

Maatschappelijke visitatie

Christelijke woningbouwvereniging

De Goede Woning

Eindrapport

Opdrachtgever: De Goede Woning

Rotterdam, 21 juli 2011

Maatschappelijke visitatie De Goede Woning Rijssen-Holten

Eindrapport

Opdrachtgever: De Goede Woning

Piet Rutgers
Roosmarijn Hegeman

Rotterdam, 21 juli 2011

Over Ecorys

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

De vastgoed-expertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatie-advies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

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

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Ecorys Vastgoed
T 010 453 85 19
F 010 453 85 88

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Deel I:	9
1 Samenvatting en recensie	11
De Goede Woning; van intern naar zichtbaar voor de buitenwereld	11
2 Het totaalbeeld	13
3 Integrale beoordelingstabel	17
Deel II: Toelichtend rapport	18
4 Profiel Woningbouwvereniging De Goede Woning	19
4.1 Profiel Woningbouwvereniging De Goede Woning	19
4.2 Bezit	19
4.3 Organisatie	20
5 Presteren naar Ambities (PnA)	21
5.1 Inleiding	21
5.2 Prestaties	21
5.3 Beleidskader	24
5.4 Prestaties en beoordeling	25
6 Presteren naar Opgaven (PnO)	27
6.1 Inleiding	27
6.2 Beschrijving van het werkgebied	27
6.3 Regionale opgaven	27
6.4 Lokale opgaven	28
6.5 Overige opgaven	29
6.6 Prestaties en beoordeling	29
7 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	31
7.1 Inleiding	31
7.2 Samenwerking en overleg	31
7.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie	31
7.3.1 Ronde 1: Imago en ambities	32
7.3.2 Ronde 2: Opgaven in het werkgebied	34
7.3.3 Ronde 3: Boodschap	35
7.3.4 Eindoordeel belanghebbenden	37
8 Presteren naar Vermogen (PnV)	38
8.1 Inleiding	38
8.2 Financiële continuïteit	38
8.2.1 Vermogenspositie	38
8.2.2 Middelen	38

8.2.3	Sturing op kasstromen	38
8.3	Financieel beheer	40
8.3.1	Planning- en controlecyclus	40
8.3.2	Treasurystatuut	41
8.4	Doelmatigheid	41
8.5	Vermogensinzet	42
8.6	Prestaties en beoordeling	43
9	Governance (PnG)	45
9.1	Inleiding	45
9.2	Besturing	45
9.2.1	Plan	45
9.2.2	Check	46
9.2.3	Act	46
9.3	Het intern toezicht	46
9.4	Externe legitimatie	47
9.5	Prestaties en beoordeling	47
Bijlagen		49
Bijlage 1.	Geïnterviewde personen De Goede Woning	50
Bijlage 2.	Betrokken belanghebbenden	51
Bijlage 3.	Documentatie	52
Bijlage 4.	Uitwerking beoordeling presteren naar eigen Ambities	53
Huisvesten primaire doelgroep		53
Kwaliteit woningen en woningbeheer		54
Huisvesting bijzondere doelgroepen		55
(Des) investeren in vastgoed		57
Kwaliteit wijken en buurten		59
Bijlage 5.	Uitwerking beoordeling presteren naar Opgave	62
Huisvesten primaire doelgroep		62
Kwaliteit woningen en woningbeheer		62
Huisvesting bijzondere doelgroepen		63
(Des) investeren in vastgoed		63
Kwaliteit wijken en buurten		63

Voorwoord

Een nieuw visitiestelsel

Een aantal corporaties, verenigd in Het Woonnetwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen te komen tot de ontwikkeling van een nieuw stelsel voor maatschappelijke visitatie. Het initiatief sluit aan op de actuele discussies over toezicht, verantwoording en governance waarover onder meer de commissies Sas en Winter zich hebben uitgesproken. In de AedesCode, die in januari 2007 is vastgesteld, is de verplichting opgenomen voor corporaties die aangesloten zijn bij Aedes, zich eens per vier jaar te onderwerpen aan een audit die een gestructureerd oordeel oplevert over de maatschappelijke prestaties.

Het Woonnetwerk heeft de SEV gevraagd de ontwikkeling van een nieuw visitiestelsel te willen ondersteunen, waarbij als accenten werden geformuleerd:

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

Medio 2006 was het visitiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld en is een pilot van start gegaan, waarin maatschappelijke visitaties zijn uitgevoerd en de methodiek is doorontwikkeld. Deze pilot is in de eerste helft van 2008 afgerond. In september 2009 is de methodiek ondergebracht in de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die onder meer belast is met de kwaliteitsbewaking van het visitiestelsel.

Hoofdlijnen van het stelsel voor maatschappelijke visitatie

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

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

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

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

De governance vormt hierin een bijzonder veld.

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

Maatschappelijke visitatie Woningbouwvereniging De Goede Woning – de aanpak van Ecorys

Woningbouwvereniging De Goede Woning heeft Ecorys opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode maart - juni 2011. Het visitatieteam bestond uit Piet Rutgers en Roosmarijn Hegeman van Ecorys. De visitatie kende de volgende stappen:

1. Deskresearch:

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

2. Startbijeenkomst:

Op 3 maart 2011 heeft, onder leiding van Ecorys, een startbijeenkomst plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, het managementteam en een aantal leden van de Raad van Commissarissen. Daarbij heeft ECORYS een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie. De bevindingen van de deskresearch zijn besproken. Tevens zijn afspraken gemaakt over de vervolgstappen.

3. Interne interviews:

Op 3 maart 2011 hebben interviews plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, afgevaardigden van de Raad van Commissarissen en het Management Team. Doelstelling van deze interviews was de bevindingen uit de deskresearch aan te vullen en in te kleuren.

4. Belanghebbendenronde:

Op 26 april 2011 heeft Ecorys een belanghebbendenbijeenkomst georganiseerd.

5. Interne bijeenkomsten visitatieteam Ecorys:

In maart en april heeft het visitatieteam van Ecorys intern overleg gevoerd. Daarbij zijn de bevindingen ten behoeve van de rapportage en de beoordeling van de prestaties besproken.

6. Rapportage:

Aansluitend is de conceptrapportage maatschappelijke visitatie geformuleerd. Deze is op 9 juni 2011 besproken met de directeur-bestuurder, het managementteam van Woningbouwvereniging De Goede Woning en een delegatie van de Raad van Commissarissen. Na verwerking van tekstuele correcties is de definitieve rapportage opgesteld.

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

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

- Wij beschouwen terugkijkend de jaren 2007 tot en met 2010 en vooruitkijkend het jaar 2011 en de daaropvolgende meerjarenramingen. Ecorys maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. De feitelijk geleverde prestaties en de waargenomen belanghebbendenoordelen vormen steeds de basis van de beoordeling.
- Wij bekijken tevens de beleidsstructuur waarbinnen de prestaties zijn (worden) geleverd. De beleidsstructuur geeft een indruk van de borging en de duurzaamheid van de prestaties en is mede van invloed op de beoordeling. De wijze waarop binnen de corporatie de governance is ingevuld, maakt eveneens deel uit van de beoordeling.
- Wij bekijken ook de context waarin de prestaties zijn (worden) gerealiseerd. De context kan bijvoorbeeld verklaringen opleveren voor het achterblijven van prestaties. Deze verklarende context bepaalt niet de beoordeling van de feitelijk gerealiseerde prestaties, maar wordt als tekstuele aanvulling op de beoordeling geformuleerd.
- Wij hebben ervoor gekozen de prestatiespinnenwebben te voorzien van tekstblokken die het oordeel in de spinnenwebben inkleuren. Op deze wijze ontstaat naar onze mening een evenwichtig beeld tussen kwantitatief oordeel en context/ argumentatie.

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

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

Leeswijzer

Deel I van de rapportage bevat de samenvatting, spinnenwebben, overall tabel en de recensie.

Deel II van de rapportage bevat het toelichtende rapport. Het bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel Woningbouwvereniging De Goede Woning
2. Presteren naar Ambities
3. Presteren naar Opgaven
4. Presteren volgens Belanghebbenden
5. Presteren naar Vermogen
6. Governance

Bijlagen

Bijlage 1 geeft een overzicht van de betrokkenen bij Woningbouwvereniging De Goede Woning die wij in het kader van de maatschappelijke visitatie hebben gesproken en geïnterviewd.

Bijlage 2 geeft een overzicht van de belanghebbenden die betrokken waren bij de maatschappelijke visitatie.

Bijlage 3 geeft een overzicht van de bij de visitatie gebruikte documentatie.

Bijlage 4 geeft de prestatie meting op de ambities weer.

Bijlage 5 geeft de prestatie meting op de opgaven in het werkgebied.

Tot slot

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

Deel I:

1 Samenvatting en recensie

De Goede Woning; van intern naar zichtbaar voor de buitenwereld

De Goede Woning is een woningcorporatie met circa 1300 woningen in haar werkgebied, de gemeente Rijssen-Holten. Dit is een nieuwe (10 jaar oud) gefuseerde gemeente. De Goede Woning is van oudsher gevestigd te Rijssen en heeft alleen woningbezit in Rijssen en niet in het dorp Holten.

Het aandeel van de sociale woningvoorraad in het werkgebied Rijssen-Holten is 55%. Binnen de voorraad ligt de nadruk op eengezinswoningen (68%). Vooral in de periode 1970-1979 is veel aan de woningvoorraad van De Goede woning toegevoegd (32%). De Goede Woning heeft een kleine organisatie van 8,5 fte (10 personen). Dit komt door een sobere en strakke bedrijfsvoering. Haar bedrijfslasten zijn dan ook significant lager dan de referentiegroep. Financieel staat De Goede Woning er goed voor: continuïteitsoordeel (2009-2010); A-status en solvabiliteitsoordeel (2009-2010); voldoende.

De Goede Woning heeft haar beleidskaders vastgelegd in het ondernemingsplan 2006-2010; "Kwaliteit als basis voor duurzaam wonen". Op basis van het ondernemingsplan zijn doel- en taakstellingen voor de verschillende aandachtsgebieden geformuleerd. In het plan wordt uitgegaan van de zelfstandige positie van De Goede Woning en haar christelijke identiteit. Hoewel het ondernemingsplan open en ruime beleidsdoelstellingen formuleerde bleef De Goede Woning in de praktijk veelal intern gericht opereren. Dit kwam enerzijds door de structuur anderzijds door haar positie binnen de gemeente Rijssen-Holten. Door haar omgeving werd De Goede Woning gezien als een beheerorganisatie sec. Dit werd bevestigd door de geringe activiteiten vanuit de organisatie en het achterblijven van nieuwbouw, ondanks de financiële middelen. Oorzaak hiervan was, dat De Goede Woning vrijwel geen grondposities had en voor nieuwbouw afhankelijk was van de gemeente (voorheen de partij die de grondposities doorsluisde naar De Goede Woning) en de markt (nu in het bezit van deze grondposities).

In 2008 is besloten om een geleidelijke kentering in gang te zetten; van intern gerichte beheerorganisatie naar meer zichtbaar voor de buitenwereld. Al in 2008 is de stap gezet van een drielagen structuur naar een tweelagen structuur, met een Raad van Commissarissen en een directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder is in de tweede helft van 2009 aangesteld. In de komende jaren zal de overgang gemaakt worden van de vereniging- naar de stichtingsvorm.

