verleend. Bestuursbesluiten worden op tijd aan de RvC aangeleverd en voldoende onderbouwd.

## 7.3 Intern toezicht

Bij de beoordeling van het interne toezicht kijkt de visitatiecommissie of de Raad van Commissarissen goed functioneert, of besluitvorming op een professionele wijze tot stand komt, en in welke mate het toezicht adequaat wordt uitgeoefend. De beoordelingspunten zijn gebaseerd op de criteria van de VTW.

		Cijfer
<b>HET FUNCTIONEREN VAN DE RVC</b>		
De Raad van Commissarissen is een goed functionerend team, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand kan komen en het toezicht op professionele wijze kan worden uitgeoefend.		6,8
<b>Open cultuur (5.2.1)</b>		7,0
a	Uit de verslagen van de vergaderingen van de RvC 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.	7,0
<b>Zelfreflectie (5.2.1)</b>		6,5
b	Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie plaats en één keer per twee jaar gebeurt dat onder begeleiding van een externe.	6,0
c	De RvC is actief betrokken bij het onderwerp integriteit. Jaarlijks is integriteit en belangverstrengeking onderwerp van gesprek tussen RvC en bestuur, blijkend uit agenda en verslaglegging	7,0

		Cijfer
<b>Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord (5.2.1)</b>		<b>7,3</b>
d	Uit de verslagen van de vergaderingen van de RvC en uit de gesprekken blijkt dat de RvC zich goed bewust is van haar rollen. Waarbij zij zich primair ziet als toezichthouder en werkgever van de bestuurder.	7,0
e	<i>Toezicht:</i> > Er is een effectieve toezichtrelatie tussen RvC en bestuurder. > De RvC is in staat tot zelfstandige informatiegaring.	8,0
f	<i>Werkgever:</i> De RvC beoordeelt periodiek of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgave van de corporatie.	7,0
<b>Samenstelling (5.2.1)</b>		<b>6,3</b>
g	De RvC werft actief nieuwe leden buiten de eigen kring (bijvoorbeeld door het plaatsen van advertenties of door het inschakelen van een w&s bureau).	7,0
h	De RvC heeft hiervoor een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie.	6,0
i	De daadwerkelijke samenstelling van de RvC voldoet aan de profielschets.	6,0

### **Toelichting**

#### **Open cultuur**

- > Binnen de gehele organisatie van Woonlinie, en ook binnen de RvC, heerst een open en transparante cultuur. De RvC volgt het handelen van het bestuur kritisch en 'grijpt in' indien men dit noodzakelijk acht. Dit was bijvoorbeeld het geval bij discussies over risicobeheersing en het financieel afwegingskader. Over de hoofdlijnen van de koers van Woonlinie bestaat naar de indruk van de commissie weinig verschil van mening.

#### **Zelfreflectie**

- > De RvC evalueert één keer per jaar haar eigen functioneren maar maakt hierbij geen gebruik van externe begeleiding. Bij de zelfevaluatie vraagt de RvC de directeur-bestuurder niet om een oordeel over haar eigen functioneren.
- > Tijdens de meting van het KWH maatschappijlabel in 2010 is geconstateerd dat integriteit geen regelmatig terugkerend thema op de agenda van de RvC is. In 2011 heeft de RvC echter meerdere malen over het thema 'integriteit' gesproken, onder mee naar aanleiding van een CFV onderzoek.

#### **Rolopvatting**

- > Zoals ook uit de meting voor het KWH-Goed Werkgeverschaplabel is gebleken, herkennen zowel de RvC zelf als ook de directeur-bestuurder de rol van de RvC als werkgever en toezichthouder.
- > Zoals ook blijkt uit het KWH-Goed Bestuurlabel is er sprake van een effectieve toezichtrelatie tussen RvC en directeur-bestuurder. Woonlinie is een transparante organisatie, de informatievoorziening is op orde, waardoor de RvC in staat is tot een goed gefundeerd oordeel te komen.
- > Bij de beoordeling van de directeur-bestuurder wordt gebruik gemaakt van twee formulieren, een formulier met min of meer objectieve normen (EVZ-criteria) en een formulier waarin de directeur-bestuurder zelf zijn doelen formuleert. De systematiek is nog in ontwikkeling, maar werkt volgens de RvC steeds beter. Een concrete uitwerking van de gehanteerde beoordelingssystematiek is niet aangeleverd.

## Samenstelling

- > Woonlinie beschikt over een goed uitgewerkt protocol voor de werving en selectie van nieuwe RvC-leden.
- > Woonlinie beschikt over een profielschets voor de RvC. Gezien de sterke focus van Woonlinie op vastgoedontwikkeling vindt de commissie het wel een gemis dat specifieke kennis op dit terrein volgens de profielschets niet wordt gevraagd.
- > De commissie constateert dat de huidige RvC sterk financieel-economisch/bedrijfskundig georiënteerd is, en meent dat het wenselijk zou zijn om meer kennis op het gebied van volkshuisvesting en projectontwikkeling aan de raad toe te voegen.

		Cijfer
<b>TOETSINGSKADER</b>		
<b>De RvC hanteert een actueel toetsingskader (o.a. gericht op risicomangement) (5.2.2)</b>		<b>7,0</b>
a	De RvC kan inzicht geven in het gehanteerde toetsingskader. Dit kader is beschreven, actueel en wordt daadwerkelijk gehanteerd.	7,0
b	Dit toetsingskader past bij de visie en strategie van de corporatie	7,0
c	Uit de agenda en verslagen van RvC blijkt dat regelmatig expliciete risicoanalyses m.b.t. verbindingen, grote investeringen en/of projectontwikkeling worden besproken en getoetst aan het vastgestelde toetsingskader.	7,0

## **Toelichting**

- > De RvC heeft geen eigen afwegingskader, maar beoordeelt het beleid van Woonlinie vanuit de beschikbare kaders: meerjarenperspectief, beoordelingsmatrix voor de directie en het nog in ontwikkeling zijnde afwegingskader voor investeringen. Met name dit laatste document kan volgens de commissie in de toekomst een belangrijke rol gaan spelen in de toetsing door de RvC.
- > De aanwezige toetsingskaders (zie hierboven) passen bij de strategie en visie van Woonlinie.
- > Grote investeringen en grondaankopen zijn een structureel terugkerend agendapunt op de RvC-vergaderingen, waarbij uitgebreid wordt ingegaan op de risico's die dergelijke transacties met zich meebrengen.

		Cijfer
<b>GOVERNANCECODE</b>		
<b>De corporatie past de Governancecode toe, of legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt (5.2.3)</b>		<b>6,5</b>
a	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 afgeweken.	7,0
b	Afwijkingen van de Governancecode worden toegelicht in het jaarverslag en op de website.	7,0
c	De corporatie hanteert de honoreringscode voor de RvC en de beloningscode voor bestuurders.	7,0
d	De corporatie hanteert de beloningscode voor haar bestuurder(s).	5,0

## Toelichting

- > Woonlinie voldoet op verreweg de meeste onderdelen aan de Governance code.
- > De belangrijkste afwijkingen van de Governance code staan in het jaarverslag, dat ook op de website van Woonlinie te vinden is.
- > De beloning van de RvC-leden past binnen de sectorbrede honoreringscode.
- > Voor een corporatie met de omvang van Woonlinie heeft de directeur-bestuurder een relatief hoog salaris. Dit salaris is naar zeggen van de Raad van Commissarissen getoetst aan Adviesregeling Izeboud uit 2004 over de beloning van bestuurders van woningcorporaties. De commissie constateert dat nog geen expliciete toetsing heeft plaatsgevonden op sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties die sinds juli 2010 van kracht is. De visitatiecommissie adviseert om een dergelijke toetsing uit te voeren en eventuele afwijkingen in het jaarverslag te verantwoorden. Eenzelfde toetsing is nodig aan de bepalingen van de nieuwe wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

## 7.4 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt 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 en kunnen belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden?

		Cijfer
<b>Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden (5.3.1)</b>		<b>7,6</b>
a	Er wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden, namelijk:	<b>7,2</b>
>	Er is een belanghebbendenregister op de website (V.1.2)	6,0
>	Er is minimaal 1 x per jaar overleg met belanghebbenden, door bestuur vastgesteld en door RvC goedgekeurd (V.2.1*)	9,0
>	Belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en het beleid (V.2.2)	6,0
>	Bestuur en RvC zijn voltallig aanwezig bij het belanghebbendenoverleg (V.2.3)	8,0
>	Het bestuur maakt een verslag van het belanghebbendenoverleg en plaatst dit binnen 3 maanden op de website(V.2.4)	7,0
>	Het visitatierapport wordt besproken in het belanghebbendenoverleg op basis van het standpunt van bestuur en RvC (V.3.3)	7,0
b	Er wordt invulling gegeven aan het overleg tussen verhuurders en huurder zoals vastgelegd in de Overlegwet.	<b>8,0</b>

## Toelichting

- > Woonlinie heeft een goed inzicht in de voor haar relevante belanghouders maar heeft nog geen belanghoudersregister op haar website gepubliceerd.

- > De frequentie waarmee Woonlinie belanghouders bij haar beleid betreft (Vensters, Winteravondgesprekken, Koffiegesprekken) is groot. De wijze waarop de belanghouders om hun mening wordt gevraagd is innovatief en creatief (Twitter, huisbezoeken bij bewoners).
- > In de Woonlinie Vensters wordt voornamelijk met de belanghouders gesproken over strategie en beleid. Met name de gemeentelijke belanghouders hebben aangegeven het ook op prijs te stellen wanneer Woonlinie het jaarverslag en de jaarrekening met hen zou bespreken.
- > Bij de bijeenkomsten met primaire belanghouders (Vensters) zijn zowel bestuur als RvC voltallig aanwezig. Bij de bijeenkomsten met secundaire belanghouders (winteravondgesprekken) rouleert hun aanwezigheid.
- > Verslagen van de bijeenkomsten met de primaire belanghouders worden binnen drie maanden op de website van Woonlinie geplaatst.
- > Uit het gesprek dat met de twee huurdersverenigingen van Woonlinie is gevoerd, heeft de commissie opgemaakt dat het overleg tussen corporatie en bewonersvertegenwoordigers uitstekend functioneert.

## 7.5 Samenvatting beoordeling Governance (Gov)

Onderdeel	Meetpunt	Cijfer		Weging	
<b>Besturing</b>	<i>Plan</i> Professioneel planningsproces	7,3	7,5	33,33%	
	<i>Check</i> Periodieke monitoring Verantwoording in openbare publicatie	7,2			
	<i>Act</i> Actieve monitoring	8,0			
<b>Intern toezicht</b>	Functioneren RvC:	6,8	6,8	33,33%	
	- Open Cultuur				7,0
	- Zelfreflectie				6,5
	- Rolopvatting				7,3
	- Samenstelling				7,3
	Toetsingskader	7,0			
	Toepassing Governancecode	6,5			
<b>Externe legitimatie</b> Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden			7,6	33,33%	
<b>Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gewogen gemiddelde)</b>			<b>7,3</b>		


### Toelichting

Op het gebied van Governance presteert Woonlinie goed qua besturing en ruim voldoende qua intern toezicht.

## Bijlage I Visiterende organisatie en visitatiecommissie



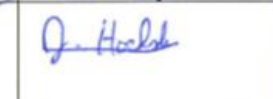
### 1. Onafhankelijkheidsverklaring visiterende organisatie

KWH verklaart dat de visitatie van Woonlinie in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. KWH heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft KWH geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal KWH geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonlinie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

	Plaats	Datum	Naam	Handtekening
KWH	Rotterdam	17/1/2012	mr. S.F. Hooftman	

### 2. Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

De visitatoren verklaren dat de visitatie van Woonlinie in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. De visitatoren hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie hebben de visitatoren geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zullen de visitatoren geen advies- en/of interimopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Woonlinie.

	Plaats	Datum	Naam	Handtekening
Voorzitter	Zaltbommel	17/1/2012	prof. dr. ir. J. van der Schaar	
Visitor	Zaltbommel	17/1/2012	drs. ing. G.A. van Bortel	
Secretaris	Zaltbommel	17-1-2012	dr. J.S.C.M. Hoekstra	



## 1. Samenstelling visitatiecommissie en CV's van de visitatoren

### **prof. dr. ir. Jan van der Schaar (voorzitter)**

Jan van der Schaar is vennoot van RIGO Research en Advies. Hij adviseert het rijk, gemeenten, instellingen, bedrijven en koepelorganisaties. Recente projecten betroffen onder meer de samenwerking tussen woningcorporaties en zorginstellingen, de financieringsstelsels van wonen en zorg, de maatschappelijke verankering en visitaties van woningcorporaties, prestatieafspraken op lokaal niveau, het woonbeleid in de grote gemeenten, de lokale opgaven van stedelijke vernieuwing en tenslotte de toekomst van het huurbeleid en de huurtoeslag.

### **drs. ing. G.A. van Bortel (visitator)**

Gerard van Bortel werkt als onderzoeker bij het Onderzoeksinstituut OTB van de TU Delft. Hij combineert contractonderzoek voor onder andere woningcorporaties met wetenschappelijk onderzoek en publicaties op het gebied van volkshuisvesting en woningmarkt. Hij is gespecialiseerd in de organisatorische en institutionele ontwikkelingen in de volkshuisvesting en complexe besluitvormingsprocessen in de stedelijke vernieuwing. Verder is hij betrokken bij vraagstukken rond de governance en maatschappelijke verankering van woningcorporaties.

### **dr. J.S.C.M. Hoekstra (secretaris)**

Joris Hoekstra werkt als onderzoeker bij het Onderzoeksinstituut OTB van de TU Delft, waar hij zowel wetenschappelijk als ook contractonderzoek verricht. Zijn specialisaties zijn internationaal vergelijkend onderzoek, woonbeleid en woningmarktontwikkelingen. De heer Hoekstra is redacteur van het internationaal wetenschappelijke tijdschrift Journal of Housing and the Built Environment.

## Bijlage II Overzicht geïnterviewde personen

### CORPORATIE

Naam	Functie
Mevr. W.J.J.H. Adema-van der Pol	Voorzitter RvC
Dhr. A.A. van Dalen	Vice-voorzitter RvC
Dhr. D. Tangemann	Lid RvC
Dhr. C.J. Ambachtsheer	Lid RvC
Mevr. A.E.A.M. van Eijkeren	Lid RvC
Dhr. J.W. de Joode	Lid RvC
Dhr. P.A.W. van den Heuvel	Directeur bestuurder
Mevr. M.W.M. van Wijk	Directeur
Dhr. H.M.W. Meijwaard	Manager Vastgoed
Dhr. M.J.M. van Dijkck	Manager Backoffice
Mevr. C.G. Pasanea	Manager Wonen
Dhr. A. van Loon	Projectontwikkelaar
Dhr. R. Duinker	Projectontwikkelaar
Mevr. K. Pelikaan	Teamleider Backoffice
Dhr. J.P. Berm	Medewerker Planning en Control
Mevr. M. Gruiters	Projectleider Markt en Klant
Mevr. T.A.G. Veenstra	Teamleider Klant
Mevr. A.M. Bouman	HR adviseur
Mevr. J.M. van de Kreeke	Beleidsadviseur
Dhr. P. de Joode	Voorzitter OR (Medewerker Vastgoed)
Dhr. J.J.J. van den Berk	Lid OR (Systeembeheerder)

**BELANGHOUDERS**

Naam	Functie	Organisatie
De heer A.C. Bragt	Wethouder	College gemeente Zaltbommel
De heer C. Dalhuisen	Afdelingshoofd	Gemeente Zaltbommel
Mevrouw E. Eijkema	Mentor	Mentorproject Zaltbommel
De heer F. Groeneveld	Makelaar	Groeneveld Makelaars & Taxateurs
De heer H. Bakker	Directeur	Bimo Bouw
Mevrouw H. Leyendekker	Makelaar	De Makelaars van Altena
Mevrouw J. de Bruin	Medewerker	SWOB
De heer J. de Krey	Directeur	Prezzent
De heer J. van Dam	Directeur	Kleurrijk Wonen
De heer J. van Houwelingen	Directeur	BM van Houwelingen BV
De heer J.J. Luteijn	Wethouder	Burgemeester gemeente Cromstrijen, voorheen wethouder gemeente Werkendam
De heer J.N. Janmaat	Jurist	Janeck Janmaat Advies
De heer K. Biesheuvel	Directeur	Woningstichting Land van Altena
Mevrouw L. Lijmbach-Schneider	Wethouder	College gemeente Aalburg
De heer M.A.N. Idema	Adviseur	Onbezoldigd adviseur (voormalig directeur Companen Advies)
De heer P. van de Kerkhof	Persoonlijke titel	Tot 01-12-2011 werkzaam bij Moonen Onderhoud en Renovatie
De heer R. Axt	Directeur	Stichting Thuiszorg en Maatschappelijk werk Rivierenland
De heer R. Wilson	Directeur	Directeur OYOHF
De heer R. Bergsma	Wethouder	College gemeente Woudrichem
De heer R. Kromhof	Architect	Jorissen Simonetti architecten
De heer R. van Genugten		Nu Woonbond, binnenkort Aedes
De heer S. Kaaouass	Voorzitter	Al Amal
De heer S. de Kort	Notaris	De Rivieren Notarissen
De heer W. Colijn	Directeur	Trema
De heer W. ter Braake	Adviseur	Gerrichhauzen & Partners
De heer W. van der Veer	Directeur	Scholengroep Cambium

## Bijlage III Meetschaal

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie Afwijking ten opzichte van ambitie of opgave:	Kwalitatieve prestatie	
10	Uitmuntend	+35% of meer	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	De corporatie overstijgt met haar prestatie de norm op een inventieve en creatieve manier en is 'best-in class'.
9	Zeer goed	+20% tot 35%	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	De corporatie overstijgt met haar prestatie de norm en is een inspirerend voorbeeld voor anderen.
8	Goed	+5% tot 20%	De prestatie overtreft de norm	De corporatie voldoet geheel aan de norm en is bezig haar prestatie nog verder te verbeteren
7	Ruim voldoende	-5% tot +5%	De prestatie is gelijk aan de norm	De corporatie voldoet aan de norm.
6	Voldoende	-5% t/m -15%	De prestatie is wat lager dan de norm.	De corporatie voldoet gedeeltelijk aan de norm, en voert maatregelen door om binnen een jaar geheel aan de norm te voldoen.
5	Onvoldoende	-15% tot -30%	De prestatie is significant lager dan de norm	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar is bezig met het doorvoeren van verbeteringen.
4	Ruim onvoldoende	-30% tot -45%	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm.	De corporatie voldoet niet aan de norm, maar overweegt maatregelen om haar prestaties te verbeteren.
3	Zeer onvoldoende	-45% tot -60%	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm.	De corporatie voldoet in het geheel niet aan de norm en is zich hiervan bewust.
2	Slecht	-60% tot -75%	Er is vrijwel geen prestatie geleverd.	De corporatie is zich niet bewust dat op dit punt van haar prestaties worden verwacht.
1	Zeer slecht	-75% of meer	Er is geen prestatie geleverd.	De corporatie onttrekt zich bewust aan het leveren van prestaties op dit terrein.