Eind 2010 is het nieuwe beleidsplan over 2011-2015 verschenen, onder de naam; "Het is de muziek die de toon zet". Het is een herijking en actualisering van het ondernemingsplan 2006-2010. Muziek kan open en sprankelend zijn en dat is het beleidsplan ook. Overigens refereert de titel ook aan de verhuizing (begin 2011) van De Goede Woning naar de voormalige muziekschool in Rijssen. Het begin van de inleiding van het beleidsplan luidt als volgt;

"De Goede Woning ziet rentmeesterschap als speerpunt van het beleid voor de komende jaren. Om duurzame waarde te kunnen toevoegen aan de woonsituatie van mensen, verleggen we de focus van productfilosofie naar dienstenfilosofie. Dit houdt in dat we concrete problemen, behoeften, en wensen van onze huidige en toekomstige huurders centraal stellen in ons beleid. Deze focusshift vereist een verandering van beleid en organisatie. Het stelt immers andere eisen

aan de relatie en samenwerking met onze stakeholders en andere belanghebbenden, aan het management en de leiding van De Goede Woningen aan de competenties van onze medewerkers”.

Het beleidsplan is in tegenstelling tot het ondernemingsplan binnen de organisatie besproken en bediscussieerd en daarmee een gedragen plan. Het geeft een actualisatie van het beleid, verdere professionalisering van de organisatie en zichtbaar zijn voor de maatschappij cq. de buitenwereld. Rechtstreekse kanttekening hierbij is, dat bij het tot stand komen van het beleidsplan belanghebbenden als gemeente, maatschappelijke instellingen en bewonersvertegenwoordigers niet gehoord zijn.

Het beleidsplan is voor een kleine organisatie als De Goede Woning ambitieus, kent duidelijke stappenplannen en doelstellingen. Zo krijgt participatie en communicatie over en weer met en tussen belanghebbenden een grote rol. Hoewel nu nog niet aanwezig verplicht De Goede Woning zich om onder meer structureel overleg met haar belanghebbenden te gaan voeren. De Goede Woning doet tot op heden relatief weinig aan leefbaarheidmaatregelen of –projecten. De genoemde oorzaak hiervoor is dat er weinig noodzaak toe is door de sterke sociale band/controle in Rijssen. Op verzoeken van de corporatie aan bewoners om projecten in dit kader, wordt niet gereageerd. Ondanks deze praktijk zal De Goede Woning op basis van het beleidsplan maar ook op basis van de interviews gefocust zijn en blijven om te investeren in leefbaarheid.

De Goede Woning heeft in de periode 2007-2009 relatief weinig nieuwbouw gerealiseerd. Voor 2010-2014 is de nieuwbouwprognose bovengemiddeld. De nieuwbouw zal vooral bestemd zijn voor zorginstellingen door zorgappartementen te bouwen en appartementen voor de primaire doelgroep van de corporatie zelf.

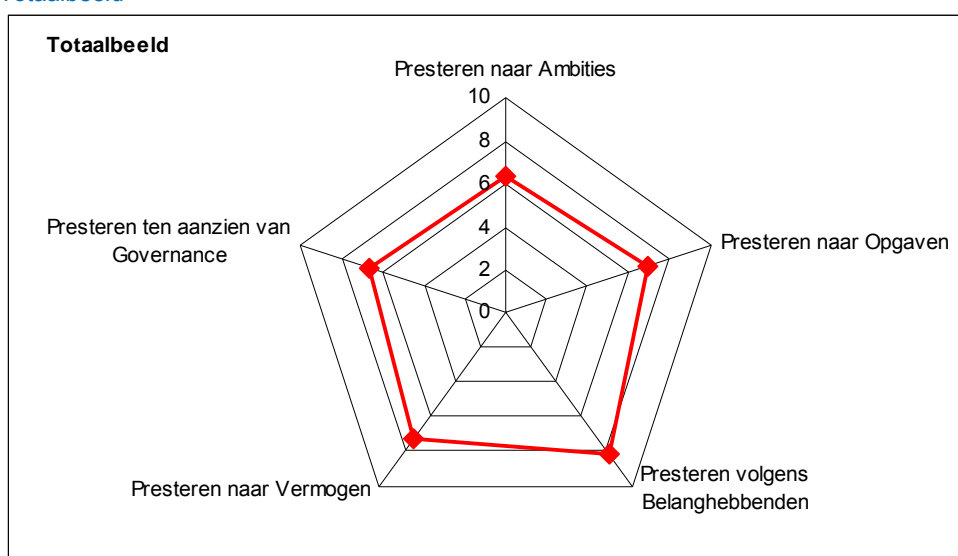
Wat betreft het investeren in maatschappelijk vastgoed, De Goede Woning is daartoe zeker bereid. Een mooi voorbeeld daarvan is overigens de aankoop en verbouw -en daarmee het behoudt- van de voormalige muziekschool in Rijssen tot eigen kantoor. In tegenstelling tot het recente verleden, een activiteit duidelijk zichtbaar voor de buitenwereld!

2 Het totaalbeeld

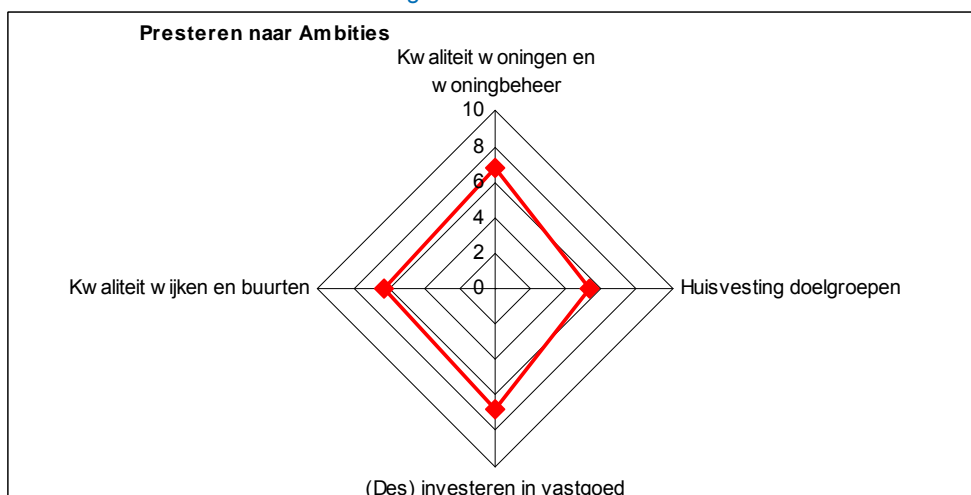
De Goede Woning krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie:

- Voldoende, indien de ambities het referentiekader zijn (PnA: 6,3);
- Ruim voldoende, indien de opgaven in het werkgebied het referentiekader zijn (PnO: 7,0);
- Goed, waar het de betrokkenheid, de verwachtingen en de beoordeling van de belanghebbenden betreft (PvB: 8,3)
- Ruim voldoende, indien deze worden afgezet tegen de financiële mogelijkheden van De Goede Woning en de mate van efficiëntie die daarbij aan de orde is (PnV: 7,2).
- Ruim voldoende wat betreft de invulling van de governance (PnG: 6,7)

Totaalbeeld



Presteren naar Ambities en Doelstellingen



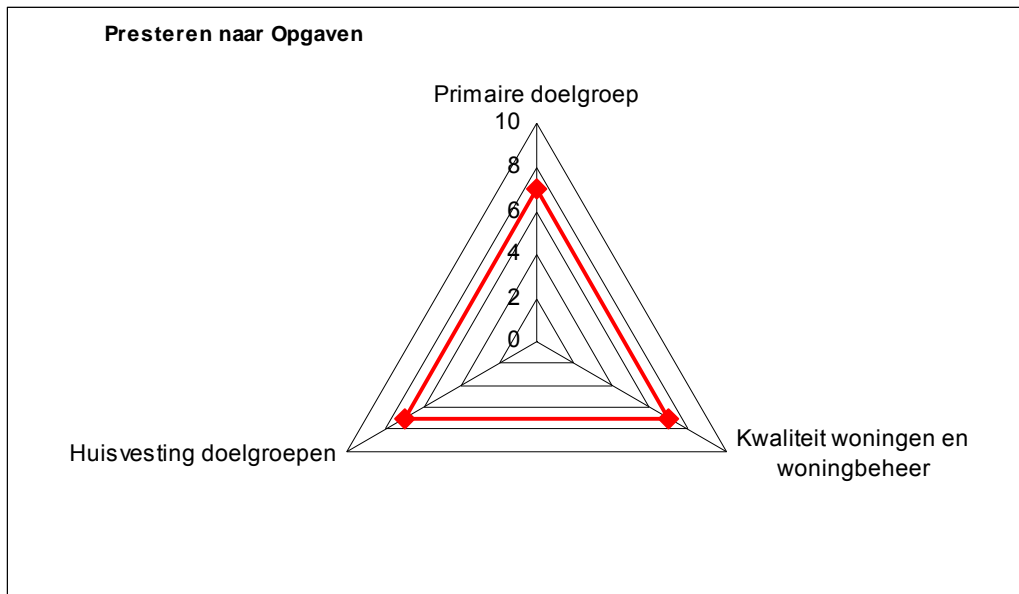
De Goede Woning scoort met een 6,3 een voldoende op het prestatieveld Presteren naar Ambities.

De Goede Woning scoort ruim voldoende op de onderdelen 'Kwaliteit woningen en woningbeheer' en '(Des)investeren in vastgoed'. Voor het prestatieveld 'Primaire doelgroep' waren geen ambities verwoord waardoor er geen cijfer is gegeven. De onvoldoende voor het prestatieveld 'Huisvesting

bijzondere doelgroepen' is terug te voeren op het feit dat er geen prestatieafspraken tot stand zijn gekomen met de gemeente. Zoals de gemeente zelf heeft aangegeven ligt de oorzaak hiervoor bij hen. Door omstandigheden binnen de gemeente is het tot op heden niet mogelijk gebleken om tot prestatieafspraken te komen. Tevens bleek het voor de visitatiecommissie niet mogelijk om prestaties toe te kennen aan een doelstelling met betrekking tot maatschappelijk rendement. Hierdoor is het cijfer verder negatief beïnvloed.

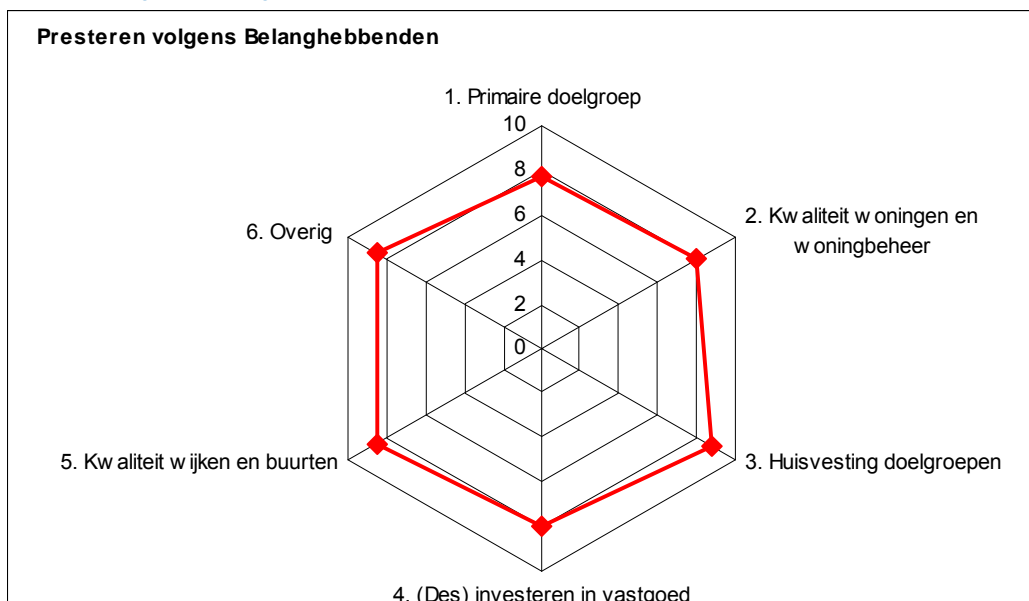
De stap naar het SMART formuleren van doelstellingen en het vaststellen van meetbare prestatie-indicatoren zal in de toekomst moeten worden gezet.

Presteren naar Opgaven



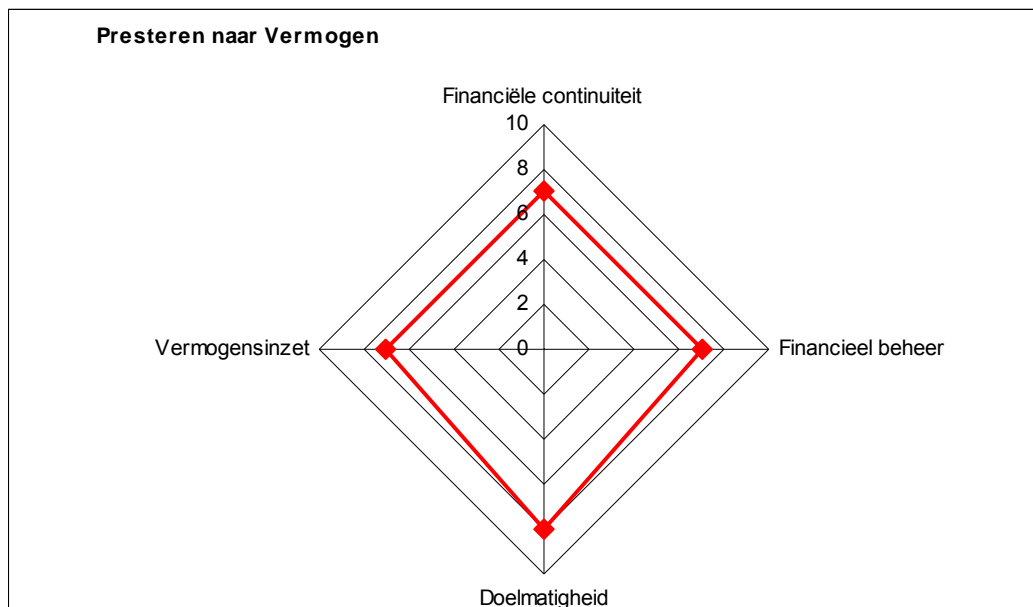
De Goede Woning scoort ruim voldoende voor Presteren naar Opgaven. De Goede Woning presteert op conform haar maatschappelijke opgave. Door het ontbreken van prestatieafspraken en de woonvisie (binnen de visitatieperiode) is voor een tweetal prestatievelden geen kaderstellende opgave gevonden. Hierdoor zijn geen cijfers gegeven voor '(Des)investeren in vastgoed' en 'Kwaliteit wijken en buurten'.

Presteren volgens Belanghebbenden



De Goede Woning scoort goed voor Presteren volgens Belanghebbenden. De belanghebbenden geven aan dat alle prestatievelden belangrijk zijn voor De Goede Woning binnen de gemeente Rijssen-Holten en dat corporatie hier goed naar presteert. Met name de huisvesting van de primaire doelgroep en de specifieke doelgroepen worden als belangrijke opgaven gezien. Dit geldt ook voor het waarborgen van de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. Een aantal belanghebbenden gaf aan geen mening te kunnen vormen over de kwaliteit van de woningen en de mate waarin De Goede Woning investeert in vastgoed en in de wijken. Desalniettemin beoordelen de overige belanghebbenden de inzet van De Goede Woning met een goed cijfer. Het algemene beeld van de belanghebbenden over de inzet van de corporatie op de verschillende prestatievelden is goed en evenredig. De belanghebbenden geven hiermee aan dat De Goede Woning geen van haar maatschappelijke opgaven laat liggen.

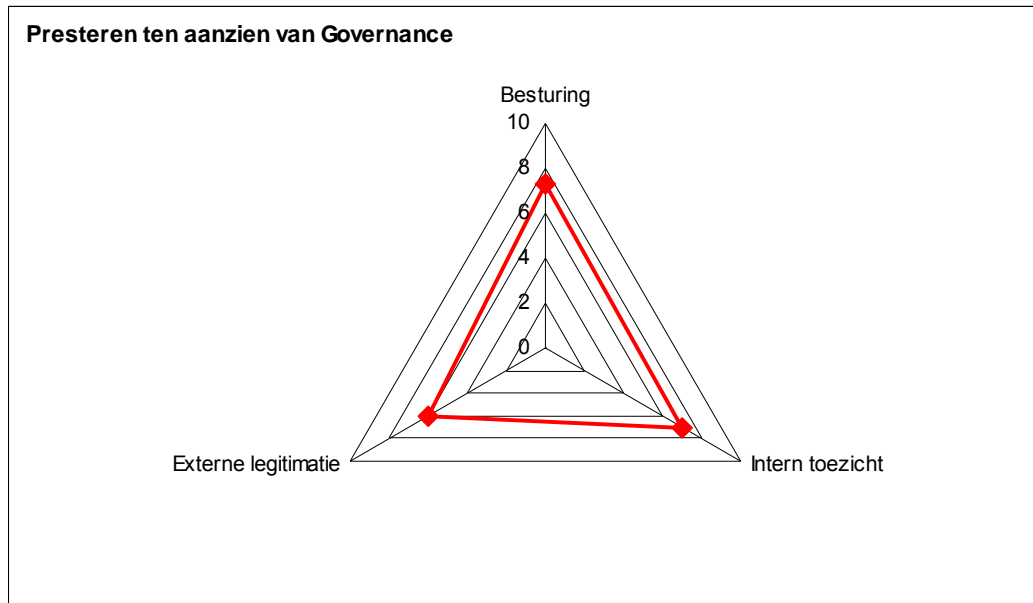
Presteren naar Vermogen



De Goede Woning scoort ruim voldoende voor Presteren naar Vermogen. De afgelopen jaren heeft De Goede Woning haar vermogenspositie verbeterd. Deze zal naar verwachting de komende 10 jaar verder groeien. De sturing op kasstromen is in 2011 ingezet.

De Goede Woning krijgt de hoogste beoordeling voor de mate van efficiency van de organisatie. De corporatie weet met een kleine organisatie veel te realiseren. Op het gebied van de vermogensinzet presteert De Goede Woning voldoende. Over de periode 2006-2010 is relatief weinig nieuwbouw gerealiseerd. Voor de periode 2010-2014 is de nieuwbouwprognose bovengemiddeld. Onrendabele investeringen hierbij worden door middel van het eigen vermogen gefinancierd.

Presteren naar Governance



De Goede Woning scoort ruim voldoende voor Presteren ten aanzien van Governance. De Goede Woning heeft de governance goed voor elkaar. Vooral als men de omvang van de woningcorporatie in ogenschouw neemt. Uit verslagen van overleggen maar ook uit de interviews blijkt dat zowel de Raad van Commissarissen als de bestuurder governance belangrijk vinden. De twee beleidsstukken; het ondernemingsplan 2006-2010 en het beleidsplan 2011-2015 zijn beide goede documenten en onderleggers voor het beleid. Waarbij het beleidsplan toch weer een duidelijke verbetering is van het oudere ondernemingsplan. Het contact met de belanghebbenden is veelal wel informeel aanwezig, projectgestuurd maar niet formeel gestructureerd. Hier ligt een verbeterpunt. Dit geldt eveneens voor de beïnvloeding van belanghebbenden op het geformuleerde beleid.

3 Integrale beoordelingstabel

De integrale scorekaart toont het volgende beeld:

Perspectief							Gemid. cijfer	Gewicht	Gewogen cijfer
	1	2	3	4	5	6			
<i>Presteren naar Ambities</i>									
	nvt	6.8	5.3	6.8	6.3	nvt	6.3	nvt	6.3
<i>Presteren naar Opgaven</i>									
	7.0	7.0	7.0	nvt	nvt	nvt	7.0	nvt	7.0
<i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>									
	7.7	8.0	8.8	8.0	8.5	8.5	8.2	nvt	8.3
<i>Presteren naar Vermogen</i>									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie						8	20%	1.4
	Liquiditeit						7		
	Integrale kasstroomsturing						6		
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus						7	20%	1.4
	Treasurymanagement						7		
Doelmatigheid							8	20%	1.6
Vermogensinzet	Visie						7	40%	2.8
	Mogelijkheden						7		
	Maximalisatie						7		
Eindcijfer voor Vermogen									7.2
<i>Presteren ten aanzien van governance</i>									
Besturing	Plan						7	33%	2.4
	Check						7		
	Act						8		
Intern toezicht	Functioneren RvC						7	33%	2.3
	Toetsingskader						7		
	Toepassing Governance Code						7		
Externe legitimatie							6	33%	2.0
Eindcijfer voor Governance									6.7
Geïntegreerd eindoordeel									7.1

Deel II: Toelichtend rapport

4 Profiel Woningbouwvereniging De Goede Woning

4.1 Profiel Woningbouwvereniging De Goede Woning

Woningbouwvereniging De Goede Woning (De Goede Woning) heeft een bezit van ca. 1.300 woningen. Het bezit van de corporatie is gevestigd in de gemeente Rijssen-Holten. De Goede Woning is in de systematiek van het Centraal Fonds voor Volkshuisvesting ingedeeld in de referentiegroep van corporaties met een gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen, in totaal worden er 92 van de 418 corporaties tot deze groep gerekend.

De missie die De Goede Woning hanteert is de volgende:

Kwaliteit als basis voor duurzaam wonen.

4.2 Bezit

De woningvoorraad van De Goede Woning bestaat zoals de referentiegroep al aangeeft grotendeels (68%) uit eengezinswoningen. Daarnaast is ook het aandeel meergezinswoningen met lift goed vertegenwoordigd (29%) en ligt een stuk hoger dan het landelijke gemiddelde (13%). Het bezit uit de jaren '70 (32%) is het meest vertegenwoordigd, en ligt hoger dan landelijk gemiddelde (19%).

Tabel 1.1: Woningvoorraad De Goede Woning

	De Goede Woning	Landelijk
Eengezinswoningen	68,4	43,1
Meergezinswoningen vier etages zonder lift	2,2	27,4
Meergezinswoningen met lift	28,9	13,1
Hoogbouw	0,0	10,7
Eenheden verzorging	0,0	2,1
Overig	0,6	3,5
Totaal	100,0	100,0

Bron: Corporatie in Perspectief, De Goede Woning, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

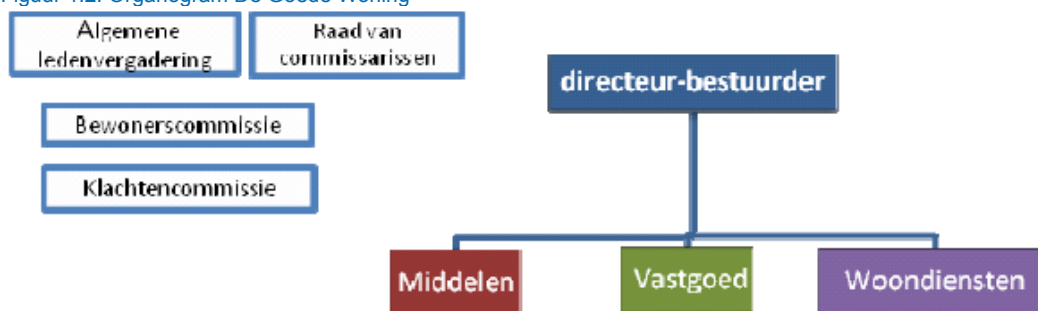
Het gemiddelde huurniveau ligt bij De Goede Woning op € 395, - per maand. Dit is 59% van maximaal redelijk. Dit ligt lager dan dat van zowel de referentiegroep (€ 401,-; 63% van het maximaal redelijk) het landelijke gemiddelde (€ 411,- ; 72% van het maximaal redelijk). Het aandeel woonbezit dat valt onder de classificaties goedkope en betaalbare woningen bedroeg ultimo 2009 respectievelijk 19% en 78%. Het aantal punten woningwaardering huurwoningen ligt bij De Goede Woning op 147, dit is hoger dan de referentiegroep (143) en het landelijk beeld (130).