## Bijlage IV Overzicht geraadpleegde documenten

Nr.	Documentnaam
1	Checklist basisinformatie corporatie.doc
2	1. Overzicht documenten AMBITIES visitatie 2012.xlsx
3	Presteren naar ambities Woonlinie 2012.xlsx
4	Zelfevaluatie proces Woonlinie 2012.xlsx
5	CPO Overeenkomst Dussen 2010.pdf
6	CPO Overeenkomst Nederhemert 2009.pdf
7	Directiebesluit Beleid verhuiskostenvergoeding 2010.pdf
8	Directiebesluit Beleid verhuiskostenvergoeding 2011.pdf
9	Directiebesluit Huurprijsbeleid 2010.pdf
10	Kaart nieuwe huurders_achterkant.jpg
11	Masterplan Zaltbommel Binnenvergt 2005.pdf
12	Memo netwerkpartners in begeleide woonvoorzieningen 2011.pdf
13	Notitie Doorstroming op gang brengen 2011.docx
14	Overzicht toegevoegde woningen 2008-2011.xlsx
15	Poster voorlichting Woonlinie-Rabobank 2009.pdf
16	Presentatie Van Sloop naar Koop.ppt
17	Sociale woningbouw Bommelerwaard 2007-2010 Opdracht woonlinie.docx
18	Voortgang sociale woningbouw Bommelerwaard 2011.docx
19	WO1 2010 Memo Begeleid Wonen afspraken Zaltbommel.docx
20	WO1 2011 Opstellen Doelgroepenbeleid conceptrapportage.doc
21	WO1 2011 Opstellen Doelgroepenbeleid offerte en plan van aanpak Bloei.pdf
22	WO2 2010 eindpresentatie standaardopleveringsniveau in overeenstemming met wens van de klant.pptx
23	WO3 2009 eindnota keuze en implementatie sociaal beheer systeem.docx
24	WO4 2010 Slaagkans adviesrapport.doc
25	WO4 2010 Slaagkans en beslag op huurtoeslag - Inkomensclassificatie voorstel.doc
26	WO5 2010 2011 Visiedocument klantpanels.docx
27	WO6 2011 Klantvisie.docx
28	Woonlinie regelt een schutting 2008.pdf
29	Woonlinie Voorlichting Marokkaanse gemeenschap 2011.doc
30	Afwerkstaat 2011.xlsx
31	Functioneel PvE NIEUWBOUW 2011.docx
32	Nota van inlichtingen update PVE 2011.xlsx
33	Standaard plattegronden Woonlinie 2010.pdf
34	Systematiek Programma van Eisen 2011.docx
35	Technisch PvE NIEUWBOUW incl dubobijlage 2011.doc

Nr.	Documentnaam
36	Beleidsplan OYOHF 2010.doc
37	Beleidsplan Statia Housing Foundation 2010.docx
38	Leefbaarheidsprojecten Saba Eustatius 2011.docx
39	Marsroute Saba en St. Eustatius.doc
40	Policy Statia Housing Foundation English version 2010.docx
41	Presentatie Uitbreiding werkgebied motivatie 2010.ppt
42	Directiebesluit Resultaten na aanbesteding Den Eng 2011.doc
43	Directiebesluit Vaststelling VON prijzen-aantallen 't Kwartier-Woudrichem 2011.docx
44	Voorbeeld AV en TO 't Kwartier Woudrichem 2011.pdf
45	Voorbeeld koopvoorwaarden gemeente Aalburg.doc
46	Voorbeeld verkoopadvertentie Den Eng-Veen 2011.pdf
47	Voorbeeld verkoopbrochure Den Eng-Veen 2011.pdf
48	Voorbeeld verkoopbrochure 't Kwartier-Woudrichem 2011.pdf
49	Woonlinie Projectenboek 2010.pdf
50	Nieuwbouwbeurs Altena 2011.pdf
51	Nieuwbouwmanifestatie Betuwe Bommelerwaard 2010.pdf
52	Nieuwbouwmanifestatie Betuwe Bommelerwaard 2011.pdf
53	Wooninformatiemarkt Bommelerwaard 2009.pdf
54	Woonmanifestatie Brabanthallen 2009.pdf
55	Woonmarkt Bommelerwaard 2010.pdf
56	Woonmarkt Bommelerwaard 2011.pdf
57	A4 Brochure Woonmatch.pdf
58	Folder WoonMatch.pdf
59	VNG congres 2011 panelen-1.jpg
60	VNG congres 2011 panelen-2.jpg
61	VNG congres 2011 panelen-3.jpg
62	VNG congres 2011 panelen-4.jpg
63	Aanmeldingsformulier Leefbaarheidsprijsvraag 2009.pdf
64	Afstudeeronderzoek wijkveiligheidsplan de Vergt 2009.pdf
65	Afstudeerscriptie de Vergt 2010.pdf
66	Bon taartenactie 2009.jpg
67	Directiebesluit 2011 Voorstel nieuwe invulling winkelcentrum de Vergt - incl.KUB idee.docx
68	Ernst-Tromp Ommen en Ontmoeten Infographic 2011.pdf
69	Ernst-Tromp Ommen en Ontmoeten Ontwerpvisie 2011.pdf
70	Ernst-Tromp Ommen en Ontmoeten Verslag 2011.pdf

Nr.	Documentnaam
71	Expeditie 2040 inschrijving Woonlinie 2010.pdf
72	Functieprofiel wijkcoördinator.docx
73	Gerrichhauzen notitie de Vergt 2009.pdf
74	Kaarten de Vergt - bijlagen afstudeerscriptie 2010.pdf
75	Leefbaarheid begroting Zaltbommel 2012.xlsx
76	LK1 2009 Presentatie Kanjerproject ambtelijk.pptx
77	LK1 2011 Presentatie bestuurlijk overleg De Vergt.pdf
78	LK1 2011 Uitgangspunten winkelcentrum Vergtweg Klipperstraat.docx
79	LK1 2011 Voorstel actieprogramma de Vergt 2012.docx
80	LK1 2011 Werkafspraken wijkvisie de Vergt.pptx
81	LK3 2009 visie Achter de voordeur.docx
82	LK4 2010 Visiedocument Huis vd Vergt.docx
83	LK7 2011 Bedanktkaartje.pdf
84	LK7 2011 Gespreksrichtlijn koffiebezoeken.pdf
85	LK7 2011 Koffie Uitnodiging HR.pdf
86	LK7 2011 Memo klantgesprekken.docx
87	LK7 2011 Tussentijdse evaluatie koffiebezoeken.docx
88	Opzet Tweede kansbeleid Woonlinie voor Wonen in Altena en Zaltbommel 2008.doc
89	Poster Leefbaarheidsprojecten 2009.pdf
90	Sociaal beleid 2009.doc
91	Voorbeeld uitnodiging winteravondgesprek 2011.pdf
92	Vrijwilligersfolder.pdf
93	Factsheet MFI.pdf
94	MV1 2010 Ondernemingsplan Projectlinie.docx
95	Rapport Woonlinie Maatschappelijk Investeringsfonds 2010.pdf
96	LW 2 2009 Leerlingbouwplaats Bouwspandoek definitief.pdf
97	LW1 2010 Presentatie beroepenmarkt middelbare school.pptx
98	LW1 2010 Presentatie bouwthemaweek basisschool.pptx
99	LW2 2009 Voorbeeld van werving student Avans Hogeschool voor BackOffice.docx
100	LW2 2011 Verslag Werkconferentie MVO.docx.pdf
101	LW5 2011 startnotitie kleinschalige bedrijvigheid.docx
102	LW6 2009 Memo kleinschalige bedrijvigheid in de binnenvergt fase 2.docx
103	Voorbeeld leerlingbouwplaats in aanbestedingsbrief.docx
104	Doelstelling en werkwijze Woonzorgindicaties Wonen in Altena.docx
105	Herkijking regiovisie Koppeling WWZ in LvHA 2009.doc

Nr.	Documentnaam
106	Map zorgnetwerk 2010-2011.pdf
107	SOAB Actualisatie Wonen met zorg in LvHA 2009.pdf
108	SOAB Eindrapportage LvHA 2008.pdf
109	SOAB Rapportage LvHA Bijlagen 2008.pdf
110	Visiedocument Woonservicegebied Zaltbommel 2011.doc
111	WZ1 2011 AAG Convenant Wonen en Zorg stad Zaltbommel.pdf
112	WZ3 2011 Deurhanger_achterzijde.pdf
113	WZ3 2011 Deurhanger_voorzijde.pdf
114	WZ3 2011 Directiebesluit samenwerking met arbeidsparticipatie-welzijnsprojecten.docx
115	WZ3 2011 Interne afspraken samenwerking Dienstwerk 2011.docx
116	WZ3 2011 Interne afspraken samenwerking Iriszorg.docx
117	Directiebesluit Energielabeling 2009.pdf
118	Directiebesluit Project Voorstraat in Almkerk start bouw 2009.pdf
119	Directiebesluit Samenwerking G4C4 Project Duurzaam 2010.pdf
120	Directiebesluit verzoek bewoners vervangen dakpannen en isolerende maatregelen 2011.pdf
121	Duurzaamheidsbeleid interne organisatie 2010.pdf
122	ED1 2009 Verslag bijeenkomst.docx
123	ED2, ED4, ED6 2009-2010 Eindpresentatie.pptx
124	ED2, ED4, ED6 2010 Directiebesluit afronding.docx
125	ED4 2010 Directiebesluit Afsluiting jaardoel.pdf
126	ED4 2010 Eindpresentatie.pptx
127	ED5 2011 Directiebesluit duurzaam en innovatief project.pdf
128	ED5 2011 Directiebesluit voorstel bouwteam.docx
129	ED5 2011 Visiedocument.pdf
130	Energie en duurzaam bouwen beleid Woonlinie 2010.pdf
131	Evaluatie energie en duurzaamheid gemeente Zaltbommel 2011.doc
132	Matrix Energie en Duurzaamheid.doc
133	Memo CO2-reductie vernieuwbouw 2011.pdf
134	Ontwerp Klimaatplan 2009-2013 Gemeente Werkendam.pdf
135	WON2 2011 Eindpresentatie.pptx
136	Evaluatie leveranciers DO 2011.xlsx
137	Functioneringssysteem handleiding.pdf
138	Handleiding ontwikkelplan medewerker.pdf
139	HR-beleid 2009-2013.docx
140	Klanttevredenheid Analyse aftersales na verhuizing - voorbeeld 2011-.docx



Nr.	Documentnaam
141	KO11 2010 Folder Werken bij Woonlinie.pdf
142	KO11 2010 presentatie middelbaar beroepsonderwijs werken bij een corporatie.pptx
143	KO13 2010 klachtenmanagement eindnotitie 2010-10-15.doc
144	KO13 klachtenmanagement 2009 ins en outs voor medewerkers.docx
145	KO13 klachtenmanagement 2009 Presentatie kick off MT.ppt
146	KO13 klachtenmanagement 2010 bijlage bij eindnota formulier nazorg.docx
147	KO13 klachtenmanagement 2010 bijlage bij eindnotitie handleiding werkstroom.docx
148	KO13 klachtenmanagement 2010 bijlage bij eindnotitie plan van aanpak Fine tuning 2010-05-21.docx
149	KO15 2011 Woonlinie presenteert.doc
150	KO15 2011 Woonlinie verantwoording merkwaarden en propositie.doc
151	KO17 2011 Introductieprogramma nieuwe collegas.pptx
152	KO18 2011 Opleidingsprofielen.docx
153	KO19 2011 Presentatie kwaliteit toeleveranciers leveranciersdag.pptx
154	KO5 2009 KWH score naar een 7,9 actiepunten na meting Woudichem.doc
155	KO5 2009 KWH score naar een 7,9 actiepunten na meting Zaltbommel.doc
156	KO5 2010 KWH score naar een 7,9 Verbeterpunten meting 2010.xls
157	KO5 2011 kwh score naar een 7,9 verbeteracties meting.xlsx
158	KO9 2009 Jaarkalender - Beleidscyclus Mt.docx
159	Memo voorstel nieuwe (kwaliteits)tijdslijn 2012-2017.docx
160	Organigram Woonlinie 2011.pdf
161	Tekst handboek nieuwe medewerkers.doc
162	Tijdpad visitatie en kwaliteitslabels 2006-2016.docx
163	Toetsingslijst aannemers 2011.xlsx
164	VA5 2011 directiebesluit goedkeuring jaardoel.docx
165	Verslag samenwerkingsbijeenkomst gemeente Werkendam - Woonlinie 2011.pdf
166	Voorbeeld functieprofiel beleidsmedewerker.docx
167	Voorbeeld functioneringssysteem beoordelingsformulier 2011.docx
168	Bijeenkomst RvC verbeterpunten Goed Bestuurlabel 30032011.docx
169	KWH huurlabel 2009 managementsamenvatting Woudrichem.doc
170	KWH Huurlabel 2009 managementsamenvatting Zaltbommel.docx
171	KWH Huurlabel 2010 managementsamenvatting Woudrichem.docx
172	KWH Huurlabel 2010 managementsamenvatting Zaltbommel.docx
173	KWH Huurlabel 2011 managementsamenvatting Woonlinie.docx
174	KWH Maatschappijlabel rapport Woonlinie 2010.pdf
175	KWH prestatie index - Interview Peter Margret 2010.pdf

Nr.	Documentnaam
176	KWH-Goed Bestuurlabel rapport Woonlinie 2010.pdf
177	KWH-Goed Werkgeverschap rapport Woonlinie 2009.pdf
178	Resultaten Beste Brabantse Werkgever 2010.pdf
179	USP Rapportage Woonlinie Bewonersscan 2011.pdf
180	Verbeterplan KWH label goedwerkgeverschap 2009.doc
181	Verbeterplan visitatie 2012 - stand van zaken eind 2011.xlsx
182	Visitatierapport Woonlinie 2007.pdf
183	BO1 2010 Voorbeeld Procesbeschrijving Aanmaningen huurders.doc
184	BO1 2010 Voorbeeld procesbeschrijving Marap.rtf
185	BO2 2010 Beleidsnotitie telecommunicatie Woonlinie.pdf
186	BO2 2010 Memo afschaffen acceptgiro.docx
187	BO2 2010 Notitie stand van zaken moderniseren betaalwijze en voorstel vervolg.docx
188	BO2 2011 Bereikbaarheidsprotocol.docx
189	BO2 2011 PvA Fotobeheer.docx
190	BO2 B3 2009 2010ICT Benchmark rapportage wTCO9 2010.pdf
191	BO2 ICT beleidsplan 2010 - 2012.pdf
192	BO2 O8 2011Functioneel Ontwerp (Woonlinie) versie 0 95 opm WL.docx
193	BO2 R4 2010 2011 Documentatie Dashboards.docx
194	BO3 2011 Actielijst bijzondere panden.xlsx
195	BO4 2009 Brief Indicatieve bieding WIF.pdf
196	BO4 2009 Indicatieve bieding WIF.pdf
197	BO4 2010 Koopovereenkomst Woonlinie-Grobel.pdf
198	BO6 2010 Beschrijving werkstroom Klachtenmanagement relaties.docx
199	BO6 2011 Uitleg werkstroom Verhuurmutatieprocedure.pdf
200	BO7 2011 Documentatie Dashboards.docx
201	BO7 2011 KPI definities.xlsx
202	F1 2010 KWH Corporatie Benchmark.pdf
203	F1 2010 Presentatie Corporaties in Perspectief.pptx
204	F1 2010 Vergelijking CiP corpos.xls
205	F1 2011 Vergelijking CiP corpos.xlsx
206	F2 2011 Tax control framework Woonlinie - Fiscaal 'in control'_liggend.docx
207	F3 2010 Duurzaam-businessmodel Ortec.xlsm
208	F3 2010 Liquiditeitsmodel begroting 2011 RVC.xlsm
209	F3 2011 Risicobeheersing Projectrisicoscores investeringskader def concept.xlsx
210	F3 2011 Risicobeheersing Opbrengstdocument implementatie SBI.docx

Nr.	Documentnaam
211	F3 2011 Voorbeeld bespreking risico's majeur project in RvC.pptx
212	Kopie uitnodiging beleidsdagen RvC 2009.pdf
213	Programma Beleidsdagen Rotterdam RvC 2009.docx
214	Terugkoppeling beleidsdag Woonlinie 04-12-2009.docx
215	Terugkoppeling beleidsdag Woonlinie 09-07-2009.docx
216	Verslag beleidsdagen RvC 2009.doc
217	Instructie Woonlinie beleidsdag december 2010.pdf
218	Intranet Woonlinie beleidsdag 23-12-2010.docx
219	Programma Woonlinie beleidsdag september 2010.doc
220	Programma Woonlinie beleidsdagen juli 2010.docx
221	RvC notitie Woonlinie naar een nieuwe realiteit 2010.docx
222	Terugkoppeling medewerkers beleidsdagen Woonlinie september 2010_intranetbericht.docx
223	Terugkoppeling RvC beleidsdagen oktober 2010.docx
224	Uitnodiging RvC beleidsdagen okt 2010.docx
225	Verslag beleidsdag Mt september 2010.doc
226	Verslag beleidsdagen Woonlinie juli 2010.docx
227	Opdracht Woonlinie beleidsdag 06-01-2012.pdf
228	Programma beleidsdagen RvC oktober 2011.docx
229	Programma Woonlinie beleidsdagen juni 2011.doc
230	Terugkoppeling Woonlinie beleidsdagen 2011 Intranetbericht.docx
231	Uitnodiging interne verkeners 20110830.docx
232	Verslag beleidsdagen RvC oktober 2011.docx
233	Verslag Woonlinie beleidsdagen juni 2011.docx
234	Blijje beller 10 stappenplan telefonie.docx
235	Communicatie Woonlinie, de uitgangspunten 2010-2013.doc
236	Communicatiebeleid aanvulling belanghouders 2010-2013.doc
237	Interne communicatie Woonlinie 2010-2013.doc
238	Tuinenbeleid 2011.docx
239	Verkoopbeleid Woonlinie 2011.doc
240	Bewonersmagazine 01 december 2011.pdf
241	Binnen! inlegvel Het jaar 2009 in woord en beeld.pdf
242	Binnen! nr.11 april 2008.pdf
243	Binnen! nr.12 oktober 2008.pdf
244	Binnen! nr.13 april 2009.pdf
245	Binnen! nr.15 december 2009.pdf

Nr.	Documentnaam
246	Binnen! nr.16 april 2010.pdf
247	Binnen! nr.17 december 2010.pdf
248	Binnen! nr.18 april 2011.pdf
249	Binnen! Speciale MJP editie nr.14 november 2009.pdf
250	Agent kan nu geen woning krijgen - Volkskrant nov2010.JPG
251	Allen-Overy Beroepschrift.DOC
252	Buiten de boot door nieuwe regels.pdf
253	Europa-dossier woningcorporaties versie algemeen 2010.pptx
254	Lijst Steunbetuigers bezwaarschrift 2011.xlsx
255	Persbericht bezwaar EU-beschikking 2010 lokale vertaling.doc
256	Persbericht bezwaar EU-beschikking landelijke pers.doc
257	Presentatie HV en gemeenten verruimde inkomensgrenzen 2010.pptx
258	Prezi Peter van den Heuvel voor SOM 20110525.pdf
259	Tussentijds verslag bezwaarwerkgroep 2010.doc
260	Vraag en Antwoord Bezwaar EU.doc
261	Intranetbericht Carroussel 2011.docx
262	Jaarplan Woonlinie 2009.pdf
263	Jaarplan Woonlinie 2010.pdf
264	Jaarplan Woonlinie 2011.pdf
265	Jaarplan Woonlinie 2012.pdf
266	Terugkoppeling Carrousel 2009.doc
267	Terugkoppeling Carrousel 2010.docx
268	Review 1 2011.docx
269	Review 1-2009.docx
270	Review 1-2010.docx
271	Review 2-2009.docx
272	Review 2-2010.docx
273	Review 2-2011.docx
274	Status jaarplan 2009 eindrapportages.xlsx
275	Totaaloverzicht rapportages 2010.xlsx
276	Totaaloverzicht rapportages 2011.xlsx
277	Meerjarenperspectief opbrengst 2009-2011.pdf
278	Opbrengstenboekje 2010 strategische+afdelingsdoelen.pdf
279	Opbrengstenboekje jaarplan 2009.pdf
280	Strategische Directie jaardoelen 2010 uitgelicht.docx

Nr.	Documentnaam
281	Strategische Directie jaardoelen 2011 uitgelicht.docx
282	Jaarverslag Woonlinie 2008.pdf
283	Jaarverslag Woonlinie 2009.pdf
284	Jaarverslag Woonlinie 2010.pdf
285	Woonlinie Beleidstijdlijn (2007)2010-2015.jpg
286	MJP 2006-2007.pdf
287	MJP 2009-2013.pdf
288	Herijking strategische opgaven 23122010.docx
289	Presentatie Woonlinie Venster 22112011.pptx
290	Presentatie Woonlinie Venster 24112011.pptx
291	Terugkoppeling lunch WL - WERKENDAM 22062010.pdf
292	Terugkoppeling lunch WL - Zaltbommel 06072010.pdf
293	Terugkoppeling ontbijt WL - AALBURG 14062010.pdf
294	Terugkoppeling ontbijt WL - WOUDRICHEM 15062010.pdf
295	Terugkoppeling Woonlinie Venster 22-11-2011.msg
296	Terugkoppeling Woonlinie Venster 24-11-2011.msg
297	Verslag winteravondgesprek Land van Heusden en Altena 2010.pdf
298	Verslag winteravondgesprek Zaltbommel 2010.pdf
299	Meerjarenperspectief opbrengst op hoofdlijnen 2009-2011.pdf
300	Gezamenlijke Nieuwsbrief corporaties LvHA nr.1 2008.pdf
301	Gezamenlijke Nieuwsbrief corporaties LvHA nr.2 2009.pdf
302	Gezamenlijke Nieuwsbrief corporaties nr.3 2009.pdf
303	Gezamenlijke Nieuwsbrief corporaties nr.4 2010.pdf
304	Gezamenlijke Nieuwsbrief LHA nr.5 2011.pdf
305	Nieuwsbrief Zaltbommel nr.1 2010.pdf
306	Nieuwsbrief Zaltbommel nr.2 2011.pdf
307	Terugkoppeling Woonlinie Venster 22-11-2011.msg
308	Terugkoppeling Woonlinie Venster 24-11-2011.msg
309	Voorbeeld nieuwsbrief bewoners en omwonenden BinnenVergt nr.22 2011.docx
310	Voorbeeld nieuwsbrief bewoners en omwonenden CP Sleeuwijk nr.1 2011.pdf
311	Directiebesluit 2011 Verkoopstrategie SVB.pdf
312	Huurharmonisatie bij mutatie 2012 def.docx
313	Informatiebrochure verkoopwoningen okt 2011.pdf
314	Lijst SVB 2011.xlsx
315	Presentatie Kernenplan Aalburg 2011.pptx

Nr.	Documentnaam
316	Presentatie Kernenplan Werkendam 2011.pptx
317	Presentatie Kernenplan Woudrichem 2011.pptx
318	Presentatie Kernenplan Zaltbommel 2011.pptx
319	Presentatie Strategisch voorraadbeleid in Hank Sleeuwijk en Werkendam 2011.pptx
320	Presentatie Strategisch voorraadbeleid in Wijk en Aalburg 2011.pptx
321	Presentatie Strategisch voorraadbeleid in Woudrichem 2011.pptx
322	Presentatie Strategisch voorraadbeleid in Zaltbommel gemeente 2011.pptx
323	Presentatie Strategisch voorraadbeleid in Zaltbommel HVB 2011.pptx
324	Raamovereenkomst Reparatie en Mutatieonderhoud voorbeeld.pdf
325	Rigo notitie verkoop gemeente Aalburg 2009.docx
326	Rigo notitie verkoop gemeente Werkendam 2009.docx
327	Rigo notitie verkoop gemeente Woudrichem 2009.docx
328	Rigo notitie verkoop kern Zaltbommel 2009.docx
329	Rigo SVB rapportage Aalburg 2009.doc
330	Rigo SVB rapportage Werkendam 2009.doc
331	Rigo SVB rapportage Woudrichem 2009.doc
332	Rigo SVB rapportage Zaltbommel 2009.doc
333	Rigo Toets herijking strategisch voorraadbeleid Woonlinie 2011.pdf
334	Service Level Agreement behorende bij raamovereenkomst Reparatieonderhoud en Mutatieonderhoud voorbeeld.pdf
335	SVB Huurbeleid Woonlinie 2010.doc
336	SVB Kwaliteitsbeleid bestaande bouw Woonlinie 2010.doc
337	SVB notitie Hold Sell analyse 2011.docx
338	SVB Onderhoudbeleidplan Woonlinie 2010.doc
339	SVB Oplegnotitie Woonlinie 2010.doc
340	totaallijst financieel op jaartal met opmerkingen SVB 2012 tm 2026 12 dec 2011.pdf
341	Uitgangspunten Strategisch Voorraad Beleid 2011.docx
342	Voorbeeld Keuzeboekje keuken, badkamer en toilet.pdf
343	Woonlinie kernenplan Aalburg 2009.pdf
344	Woonlinie kernenplan Werkendam 2009.pdf
345	Woonlinie kernenplan Woudrichem 2009.pdf
346	Woonlinie kernenplan Zaltbommel 2009.pdf
347	ZAV beleid Woonlinie 2011.docx
348	2. Overzicht documenten OPGAVEN visitatie 2012.xlsx
349	Presteren naar opgaven Woonlinie 2012.xlsx
350	Convenant informatie uitwisseling hennepeteelt LHA 2010.pdf

Nr.	Documentnaam
351	Convenant schuldhulpverlening WerkendamWoudrichem 2009.pdf
352	Convenant verlichting achterpaden Zaltbommel 2008.doc
353	Convenant verruimde inkomensgrenzen Bommelerwaard 2011.pdf
354	Convenant verruimde inkomensgrenzen Land van Altena 2011.pdf
355	Convenant Wonen en Zorg stad Zaltbommel AAG 2011.pdf
356	Convenant woonvoorzieningen WMO bommelerwaard 2008-2009.pdf
357	Convenant woonvoorzieningen WMO LvHA 2010.pdf
358	Directiebesluit Intentieovereenkomst Syndion inzake wooninitiatief "De Cocon" 2010.pdf
359	EPC overeenkomst gemeente Zaltbommel 2009.pdf
360	Framework Lodi - Eustatius 2011.pdf
361	Framework Under the Hill - Saba 2011.pdf
362	Manifest Nieuw Altena's Peil 2007.pdf
363	Memorandum of Understanding Eustatius 2009.pdf
364	Memorandum of Understanding Saba 2009.pdf
365	Overenkomst Rivierenland SGW 2007-2010 Stimuleringsbijdrage Goedkope Woningbouw.pdf
366	Realisatieovereenkomst Masterplan BinnenVergt Zaltbommel 2006.pdf
367	Samenwerkingsovereenkomst Dienstwerk 2011.pdf
368	Samenwerkingsovereenkomst HV Bommelerwaard 2010.pdf
369	Samenwerkingsovereenkomst HV De Inbreg 2009.pdf
370	Samenwerkingsovereenkomst Iriszorg 2011.pdf
371	Samenwerkingsovereenkomst woningtoewijzing de Vergt 2011-2012.pdf
372	Samenwerkingsovereenkomst WWZ loket Zaltbommel 2010.pdf
373	Atrivé Ontwikkeling Land van Heusden en Altena 2011.pdf
374	Brief WWI reactie invoering staatssteunregels 2011.docx
375	Laagland Advies Gemeente Zaltbommel door de Doorzonscan 2010.pdf
376	Onderzoek Woningbouwprogramma Rivierenland 2011.pdf
377	Open brief Aedes 2010.pdf
378	Presentatie Klem in het midden 2011.pdf
379	Presentatie krimp regio Rivierenland 2011.pdf
380	Presentatie Woningbouwprogrammering Rivierenland 2011.pdf
381	Projectplan Wijk Gerichte Aanpak de Vergt 2010.doc
382	PvA casuoverleg risicjongeren gemeente Zaltbommel 2011.doc
383	Samenvatting regionaal middeninkomensonderzoek 2011.pdf
384	Stad Zaltbommel KWP planning 2010-2014.docx
385	Evaluatie onderzoek WRV Bommelerwaard 2009.pdf

Nr.	Documentnaam
386	Evaluatie onderzoek WRV LvHA 2008.doc
387	Intentieverklaring WRV LvHA 2005.pdf
388	Overeenkomst WRV Bommelerwaard 2006.pdf
389	Tussenrapportage convenant inkomensgrenzen en toewijzingen EU dossier Wonen Bommelerwaard 2011.docx
390	Tussenrapportage convenant inkomensgrenzen en toewijzingen EU dossier Wonen in Altena 2011.docx
391	Verantwoording toegewezen woningen voorbeeld Wonen in Altena.pdf
392	Verbeterplan woonruimteverdeelsysteem WonenBommelerwaard.doc
393	Verbeterplan woonruimteverdeelsysteem WonenInAltena.doc
394	Wonen Bommelerwaard Spelregelnotitie 2011.doc
395	Wonen in Altena Spelregelnotitie 2010.doc
396	Woonruimteverdeelsysteem WonenBommelerwaard Jaarkalender 2011.doc
397	Woonruimteverdeelsysteem WonenInAltena Jaarkalender 2010.docx
398	Afspraken LvHA bestuurlijk overleg nov.2011.docx
399	Bestuurlijk overleg LvHA voortgang nieuwe prestatie overeenkomst 2011.docx
400	Prestatie afspraken met woningcorporaties gemeente Werkendam 2008-2011.pdf
401	Prestatieovereenkomst Wonen Bommelerwaard 2007 - 2009.pdf
402	Regionale prestatieovereenkomst Bommelerwaard 2011-2014 OPLEGNOTITIE.docx
403	Regionale prestatieovereenkomst Bommelerwaard 2012-2014 DEF CONCEPT.doc
404	Regionale prestatieovereenkomst LvHA 2012-2015 DEF CONCEPT.docx
405	Volkshuisvestingsmonitor gemeente Werkendam 2008.pdf
406	Volkshuisvestingsmonitor gemeente Werkendam 2009.doc
407	Volkshuisvestingsmonitor gemeente Werkendam 2010.doc
408	Woonlinie voorstel nieuwe prestatieovereenkomst Bommelerwaard 2009.docx
409	Atrivé Evaluatie woonvisie woudrichem 2010.pdf
410	Companen rapport Woningmarktonderzoek Bommelerwaard 2009.pdf
411	Evaluatie Kwalitatief Woonprogramma 2005-2014.pdf
412	Ontwikkelingsbeeld Zaltbommel 2005-2020.pdf
413	Visie Wonen Welzijn en Zorg in de Binnenvergt 2010.pdf
414	Woonvisie gemeente Aalburg 2008-2012.pdf
415	Woonvisie gemeente Werkendam 2001.pdf
416	Woonvisie gemeente Woudrichem 2006-2009.pdf
417	Woonvisie Saba GB 2012-2015.doc
418	Woonvisie Sint Eustatius GB 2012-2015.doc
419	Woonvisie Woudrichem 2010-2014.pdf
420	Zaltbommel wijkvisie de Vergt 2011.pdf