4.3 Organisatie

Het bestuur van de corporatie is in handen van de directeur-bestuurder, die bij zijn werkzaamheden wordt ondersteund door een Manager Vastgoed, een Manager Middelen en een Manager Woondiensten. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de directeur-bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen de woningcorporatie. De Goede Woning is vanaf 4 juli 2008 een vereniging met een tweelagen structuur. De Algemene Ledenvergadering (ALV) wordt gevormd door de leden van de vereniging. Aan de ALV wordt de jaarrekening ter goedkeuring voorgelegd. Tevens benoemt de ALV de leden van de Raad van Commissarissen.

De Goede Woning bestaat uit een team van circa tien medewerkers (8,3 fte). Het organogram van De Goede Woning ziet er als volgt uit:

Figuur 1.2: Organogram De Goede Woning



Bron: De Goede Woning

5 Presteren naar Ambities (PnA)

5.1 Inleiding

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

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

5.2 Prestaties

In deze paragraaf wordt op hoofdlijnen een overzicht gegeven van de geleverde prestaties voor de periode 2007-2010. Deze prestaties zijn gebaseerd op de resultaten gerapporteerd in de jaarverslagen en worden aangevuld door informatie uit de interne interviews. Opgemerkt moet worden dat het hier niet om een volledige opsomming gaat. Het doel is om een beeld te schetsen van waar De Goede Woning zich mee bezig houdt.

Jaarverslag De Goede Woning 2007

2007 was voor De Goede Woning een rustig jaar. Het bezit van de corporatie bleef stabiel, er vond bijvoorbeeld geen nieuwbouw of sloop plaats. Slechts één woning met vier eenheden ten behoeve van begeleid wonen voor jongeren werd aangekocht en één woning is verkocht. Eind 2007 had De Goede Woning 472 toegankelijke woningen in het bezit waarvan 282 ouderen- en gehandicapten woningen en 61 woningen voor overige bijzondere doelgroepen.

De Goede Woning had in 2007 contact met haar belanghebbenden. Op ambtelijk niveau hebben regelmatig contacten plaatsgevonden met de gemeente Rijssen-Holten. Op bestuurlijk niveau heeft eenmaal overleg plaatsgevonden met als belangrijkste gespreksonderwerp het afsluiten van een (vernieuwd) convenant en daaraan gekoppeld prestatieafspraken. Door gemeente is dit opgeschort waardoor er in 2007 geen resultaat is bereikt. Betreffende de huisvesting van statushouders heeft tweemaal overleg plaatsgevonden met de wethouder.

De Goede Woning heeft in 2007 actief haar beheerstaken uitgevoerd. Woningverbetering heeft plaatsgevonden aan 42 woningen. Er zijn badkamers en/of keukens vervangen en er zijn cv-installaties aangebracht. Het reguliere onderhoud aan de woningen heeft De Goede Woning uitbesteed aan derden. Op basis van een met bewonerscommissies afgestemde vijftienjarige onderhoudsbegroting/meerjarenraming werd het onderhoud uitgevoerd. In 2007 is voor planmatig en groot onderhoud een bedrag van € 1.624.200 uitgegeven. In het kader van WMO zijn 23 woningen aangepast aan de situatie van de zittende of nieuwe huurder.

In 2007 heeft De Goede Woning een verandering aangebracht in het woningtoewijzingsysteem. Voorheen bestond er geen voorinschrijving en was de basis voor selectie voor jongeren en ouderen de leeftijd en voor doorstromers de woonduur. Al naar gelang de huur waren er inkomensgrenzen.

Sinds 1 juli 2007 is er een woningtoewijzingsysteem met voorinschrijving. De puntentelling start vanaf het moment dat een woningzoekende voor de eerste keer reageert op een geschikte woning of zich laat registreren als woningzoekende.

In 2007 vonden de 71 mutaties plaats. Het overgrote deel van de verhuizingen (41%) was naar een koopwoning. De vrijkomende woningen gingen naar doorstromers (47%), starters (25%), urgent woningzoekenden (20%), statushouders (7%) en een bewoner van een zorgwoning (1%).

In 2007 waren er geen arrangementen op het gebied van wonen, zorg- en dienstverlening die via De Goede Woning werden aangeboden. Wel was er in samenwerking met een thuiszorginstelling een arrangement in voorbereiding voor bewoners van 60 jaar en ouder dat bijdraagt aan langer zelfstandig wonen. Contact met bewoners vond plaats door middel van bewonerscommissies en het uitgeven van twee bewonersbladen. De Goede Woning heeft in 2007 een bijdrage geleverd aan de leefbaarheid in de wijken door middel van extra onderhoud en extra schoonmaakwerkzaamheden en groenverzorging.

Jaarverslag De Goede Woning 2008

Ontwikkelingen binnen de organisatie van De Goede Woning stonden in 2008 in het teken van de omzetting van een drielagen- naar een tweelagenstructuur. De ledenvergadering stemde in met deze verandering waarbij de verenigingsstructuur gehandhaafd bleef. Van de 7 bestuursleden en 3 commissarissen werden in goed overleg 6 leden benoemd in de nieuwe Raad van Commissarissen. De functie van directeur-bestuurder werd vacant en zou in 2009 worden ingevuld. De directie werd in tussentijd waargenomen door de Raad van Commissarissen.

Het contact met haar belanghebbenden bestond in 2008 onder andere uit overleg met de gemeente op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Periodiek, 2 á 3 maal per jaar, vond overleg plaats met de betreffende wethouder over huisvesting van statushouders en generaal-pardonners en leefbaarheid in wijk Zuid. In 2008 werd door de gemeente een aanvang gemaakt met het opstellen van een woonvisie 2008-2020 in samenwerking met de corporaties. In 2009 zou de woonvisie worden afgerond op basis waarvan prestatieafspraken zouden kunnen worden gemaakt.

In 2008 heeft De Goede Woning zes woningen gerealiseerd. Er zijn geen woningen verkocht of gesloopt. Tevens zijn er onderhoudsactiviteiten en woningverbeteringen uitgevoerd. In het kader van WMO zijn 14 woningen aangepast aan de situatie van de zittende of nieuwe huurder.

Het arrangement voor mensen boven de 60 jaar is in 2008 aangeboden. In een gezamenlijke aanpak door de gemeente met de woningcorporaties, zorgaanbieders, welzijnsorganisaties en consumentenorganisaties is gewerkt een Masterplan Wonen Zorg en Welzijn.

Contact met bewoners heeft plaatsgevonden door middel van bewonerscommissies en het uitgeven van bewonersbladen. Door inzet van de woonconsulent is aandacht besteed aan het verbeteren van de contacten met de bewoners.

Aan twee wijken is extra aandacht besteed in het kader van de leefbaarheid. Met name in plan Zuid zijn drie straten met relatief veel huurwoningen alsnog opgenomen in de herinrichting door de (financiële) inbreng van de corporatie. De extra inzet op schoonmaakwerkzaamheden, onderhoud en aan de groenvoorzieningen zijn blijven bestaan.

Jaarverslag De Goede Woning 2009

In 2009 zijn 24 nieuwbouwwoningen toegevoegd aan het bezit van De Goede Woning. Naast de gerealiseerde projecten waren er in 2009 enkele projecten in voorbereiding. Zo werd na problemen bij de initiatiefnemer het project 'herontwikkeling Coberco' beëindigd. De Goede Woning besloot om

dit project van 37 appartementen over te nemen. Ook is er in samenwerking met een zorginstellingen en een ontwikkelaar in 2009 een samenwerkingsovereenkomst gesloten voor de herontwikkeling van het verzorgingstehuis 'Eltheto'. In de overeenkomst werd onder andere de bouw van circa 63 extramurale appartementen voorzien. Tevens zijn onderhandelingen gestart voor de herontwikkeling van de stationszone.

In 2009 heeft naast het reguliere onderhoud ingrijpend groot onderhoud plaatsgevonden aan 59 woningen. Hierbij zijn voornamelijk isolerende maatregelen uitgevoerd.

Over huisvesting van statushouders en generaal-pardonners heeft met de verantwoordelijk wethouder 2 a 3 keer overleg plaatsgevonden in 2009. Mede door overlijden van de wethouder volkshuisvesting is periodiek bestuurlijk overleg in 2009 in de slop geraakt. De gemeente heeft in 2009 de woonvisie vastgesteld en ultimo 2009 heeft de eerste bespreking plaatsgevonden over de prestatieafspraken. Ook in 2009 zijn de prestatieafspraken met de gemeenten echter niet tot stand gekomen. De provincie en gemeente hebben wel onderlinge afspraken gemaakt die een mogelijk negatief effect hebben op de ontwikkeling van de uitleglocatie Opbroek, een locatie waar De Goede Woning een grondpositie heeft.

In 2009 heeft De Goede Woning gewerkt aan de professionalisering van de organisatiestructuur. Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder is de omzetting naar een tweelaagse structuur afgerond. Met de Raad van Commissarissen is de afspraak gemaakt om het ondernemingsplan 2006-2010 te herijken en actualiseren.

In 2009 is gewerkt aan het opstellen van een nieuw beleidsplan voor de periode 2011-2015.

Jaarverslag De Goede Woning 2010

Voor De Goede Woning werd 2010 wederom een jaar dat gekenmerkt werd door veel interne en externe (o.a. nieuw kabinet, nieuwe regelgeving vanuit de EU) ontwikkelingen.

De Goede Woning heeft in 2010 verdere stappen gezet voor de herontwikkeling van het verzorgingstehuis Eltheto. De plannen behelzen 56 duurzame extramurale appartementen en 24 appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking. De Goede Woning was in 2010 actief betrokken bij de realisatie van een nieuw Hospice in de gemeente Rijssen. De onderhandelingen over de nieuwe spoorzone moesten worden afgebroken als gevolg van de prestatieafspraken tussen de gemeente en de provincie. Er zijn wel intentieafspraken gemaakt voor de ontwikkeling van 12 appartementen waarvan de start bouw is voorzien in 2011.

De Goede Woning heeft in 2010 de voormalige muziekschool aangekocht om als nieuwe huisvesting van de organisatie te dienen. Overige projecten in voorbereiding waren Schoolwoningen in de Veeneslagen en Wonen boven Winkels. In 2009 is een project opgestart voor de ontwikkeling van vijf koopwoningen. Verkoop en realisatie hebben in 2010 plaatsgevonden.

In 2010 zijn na afronding van het project Romsicht 37 nieuwe woningen toegevoegd aan de voorraad. 19 woningen vallen onder de huurtoeslaggrens en 18 woningen komen daarboven uit (niet-daeb).

In 2010 is voor planmatig- en mutatieonderhoud € 444.000,- uitgegeven. 15 woningen zijn aangepast in het kader van de WMO. De Goede Woning gaf tevens invulling aan haar taakstelling voor het huisvesten van statushouders en urgenties. Het contact met de gemeente over de statushouders en generaal-pardonners bleef ook in 2010 intact. De Goede Woning heeft na de verkiezingen het initiatief genomen om overleg weer gestructureerd op te pakken.

In samenwerking met een collega-corporatie heeft De Goede Woning het project thuisadministratie gestart.

In 2010 zijn wederom geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Rijssen-Holten. Wel is de Woonvisie gereedgekomen. De te realiseren woningaantallen in de visie tot 2014 waren beperkt waardoor de ontwikkeling van de uitleglocatie Opbroek onwaarschijnlijk is geworden.

5.3 Beleidskader

In deze paragraaf wordt voornamelijk ingegaan op de missie en visie van de corporatie in de periode 2007 – 2010. Hiervoor is gebruik gemaakt van de ondernemingsplannen. In de bijlage 5 wordt een uitgebreider overzicht gegeven van de doelstellingen en de prestaties.

Ondernemingsplan 2006 -2010 – ‘Kwaliteit als basis voor Duurzaam wonen’

De missie zoals deze in het ondernemingsplan is geformuleerd luidt als volgt:

Kwaliteit als basis voor duurzaam wonen

Deze missie is uitgewerkt in de volgende visie, die de belangrijkste drijfveer voor de corporatie verwoordt: De Goede Woning wil zich de komende jaren blijven toeleggen op het voorzien in kwalitatief goede, gedifferentieerde en betaalbare huisvesting en zorg dragen voor een breder pakket aan diensten. Zij wil zich manifesteren als marktpartij en betrokken zijn bij maatschappelijke ontwikkelingen in de gemeente en bij bijzondere ontwikkelingen op het terrein van de volkshuisvesting. Vanuit deze betrokkenheid wil de corporatie niet werken vanuit een autonome rol maar in overleg en samenwerking met derden.

Het draait bij De Goede Woning om de huisvesting voor uiteenlopende doelgroepen, met name die in een kwetsbare positie. Hierbij wordt aandacht geschonken aan de wens van ouderen om zolang mogelijk zelfstandig te wonen. Aanvullend wil de corporatie investeren in activiteiten en voorziening op het terrein van de woonomgeving, leefbaarheid en zorg en welzijn.

Voor “De Goede Woning” zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- vasthouden aan een zelfstandige positie, waarbij de werkzaamheden en activiteiten primair worden gericht op de eigen gemeente. Activiteiten buiten de eigen gemeente worden echter niet uitgesloten;
- vasthouden aan de christelijke identiteit van de organisatie;
- openstaan voor en initiatief nemen tot het aangaan van (functionele) samenwerkingsverbanden met collega-corporaties en zorg- en welzijnsinstellingen;
- functioneren als maatschappelijk onderneming, waarin naast de primaire gerichtheid op de sociale taakstelling ook commerciële taken worden opgepakt;
- waarborgen van de betaalbaarheid van het wonen voor de doelgroep;

Ondernemingsplan 2011 -2015 – ‘Het is de muziek die de toon zet’

In navolging op het ondernemingsplan 2006-2010 is het beleidsplan 2011-2015 geschreven. In het beleidsplan zijn de beleidsdoelstellingen (incl. stappenplan) op de volgende velden beschreven:

- Wonen
- Vastgoedontwikkeling en –beheer
- Participatie

- Communicatie
- Financiën
- Strategisch voorraadbeleid
- Personeel en organisatie
- Toezicht, governance en integriteit.

Voor de korte termijn zijn de volgende speerpunten van beleid benoemd.

Beleidsdoelstellingen	
Inhoudelijk	<ul style="list-style-type: none"> ○ Herijking van het Strategisch Vorradaad Beleid ○ Zicht willen krijgen op wat er in wijken en buurten speelt of wat er zich ontwikkelt. Er zullen criteria ontwikkeld worden om te kunnen bepalen aan welke wijken en buurten prioriteit wordt gegeven. Ook zal er worden nagegaan hoe we intensiever kunnen samenwerken met wijkbewoners en andere belanghebbenden.
Organisatorisch	<ul style="list-style-type: none"> ○ Binnen de organisatie zal meer flexibel samengewerkt gaan worden in processen en projecten. Zo zal veel aandacht besteed moeten worden aan het evalueren van de primaire bedrijfsprocessen
Bestuurlijk	<ul style="list-style-type: none"> ○ Anders samenwerken in de organisatie stelt ook eisen aan leiderschap en management. Het managementteam zal nagaan wat zij daarin wil bereiken en op welke wijze zij dat wil realiseren.
Financieel	<ul style="list-style-type: none"> ○ Het risicomangement zal nog meer aandacht krijgen.
Samenwerking	<ul style="list-style-type: none"> ○ Oriëntaties voor verdere, mogelijke duurzame samenwerking met belanghebbenden in de backoffice- en frontoffice-activiteiten

In 2007 en 2008 heeft een evaluatie van het ondernemingsplan plaatsgevonden. In het jaar 2009 is niet opnieuw een evaluatie opgesteld, aangezien dat jaar voornamelijk is besteed aan de herziening van de interne organisatie. In het jaar 2010 is in plaats van een evaluatie van het ondernemingsplan 2006-2010 gewerkt aan het herformuleren van de beleiduitgangspunten en het opstellen van een volledig nieuw beleidsplan. Dit nieuwe beleidplan is op 6 december 2010 door de Raad van Commissarissen goedgekeurd.

5.4 Prestaties en beoordeling

Het ondernemingsplan 2006-2010 is gebruikt voor de beoordeling van Presteren naar Ambities. De prestaties van De Goede Woning zijn gerangschikt naar de prestatievelden volgens de visitatiemethodiek 4.0. waarna de doelstellingen per prestatieveld worden beoordeeld. Omdat in de Maatschappelijke visitatie wordt gekeken naar het maatschappelijk presteren van de corporatie zijn de interne doelstellingen (op het gebied van financiën en organisatie) niet beoordeeld. In bijlage vijf is de volledige uitwerking van de beoordeling van het presteren naar eigen ambitie opgenomen.

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de eigen ambities is gebaseerd op basis van de volgende informatie:

- Perioderapportages
- Jaarverslagen
- MT en RvC-notities.
- CFV-gegevens

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

Tabel 2: Presteren naar eigen Ambities

	Cijfer
1. Primaire doelgroep	Geen ambities geformuleerd
2. Kwaliteit woningen en woningbeheer	6.8
3. Huisvesting bijzondere doelgroepen	5.3
4. (Des) investeren in vastgoed	6.8
5. Kwaliteit wijken en buurten	6.3
Totaal	6.3

De Goede Woning scoort met een 6,3 een voldoende op het prestatieveld Presteren naar Ambities.

De Goede Woning scoort ruim voldoende op de onderdelen 'Kwaliteit woningen en woningbeheer' en '(Des)investeren in vastgoed'. Voor het prestatieveld 'Primaire doelgroep' waren geen ambities verwoord waardoor er geen cijfer is gegeven. De onvoldoende voor het prestatieveld 'Huisvesting bijzondere doelgroepen' is terug te voeren op het feit dat de ambitie om te komen tot prestatieafspraken met de gemeente niet is behaald. Zoals de gemeente zelf heeft aangegeven ligt de oorzaak hiervoor bij hen. Door omstandigheden binnen de gemeente is het tot op heden niet mogelijk gebleken om tot prestatieafspraken te komen. Tevens bleek het voor de visitatiecommissie niet mogelijk om prestaties toe te kennen aan een doelstelling met betrekking tot maatschappelijk rendement. Hierdoor is het cijfer verder negatief beïnvloed.

De stap naar het SMART formuleren van doelstellingen en het vaststellen van meetbare prestatie-indicatoren zal in de toekomst moeten worden gezet.

6 Presteren naar Opgaven (PnO)

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de lokale afspraken tussen De Goede Woning en haar belanghebbenden aan de orde. Hierbij is gekeken naar het Masterplan Wonen, Welzijn en Zorg en de woonvisie. De opgaven worden getoetst aan de hand van de daadwerkelijke prestaties, afkomstig uit o.a. jaarverslagen en perioderapportages. De integrale uitwerking en de beoordeling van presteren naar opgaven is weergegeven in bijlage zes.

6.2 Beschrijving van het werkgebied

Het werkgebied van De Goede Woning beslaat de gemeente Rijssen-Holten. Bijna 25% van de woningvoorraad in de gemeente Rijssen-Holten behoort tot de sociale woningsector. Behalve De Goede Woning is ook Viverion actief in de gemeente Rijssen-Holten. De Goede Woning heeft met een aandeel van 55% van de sociale woningen in Rijssen-Holten een belangrijke positie in het werkgebied.

6.3 Regionale opgaven

Op regionaal niveau zijn prestatieafspraken gemaakt tussen provincie Overijssel en de gemeente Rijssen-Holten voor de periode 2010-2015. De prestatieafspraken hebben betrekking op verschillende thema's zoals ruimtelijke kwaliteit, duurzaamheid & woonkwaliteit, wonen zorg & welzijn, en het woningbouwprogramma.

De gemeente en provincie kennen een hoge prioriteit toe aan duurzaamheid en energiebesparing. Er zijn afspraken gemaakt met betrekking tot verbeteringen in de bestaande woningvoorraad. Van de corporaties wordt onder andere verwacht dat per 1 januari 2015 ten minste 50% van het bezit minimaal energielabel B heeft.

De gemeente Rijssen-Holten streeft er naar dat per 1 januari 2015 ten minste 50% van de huishoudens in enigerlei vorm van een woonservicegebied woont, zodat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. Een woonservicegebied biedt algemene voorzieningen en aanpasbare woningen of woningen die geschikt zijn voor zorgbehoevenden (bijvoorbeeld levensloopbestendig en 0-tredenwoningen).

Bestaande afspraken over de huisvesting van bijzondere doelgroepen, zoals statushouders dak- en thuislozen en woonwagenbewoners worden ongewijzigd voortgezet. Daarnaast draagt de gemeente zorg voor voldoende woningen/woonruimte voor jongeren die uitstromen uit de residentiële jeugdzorg.

De provincie en gemeente richten hun beleid tot 2020 op netto 13.000 extra woningen in het gebied van de regio Twente. De gemeente Rijssen-Holten heeft haar beleid gericht op een toevoeging van minimaal 770 woningen voor de lokale woningbehoefte. De provincie en gemeente spreken af dat tot 1 januari 2015 in de gemeente Rijssen-Holten, naast de geprognosticeerde 206 woningen, maximaal 339 woningen extra kunnen worden gebouwd,

6.4 Lokale opgaven

Het werkgebied van De Goede Woning beslaat de gemeente Rijssen-Holten. In 2010 is door de gemeente een nieuwe woonvisie opgesteld op basis waarvan prestatieafspraken zullen worden gemaakt.