Nr.	Documentnaam
421	3. Overzicht documenten BELANGHOUDERS visitatie 2012.xlsx
422	Overzicht Woonlinie belanghouders 2011.xlsx
423	Overzicht Woonlinie belanghouders voor WL Vensters 2011.xlsx
424	Conclusies interviews interne verkeners WL Venster 2008.doc
425	KWH Maatschappijlabel Bijlagen VERTROUWELIJK rapport Woonlinie 2010.pdf
426	Presentatie Woonlinie Venster 2008.ppt
427	Presentatie Woonlinie Venster primaire stakeholders 2011.pptx
428	Presentatie Woonlinie Venster secundaire stakeholders 2011.pptx
429	Terugkoppeling lunch Woonlinie-WERKENDAM 2010.pdf
430	Terugkoppeling lunch Woonlinie-Zaltbommel 2010.pdf
431	Terugkoppeling ontbijt Woonlinie-AALBURG 2010.pdf
432	Terugkoppeling ontbijt Woonlinie-WOUDRICHEM 2010.pdf
433	Uitgebreid intern verslag Woonlinie Venster 22112011.docx
434	Uitgebreid intern verslag Woonlinie Venster 24112011.docx
435	Verslag kerngesprek GiessenRijswijk 2009.docx
436	Verslag kerngesprek Wijk en Aalburg 2009.docx
437	Verslag kerngesprek Zaltbommel 2009.docx
438	Verslag winteravondgesprek Land van Heusden en Altena 2010.pdf
439	Verslag winteravondgesprek Zaltbommel 2010.pdf
440	Verslag Woonlinie Venster en interviews 2008.pdf
441	4. Overzicht documenten VERMOGEN visitatie.xlsx
442	Accountantsverslag 2008.pdf
443	Accountantsverslag 2009.pdf
444	Controle verklaring 2010.pdf
445	Managementletter 2008.pdf
446	Managementletter 2009.pdf
447	Managementletter 2010.pdf
448	Managementletter 2011.pdf
449	Opdrachtbevestiging BDO 2011.pdf
450	Rapport van bevindingen.pdf
451	Begroting 2008.doc
452	Begroting 2009.doc
453	Begroting 2010.docx
454	Begroting 2011.docx
455	Begroting 2012.docx

Nr.	Documentnaam
456	Checklist frauderisicofactoren BDO 2009.docx
457	Criteria vastgoed risicoanalyse.xlsx
458	Duurzaam-businessmodel.xlsm
459	Lenen in de nieuwe realiteit.pdf
460	Meerjarenkalender RVC Woonlinie 2009.pdf
461	Powerpoint Woningwet en andere ontwikkelingen 2011.ppt
462	Presentatie Fraude Woonlinie.ppt
463	Werkzaamheden jaarkalender Planning en Control.xls
464	BDO overzicht pro rata regeling 2005-2009.xlsx
465	Presentatie Tax Control Framework.pdf
466	Belangrijkste opmerkingen Glazen Huis.docx
467	Beoordeling jaarverslag 2009 Glazen Huis.pdf
468	Jaarverslag 2008.doc
469	Jaarverslag 2009.pdf
470	Jaarverslag 2010.pdf
471	Planning jaarverslag 2011.docx
472	Terugkoppeling jaarverslag 2010 Glazen huis.pdf
473	2008-04-10 Managementrapportage analyse Margriet.doc
474	Managementinformatie I 2008 RvC.doc
475	Managementinformatie II 2008 RvC.doc
476	Managementinformatie III 2008 RvC.doc
477	Marap Woonlinie 11-12.pdf
478	Marap Woonlinie 5-6.xls
479	Marap Woonlinie 9-10.xls
480	Managementinformatie I 2009.docx
481	Managementinformatie II RvC 2009.docx
482	Managementinformatie III RvC 2009.docx
483	Marap Woonlinie 11-12.pdf
484	Marap Woonlinie 5-6, excel.xls
485	Marap Woonlinie 5-6.pdf
486	Marap Woonlinie 7-8.pdf
487	Marap Woonlinie 9-10.pdf
488	Status jaardoelen RvC.xlsx
489	Managementinformatie I RvC 2010.docx
490	Managementinformatie II RvC 2010.docx

Nr.	Documentnaam
491	Managementinformatie III RvC 2010.docx
492	Marap Woonlinie 11-12.docx
493	Marap Woonlinie 1-2.pdf
494	Marap Woonlinie 3-4.pdf
495	Marap Woonlinie 5-6.pdf
496	Marap Woonlinie 7-8.xlsx
497	Marap Woonlinie 9-10.xlsx
498	Managementinformatie I RvC 2011.docx
499	Managementinformatie II RvC 2011.pdf
500	Marap Woonlinie 1-2.pdf
501	Marap Woonlinie 3-4.pdf
502	Marap Woonlinie 5-6.pdf
503	Marap Woonlinie 7-8.pdf
504	Marap Woonlinie 9-10.pdf
505	Continuïteitsbrief en solvabiliteitsbrief CFV 2011.pdf
506	Oordeelsbrief 2011.pdf
507	Uitslagbrief WSW 2011.pdf
508	Analyse Corporaties in perspectief 2009.pdf
509	Analyse Corporaties in perspectief 2010.pdf
510	Analyse Corporaties in perspectief 2011.pdf
511	Beoordelingsbrief 2008.pdf
512	Beoordelingsbrief 2009.pdf
513	Beoordelingsbrief 2010.pdf
514	Conclusies Corporaties in perspectief 2011.docx
515	Diverse varianten SBI.xlsx
516	Aanleversheet nieuwbouw.xlsx
517	BDW 2009 nieuwe kengetallen.xlsx
518	Bijlage directiebesluit BDW 2011.xlsx
519	Kopie van 20100920_EXPLOITATIE_P321C_Binnenvergt fase 2_IJK0.xlsm
520	Liquiditeitsmodel begroting RvC 2011.xlsm
521	Meerjaren onderhoudsbegroting 2012-2015.docx
522	Verloop BDW Woonlinie 2010 begroting.xlsx
523	5. Overzicht documenten GOVERNANCE visitatie 2012.xlsx
524	Checklist governancecode Woonlinie 2012.xlsx
525	2008-02-21 agenda RvC.doc

Nr.	Documentnaam
526	2008-02-21 notulen rvc.doc
527	2008-06-12 agenda RvC.doc
528	2008-06-12 notulen rvc.doc
529	2008-10-09 agenda RvC.doc
530	2008-10-09 notulen rvc.doc
531	2008-12-04 notulen RvC.doc
532	2008-12-18 agenda RvC.doc
533	2008-12-18 Notulen RvC.doc
534	2009-02-19 AGENDA RVC.doc
535	2009-02-19 notulen RvC.doc
536	2009-06-04 AGENDA RVC.doc
537	2009-06-04 notulen RvC.doc
538	2009-10-13 AGENDA RVC.doc
539	2009-10-13 notulen RvC.doc
540	2009-12-17 AGENDA RVC.doc
541	2009-12-17 notulen RvC.doc
542	2010-03-02 AGENDA RVC.doc
543	2010-03-02 RvC vergadering.doc
544	2010-06-03 AGENDA RVC.doc
545	2010-06-03 RvC vergadering.doc
546	2010-10-07 AGENDA RVC.doc
547	2010-10-07 RvC vergadering.doc
548	2010-12-16 AGENDA RVC.doc
549	2010-12-16 RvC vergadering.doc
550	2011-03-17 AGENDA RVC.doc
551	2011-03-17 Notulen RvC.doc
552	2011-03-30 notulen RvC.doc
553	2011-06-14 AGENDA RVC.doc
554	2011-06-14 Notulen RvC.doc
555	2011-10-13 AGENDA RVC.doc
556	2011-10-13 Notulen RvC.doc
557	2011-12-22 AGENDA RVC.doc
558	Notulen auditcommissie 17 november 2010.docx
559	Notulen auditcommissie 24 maart 2010.docx
560	Notulen auditcommissie 9 juni 2011.docx

Nr.	Documentnaam
561	Notulen auditcommissie WL 29 september 2008.doc
562	Notulen auditcommissie WL 30 september 2009.docx
563	Notulen auditcommissie WL 31 maart 2009.docx
564	Notulen auditcommissie WL 26 mei 2008.doc
565	Omschrijving werkzaamheden Auditcommissie WL.doc
566	Evaluatievergadering RvC 17-11-2011.docx
567	Evaluatievergadering RVC 2009.docx
568	Evaluatievergadering RvC 20-11-2008.pdf
569	Evaluatievergadering RvC 23-11-2010.doc
570	Checklist interne controle 2009.xls
571	EVZ beoordelingsmatrix directeur-bestuurder.pdf
572	EVZ Werving en selectie nieuwe leden RvC.doc
573	Integriteitscode.doc
574	Inwerkprogramma RvC 2010.doc
575	Klokkenluderregeling.doc
576	Krachtenveldanalyse Woonlinie.xls
577	Presentatie RvC afboeking grondposities 2012.pptx
578	Profiel raad van commissarissen.doc
579	Reglement RvC 2011.docx
580	RJ645 richtlijnen.pdf
581	Rooster van aftreden RvC.doc
582	Statuten Stichting Woonlinie.doc
583	Vragen zelfevaluatie RvC (uit toolkit PwC).pdf
584	12 juni 2008.doc
585	13 oktober 2009.doc
586	13 oktober 2011 Staat van beslissingen.doc
587	14 juni 2011 staat van beslissingen.doc
588	16 december 2010.doc
589	17 december 2009.doc
590	17 maart 2011 Staat van beslissingen.doc
591	18 december 2008.doc
592	19 februari 2009.doc
593	2 maart 2010.doc
594	21 februari 2008.doc
595	3 juni 2010.doc
596	4 juni 2009.doc
597	7 okt 2010.doc
598	9 oktober 2008.doc
599	Gebruikershandleiding intranet voor visitatiecommissie 2012.docx
600	Installeren Citrix webclient Woonlinie.pdf

## Bijlage V Specificatie prestatiebeoordeling

### A. Presteren naar eigen Ambities (PnA): Specificatie per prestatieveld

#### 1. Huisvesting primaire doelgroep

Ambities		Prestaties	Beoordeling
a.	Beschikbaarheid woningen:	Op basis van RIGO analyses hebben we het SVB aangepast. Op dit moment is 98% van de woningvoorraad beschikbaar voor de primaire doelgroep, in het herijkte SVB gaat dit percentage naar 94%, dit blijft ruim binnen de bandbreedte van 85% betaalbaar.	7,0
b.	Woningtoewijzing en doorstroming:	Om te garanderen dat we ook in de nieuwe wet- en regelgeving "voor iedereen een passende woning" kunnen bieden, hebben we samen met gemeenten en huurdersverenigingen een regionaal convenant gesloten waarin we verruimde toewijzingsregels afspreken. Via kwartaalrapportages van Woningnet analyseren we voortdurend de woningtoewijzing en doorstroming. Beide woonruimte verdeelsystemen zijn geëvalueerd en worden aangepast volgens een plan van aanpak en jaarkalender.	7,0
c.	Betaalbaarheid	94% van ons woningbezit heeft een huurprijs onder de € 652, ook na harmonisatie.	8,0
d.	Bevorderen van eigen woningbezit:	Meer evenwicht in de verhouding huur en koop: aanbieden van Koopgarant, toevoegen van extra voor verkoop gelabelde woningen in 2011 (met voorrang voor zittende huurders)	7,0
<b>Gemiddelde beoordeling prestatieveld</b>			<b>7,3</b>

#### Toelichting:

- a. Het meerjarenperspectief van Woonlinie bevat geen specifieke doelstellingen op het gebied van beschikbaarheid. Uit CiP 2011 blijkt dat in 2010 98,4% van de woningvoorraad van Woonlinie beschikbaar is voor de doelgroep. Door het nieuwe strategisch voorraadbeleid zal dit percentage weliswaar licht dalen, maar nog steeds op een hoog niveau blijven. Het huurbeleid bij mutatie dat Woonlinie voert in het kader van het strategisch voorraadbeleid is goed uitgewerkt en doet recht aan de behoeften van de verschillende inkomensgroepen en de marktsituatie in de verschillende kernen. Op basis van de bovenstaande twee overwegingen (CiP-cijfers en uitwerking strategisch voorraadbeleid en huurbeleid) heeft de commissie het cijfer 7 toegekend.

- b. Woningtoewijzing en doorstroming zijn thema's die goed ontwikkeld zijn binnen het beleid van Woonlinie. De corporatie voert een coherent beleid ten aanzien van het bouwen voor starters en het tot verhuizing 'verleiden' van oudere huishoudens. Dit blijkt onder meer uit de notitie 'doorstroming op gang brengen' uit december 2011, waarin verschillende beleidsinstrumenten worden ontwikkeld om dit doel te realiseren. De visitatiecommissie heeft eveneens waardering voor de actieve houding van Woonlinie inzake het Europa-dossier. De woonruimteverdeling binnen het werkgebied van Woonlinie is goed georganiseerd. De bovenstaande drie overwegingen hebben geresulteerd in het cijfer 7.
- c. De huurwoningenvoorraad van Woonlinie is gemiddeld genomen goed betaalbaar. In 2010 bedroeg de huurprijs gemiddeld 61,9% van de maximaal toegestane huur, tegenover 63,5% voor de referentiecorporaties en 72% voor Nederland als geheel. Door het nieuwe huurbeleid bij mutatie zal de huurprijs als percentage van de maximaal redelijke huur in de toekomst naar verwachting wel gaan toenemen. Op basis van deze CiP-cijfers heeft de commissie het cijfer 8 toegekend.
- d. Het verkoopbeleid van Woonlinie is goed verankerd binnen het strategisch voorraadbeleid. Het aanbieden van KoopGarantwoningen zorgt ervoor dat de koopsector ook bereikbaar is voor middeninkomensgroepen. Deze overwegingen hebben geresulteerd in het cijfer 7.

## 2. Kwaliteit woningen en woningbeheer

Ambities		Prestaties	Beoordeling
a.	Woningkwaliteit	In ons onderhouds- en kwaliteitsbeleid, maar ook in het programma van eisen en ZAV-beleid maken we onze kwaliteitsambitie concreet.  Uit het KWH Huurlabel, USP bewonersscan, de WOZ waarde (hoog t.o.v. referentiegroep en hoger dan landelijk) en het woningwaarderingsstelsel (hoog aantal punten t.o.v., referentiegroep) blijkt dat we onze kwaliteit op orde hebben.	<b>8,0</b>
b.	Kwaliteit van de dienstverlening	Onze bewoners waarderen onze dienstverlening jaarlijks via het KWH Huurlabel  Onze klantvisie vormt de basis voor de beloftes die we naar onze klanten doen op het gebied van dienstverlening	<b>8,0</b>
c.	Energie en duurzaamheid	Zie Energie en Duurzaamheid: "Energie en duurzaamheid verankeren in de bedrijfsvoering; belanghouders, gemeenten en huurders ondervinden voordeel van de maatregelen". Hieruit volgen 4 speerpunten: 1) EPA beleid opstellen en doelstellingen formuleren voor het energieniveau van het bestaande woningbezit, 2) Opstellen van DuBo beleid, 3) Initiëren van een innovatief project in het kader van duurzame energie, 4) Duurzaam ondernemen.	<b>6,0</b>

Ambities	Prestaties	Beoordeling
	Diverse innovatieve pilot projecten: Hrketels, G4C4 Brabantwoningen in Almkerk, herstructurering Zuideveldlaan in Dussen	
<b>Gemiddelde beoordeling prestatievel</b>		<b>7,3</b>

#### Toelichting:

- Zowel objectief gezien (WOZ-waarde, aantal WWS-punten) als ook subjectief gezien (mening bewoners in KWH- en USP-onderzoeken) is de woningvoorraad van Woonlinie van goede kwaliteit. In nieuwbouw- en renovatieprojecten onderscheidt Woonlinie zich door de hoge architectonische kwaliteit die er wordt geleverd. Tegen deze achtergrond is het cijfer 8 gegeven.
- In het KWH-Huurlabel behaalt Woonlinie in 2011 een gemiddelde score van 7,92. Hiermee behoort Woonlinie tot de 50 best presterende corporaties (van de in totaal ruim 200 corporaties die in het KWH huurlabel participeren). Sinds 2011 beschikt Woonlinie bovendien over een duidelijke klantvisie.
- Het beleid ten aanzien van energie en duurzaamheid is nog niet voldoende verankerd in de organisatie en blijft vooralsnog grotendeels hangen in de sfeer van werkgroepen en pilotprojecten. Sinds 2010 beschikt Woonlinie wel over een beleidsplan energie en duurzaamheid. De toekomst moet uitwijzen of de ambities die in dit plan worden geformuleerd, ook daadwerkelijk worden gerealiseerd. Vanwege het relatieve gebrek aan concrete prestaties is het cijfer 6 toegekend.