Woonvisie 2010 (concept)

Zeven jaar na de totstandkoming van de woonvisie uit 2003 hebben veel veranderingen plaatsgevonden. Op langere termijn wordt in Twente een daling van het inwoneraantal en van het aantal huishoudens verwacht. De ontwikkeling van de Twentse woningmarkt, en meer specifiek die van Rijssen-Holten is in door middel van verschillende studies in beeld gebracht (Twents Woningmarkt Onderzoek 2006 en 2010, Woningbehoefte Holten in beeld, Woningmarktonderzoek 2009). Daaruit is gebleken dat in Holten een afnemende bevolkingsgroei is te verwachten, maar in Rijssen niet. In Rijssen is sprake van een specifiek demografisch profiel waarbij relatief hoge geboortecijfers en een hoge gemiddelde woningbezetting een rol spelen. De provincie heeft haar omgevingsvisie, ter vervanging van het huidige Streekplan, opgesteld. Uitgangspunt van de woonvisie is te bouwen voor de eigen behoefte.

De gemeente zag deze actuele ontwikkelingen als reden genoeg om samen met Viverion en De Goede Woning de Woonvisie uit 2003 te actualiseren. De voorliggende woonvisie zal uiteindelijk de basis vormen voor de prestatieafspraken die de gemeente met beide corporaties wil maken.

Masterplan Wonen Welzijn Zorg (2006)

De gemeente Rijssen-Holten heeft in 2004 de Woonvisie 2003+ vastgesteld. Daarin is geconstateerd dat er met name wat betreft de koppeling aan de zorg in de navolgende jaren een aanzienlijke opgave ligt. Om die opgave op te pakken hebben betrokken partijen met elkaar een Masterplan wonen, welzijn, zorg ontwikkeld. Er is gekozen voor een gezamenlijke aanpak: de gemeente met de partijen in het veld: woningcorporaties, zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, consumentenorganisaties.

In het Masterplan werden een gezamenlijke visie en uitgangspunten geformuleerd met betrekking tot het raakvlak van wonen, welzijn en zorg, en concrete beleidsaanbevelingen om deze visie daadwerkelijk gestalte te geven in beide kernen van de gemeente Rijssen-Holten. Doelgroepen zijn met name ouderen en mensen met een beperking. De ambitie is om in de gemeente vijf woonservicewijken te realiseren die voldoen aan de volgende definitie:

- o passend aanbod van geschikte woningen en woonzorgvormen
- o variëteit aan ontmoetingsmogelijkheden: georganiseerd en niet-georganiseerd
- o inzichtelijk en samenhangend aanbod van voorzieningen, diensten en zorg
- o toegankelijke en veilige woonomgeving
- o gebruik van thuishetchnologie/domotica.

In het masterplan zijn de volgende kaders benoemd die betrekking hebben op wonen en de woningcorporaties.

Programma van eisen voor wonen is:

- Bij nieuwbouw voldoen aan het landelijke handboek 'Woonkeur'

De opgave voor wonen in de kern Rijssen wordt beschreven als:

- Beschermd wonen: tot 2015 uitbreidingsopgave 50 plaatsen en wegwerken huidig tekort. Deels al gestart (64 plaatsen tot 2010)
- Verzorgd wonen: nieuwbouw 129 woningen
- Levensloopbestendig wonen: 60% (ca. 500) van de 800 nieuwbouw woningen

- Aanpassing bestaande voorraad: ca. 200

Het aandeel voor De Goede Woning in deze opgave is het aanpassen van de bestaande voorraad (72 flatwoningen). In het programma staat aangegeven dat reeds aan deze opgave is voldaan.

Het masterplan is in 2011 opgevolgd door het Masterplan Wonen Welzijn Zorg: verbreding naar woonservicewijken 2011-2014

Convenant Volkshuisvesting Rijssen (1998)

In 1998 is een convenant afgesloten met de toenmalige corporaties. In het convenant zijn afspraken vastgelegd over hoe om te gaan met zaken die de volkshuisvesting aangaan. In 2009 is bij de totstandkoming van de nieuwe gemeentelijke woonvisie ook gesproken over het maken van nieuwe prestatieafspraken met de corporaties. In verband hiermee is aangegeven dat de huidige afspraken, zoals vastgelegd in het convenant, niet meer actueel zijn. Het college heeft daarom besloten het convenant met ingang van 1 januari 2010 te beëindigen.

6.5 Overige opgaven

De onderstaande documenten betreffen samenwerkingsovereenkomsten en intentieverklaringen die De Goede Woning de laatste jaren heeft afgesloten met haar partners.

- Convenant Schuldhulp
- Intentieverklaring Baalderborg Fluitekruid 2008
- Intentieverklaring de Bekke 2005
- Intentieverklaring Dimence Fluitekruid 2008
- Samenwerkingsovereenkomst Eltheto 2009
- Samenwerkingsovereenkomst Thuisadministratie 2009

6.6 Prestaties en beoordeling

De regionale en lokale opgaven dienen voor de visitatie als kader voor de beoordeling van het presteren naar opgave. Het merendeel van de afspraken valt buiten de visitatieperiode. De regionale afspraken en de woonvisie gelden vanaf 2010. Het Masterplan Wonen, Welzijn, Zorg dekt de gehele visitatieperiode en het convenant uit 1998 is geldig tot 1 januari 2010.

Het is voor de visitatiecommissie niet mogelijk gebleken om uit de woonvisie een concrete opgave voor het jaar 2010 te herleiden. In de prestatieafspraken tussen de gemeente en provincie staat geschreven dat van de corporaties wordt verwacht dat per 1 januari 2015 ten minste 50% van het bezit minimaal energielabel B heeft. Alleen deze afspraak bleek direct herleidbaar als opgave voor de corporatie.

Het Masterplan Wonen Welzijn Zorg is een document van de gemeente waarin slechts enkele nieuwe opgaven voor de corporaties staan verwoord. Het convenant uit 1998 is een document waarin naast afspraken over subsidieregelingen, budgetten, toeslagen, grondkosten en leges slechts een aantal relevante afspraken staan over de toewijzing van de woonruimte en de samenwerking tussen de gemeente en de corporaties.

Al met al heeft de visitatiecommissie slechts enkele opgaven in kaart kunnen brengen op basis waarvan de prestaties van De Goede Woning beoordeeld konden worden. Voor een tweetal prestatievelen lagen geen opgaven voor waardoor geen cijfer kon worden toegekend.

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van De Goede Woning ten aanzien van de opgaven is gebaseerd op basis van de volgende informatie:

- Perioderapportages
- Jaarverslagen
- MT en RvC-notities.
- CFV-gegevens

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

Tabel 3: Presteren naar Opgaven

	Cijfer
1. Primaire doelgroep	7.0
2. Kwaliteit woningen en woningbeheer	7.0
3. Huisvesting doelgroepen	7.0
4. (Des) investeren in vastgoed	n.v.t.
5. Kwaliteit wijken en buurten	n.v.t.
Totaal	7.0

De Goede Woning scoort ruim voldoende voor Presteren naar Opgaven. De Goede Woning presteert op conform haar maatschappelijke opgave. Door het ontbreken van prestatieafspraken en de woonvisie (binnen de visitatieperiode) is voor een tweetal prestatievelden geen kaderstellende opgave gevonden. Hierdoor zijn geen cijfers gegeven voor '(Des)investeren in vastgoed' en 'Kwaliteit wijken en buurten'.

7 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de prestaties van De Goede Woning door haar belanghebbenden beoordeeld. Allereerst zal worden ingegaan op de samenwerking en overleg tussen De Goede Woning en haar belanghebbenden.

Vervolgens wordt de betrokkenheid van de belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie besproken en geven wij, aan de hand van een aantal thema's, weer hoe de belanghebbenden De Goede Woning beoordelen. Tenslotte worden de conclusies in het beoordelingschema met de daarbij horende rapportcijfers uiteengezet.

7.2 Samenwerking en overleg

De Goede Woning wil samenwerken met iedereen die een bijdrage kan leveren aan wat zij wil doen. In eerste instantie zijn dat de mensen die wonen in wijken en buurten zelf, voor een deel vertegenwoordigd door de huurderorganisatie. Daarnaast uiteraard met de gemeente, de collega-corporatie en andere belanghebbenden.

De Goede Woning onderscheidt de volgende belanghebbenden:

- Huurders/Woningzoekenden
- Gemeente
- Zorg- en Welzijnsinstanties
- Collega-corporatie
- Andere samenwerkingspartners

Huurders zijn vertegenwoordigd in:

- Ledenraad
- Huurdersbelangenvereniging

7.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie

De Goede Woning heeft in overleg met Ecorys gekozen om de belanghebbenden door middel van een belanghebbendenbijeenkomst te betrekken bij de visitatie. Alle belanghebbenden zijn uitgenodigd in een gezamenlijke brief van De Goede Woning en Ecorys. In de brief werd de doelstelling van de visitatie uitgelegd en werd om medewerking gevraagd.

Belanghebbendenbijeenkomst

Het programma voor de bijeenkomst was als volgt: na een korte uitleg over de visitatie en een beknopte profilering van de Goede Woning is in drie gespreksrondes met de belanghebbenden gesproken over De Goede Woning:

Eerste ronde: Wat is het imago van De Goede Woning en hoe beoordeelt u het presteren van De Goede Woning op haar eigen ambities?

Tweede ronde: Hoe beoordeelt u het presteren van De Goede Woning in relatie tot de opgaven in het werkgebied?

Derde ronde: Welke boodschap wilt u De Goede Woning meegeven?

De rondes zijn ingeleid met een beknopt overzicht van relevante informatie over De Goede Woning. De drie rondes gingen vergezeld met een korte enquête.

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

Belanghebbenden

Tabel 4: Deelnemers belanghebbendenbijeenkomst

Waar bent u werkzaam	Aantal
Gemeente	3
Huurders	2
Zorg- of welzijnsorganisatie	4
Corporatie	2
Totaal	11

NB: In bijlage drie is een lijst met deelnemers opgenomen

7.3.1 Ronde 1: Imago en ambities

In de eerste ronde wordt aandacht besteed aan het imago en ambities van De Goede Woning zoals deze in haar ondernemersplannen zijn geformuleerd.

In onderstaand overzicht zijn de reacties op de imagovragen weergegeven. Niet alle belanghebbenden hebben voor elke stelling een reactie ingevuld:

	volledig mee eens	mee eens	niet mee eens of oneens	mee oneens	volledig mee oneens
De Goede Woning:					
Is klantgericht	2	6	1		
Is vooruitstrevend	1	5	3		
Is zichtbaar voor huurders	2	5	1		
Is zichtbaar voor belanghebbenden	2	7		1	
Is oprecht betrokken	4	6			
Zet zich in voor leefbaarheid	3	4	2		
Zet zich in voor betaalbare woningen	3	5	2		
Zet zich in voor duurzaamheid		5	3		
Streeft naar een hoge klanttevredenheid	2	7			
Heeft aandacht voor degenen die niet zelf in de woningbehoefte kunnen voorzien	3	4	1		
Is pro-actief (ondernemende houding)	1	6	2		

Is zakelijk	3	7	
Is deskundig	2	5	3
Is flexibel		6	3
Is professioneel		9	1
Is efficiënt	1	6	2
Is een transparante organisatie	1	6	2
Is betrouwbaar	4	5	1
Is gericht op samenwerking	1	7	
Voert een goed financieel beleid	1	6	1
Is milieubewust	2	3	1
Heeft aandacht voor de kwaliteit van de woningen	3	6	1
Luistert goed naar belanghebbenden	1	5	3

Uit de reacties op de vragen blijkt dat De Goede Woning een goed imago heeft. Voor elke vraag kreeg 'mee eens' de meeste antwoorden. De Goede Woning wordt vooral gezien als een professionele, betrouwbare en betrokken organisatie die streeft naar hoge klanttevredenheid en samenwerking. Met betrekking tot vooruitstrevendheid, duurzaamheid, deskundigheid, flexibiliteit en 'luisteren naar belanghebbenden' zou De Goede Woning nog stappen in de goede richting kunnen zetten.

In onderstaande tabel staan de cijfermatige beoordelingen van belanghebbenden per ambitie uit het beleidsplan 2011-2015 weergegeven. De ambities zijn ingedeeld conform de prestatievelden. In de tweede kolom hebben de belanghebbende een oordeel geveld over de 'belangrijkheid' van een ambitie. In de vierde kolom is een cijfer gegeven voor de prestaties van De Goede Woning op haar eigen ambities.

Ambities per prestatieveld	Belangrijk schaal 1-10	Geen mening	Oordeel prestaties schaal 1-10	Geen mening
1. Primaire doelgroep				
De Goede Woning wil er zijn voor alle mensen met een woonbehoefte.	8,2	1	7,7	4
Belangen van huurders staan centraal.	8,3	1	7,9	3
Zo betaalbaar mogelijke woonlasten voor huurders.	8,6	-	8,0	2
Het woningbezit blijft (voor het overgrote deel financieel) bereikbaar blijft voor de zwakkeren in de samenleving.	8,6	-	8,1	3
<i>Gemiddeld</i>	<i>8,4</i>		<i>7,7</i>	
2. Kwaliteit woningen en woningbeheer				
De voorraad sociale huurwoningen dient in de gemeente Rijssen-Holt en kwantitatief en kwalitatief aan te sluiten bij	8,8	-	8,0	4

de vraag.				
3. Huisvesting doelgroepen				
Mensen moeten kunnen blijven wonen in hun buurt, ook als ze ouder worden, ziek worden of gehandicapt.	8,5	-	8,8	6
4. (Des)investeren in vastgoed				
Bij het bouwen en beheren van het bezit uitdrukkelijk rekening houden met het milieu.	8,6	1	8,0	6
5. Kwaliteit wijken en buurten				
Investeren in het samen wonen in wijken en buurten en waar nodig meedoen aan c.q. het bevorderen van het realiseren van maatschappelijk vastgoed.	8,4	-	8,5	4
6. Overig				
De Goede Woning wil samenwerken met iedereen die een bijdrage kan leveren aan wat zij wil doen.	8,1	-	8,5	4
Gemiddelde	8,5		8,2	

Alle ambities van De Goede Woning worden door haar belanghebbenden als belangrijk bevonden. De prestaties op de verschillende ambities wordt ook alle met goed beoordeeld, al hebben niet alle belanghebbenden een oordeel kunnen vellen over de prestaties doordat ze er onvoldoende zicht op hadden. Dit geldt voornamelijk voor de mogelijkheid voor huurders om in de wijk te blijven wonen en de aandacht voor het milieu.

7.3.2 Ronde 2: Opgaven in het werkgebied

In de tweede ronde wordt aan de deelnemers gevraagd om de prestaties van De Goede Woning op de prestatievelden in het werkgebied te beoordelen. Omdat weinig concrete opgaven uit de gemeentelijke kaders konden worden gehaald is ervoor gekozen om de belanghebbenden per prestatieveld van de visitatie een oordeel te laten geven.

Opgaven in het werkgebied ¹	Belang volgens stakeholders	Geen mening over het belang	Beoordeling van de prestaties	Geen mening over de prestaties
Huisvesting van de primaire doelgroep	9,0	1	8,1	3
Kwaliteit van de woningen en het	8,6	1	7,8	5

¹ Ten tijde van de bijeenkomst was nog geen besluit genomen over de te hanteren maatschappelijke opgave voor De Goede Woning (zie PnO). Tijdens de bijeenkomst is uitsluitend op basis de prestatievelden gevraagd om een cijfer te geven. Om deze reden zal de deze ronde niet worden meegerekend voor het eindcijfer van presteren volgens belanghebbenden.

woningbeheer				
Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	8,8	-	8,0	-
(Des)investeren in vastgoed	8,2	1	8,2	5
Kwaliteit van wijken en buurten	8,1	-	7,8	4
Gemiddelde	8,5		8,0	

De belanghebbenden geven aan dat alle prestatievelden belangrijk zijn voor De Goede Woning binnen de gemeente Rijssen-Holten en dat corporatie hier goed naar presteert. Met name de huisvesting van de primaire doelgroep en de specifieke doelgroepen worden als belangrijke opgaven gezien. Dit geldt ook voor het waarborgen van de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. Een aantal belanghebbenden gaf aan geen mening te kunnen vormen over de kwaliteit van de woningen en de mate waarin De Goede Woning investeert in vastgoed en in de wijken. Desalniettemin beoordelen de overige belanghebbenden de inzet van De Goede Woning met een goed cijfer. Het algemene beeld van de belanghebbenden over de inzet van de corporatie op de verschillende prestatievelden is goed en evenredig. De belanghebbenden geven hiermee aan dat De Goede Woning geen van haar maatschappelijke opgaven laat liggen.

7.3.3 Ronde 3: Boodschap

In de 3^e ronde is er ruimte voor de opmerkingen die in de eerste twee ronden niet ter sprake zijn gekomen. Hierbij wordt aan de belanghebbenden gevraagd welke indruk De Goede Woning bij hen achterlaat.

Aan de belanghebbenden is de keuze gegeven om hun beeld van De Goede Woning kort toe te lichten door het aanvinken van één van de onderstaande mogelijkheden.

Welk beeld heeft u van De Goede Woning

- Een slechte woningcorporatie, omdat...
- Een matige woningcorporatie, omdat...
- 8x Een goede woningcorporatie, omdat...
- 2x Een uitstekende woningcorporatie, omdat...
- Geen mening, omdat...

De belanghebbende die De Goed Woning als een 'goede' corporatie beoordeelden vonden dat omdat:

- De Goede Woning in elk geval probeert het goed te doen
- De corporatie oog heeft voor huur en daarmee focust op de onderkant van de markt
- De Goede Woning betrouwbaar is en investeringsbereid
- De belanghebbende goede ervaringen heeft met de corporatie
- 'Het goed samenwerken is'
- De Goede Woning veel oog heeft voor huurders
- De corporatie de prestaties uit het recente verleden meeneemt in de beoordeling en kijkt naar de contacten die en nu liggen en lopen
- Het nieuwe beleidsplan de ambitie uitspreekt om een goede corporatie te willen zijn.

De belanghebbende die De Goed Woning als een 'uitstekende' corporatie beoordeelden vonden dat omdat De Goede Woning:

- De zaken goed op de rail heeft staan
- Zeer actief is. Zeker gezien de beperkte omvang zowel qua woningen als personeel

Houdt De Goede Woning zich met de goede dingen bezig?

Alle belanghebbenden beantwoorden deze vraag met 'Ja'. Ze geven aan dat er de laatste jaren een duidelijke positieve verandering zichtbaar is geworden en er nu meer energie wordt gestoken in, onder andere, speciale doelgroepen. Voor de belanghebbenden is de afgelopen jaren is een bredere aanpak zichtbaar geworden. De Goede Woning wordt getypeerd als een sociale corporatie die haar klant kent ('ons kent ons') en gericht is op het huisvesten van de verschillende doelgroepen. De corporatie richt zich op het huisvesten van mensen met een zeer diverse achtergrond, waarbij er overleg is met andere belanghebbenden. Er zijn diverse bouwplannen in de zorg (zoals het Hospice, etc.) er is een goede balans tussen nieuwbouw, renovatie, etc. Er worden nu meer woningen gebouwd en De Goede Woning probeert daar een redelijke prijs voor te hanteren.

Laten ze belangrijke zaken liggen?

De meeste belanghebbenden geven aan dat er naar hun mening geen zaken zijn die De Goede Woning laat liggen. Enkele belanghebbenden geven aan hier niet voldoende zicht op te hebben. Een belanghebbende geeft aan dat de meeste zaken goed worden opgepakt maar dat op het niveau van uitvoering/dienstverlening de 'kleinere zaken', die vaak voor de huurders van groot belang zijn, te lang blijven liggen. Een andere belanghebbende geeft aan dat levensloopbestendig bouwen actiever kan worden opgepakt en een ander vraagt zich af of De Goede Woning wel voldoende participeert en initiatief toont met betrekking tot ontwikkelingen in de zorg. Het idee om wellicht in een andere woonkern werkzaam te worden wordt geopperd. Met betrekking tot het maken van prestatieafspraken met de gemeente wordt aangegeven dat dit proces wel loopt, maar niet snel genoeg. De gemeente geeft aan dat dit mede veroorzaakt wordt door de werkdruk bij de gemeente. Tevens wordt gezegd dat er op het gebied van duurzaamheid nog wel een opgave ligt voor de corporatie.

Wordt u als belanghebbende voldoende geïnformeerd en betrokken?

Het overgrote deel van de belanghebbenden beantwoordt ook deze vraag met 'Ja'. De belanghebbenden geven aan dat de contacten goed zijn en er steeds meer aandacht wordt besteed aan communicatie (bijv. door middel van het Woonmagazine). De lijnen tussen de belanghebbenden en De Goede Woning zijn kort en ook de interne communicatie lijkt goed te verlopen. De gemeente geeft aan de contacten wel intensiever zouden kunnen, maar geeft ook aan dat de werkdruk bij de gemeente deze intensivering niet ten goede komt. Één belanghebbende geeft aan te weinig zicht op het reilen en zeilen van De Goede Woning en zou graag meer betrokken willen worden. Ook de bewonerscommissie spreekt de wens uit om eerder en vaker betrokken willen worden bij het realiseren van nieuwbouwplannen. De informatie komt nu vaak achteraf en dan kun je het er mee eens zijn – of niet.

Kunt u De Goede Woning vergelijken met een automerk en uitleggen waarom?

Door middel van deze vraag probeert de visitatiecommissie een beeld te krijgen van het imago dat De Goede Woning heeft bij de belanghebbenden. De onderstaande antwoorden zijn gegeven door de belanghebbenden:

- Volkswagen, degelijk en betrouwbaar

- Volkswagen, betrouwbaar, degelijk met enkele 'maandagochtendauto'. Voor iedereen toegankelijk.
- Opel/Volkswagen/Ford. Uitstekende auto voor de gewone, gemiddelde man/vrouw.
- Opel, goed en degelijk.
- Opel, degelijk en betrouwbaar.
- Opel, degelijk maar niet erg vooruitstrevend.
- Een degelijke solide auto zonder te veel fratsen (Volvo?) maar wel met aandacht voor nieuwe (duurzame) technieken.
- Skoda, prima auto voor minder geld.
- In elk geval een dieselmotor. Still going strong.
- Nee, want mensen hebben nauwelijks keuze (de enige aan andere keuze zijn de woningen van Viverion).

Het algemene beeld van de belanghebbenden is dat de Goede Woning een goede, degelijke, betrouwbare en bereikbare corporatie is.

Wat is uw boodschap voor De Goede Woning?

De overheersende boodschap van de belanghebbenden is 'ga zo door'. De belanghebbenden geven aan de De Goede Woning op de goede weg is en de huidige koers vast moet houden. Naast deze algemene boodschap geven enkele belanghebbenden nog aandachtspunten mee voor De Goede Woning. Zo wordt de corporatie opgeroepen om levensloopbestendig te bouwen en ervoor te zorgen dat in complexen met veel senioren de mogelijkheid voor een gemeenschappelijke ruimte wordt gecreëerd. De corporatie wordt ook door twee belanghebbenden opgeroepen om zich ook in Holten te laten zien (de stichting Welzijn Ouderen geeft aan daar graag bij betrokken te willen zijn ons. De Goede Woning wordt opgeroepen om de goede persoonlijke dienstverlening / contacten in ere te houden en verder te bouwen aan een goede samenwerking. Verder wordt er gezegd dat De Goede Woning misschien iets meer kennis van specifieke doelgroepen (b.v. psychiatrische problematiek) zou kunnen opdoen. Een belanghebbende geeft aan dat De Goede Woning zou kunnen proberen om naast een Opel ook eens een "spannend" merk te zijn. Doe verantwoord mee aan creatieve initiatieven i.r.t. landelijke ontwikkelingen en heb extra aandacht voor duurzaamheid.