### 3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften

Ambities	Prestaties	Beoordeling
a. Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	Woonlinie is most preferred partner voor gemeenten en zorginstellingen. Diverse woonzorgcomplexen en verzorgingshuizen opgeleverd (Aernswaert in Hank en optoppen Den Dotter in Hank, Nije Hof in Zaltbommel, Antonia in Almkerk). In een notitie/convenant hebben we samen met belanghebbenden een aantal bepalende uitgangspunten over de vraag en behoefte op het gebied van zorg en wonen geformuleerd. Deze notitie vormt komende jaren de basis voor beleid en plannen rond zorg in de kern Zaltbommel. Woonlinie is partner in het zorgnetwerk binnen het Land van Heusden en Altena.	<b>8,0</b>
b. Bewoners met een lichamelijke of geestelijke beperking (<65 jaar)	In ons SVB zijn diverse woningen voor deze doelgroep gelabeld. Ook in nieuwbouwplannen wordt met deze doelgroep rekening gehouden, zie bijvoorbeeld centrumplan Sleeuwijk (woningen voor woongroep Cocon)	<b>8,0</b>



Ambities	Prestaties	Beoordeling
c. Overige personen die zorg en/ of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	In 2011 is Woonlinie een samenwerkingsverband met Iris zorg en Dienstwerk aangegaan. Met deze samenwerking stimuleren wij arbeidsparticipatieprojecten voor mensen die speciale begeleiding nodig hebben. Voor de Bommelerwaard wordt in 2011 gezamenlijkheid met regio corporaties en gemeenten doelgroepenbeleid opgesteld voor de Bommelerwaard. Hetzelfde traject staat in 2012 voor het Land van Heusden en Altena. Hiermee krijgt de 'Woonladder' in heel het werkgebied invulling.	-
<b>Gemiddelde beoordeling prestatieveld</b>		<b>8,0</b>

**Toelichting:**

- a. Woonlinie is een actieve partner van zorginstellingen en levert goede prestaties op het gebied van wonen en zorg. De belangrijkste focus van de activiteiten van Woonlinie ligt op de realisatie van vastgoedprojecten. De huisvesting van ouderen en bijzondere doelgroepen is goed verankerd in het strategisch voorraadbeleid en de kernenplannen van Woonlinie.
- b. Hierbij heeft men niet alleen oog voor ouderen maar ook voor andere bijzondere doelgroepen, zoals lichamelijk en geestelijk gehandicapten (zie bijvoorbeeld de Kelderstraat in Genderen of het centrumplan in Sleeuwijk).
- c. Het gaat bij dit onderdeel niet om concreet geleverde prestaties maar om samenwerkingsovereenkomsten en procesafspraken. Daarom heeft de commissie besloten om geen cijfer toe te kennen.

## 4. (des-)Investeren in vastgoed

Ambities		Prestaties	Beoordeling
a.	Nieuwbouw	Totaal circa 600 woningen toegevoegd voor diverse doelgroepen in de periode 2008-2011: ouderen (eventueel met zorg), starters, woongroep, etc. Twee wijk- en dorpswinkelcentra met woonfunctie zijn in ontwikkeling Begeleiding van twee CPO projecten voor starters Introductie Woonmatch, als innovatief product voor consumentgericht bouwen "kies je kavel, kies je woning"	<b>8,0</b>
b.	Sloop, samenvoeging	Herstructurering BinnenVergt, Zaltbommel Centrumplan Dussen Herstructurering diverse kleine projecten: voorbeelden zijn Zuideveldlaan Dussen, Schmidtstraat Veen, Koepoortstraat Woudrichem	<b>7,0</b>
c.	Verkoop	In de periode 2008-2011 hebben we diverse woningen voor verkoop gelabeld. De laatste verkooptranche komt uit 2011: 370 woningen zijn extra voor verkoop gelabeld, waardoor de totale verkooplijst op 670 woningen uitkomt.	-
d.	Verbetering bestaand woningbezit	Energie en duurzaamheid zijn verankerd in onze bedrijfsvoering; belanghouders, gemeenten en huurders ondervinden de voordelen van de maatregelen". Hieruit volgen 4 speerpunten: 1) EPA beleid opstellen en doelstellingen formuleren voor het energieniveau van het bestaande woningbezit, 2) opstellen van beleid duurzaam bouwen van nieuwbouwprojecten (DuBo-beleid), 3) het initiëren van een innovatief project in het kader van duurzame energie, 4) duurzaam ondernemen	<b>6,0</b>
e.	Maatschappelijk vastgoed	Voorbeelden maatschappelijk vastgoed: om niet ter beschikking stellen van het 'Huis van de Vergt' in Zaltbommel, 't Verlaat in Almkerk, MFA in Veen, Brede School en huisvesting De Aak in Zaltbommel Via ons Maatschappelijk Investeringsfonds geven we onze partners de mogelijkheid mee te beslissen in de investeringen die we op het gebied van maatschappelijke vastgoed per gemeente doen.	<b>8,0</b>

Ambities	Prestaties	Beoordeling
Gemiddelde beoordeling prestatieveld		7,3

#### Toelichting:

- a. Woonlinie beschikte voor de visitatieperiode niet over een formeel nieuwbouwprogramma, waardoor niet nauwkeurig kan worden nagegaan of de bouwambities zijn gerealiseerd. Uit cijfers uit Corporatie in Perspectief blijkt dat Woonlinie in iets meer dan gemiddelde mate nieuwbouw voor eigen beheer pleegt (nieuwbouw op jaarbasis bedraagt in periode 2008-2010 1,4% van de woningvoorraad, tegen 1,4% voor de referentiecorporaties en 1,0% voor Nederland als geheel). Voor wat betreft de nieuwbouwproductie van koopwoningen onderscheidt Woonlinie zich wel duidelijk van veel andere corporaties. Volgens cijfers uit Corporatie in Perspectief 2010 bedroeg de realisatie van koopwoningen in de periode 2008 t/m 2010 op jaarbasis 1,1% van de woningvoorraad, tegen 0,4% voor de referentiecorporaties en 0,5% voor Nederland als geheel. Binnen de nieuwbouwproductie vormen de woningen voor starters een belangrijk segment en wordt er geëxperimenteerd met vernieuwende concepten zoals Woonmatch en collectief particulier opdrachtgeverschap.
- b. Woonlinie beschikte voor de visitatieperiode niet over een geformaliseerd sloopprogramma voor haar gehele waardoor niet kan worden nagegaan of de ambities op dit vlak zijn gerealiseerd. Uit cijfers uit Corporatie in Perspectief 2010 blijkt dat Woonlinie in iets meer dan gemiddelde mate sloopt (sloop op jaarbasis in de periode 2008 t/m 2010 is 0,6% van de woningvoorraad tegen 0,4% voor de referentiecorporaties en 0,6% voor Nederland als geheel). De geschatte realisatie van de sloopambities blijft echter wat achter bij het Nederlandse gemiddelde: realisatie-index sloop is 0,36 voor Woonlinie en 0,45 voor Nederland als geheel.
- c. Het verkoopbeleid van Woonlinie is al bij prestatieveld 1d beoordeeld. Daarom is er hier geen cijfer toegekend.
- d. In de visitatieperiode heeft de focus van Woonlinie vooral gelegen op het formuleren van nieuw beleid, en in wat mindere mate op het leveren van concrete prestaties.
- e. Woonlinie is zeer actief voor wat betreft de realisatie van nieuw maatschappelijk vastgoed en levert op dit gebied ook goede prestaties. Met de notitie 'Maatschappelijk Investeringsfonds' uit 2010 heeft Woonlinie bovendien een goed afwegingskader ontwikkeld om verzoeken om te participeren in maatschappelijke investeringen (niet per definitie vastgoed) te kunnen beoordelen.

## 5. Kwaliteit van wijken en buurten

Ambities	Prestaties	Beoordeling
a. Leefbaarheid	<p>Sinds 2010 werken we met een leefbaarheidsbegroting</p> <p>In 2009 hebben we per gemeente een kernenplan opgesteld, deze plannen ontsluiten we vervolgens digitaal in ons projectenportaal op de website.</p> <p>In Zaltbommel is in 2011 in nauwe samenwerking met de gemeente en professionals uit de wijk een wijkvisie voor de Vergt opgesteld. Leefbaarheid krijgt ook op de BES eilanden aandacht: onder de bezielende leiding van onze 'puffers' is in samenwerking met de lokale partners op zowel Saba als Eustatius een woonvisie tot stand gekomen.</p> <p>We participeren in en ondersteunen verschillende vormen van bewonersparticipatie: voorbeelden zijn klantpanels, bewonerscommissies, dorpsraden, buurtcomités, 100 koffiebezoeken (= participatie met bewoners). Daarnaast participeren we in diverse casusoverleggen en zijn we netwerkpartner (=participatie met professionals): voorbeelden zijn WGA de Vergt en diverse sociaal beheer overleggen.</p> <p>In 2009 stelde Woonlinie haar sociaal beleid op. Een heldere visie op leefbaarheid (incl. bewonersparticipatie) wordt in veel overleggen, beleidsstukken, nota's etc aangehaald, maar een duidelijke visie hierop ontbreekt nog op papier, daarom is dit een nieuwjaardoel in het jaarplan 2012.</p>	8,0
b. Vitale buurten en wijken	<p>In 2010 hebben we een wijkcoördinator aangesteld, die deze ambitie als taakpakket heeft: zijn opdracht is zichtbaar te zijn in de wijken en aanspreekpunt voor bewoners en netwerkpartners (zowel professionele als vrijwilligersorganisaties)</p> <p>Faciliteren van diverse wijkontmoetingspunten, zoals het Huis van de Vergt, De nieuwe Aak en verschillende ontmoetingspunten in wozoco's.</p> <p>Woonlinie draagt zorg voor de sociale en ruimtelijke invulling van (nieuwe) wijken: een voorbeeld hiervan is de ontwerpvisie op de BinnenVergt</p> <p>Voorzieningen op peil houden: ontwikkeling van diverse wijk- en dorpswinkelcentra met woonfunctie</p>	8,0

Ambities		Prestaties	Beoordeling
c.	Sociale stijging en emancipatie	<p>Kanjerproject de Vergt: organische stedenbouw, onder andere gericht op sociale stijging.</p> <p>Faciliteren van ontmoeten en samenwerken, gebaseerd op groei en ontwikkeling, voorbeelden: Huis van de Vergt, ondersteuning mentorproject in Zaltbommel.</p> <p>Samenwerkingsverbanden met Dienstwerk en Iris zorg</p> <p>Plannen om ruimte voor kleinschalig ondernemerschap te faciliteren in de Vergt (zie bijvoorbeeld winkelcentrum de Vergt)</p> <p>Stageplaatsen via aannemers, in zowel nieuwbouw als planmatig onderhoud</p>	7,0
Gemiddelde beoordeling prestatieveld			7,7

#### Toelichting:

- a. Het leefbaarheidsbeleid van Woonlinie is goed ontwikkeld en middels de kernenplannen goed afgestemd op de lokale situatie. De meeste leefbaarheidsinvesteringen vinden plaats in Zaltbommel, met name in de wijk de Vergt. Uit cijfers uit Corporatie in Perspectief 2010 blijkt dat Woonlinie in 2010 74 Euro per wooneenheid aan leefbaarheidsinvesteringen heeft uitgegeven. Voor de referentiecorporaties ligt dit bedrag op 66 Euro per wooneenheid.
- b. Op wijkniveau is Woonlinie op goede en uitgebreide wijze actief op het gebied van leefbaarheid. De inzet van de wijkcoördinatoren en de inbreng van Woonlinie in de overleggroep risicojongeren (De Vergt) wordt door de belanghebbenden zeer gewaardeerd.
- c. De sociale leefbaarheidsinvesteringen van Woonlinie concentreren zich met name in de wijk 'De Vergt' in Zaltbommel. Woonlinie werkt op goede wijze samen met onderwijsinstellingen, zoals ook blijkt uit de gesprekken die zijn gevoerd met de belanghouders. Binnen het totale beleid van Woonlinie neemt het prestatieveld 'leren en werken' niettemin een relatief bescheiden positie in.

#### 6. Overige prestaties

Ambities		Prestaties	Beoordeling
a.	Leren en verbeteren, goede interne communicatie	<p>Focus op leren en verbeteren en een lerende organisatie: o.a. door kwaliteitstraject bij KWH en de vertaling naar verbeterplannen, deelname aan een contest als Beste Brabants werkgever, veel aandacht en investering in persoonlijke ontwikkeling van medewerkers.</p> <p>Interne en externe communicatie verbeterd: door een nieuw intranet voor de interne organisatie en een nieuwe website <a href="http://www.woonlinie.nl">www.woonlinie.nl</a></p>	–

Ambities		Prestaties	Beoordeling
		Via een redactiegroep waarin alle afdelingen vertegenwoordigd zijn, houden we zowel het intranet als de website actueel en up-to-date. Ambitie is daarbij dagelijks een nieuw nieuwsbericht te plaatsen.	
b.	Financiële transparantie, bezwaar tegen EU-regelgeving	Verbetering van financiële transparantie o.a. door: deelname benchmark KWH en Maatschappelijk Investeringsfonds Voortrekkersrol in bezwaarschrift EU dossier, vanwege de relatie met DAEB/niet-DAEB en geborgde financieringsmogelijkheden In gebruik name SBI nagaan maximalisatie exploitatie opbrengst	–
c.	Woonmatch	Wonen: introductie Woonmatch, als innovatief product voor consumentgericht bouwen "kies je kavel, kies je woning". Inmiddels hebben een aantal bouwpartners een licentie voor Woonmatch afgenomen en/of bouwt Woonlinie zelf onder eigen licentie voor een aantal gemeenten.	<b>7,0</b>
d.	Beheer van panden voor derden	Beheer voor derden: naast enkele gemeentepanden, beheert Woonlinie ook de panden van WIF en Stienstra. Voorbeelden van bouwmanagement: 't Verlaat in Almkerk, Het Cambium voor Courtine in Zaltbommel, Brede School Zaltbommel, stadhuis voor Cello in Zaltbommel en SSH in Utrecht.	<b>7,0</b>
<b>Gemiddelde beoordeling prestatieveld</b>			<b>7,0</b>

#### Toelichting:

- a. De prestaties van Woonlinie voor wat betreft de interne communicatie en de potentie tot leren en verbeteren zijn hier niet beoordeeld. De beoordeling van deze prestaties heeft namelijk al plaatsgevonden in het perspectief 'Governance'.
- b. Het gaat hier om aspecten die ook al in andere onderdelen van de prestatie evaluatie aan de orde komen. Daarom zijn de genoemde prestaties hier niet apart beoordeeld.
- c. Het Woonmatch concept is een innovatief concept dat elementen van projectontwikkeling en particulier opdrachtgeverschap met elkaar combineert.
- d. Het beheer van woningen voor derden betreft feitelijk een activiteit die tot doel de capaciteit van de organisatie zo optimaal mogelijk te benutten. De commissie waardeert de op dit terrein geleverde prestaties als 'ruim voldoende'.

## B: Presteren naar Opgaven (PnO): Specificatie per prestatieveld

### 1. Huisvesting primaire doelgroep

Opgaven	Prestaties	Beoordeling
a. Zaltbommel: omvang doelgroep in beeld en op basis hiervan vaststellen behoefte betaalbare woningen Werkendam: zie paragraaf beschikbaarheid strategische voorraad; strategische kernvoorraad herdefiniëren	In 2008 heeft Rigo de strategische kernvoorraad op gemeenteniveau in beeld gebracht. Herijking SVB in 2011: voor alle 4 de gemeenten (aan de hand van de door Rigo gestelde onder- en bovengrens van de benodigde kernvoorraad)	7,0
b. Zaltbommel: 1) opvolgen convenant woonruimteverdeling Bommelerwaard 2006, 2) verantwoording van alle toegewezen woningen, 3) toedeling koopwoningen en kavels volgens regels toedelingsbeleid Werkendam: zie paragraaf voortgang beleidsontwikkeling; monitoren en evalueren van het woonruimteverdeelsysteem 'Wonen in Alتنا'	Beide woonruimteverdeelsystemen zijn geëvalueerd en aan de hand van verbeterplannen verder ontwikkeld. Op de website en in de krant leggen we verantwoording af over alle toegewezen woningen Toedeling van koopwoningen en kavels vindt plaats conform het toedelingsbeleid van de gemeenten.	7,0
c. Zaltbommel: 1) omvang doelgroep in beeld, 2) aantal bereikbare huurwoningen, 3) afstemmen huurbeleid voor doelgroep en doelgroep+, 4) harmonisatie tot betaalbaarheidsgrens, 5) voorkoming segregatie, 6) erkenning spreiding en historische verschillen tussen wijken Werkendam: zie paragraaf beschikbaarheid strategische voorraad; strategische kernvoorraad herdefiniëren	Zie SVB traject met Rigo in 2008, in 2009 formulering huurbeleid en herijking SVB in 2011. Woonlinie heeft in haar SVB oog voor spreiding en differentiatie in woningen.	7,0
d. Zaltbommel: corporaties verkopen delen van hun bezit om variatie aan te brengen en middelen te genereren voor onrendabele investeringen. Werkendam: zie paragraaf bouw starterswoningen; bijzondere opgave om starters nieuwbouw koopwoningen te realiseren door CPO en verkoop uit bestaande voorraad Kabinetbesluit: 75% verkoop huurwoningen (?)	Rigo heeft de minimaal noodzakelijk beschikbare kernvoorraad in 2009 n.a.v. het SVB doorgerekend. In 2011 heeft Woonlinie zelf haar SVB herijkt; uit dit traject is een vernieuwde SELL lijst gekomen.	7,0
<b>Gemiddelde beoordeling prestatieveld</b>		<b>7,0</b>

#### Toelichting:

- a. Middels het strategisch voorraadbeleid, met name via de kernenplannen, heeft Woonlinie op goede wijze invulling gegeven aan deze opgave. Uit de gesprekken die zijn gevoerd met de wethouders in het werkgebied van Woonlinie heeft de visitatiecommissie opgemaakt dat de corporatie op het gebied van beschikbaarheid ruim voldoende prestaties levert. Op basis hiervan heeft de commissie besloten het cijfer 7 voor de op dit prestatieveld geleverde prestaties toe te kennen.

- b. De woonruimteverdeling in het werkgebied van Woonlinie vindt plaats in goed overleg tussen de betrokken gemeenten en corporaties. De uitkomsten van het woonruimteverdelingsstelsel worden regelmatig geanalyseerd en op basis daarvan worden verbetervoorstellen gedaan.
- c. Door middel van het strategisch voorraadbeleid en het huurbeleid geeft Woonlinie op goede wijze invulling aan de in de prestatieovereenkomsten genoemde aandachtsgebieden. Helaas hebben de prestatieovereenkomsten niet geresulteerd in concrete bilaterale toetsbare afspraken tussen Woonlinie en de betrokken gemeenten. Hierdoor is het lastig om een goede toetsing uit te voeren op dit onderdeel.
- d. Woningverkoop en het voorzien in betaalbare woningen voor koopstarters (o.a. door KoopGarant) zijn goed verankerd in het beleid van Woonlinie. Uit de aangeleverde stukken kan niet worden opgemaakt in hoeverre Woonlinie heeft bijgedragen aan de opgave van de gemeente Werkendam ten aanzien van de nieuwbouw van starterskoopwoningen, en de voorwaarden die er in het kader van deze opgave zijn gesteld. Uit het gesprek dat de commissie heeft gevoerd met de ex-wethouder van Werkendam is gebleken dat de afspraak met betrekking tot het bouwen van koopwoningen voor starters in Dussen wel is gerealiseerd maar in Hank niet. In Hank is de nieuwbouw echter vervangen door een sloop-koopproject: woningen van Woonlinie die oorspronkelijk gesloopt zouden worden, zijn verkocht als kluswoningen voor starters.



## 2. Kwaliteit woningen en woningbeheer

Opgaven	Prestaties	Beoordeling
a. Zaltbommel: versterking van woonklimaat vraagt om variatie in woningaanbod naar kwaliteit, prijs en eigendomsvorm. Corporaties investeren in goede kwaliteit, hiervoor reserveren zij gezamenlijk in hun begrotingen € 29.508.000 voor de periode 2006-2009 Werkendam: zie paragraaf aanpassen bestaande woningvoorraad; 50 woningen levensloopbestendig	In 2009 heeft Woonlinie haar kwaliteits- en onderhoudsbeleid geformuleerd. Jaarlijks actualiseren we ons programma van eisen voor nieuwbouw. In 2011 is het ZAV beleid vastgesteld. Woonlinie heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan; dit is te zien in de CiP rapportages: Woonlinie geeft meer dan de benchmark uit aan kwaliteit en onderhoud. In 2011 is er voor de kern Zaltbommel een plan voor groot onderhoud bestaande woningen. Verder investeert Woonlinie sinds 2011 in onderhoud van haar verkoopwoningen, voordat deze woningen in de verkoop gaan.	7,0
b. Zaltbommel: alleen afspraken over kwaliteit van dienstverlening bij nieuwbouwproductie, zie 5) tijdig plannen ontwikkelen, per plan contactpersoon, verbeteren interne afstemming, faciliteren gemeente, voldoende capaciteit in personele zin Werkendam: geen specifieke afspraken	Via verbeterplannen uit het KWH Huurlabel hebben we onze score verbeterd naar een 7,9. Uit het Maatschappijlabel blijkt eveneens dat onze dienstverlening goed op orde is. D.m.v. leveranciersdagen betrekken we onze leveranciers bij de eindkwaliteit van de producten en bij de dienstverlening. Met de gemeente Zaltbommel en de gemeente Werkendam hebben we in 2011 twee bijeenkomsten georganiseerd om de samenwerkingskwaliteit te verbeteren.	-
c. Zaltbommel: 10% lagere EPC dan de wettelijke norm Werkendam: zie paragraaf duurzaam bouwen en energiebeheer; afstemmen onderhouds- en renovatieplannen en woningvoorraad in 2008 voorzien van energielabels	In 2011 is de EPC overeenkomst geëvalueerd en blijkt dat we ruimschoots aan onze opgave voldoen. Onderhouds- en renovatieplannen worden tijdig met de gemeente afgestemd. Heel ons woningbezit heeft minimaal een concept energielabel: bij mutatie worden labels gecontroleerd en afgemeld. In het jaarplan 2009 en 2010 hebben we gewerkt aan een jaardoel 'energiebesparing interne organisatie'	7,0
<b>Gemiddelde beoordeling prestatieveld</b>		<b>7,0</b>

**Toelichting:**

- a. Het onderhouds- en kwaliteitsbeleid van Woonlinie is goed ontwikkeld. Ten opzichte van veel andere corporaties stelt Woonlinie hoge kwaliteitseisen aan met name de nieuwbouwwoningen. Duidelijke opgaven waarin het kwaliteitsbeleid van Woonlinie getoetst kan worden zijn echter niet aanwezig, waardoor de commissie ook op dit onderdeel heeft moeten besluiten tot een 'weging op de hand'. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in het cijfer 7.
- b. Opgave b. is volgens de visitatiecommissie geen echte maatschappelijke opgave maar meer een randvoorwaarde om maatschappelijk goed te kunnen presteren. Daarom heeft de commissie de hier aangeduide prestaties niet cijfermatig gewaardeerd.
- c. Volgens een eigen tussentijdse evaluatie ligt Woonlinie op schema voor wat betreft de geformuleerde opgaven in de EPC-overeenkomst met de gemeente Zaltbommel. De belangrijkste overeengekomen doelstelling -20% CO-2 reductie in de woningvoorraad van de corporaties ten opzichte van 2008- kan echter pas in 2020 worden getoetst. Grosso modo lijkt Woonlinie echter te voldoen aan de gestelde opgaven.

**3. Huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoeften**

Opgaven		Prestaties	Beoordeling
a.	Zaltbommel: 1) actief streven naar realisatie servicepunten, 2) gedifferentieerde nieuwbouw rond servicepunten, 3) door investeringen in bestaande voorraad zorgen voor voldoende woningen met fysieke zorg-infrastructuur Werkendam: zie paragraaf huisvesting specifieke doelgroepen; doelgroepen van beleid zijn starters/statushouders/mensen met WMO indicatie	Diverse woonzorgcomplexen toegevoegd. Voor het Land van Heusden en Altena is de basis hiervoor het rapport van SOAB vanuit het lokale zorgnetwerk, voor Zaltbommel is de basis het door Woonlinie opgestelde WWZ rapport (AAG 2011). In heel het werkgebied zijn alle woonzorgcomplexen voorzien van een servicepunt, deze punten variëren in functie en omvang. In de herstructurering van de BinnenVergt wordt in Zaltbommel rond servicepunten gedifferentieerde nieuwbouw gerealiseerd. Vanaf 2005 werken we in heel het werkgebied met beleid inzake woonzorgindicaties. Voor Zaltbommel is daarnaast beleid voor woonzorgservicezones opgesteld.	<b>8,0</b>
b.	Zaltbommel: valt onder de paragraaf zorg, welzijn en bijzondere doelgroepen (zie antwoord 3a) Werkendam: zie afspraken zorgnetwerk	Diverse woningen met zorg voor deze doelgroep	-
c.	Zaltbommel: valt onder de paragraaf zorg, welzijn en bijzondere doelgroepen (zie antwoord 3a) Werkendam: zie afspraken zorgnetwerk???	In de Bommelerwaard wordt op dit moment de Woonladder ingevuld, voor het Land van Heusden en Altena staat dit in 2012 op de agenda.	<b>7,0</b>
d.	Zaltbommel: paragraaf zorg, welzijn en bijzondere doelgroepen; 4) voldoende woningen voor statushouders, 5) rekening	Woonlinie voldoet aan de jaarlijkse taakstelling voor het huisvesten van statushouders	<b>7,0</b>

Opgaven	Prestaties	Beoordeling
houden met spankracht van buurten bij huisvesting van bijzondere doelgroepen, 6) bijdrage leveren aan doelstellingen WMO Werkendam: zie paragraaf nieuwbouwprojecten met zorgvraag; afstemmen nieuwbouwplannen met zorg		
e. In diverse onderzoeken en presentaties staan de opgaven rond woningbouwprogramma's (in verhouding tot demografische ontwikkeling) onderbouwd. Woonlinie is een actieve partner of initiator geweest in de tot standkoming van deze rapportages. Bij gebrek aan actuele prestatiekaders voor alle 4 de gemeenten speelt Woonlinie dus een actieve en initiërende rol om de opgaven toch onderbouwd te krijgen.	Onze plannen rond wonen en zorg stemmen we af op de bestuurlijk afgekaart opgave die in het rapport wonen en zorg stad Zaltbommel benoemd staat.	-
<b>Gemiddelde beoordeling prestatieveld</b>		<b>7,3</b>

#### Toelichting:

- a. Voor een corporatie van haar omvang levert Woonlinie goede prestaties voor wat betreft de nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen. In hoeverre er met de deze nieuwbouwproductie ook aan de lokale opgaven wordt voldaan, kan moeilijk worden vastgesteld omdat deze lokale opgaven voor de visitatieperiode onvoldoende kwantitatief zijn gedefinieerd in lokale prestatieafspraken. Inmiddels is er echter wel een behoorlijk overzicht van de opgaven aanwezig, en heeft de corporatie diverse convenanten op het terrein van wonen en zorg afgesloten.
- b. De bij dit onderdeel genoemde prestaties zijn al beoordeeld bij 3a. Daarom is hier geen apart cijfer gegeven.
- c. Waar het gaat om het verschaffen van wonen en zorg in de bestaande woningvoorraad zijn de prestaties van Woonlinie ruim voldoende.
- d. Aan de opgave op het gebied van de huisvesting van statushouders wordt voldaan.
- e. Ook op het gebied van Wonen en zorg bemoeit Woonlinie zich actief met de beleidsvorming en -ontwikkeling en stimuleert men het opstellen van concrete prestatiekaders dienaangaande. Omdat het hierbij niet gaat om maatschappelijke prestaties op het gebied van wonen en zorg, maar veeleer om het formuleren van beleidskaders waarbinnen dergelijke prestaties geleverd kunnen worden, wordt dit prestatieveld hier verder niet beoordeeld. Voor een beoordeling wordt verwezen naar prestatieveld 6d.

#### 4. (des-)Investeren in vastgoed

Opgaven	Prestaties	Beoordeling	
a.	Zaltbommel: min. 216 woningen tot € 485,33 / € 520,12 en min 79 woningen tussen € 520,12 en € 615,01 Werkendam: zie paragraaf beschikbaarheid strategische voorraad; min 264 woningen < € 492 en min 521 woningen tussen de € 492 en € 631	Aantal: circa 600 Uit de evaluatie van het KWP2 blijkt dat Woonlinie in de Bommelerwaard deze opgave heeft behaald.	7,0
b.	Zaltbommel: geen specifieke afspraken in de prestatie overeenkomst Werkendam: zie paragraaf projecten nieuwbouw door herstructurering; planning van de realisatie van een aantal genoemde projecten	Totaal aantal sloop in de periode 2008-2011: 129	7,0
c.	Zaltbommel: versterking van woonklimaat vraagt om variatie in woningaanbod naar kwaliteit, prijs en eigendomsvorm Werkendam: zie opgave onder 1d	Totaal aantal verkoop in de periode 2008-2011: 77. In 2011 zijn 370 woningen extra voor verkoop gelabeld, waardoor de totale verkooplijst op 670 woningen uitkomt. Voor koop activiteiten zie verder antwoord 1d	7,0
d.	Zaltbommel: zie opgave 2a Werkendam: zie opgave 2a	Zie jaarverslagen voor beschrijving van alle projecten onder de paragraaf 'planmatig onderhoud'	-
e.	Zaltbommel: geen specifieke afspraken Werkendam: zie paragraaf maatschappelijke investeringen; document waarin corporatie antwoord geeft op de vraag wat haar rol als maatschappelijke ondernemer is. Voor heel het werkgebied, zie eigen notitie Woonlinie Maatschappelijk Investeringsfonds 2010, die door alle 4 de gemeenten akkoord bevonden is.	Totaal aantal toevoeging maatschappelijk vastgoed in de periode 2008-2011: 9 Totaal aantal maatschappelijk vastgoed in exploitatie: 37	8,0
<b>Gemiddelde beoordeling prestatieveld</b>		<b>7,3</b>	

### Toelichting:

- a. Volgens de prestatieovereenkomst Bommelerwaard moest Woonlinie in de periode 2005 t/m 2009 216 huurwoningen en 205 koopwoningen realiseren in de gemeente Zaltbommel. Het gaat hier om een indicatief streven dat nader geconcretiseerd zou moeten worden in bilaterale afspraken. Dit laatste lijkt echter nooit te zijn gebeurd. Op basis van de jaarverslagen geven we hieronder een beeld van de werkelijk gerealiseerde productie van Woonlinie in Zaltbommel: 2005: -, 2006: 23 huurwoningen, 12 koopwoningen, 2007: geen nieuwbouw opgeleverd in Zaltbommel, 2008: -, 2009: 45 koopwoningen. Deze cijfers maken duidelijk dat de nieuwbouwproductie in Zaltbommel flink is achtergebleven bij hetgeen er in de prestatieovereenkomst is afgesproken. Niettemin karakteriseert de verantwoordelijke wethouder van de gemeente Zaltbommel de door Woonlinie geleverde prestaties op het gebied van nieuwbouwproductie als 'ruim voldoende'. Ook de wethouders van de andere drie gemeenten in het werkgebied van Woonlinie hebben dergelijke bestuurlijke uitspraken gedaan. Tegen deze achtergrond heeft de visitatiecommissie besloten om het cijfer 7 toe te kennen. In de 'Evaluatie Kwalitatief Woonprogramma 2005-2014 (KWP2)' wordt geen uitsplitsing gemaakt naar individuele woningcorporaties. Dit document is daarom niet geschikt om de prestaties van Woonlinie aan te toetsen.

- b. Concrete lokale of regionale opgaven op het gebied van sloop zijn onvoldoende gedefinieerd, waardoor de commissie haar oordeel heeft gebaseerd op cijfers uit Corporatie in Perspectief 2011. Uit deze cijfers blijkt dat Woonlinie in iets meer dan gemiddelde mate sloop (sloop op jaarbasis in de periode 2008 t/m 2010 is 0,6% van de woningvoorraad tegen 0,4% voor de referentiecorporaties en 0,6% voor Nederland als geheel). De realisatie van de (geschatte) sloopambities blijft wat echter bij het Nederlandse gemiddelde: realisatie-index sloop is 0,36 voor Woonlinie en 0,45 voor Nederland als geheel. De sloopambities van Woonlinie voor de komende periode zijn groot, met name voor herstructureringsgebied De Vergt in Zaltbommel.
- c. Door middel van haar verkoopbeleid en het aanbieden van KoopGarant en Woonmatch levert Woonlinie een goede bijdrage aan het gevarieerder maken van het woningaanbod.
- d. Deze opgave is al beoordeeld bij prestatieveld 2a en wordt hier niet opnieuw beoordeeld.
- e. Woonlinie presteert goed voor wat betreft de realisatie van maatschappelijk vastgoed.

## 5. Kwaliteit van wijken en buurten

Opgaven	Prestaties	Beoordeling
a. Zaltbommel: zie paragraaf leefbaarheid 2) van de <i>Prestatieovereenkomst Wonen in Bommelerwaard 2007 - 2009, (p.8)</i> : corporaties reserveren in hun begrotingen gezamenlijke € 550.000 voor de periode 2006-2009 voor investeringen in maatregelen die de leefbaarheid vergroten, onderdeel hiervan is de inzet van menskracht bij complexen met leefbaarheidproblemen Werkendam: geen specifieke afspraken "	Totale investering op maatregelen die leefbaarheid vergroten in de periode 2008-2011: € 703.000,00 Daarnaast hebben we in deze periode een projectleider wijkontwikkeling/wijkcoördinator aangesteld.	<b>8,0</b>
b. Zaltbommel: zie paragraaf leefbaarheid 7) aanpak woonoverlast en intimidatie, 8) vroegtijdige signalering en voorkoming van overlast, 9) tweedekansbeleid ontwikkelen, 10) bestrijden onrechtmatige bewoning Werkendam: geen specifieke afspraken <i>Prestatieovereenkomst Wonen in Bommelerwaard 2007 - 2009,</i>	Aanstelling wijkcoördinator die onder andere aanpak van overlast in zijn takenpakket heeft. Sinds 2010 samenwerking met de gemeente Zaltbommel en overige welzijns/veiligheidspartners in de projectgroep "'Wijk gerichte aanpak de Vergt'": hier staat aanpak van alle illegale activiteiten in de wijk centraal. Tweedekansbeleid gedefinieerd samen met collegacorporatie in Bommelerwaard. Sociale stijging: zie Kanjerproject voorstel aan gemeente Zaltbommel en het om niet ter beschikking stellen van het Huis van de Vergt,	<i>Beoordeeld bij a</i>
<b>Gemiddelde beoordeling prestatieveld</b>		<b>8,0</b>

### Toelichting:

- a. Woonlinie besteedt beduidend meer aan leefbaarheid dan in de prestatieovereenkomst met de gemeente Zaltbommel is overeengekomen. De cijfers uit Corporatie in Perspectief laten zien dat voor de komende jaren een verdere toename van het leefbaarheidsbudget is voorzien. In het land van Heusden

en Altena zijn de leefbaarheidsinvesteringen van Woonlinie minder groot, maar daar spelen ook minder leefbaarheidsproblemen

## 6. Overige prestaties

Opgaven		Prestaties	Beoordeling
a.	EU beschikking: invoering inkomens regelgeving bij woningtoewijzing per 01-01-2010	Voortrekkersrol Woonlinie in bezwaarschrift EU beschikking	-
b.	Hanteren van verruimde inkomensgrenzen om de doelgroep middeninkomens te kunnen blijven huisvesten	Woonlinie heeft n.a.v. de beperkende overheidsmaatregelen en de voortrekkersrol die zij speelde in het bezwaarschrift EU beschikking, samen met al haar partners in het werkgebied een convenant gesloten om de doelgroep middeninkomens te kunnen blijven huisvesten.	-
c.	Opgaven op Saba en Sint Eustatius: 1) Ondersteuning van de professionalisering van de lokale woningcorporaties, 2) Beperkt investeren in nieuwbouwprojecten	Mensen van de lokale corporatie hebben bij Woonlinie een werkstage gelopen. Gepensioneerde volkshuisvestingsdeskundigen zijn door Woonlinie lokaal ingezet om op vrijwillige basis de lokale corporaties te ondersteunen en professionaliseren. Er wordt gewerkt aan twee investeringsplannen voor twee projecten op beide eilanden.	<b>7,0</b>
d.	Stimuleren opstellen prestatieafspraken	Bij het actualiseren van woonvisies en daar uit voortvloeiende prestatie overeenkomsten agendeert Woonlinie de must om woningbouwprogramma's aan te laten sluiten bij de demografische ontwikkelingen. Zeker in het LvHA als anticiperregio op krimp is dit een belangrijk inzicht.	<b>8,0</b>
<b>Gemiddelde beoordeling prestatieveld</b>			<b>7,5</b>

### Toelichting:

- a. Geen cijfer gegeven. Hoewel de middeninkomensgroep het ontegenzeggelijk lastig heeft op de woningmarkt, is het de vraag of het bezwaar maken tegen rijksbeleid daadwerkelijk als een maatschappelijke opgave kan worden beschouwd.
- b. Het woonruimteverdelingsbeleid van Woonlinie is al beoordeeld bij prestatieveld 1b. Daarom is er hier niet opnieuw een cijfer gegeven.
- c. Uit de aangeleverde stukken en de gevoerde gesprekken blijkt dat Woonlinie een nuttige bijdrage heeft geleverd aan de professionalisering van de volkshuisvesting op Saba en Sint Eustatius. Zo zijn er twee

woonvisies opgeleverd en heeft men gezorgd voor een professionalisering van het lokale woningbeheer. Woonlinie heeft deze taken uitgevoerd op verzoek van het ministerie van BZK.

- d. Lokale en regionale prestatieafspraken op het gebied van beschikbaarheid waren niet aanwezig in de visitatieperiode. Niettemin spant Woonlinie zich aantoonbaar in om dergelijke afspraken op de agenda te krijgen. Ook probeert de corporatie actief een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van het woonbeleid in de gemeenten van haar werkgebied. Woonlinie initieert regelmatig onderzoek naar de woonopgaven in haar werkgebied. De visitatiecommissie heeft besloten om de inspanningen van de corporatie op dit gebied te waarderen met het cijfer 8.

## Bijlage VI Checklist Governancecode

Checklist Governancecode		Zelfevaluatie door corporatie	
Uitwerking		Beoordeling status: Toegepast = Groen, Actiepunt = Geel, Uit te leggen = Rood, Bepreekpunt raad van commissarissen = Blauw en N.v.t. = Wit	Beargumenteer in welke mate uw corporatie aan deze norm voldoet
<b>I Naleving en handhaving van de code</b>			
1.a.	Hoofdpijnen governancestructuur worden in jaarverslag uiteengezet.	Toegepast	Alle onderdelen van de Governance code - ook de punten waarop we afwijken - worden benoemd.
1.b.	De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.	Actiepunt	Op de website is alle informatie wel te vinden, maar governance is nog niet ontsloten via een apart submenu.
2	Opvolging en uitwerking governance code is aangegeven (principe "pas toe of leg uit").	Toegepast	De afwijkingen staan uitgelegd.
3	Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de raad van commissarissen voorgelegd.	Toegepast	Een voorbeeld is het opvragen van antecedenten bij benoeming van een nieuwe commissaris
<b>II Het bestuur</b>			
<b>II.1 Taak en werkwijze</b>			
1	Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de raad van commissarissen:		
a	de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen.	Toegepast	MJP, incl. de daarin benoemde strategische opgaven, speerpunten en de daaruit voortvloeiende jaardoelstellingen worden in de RvC besproken
b	de operationele en financiële doelstellingen.	Toegepast	De begrotingsbehandeling staat jaarlijks in december op de agenda
c	de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen.	Toegepast	Een weergave van deze strategie is opgenomen in de beleidscyclus
d	de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd.	Toegepast	Randvoorwaarden zijn geformuleerd voor ieder jaardoel dat voortvloeit uit het MJP en ook in een begroting komen randvoorwaarden terug.
e	wijze van vormgeving horizontale verantwoording.	Toegepast	heel het kwaliteitstraject (met alle afzonderlijke KWH labels, Brabants Beste Werkgever etc.) maar ook deze visitatie is ondersteunend aan onze wijze van horizontale verantwoording
f	indien aanwezig het bestuursreglement.	Niet van toepassing	Nav het Goed bestuurslabel besproken in de RvC
g	De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	Toegepast	De opzet van het jaarverslag volgt op hoofdpijnen de structuur van ons MJP en de begroting en het jaarplan van dat jaar, voor ons is dit voldoende
2	Het bestuur legt ter goedkeuring aan de raad van commissarissen voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.		
3	Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de raad van commissarissen:		
a	het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon.	Toegepast	Deze werkwijze ligt vast in de statuten
b	een voorstel tot wijziging van de statuten.	Toegepast	Deze werkwijze ligt vast in de statuten



c	een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie.	Toegepast	Deze werkwijze ligt vast in de statuten
d	aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling.	Toegepast	Deze werkwijze ligt vast in de statuten
e	beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek.	Toegepast	Deze werkwijze ligt vast in de statuten
f	ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie.	Toegepast	Deze werkwijze ligt vast in de statuten
g	de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie.	Toegepast	Het visitatietraject is besproken in de raad van commissarissen
4.	Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem aanwezig (in ieder geval):		
a)	risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen.	Toegepast	Hiervoor gebruiken we SBI (Ortec)
b)	een integriteitcode, geplaatst op de website.	Toegepast	Is te downloaden op de website
c)	kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie.	Toegepast	Zie alle verbeterplannen vanuit de verschillende KWH labels en de vorige visitatie
d)	handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures.	Toegepast	Zie RJ645 richtlijnen
e)	een systeem van periodieke monitoring en rapportering.	Toegepast	Via maraps, de tussentijdse controle via de managementletter, auditcommissie en jaarrekening
5.	In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.	Toegepast	Hier wijden we in het jaarverslag een hoofdstuk aan.
6.a	Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.	Toegepast	Ja, via de klokkenluidersregeling en in de beoordelingscyclus (plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken) is het thema integriteit c.q. onregelmatigheden expliciet opgenomen als gespreksonderwerp
b	Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.	Toegepast	Dit is een procesafpraak die benoemd staat in de klokkenluidersregeling.
c	Dit wordt geregeld in een klokkenluidersregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.	Toegepast	Ja en deze regeling is op de website geplaatst
7.	Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).	Toegepast	Ja, hiervoor gebruiken we het jaarverslag, waar we verslag doen van de bezwaarschriften die de commissies dat jaar verwerkt hebben.
<b>II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur</b>			
1.	Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk). De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.	Uit te leggen	Nee, de huidige bestuurder van Woonlinie is benoemd voor de invoering van de Code en Woonlinie is daarmee gebonden aan een contract van onbepaalde tijd. Beoordeling van de bestuurder vindt jaarlijks plaats door de RvC, in afwezigheid van de bestuurder.
2.	De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.	Toegepast	Woonlinie onderschrijft de Aedes-code
3.a	Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.	Actiepunt	Voorgaande jaren was de remuneratie impliciet onderdeel van de zelfevaluatie. In 2011 is een aparte remuneratiecommissie ingesteld, bestaande uit de voorzitter en vice-voorzitter, die gebruik kan maken van externe ondersteuning. Remuneratieverslag zal voor het eerst in 2012 verschijnen.
b	Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.	Niet van toepassing	Dit is niet aan de orde
c	Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.	Actiepunt	zie antwoord 3a

4.	Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.	Actiepunt	zie antwoord 3a
5	De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.	Actiepunt	Zodra er in 2012 een apart remuneratierapport door de nieuw ingestelde commissie opgesteld is, worden de hoofdlijnen op de website gepubliceerd. Tot nu toe beschreven we de hoofdlijnen van de beloning van de bestuurder en de commissarissen in het jaarverslag, wat ook op de website wordt gepubliceerd.
<b>II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur</b>			
1.	Een bestuurder zal:		
a	niet in concurrentie treden met de woningcorporatie.	Toegepast	Ja, zie integriteitscode.
b	geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (inclusief familie).	Toegepast	Ja, zie integriteitscode.
c	ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen.	Toegepast	Ja, zie integriteitscode.
d	geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (inclusief familie).	Toegepast	Ja, zie integriteitscode.
2.a	Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.	Toegepast	Ja, zie RvC reglement en bijvoorbeeld de verantwoording in het jaarverslag
b	De raad van commissarissen besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of er sprake is van tegenstrijdig belang.	Toegepast	Ja, zie artikel 8 van de statuten
3.	Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij een lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	Toegepast	Ja, zie artikel 8 van de statuten
4.a	Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring van de raad van commissarissen en worden gepubliceerd in het jaarverslag	Toegepast	Ja, zie statuten
b	Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting	Toegepast	Ja, als dit aan de orde is, staat dit vermeld in het jaarverslag van de raad van commissarissen
<b>III Raad van commissarissen</b>			
<b>III.1 Taak en werkwijze</b>			
1.a	De taakverdeling van de raad van commissarissen, alsmede werkwijze is neergelegd in een reglement.	Toegepast	Ja, zie RvC reglement
b	De raad van commissarissen neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de ondernemingsraad.	Toegepast	Ja, zie RvC reglement
c	Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	Toegepast	Ja, op de website te vinden
2.	In jaarstukken is het RvC-verslag opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de governancecode verlangen.	Toegepast	Ja, zie verslag raad van commissarissen in ieder jaarverslag
3.	Van elk lid van de raad van commissarissen wordt in het RvC-verslag opgave gedaan van:		
a	Geslacht	Toegepast	Ja, zie schema in verslag raad van commissarissen in ieder jaarverslag
b	Leeftijd	Toegepast	Ja, zie schema in verslag raad van commissarissen in ieder jaarverslag
c	Hoofdfunctie	Toegepast	Ja, zie schema in verslag raad van commissarissen in ieder jaarverslag
d	Nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken.	Toegepast	Ja, zie schema in verslag raad van commissarissen in ieder jaarverslag
e	Tijdstip van eerste benoeming en eventuele herbenoeming.	Toegepast	Ja, zie schema in verslag raad van commissarissen in ieder jaarverslag

f	De lopende termijn waarvoor hij/zij is benoemd.	Toegepast	Ja, zie schema in verslag raad van commissarissen in ieder jaarverslag
g	Het lidmaatschap van een kerncommissie van de raad van commissarissen.	Toegepast	Ja, zie schema in verslag raad van commissarissen in ieder jaarverslag
h	de vaststelling of het lid onafhankelijk is.	Toegepast	Alle leden van de RvC zijn onafhankelijk in de zin van de governance code.
4.	Bij frequent afwezig bij vergaderingen worden leden van de raad van commissarissen daarop aangesproken.	Niet van toepassing	Zie aanwezigheidsregister bovenaan de notulen van iedere vergadering
5.	Een lid van de raad van commissarissen treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de raad van commissarissen is geboden.	Toegepast	Als dit aan de orde is, dan zal dit plaatsvinden, zie RvC reglement.
6.	Het toezicht van de raad van commissarissen op het bestuur omvat in ieder geval:		
a	De realisatie van de doelstellingen.	Toegepast	Ja, de toezichtstaken van de raad van commissarissen staan beschreven in de statuten en kort opgesomd in het jaarverslag
b	De strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten.	Toegepast	Ja, de toezichtstaken van de raad van commissarissen staan beschreven in de statuten en kort opgesomd in het jaarverslag
c	De opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen.	Toegepast	Ja, de toezichtstaken van de raad van commissarissen staan beschreven in de statuten en kort opgesomd in het jaarverslag
d	het kwaliteitsbeleid.	Toegepast	Ja, de toezichtstaken van de raad van commissarissen staan beschreven in de statuten en kort opgesomd in het jaarverslag
e	de kwaliteit van de maatschappelijk verantwoording.	Toegepast	Ja, de toezichtstaken van de raad van commissarissen staan beschreven in de statuten en kort opgesomd in het jaarverslag
f	het financiële verslaggevingproces.	Toegepast	Ja, de toezichtstaken van de raad van commissarissen staan beschreven in de statuten en kort opgesomd in het jaarverslag
g	de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.	Toegepast	Ja, de toezichtstaken van de raad van commissarissen staan beschreven in de statuten en kort opgesomd in het jaarverslag
7.a	De raad van commissarissen bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	Toegepast	Ja, tijdens de jaarlijkse zelfevaluatie
b	De raad van commissarissen vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.	Toegepast	Ja, tijdens de voorbespreking van deze zelfevaluatie met voorzitter en vice-voorzitter
c	Tevens wordt het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de raad van commissarissen besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	Toegepast	Het profiel inclusief samenstelling en competenties (rollen) van de RvC worden één keer per drie jaar besproken en beoordeeld.
d	De raad van commissarissen bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en bestuurders.	Toegepast	Ja, tijdens de zelfevaluatie, waar de bestuurder niet aanwezig is. Ja, de conclusies worden tijdens de nabespreking van de jaarlijkse zelfevaluatie met bestuurder besproken door voorzitter en vice-voorzitter
8.	De raad van commissarissen heeft eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de raad van commissarissen behoeft om zijn taak als toezichthoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen.	Toegepast	Ja, de RvC onderneemt het nodige om zich extern te laten informeren naast de interne informatievoorziening
<b>III.2 Onafhankelijkheid</b>			
1.a	De raad van commissarissen waakt ervoor dat de meerderheid van de RvC-leden naar haar oordeel in formele zin onafhankelijk is.	Toegepast	Alle leden van de RvC zijn onafhankelijk in de zin van de governance code.
b	De raad van commissarissen maakt hiervan melding in het jaarverslag	Toegepast	

2.	De raad van commissarissen stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de raad van commissarissen ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de raad van commissarissen rust ook op commissarissen waarvan de raad vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de raad van commissarissen, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerd partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:		
a	In de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest.	Toegepast	Ja, dit is niet aan de orde
b	een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan vergoeding voor de als lid van de raad van commissarissen verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in normale uitoefening van bedrijf.	Niet van toepassing	De RvC ontvangt alleen honorering voor verrichte werkzaamheden
c	bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de raad van commissarissen is.	Toegepast	Ja, dit is niet aan de orde
d	in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft/heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt.	Toegepast	Ja, dit is niet aan de orde
e	lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden.	Toegepast	Ja, dit is niet aan de orde
f	werkzaam is bij het ministerie van VROM of bij het CFV, het WSW of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingsaangelegenheden.	Toegepast	Ja, dit is niet aan de orde.
g	Huurder is van de woningcorporatie.	Uit te leggen	De voordracht namens de Huurdersvereniging Inbreng betrof een zittend huurder. Woonlinie vindt dit geen belemmering. Is overigens ook geen wettelijke of "governance" belemmering.
h	Aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is.	Toegepast	Ja, dit is niet aan de orde.
i	gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders.	Niet van toepassing	In de RvC vergadering van 13 oktober 2011 is besloten om dit criterium niet in het Reglement op te nemen. Een RvC lid kan nooit in het bestuur van de corporatie komen bij belet en ontstentenis.
<b>III.3 Deskundigheid en samenstelling</b>			
1a	De raad van commissarissen heeft profielschets van zijn omvang en samenstelling.	Toegepast	Ja
b	De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst.	Toegepast	Ja, zie website
2	Minimaal één RvC-lid heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.	Toegepast	Ja, is onderdeel van de profielschets
3	minimaal één RvC-lid is zogenoemde financieel expert.	Toegepast	Ja, is onderdeel van de profielschets
4a	Alle commissarissen volgen na benoeming introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaglegging door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris.	Toegepast	Ja, ieder nieuw lid ontvangt een op maat gemaakte introductie.

b	De raad van commissarissen beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de raad van commissarissen gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.	Toegepast	Ja, is ook bespreekpunt tijdens evaluatie RvC
5	Een lid van de raad van commissarissen kan maximaal driemaal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de raad van commissarissen.	Uit te leggen	Woonlinie wijkt af van de Governance code: leden van de RvC worden benoemd voor max 3 termijnen van 3 jaar. In de vergadering van 22-12-2011 is reeds overgegaan naar de nieuwe termijnbepaling in de ontwerp Herzieningswet Woningwet: 2 x 4 jaar.
6a	De raad van commissarissen heeft een rooster van aftreden om zo veel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de raad van commissarissen tegelijk aftreden.	Toegepast	Ja, zie rooster van aftreden.
6b	Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	Toegepast	Ja, staat op de website.
<b>III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen</b>			
1	De voorzitter van de raad van commissarissen ziet erop toe dat:		
a	de leden van de raad van commissarissen tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak.	Toegepast	Ja, dat is aan de orde.
b	voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de raad van commissarissen.	Toegepast	Ja, dat is aan de orde.
c	de commissies van de raad van commissarissen naar behoren functioneren.	Toegepast	Ja, dat is aan de orde.
d	de leden van het bestuur en de leden van de raad van commissarissen ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren.	Toegepast	Ja, dat is aan de orde.
e	de contacten van de raad van commissarissen met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen.	Toegepast	Ja, dat is aan de orde.
f	de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen.	Toegepast	Ja, dat is aan de orde.
2	De voorzitter van de raad van commissarissen is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie	Toegepast	Ja, dat is niet aan de orde
<b>III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen</b>			
1	De raad van commissarissen stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.	Toegepast	Voor werving en selectiecommissie en auditcommissie bestaat een reglement
2	De raad van commissarissen vermeldt in haar jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.	Toegepast	Ja, dit staat toegelicht in het verslag van de RvC.
3	De raad van commissarissen ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.	Toegepast	
<b>Auditcommissie</b>			
4	de auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:		
a	De werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode	Toegepast	Ja
b	De financiële informatieverstopping (keuze van accounting policies, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake enzovoort)	Toegepast	Ja
c	De naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants	Uit te leggen	Nee, dit gebeurt door de RvC als geheel
d	De voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder	Toegepast	De Corporatie in Perspectief wordt uitgebreid toegelicht in de RvC
5	De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving.	Niet van toepassing	Nee, de RvC is het eerste aanspreekpunt

6	Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie	Toegepast	De voorzitter van de Auditcommissie is een lid van de RvC. Dit sluit voormalige bestuurders uit.
7	Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit.	Toegepast	Dit is geen vereiste, wel praktijk.
8	De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn	Toegepast	Ja
9	De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant	Niet van toepassing	Nee
<b>Selectie- en remuneratiecommissie</b>			
10	De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:		
a	het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de raad van commissarissen en leden van het bestuur.	Toegepast	Zie notitie Werving en selectie nieuwe leden RvC
b	het doen van een voorstel voor een profielschets van de raad van commissarissen.	Toegepast	Zie notitie Werving en selectie nieuwe leden RvC
c	het werven, selecteren en voordragen van leden van de raad van commissarissen ter benoeming door de raad van commissarissen.	Toegepast	
d	het doen van een voorstel aan de raad van commissarissen betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid.	Actiepunt	Met benoeming remuneratiecommissie zal dit de werkwijze zijn.
e	het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de raad van commissarissen.	Actiepunt	De huidige bezoldiging is vastgesteld destijds door de RvC, in de nieuwe situatie zal dit de nieuwe werkwijze zijn.
f	het opmaken van het remuneratierapport.	Actiepunt	In 2012 zal dit rapport het licht zien.
11	het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur.	Toegepast	Voormalig bestuurslid kan geen lid van de RvC zijn, dus ook geen voorzitter van een commissie.
<b>III.6 Tegenstijdige belangen</b>			
1.	Een lid van de raad van commissarissen meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter van de raad en aan de overige leden van de raad en verschaft daarover alle relevante informatie. De raad van commissarissen besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang.	Toegepast	Ja, dit is toegepast.
2	Een lid van de raad van commissarissen neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	Toegepast	Ja, dit is toegepast.
3	Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van RvC leden spelen behoeven goedkeuring van de raad van commissarissen. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.	Toegepast	Ja, dit is toegepast.
4	Het reglement van de raad van commissarissen bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, RvC-leden en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de raad van commissarissen nodig is.	Toegepast	Ja, dit is opgenomen in het reglement
5a	Een gedelegeerd lid van de raad van commissarissen is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de raad van commissarissen zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.	Niet van toepassing	
5b	De delegatie is slechts van tijdelijke aard.	Niet van toepassing	
6	Het lid van de raad van commissarissen dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de raad van commissarissen om de bestuurstaak op zich te nemen.	Uit te leggen	In de RvC vergadering van 13 oktober 2011 is besloten om deze passage niet in het Reglement op te nemen. Een RvC lid kan nooit in het bestuur van de corporatie komen bij belet en ontstentenis.
<b>III.7 Bezoldiging raad van commissarissen</b>			

1	De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de raad van commissarissen geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.	Toegepast	
<b>IV.1 Financiële verslaglegging</b>			
1a	Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures.	Toegepast	Zie tijdslijn jaarverslag
b	De raad van commissarissen houdt toezicht op het volgen van deze procedures.	Toegepast	In de vergadercyclus van de RvC staan de data van opstellen en publicatie vernoemd. Andere financiële berichten van bijvoorbeeld CFV en WSW komen altijd op agenda RvC
2	De raad van commissarissen beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.	Toegepast	RvC geeft aan of op basis van bevindingen van WSW of CFV nadere financiële berichten noodzakelijk zijn. Accountant geeft zelf aan dat zijn rol verder gaat dan jaarrekeningcontrole, is ook een constant terugkerend thema in managementletter. Accountant richt zich daarbij op risicobeheersing. Daarbij hoort een controle van interne processen
3	Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). De raad van commissarissen houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.	Toegepast	Deze procedures worden intern via werkstromen geborgd. Interne controle en procedures worden besproken in auditcommissie
<b>IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant</b>			
1	De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de raad van commissarissen.	Toegepast	Tijdens de RvC vergadering waarin het jaarverslag en de jaarrekening worden behandeld, is de externe accountant aanwezig.
2	Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de raad van commissarissen over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijk (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de raad van commissarissen zijn benoeming van een externe accountant.	Uit te leggen	Bestuur en auditcommissie rapporteren niet jaarlijks. Wel vindt eens in de 4 jaar een heroverweging plaats van de keuze van de accountant. Dit loopt via auditcommissie naar RvC.
3a	De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar plaatsvinden.	Toegepast	Ja, dit wordt toegepast.
b	Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert.	Toegepast	Herbeoordeling vindt iedere 4 jaar plaats, maar komt iedere 3 jaar terug op de RvC-agenda, daarnaast licht de accountant jaarlijks de jaarrekening toe in de RvC-vergadering en is zij op verzoek (maar minimaal 1 x per jaar) aanwezig bij de Auditcommissie.
c	De beoordeling wordt besproken in de raad van commissarissen.	Toegepast	
d	De raad van commissarissen maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.	Toegepast	Zie verslag RvC.
4	De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de raad van commissarissen.	Toegepast	Door het bestuur wordt opdracht gegeven.
<b>IV.3 Interne controlefunctie</b>			

1	De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De raad van commissarissen beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de raad van commissarissen te rapporteren.	Uit te leggen	Nee, accountant neemt kennis van het intern controle plan en indien nodig spreekt de accountant daar een oordeel over uit
<b>IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie</b>			
1	Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de raad van commissarissen wil brengen.	Toegepast	Ja, zie verslag bevindingen bij de jaarrekening
<b>A Met betrekking tot de accountantscontrole komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:</b>			
	Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant.	Toegepast	Zit in opdrachtbevestiging van de accountant
	Informatie over de gang van zaken tijdens de controles als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties enzovoort.	Toegepast	Geen interne accountant aanwezig, geen grote discussiepunten. Elke controle wordt geëvalueerd met directeur-bestuurder, manager backoffice en teamleider backoffice
<b>B Met betrekking tot de financiële cijfers komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:</b>			
	Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie.	Toegepast	Corporaties in Perspectief wordt uitgebreid besproken
	Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accounting policies wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan.	Toegepast	
	Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.	Toegepast	Corporaties in Perspectief wordt uitgebreid besproken,
<b>C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:</b>			
	Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen.	Toegepast	Zie rapportage managementletter BDO
	Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden.	Toegepast	Zie rapportage managementletter BDO
	Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders enzovoort.	Toegepast	Zie rapportage managementletter BDO
<b>V Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden</b>			
<b>V.1 Belanghebbenden bij visie, missie en doelstellingen</b>			
1	Het bestuur benoemt, na goedkeuring door de raad van commissarissen, voor iedereen kenbaar de belanghebbenden bij de maatschappelijke en volkshuisvestelijke missie en doelstellingen van de woningcorporatie en voert met hen actief overleg.	Toegepast	De belangrijkste samenwerkingspartijen staan in het ondernemingsplan genoemd.
2	De woningcorporatie heeft en onderhoudt een website waarop zij de informatie toegankelijk maakt die zij krachtens wet- en regelgeving of deze code dient te publiceren.	Toegepast	Betreffende informatie is op de website terug te vinden.
<b>V.2 Overleg met belanghebbenden</b>			
1	De vorm van het periodiek overleg met belanghebbenden wordt vastgesteld door het bestuur en behoeft voorafgaande goedkeuring door de raad van commissarissen.	Toegepast	
2	Het bestuur stelt belanghebbenden, in het overleg, in de gelegenheid advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening en het jaarverslag en over de strategie en beleid van de woningcorporatie in het licht van haar volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen.	Toegepast	Belanghebbenden krijgen de gelegenheid om mee te denken en te praten over beleids- en strategieontwikkeling tijdens de Woonlinievensters. De jaarrekening en het jaarverslag leggen we n niet ter advisering voor aan belanghebbenden.



3	Het bestuur en de raad van commissarissen zijn voltallig aanwezig bij het overleg met belanghebbenden.	Toegepast	Woonlinie Vensters etc.
4	Het bestuur maakt in ieder geval op hoofdlijnen een verslag over hetgeen in het overleg met belanghebbenden is besproken en plaatst dit verslag binnen drie maanden op de website van de corporatie.	Toegepast	
<b>V.3 Visitatie</b>			
1	Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.	Toegepast	
2	Het visitatierapport, alsmede het standpunt ter zake van bestuur en raad van commissarissen, wordt op de website van de woningcorporatie geplaatst.	Toegepast	Rapport 2008 staat op de website.
3	Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de raad van commissarissen.	Toegepast	In overleg met huurdersverenigingen besproken en is continu leidraad voor veel verbeterprocessen die Woonlinie in de loop van de tijd heeft opgepakt.

## Bijlage VII Bestuurlijke reactie Woonlinie

Geachte ,

*Visitare, Latijn voor 'bezoeken'. Woonlinie kreeg dit bezoek, voor de visitatie 2012.*

Woonlinie heeft met succes de verplichte visitatie voor de corporatiesector doorlopen. Een onafhankelijke visitatiecommissie analyseerde in opdracht van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) de ambities en behaalde resultaten van Woonlinie. Het visitatierapport is op onze website [www.woonlinie.nl](http://www.woonlinie.nl) gepubliceerd.

De Governance Code Woningcorporaties vraagt Woonlinie een bestuurlijke reactie over de visitatie te geven. In deze brief delen we de belangrijkste resultaten en aanbevelingen en bedanken wij onze medewerkers én belanghouders voor hun medewerking aan de visitatie.

### Het belang van een visitatie

In 2007 heeft Woonlinie als één van de eerste corporaties deelgenomen aan een pilot visitatie. We hebben onze ramen en deuren wagenwijd open gezet. Dit jaar hebben we de visitatiecommissie opnieuw vrij toegang gegeven tot onze belanghouders, huurdersvertegenwoordigers, toezichthouders en medewerkers, maar ook tot allerlei interne documenten.

De visitatie is een belangrijk moment om stil te staan bij de ontwikkeling in onze beleidsvoering en de maatschappelijke prestaties. Er wordt gekeken of onze prestaties aansluiten bij de verwachting van belanghebbenden. Het doel is om te leren van een externe kijk op onze organisatie en deze daarmee te verbeteren.

### Resultaten & aanbevelingen

Woonlinie kreeg een gemiddeld eindcijfer van 7,2. In dit oordeel zijn de ambities, opgaven in het werkgebied, sturing op vermogen, de mening van belanghouders en Governance gewogen. Wat kenmerkt Woonlinie? De visitatiecommissie gaf het als volgt weer:



Een hoop positieve woorden, door onze belanghouders uitgesproken!

Quote uit het rapport:

“De processturing intern en extern is zonder meer goed, op onderdelen zelfs uitmuntend. Er bestaat geen twijfel aan het vermogen van Woonlinie te sturen op prestaties en aan de externe verankering van de ambities. Woonlinie is sterk op het relationele vlak. En het is knap dat de organisatie de combinatie in stand weet te houden en in de loop van de tijd zelfs weet te versterken van een zekere mate van eigennigheid en inhoudelijke gedrevenheid en tegelijk een grote lokale betrokkenheid en een nadruk op samenwerking.”

Quote uit het rapport:

“De beleidscyclus is op een voortreffelijke manier vormgegeven en jaarlijks worden er verbeterdoelstellingen benoemd en tot actiepunten op afdelings- en medewerkersniveau uitgewerkt. De realisatie ervan wordt ook systematisch bijgehouden en gerapporteerd. Met een grote nadruk op leren en verbeteren.”

Quote uit het rapport:

“Woonlinie presteert goed, zij het niet altijd expliciet. Woonlinie heeft ruimschoots de mogelijkheden om dat niveau in stand te houden en waar nodig te verbeteren. De formulering van doelstellingen en de prestatiebesturing kunnen scherper, in de bedrijfsvoering en de vermogensinzet kan Woonlinie scherper aan de wind zeilen, maar de organisatie heeft voldoende leervermogen om dat tot stand te brengen. Misschien is het de grootste uitdaging om de eigen doelen scherper te formuleren zonder in te leveren op de lokale dienstbaarheid.”

Het rapport is zeer positief. Woonlinie zal het advies van de commissie om de sterke punten te koesteren natuurlijk opvolgen. De uitdaging ligt echter in de punten van kritiek die de commissie had op onderdelen van ons werk.

De commissie schrijft Woonlinie twee aanbevelingen toe. Maar Woonlinie zou Woonlinie niet zijn als we niet tussen de regels nog meer verbeterpunten weten te vinden. Maakten we er in 2007 nog een 100-punten plan

van dat afdelingsbreed met enthousiasme werd opgepakt; dit keer formuleren we een top drie om aan te pakken.

1. Ambities beter vertalen naar SMART doelstellingen en externe opgaven vastleggen in een taakstelling.
2. Scherper sturen op vermogensinzet door duidelijke en transparante afwegingskaders.
3. Meer focus en prioritering in de brede taakopvatting brengen.

De resultaten en aanbevelingen bieden houvast voor het Meerjarenperspectief dat Woonlinie voor de jaren 2013 tot en met 2016 opstelt. Net zoals dat in de vorige beleidsperiode het geval was.

De resultaten schetsen een herkenbaar beeld van onze organisatie. De aanbevelingen die de commissie aandraagt, komen niet uit de lucht vallen. Voor een belangrijk deel waren we ons al bewust van deze verbeterlagen en gaven ze een plek in ons jaarplan 2012.

### **Een woord van dank**

Woonlinie dankt haar medewerkers, commissarissen en stakeholders voor hun bijdragen aan de visitatie. In verschillende kwaliteitstrajecten wordt een beroep op deze mensen gedaan. Het is prettig om te weten dat je belangrijkste partners achter je staan én voor je klaar staan.

Met vriendelijke groet,



P.A.W. van den Heuvel  
Directeur bestuurder