Kunt u een overkoepelend rapportcijfer geven?

Het gemiddelde van de rapportcijfers dat door de belanghebbenden voor De Goede Woning werd toegekend is een 8,2. De meeste belanghebbenden gaven een 8 of 8,5 als cijfer, een enkeling gaf een 7,5 of een 9. Het eindcijfer bevestigt het eerder geschetste goede beeld van de belanghebbenden over De Goede Woning.

7.3.4 Eindoordeel belanghebbenden

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

Tabel 5: Oordeel belanghebbenden

	Ambities	Opgave (telt niet mee voor totaalcijfer)	Totaalcijfer
Huisvesting van de primaire doelgroep	7.7	8.1	7.7
Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer	8.0	7.8	8.0
Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	8.8	8.0	8.8
(Des)investeren in vastgoed	8.0	8.2	8.0
Kwaliteit van wijken en buurten	8.5	7.8	8.5
Overig	8.5	-	8.5
Totaaloordeel belanghebbenden	8.2	8.0	8.3

8 Presteren naar Vermogen (PnV)

8.1 Inleiding

Ecorys beoordeelt het presteren naar Vermogen langs vier invalshoeken:

- De financiële continuïteit: beoordeeld wordt of de corporatie in staat is langdurig haar maatschappelijke functie te continueren;
- Financieel beheer; ingegaan wordt op de realisatie van financiële voornemens en treasury;
- Doelmatigheid; hier ligt de focus op efficiënt werken en actief sturen om plannen te realiseren;
- Vermogensinzet; de mate waarin het vermogen wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.

8.2 Financiële continuïteit

8.2.1 Vermogenspositie

Solvabiliteitsoordeel

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2009 krijgt De Goede Woning het solvabiliteitsoordeel; voldoende. Dat betekent dat de corporatie financieel gezien aan haar verplichtingen kan voldoen zonder gedwongen verkoop.

Continuïteitsoordeel

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht met de vermogenspositie. De Goede Woning krijgt hier het continuïteitsoordeel; A1. En wel over de periode 2010 – 2014. Dat betekent, dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot een voldoende inzet van het beschikbare vermogen voor de volkshuisvesting.

Bedrijfswaarde

De waardering van onroerende zaken in exploitatie vindt plaats tegen de bedrijfswaarde. Deze wijze van waardering geeft een inzicht in de feitelijke waarde van de activa op basis van toekomstige kasstromen. Over het verschil van de bedrijfswaarde met de investering wordt het volgende beleid gehanteerd: de onrendabele top wordt gefinancierd uit het eigen vermogen. Bij de berekening van de bedrijfswaarde berekening worden de WSW parameters toegepast.

8.2.2 Middelen

WSW oordeel

De brief over de kredietwaardigheid en het faciliteringsvolume, geeft aan dat de corporatie onveranderd kredietwaardig is. Zo worden investeringen deels (de onrendabele toppen) gefinancierd uit het eigen vermogen en kunnen de financiële verplichtingen worden gerealiseerd zonder woningen te verkopen.

8.2.3 Sturing op kasstromen

De Goede Woning stuurt op kasstromen. Per kwartaal wordt de stand en prognose voor de komende periode doorgenomen met het Management Team. De ontwikkeling van het kasstroom management wordt in 2011 verder vorm gegeven.

De Goede Woning heeft gerapporteerd over de eventuele kansen en bedreigingen ten gevolge van de Europese Beschikking en het regeerakkoord. Dit betekent, dat zo spoedig mogelijk na de publicatie van de Europese Beschikking en het regeerakkoord de bestuurder de Raad van Commissarissen over de mogelijkheden heeft geïnformeerd. De kwartaalrapportage is het middel om hierover blijvend te monitoren en te informeren.

Het risicomanagementbeleid wordt in 2011 geïmplementeerd, waarbij wordt gestart met het identificeren en beoordelen van de aanwezige risico's. Verder wordt in 2011 de financiële processen onder de loep genomen. Daarbij is extra aandacht voor de inhoudelijke kennis, onder meer op het gebied van fiscaliteit. Het doel is dat de financiële processen tijdig de juiste keuzes faciliteren voor het Management Team.

Criteria voor het financiële beleid zijn:

- Positieve borgingsruimte WSW
- Voldoen aan solvabiliteitseis CFV
- Positief jaarresultaat
- Positieve operationele en (des)investeringskasstroom
- Solvabiliteit van minimaal 40%

Exploitatieresultaat

De operationele kasstroom is van 2011 t/m 2020 gemiddeld positief. Wel zijn er pieken en dalen te noteren. Een dal wordt veroorzaakt, door een forse investering in een groot-onderhoudsproject of een groot nieuwbouw project in dat betreffende jaar. De Goede Woning heeft hierbij het nadeel van de wet van de kleine getallen.

Rentedekkingsgraad en solvabiliteit

In tabel 2 is de rentedekkingsgraad van De Goede Woning vergeleken voor de periode 2006 tot en met 2009. De rentedekkingsgraad van De Goede Woning neemt vanaf 2008 sterk af. In 2009 is de ICR gedaald tot 0,1.

De daling wordt veroorzaakt, door de verminderde kasstroom, wat veroorzaakt wordt door een eenmalig groot onderhoudsproject.

Tabel 6: Rentedekkingsgraad, 2006-2009

	06	07	08	09
DGW	1,3	3,2	4,1	0,1
Referentie	2,1	2,0	1,7	1,7
Landelijk	1,7	1,7	1,4	1,5

Bron: Corporatie in perspectief, De Goede Woning, analyse Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010.

De solvabiliteit was in 2008 57%, in 2009 47% en 2010 49%. In 2015 loopt de solvabiliteit op naar 52%.

Rendementseis

De Goede Woning heeft geen directe rendementseis. Ook hanteert De Goede Woning geen rendementseis voor te realiseren investeringen naar verscheidene typen vastgoed. De reden hiervan is, dat de bouwprojecten te incidenteel zijn en onvoldoende continuïteit laten zien. Het opstellen van rendementseisen wordt in dat kader niet als opportuun gezien.

Ratio's

De Goede Woning hanteert geen investering-/financieringsratio of loan to value berekening. Wel wordt ten behoeve van de financiële continuïteit gebruik gemaakt van de volgende parameters:

- Solvabiliteit
- Weerstandsvermogen

- Liquiditeit
- Rentabiliteit eigen vermogen
- Rentabiliteit vreemd vermogen
- Rentabiliteit totaal vermogen
- Renteresultaat in % eigen vermogen
- Interne financiering per woning
- Cashflow per woning
- Gemiddelde rente leningportefeuille

8.3 Financieel beheer

8.3.1 Planning- en controlecyclus

De planning- en controlecyclus bestaan uit: de begroting, de kwartaalrapportage, het volkshuisvestingsverslag, het financiële jaarverslag, de meerjarenbegroting inclusief het meerjarenperspectief en de managementletter. In de begroting wordt een overzicht gegeven van de strategische doelen, in overeenstemming met het ondernemingsplan 2006-2010 of het beleidsplan 2011 – 2015.

De financiële meerjarenraming van 2011-2016 is onlangs verschenen en geeft informatie over; de winst- en verliesrekening, de activa en passiva, de algemene beheer- en administratiekosten en de kengetallen over de periode 2011-2016. De investeringen in de financiële raming zijn opgenomen conform het strategische voorraadbeleid.

De Goede Woning heeft sinds 2006 een treasury statuut. Het statuut is in 2010 herijkt en aangepast naar aanleiding van de wijziging van het bestuursmodel, te weten van een drie- naar een twee-lagenstructuur. De Goede Woning heeft geen treasuryjaarplan, de investeringen zijn hiervoor te incidenteel en te divers. Ook hier is een jaarplan “te groot” voor De Goede Woning. Elke investering voor een groot-onderhoud of nieuwbouwproject wordt afzonderlijk en op zijn eigen merites beoordeeld.

Sturing Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft per 1 januari 2011 een remuneratiecommissie ingesteld, met als taak de raad te adviseren over zijn verantwoordelijkheid om toezicht te houden op De Goede Woning conform de Governance code voor woningcorporaties en de Aedes code. De remuneratiecommissie heeft tot aandachtsgebied de bezoldiging van de Raad van Commissarissen en het bestuur.

De Raad van Commissarissen heeft geen auditcommissie ingesteld. Wel heeft elk lid van de raad enkele taakvelden in zijn portefeuille. De Raad van Commissarissen-leden met financiën in de portefeuille vormen formeel geen auditcommissie, maar werken feitelijk wel als zodanig.

Vaste onderwerpen op de agenda van de reguliere vergaderingen in overeenstemming met de planning en controlecyclus zijn: de begroting, de kwartaalrapportage, het volkshuisvestingsverslag, het financiële jaarverslag en de meerjarenbegroting inclusief het meerjarenperspectief en de managementletter.

Accountantsoordeel

Het bestuur van De Goede Woning is onder andere verantwoordelijk voor het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de jaarrekening van vermogen en resultaat. De accountant heeft een positief oordeel gegeven over 2006, 2007, 2008, 2009 en 2010. Betreffende het monitoring- en rapportagesysteem

kan worden vermeld dat In 2010 is een slag is gemaakt met het verbeteren van de kwaliteit van de kwartaalrapportage.

8.3.2 Treasurystatuut

Treasurystatuut

Vanaf eind 2010 is er -zoals aangegeven- een geactualiseerd treasurystatuut beschikbaar. Het vorige treasurystatuut dateerde van 2006.

Het treasurystatuut geeft invulling aan de volgende treasury taken:

- Cash Management
- Financieringsbeleid
- Beleggingsbeleid
- Administratieve organisatie
- Informatievoorziening

Van elk van deze taken is een definitie en doelstelling opgenomen, en zijn de randvoorwaarden vastgelegd. Eveneens wordt een overzicht gegeven van de functionarissen die een rol spelen in het treasury proces, waarbij van een ieder de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd. Daarnaast zijn het besluitvormingsproces en de opzet van transactievoorstellen vastgelegd. De uitvoering van besluiten dient te passen binnen het treasurystatuut.

Voor wat betreft de procuratiebevoegdheden is het Managementstatuut aanvullend en complementair op het Treasurystatuut. Het Managementstatuut geeft de taken en bevoegdheden van de bestuurder en de managementteam leden weer. Daarnaast biedt het statuut ook de mogelijkheid van mandatering van de bestuurder aan de managementteamleden waaronder procuratiebevoegdheden. Van deze laatste mogelijkheid is gebruik gemaakt.

Het treasurystatuut dient door de Raad van Commissarissen te worden goedgekeurd.

Het beleid van De Goede Woning is erop gericht een blijvende toegang tot de financiële markten zeker te stellen, waarbij moet worden voldaan aan de door WSW en CFV gestelde eisen.

Zoals vermeld onder punt 1.3.1. heeft De Goede Woning geen treasuryjaarplan.

8.4 Doelmatigheid

Doelstellingen in relatie tot efficiëntie

De Goede Woning heeft geen specifieke doelstellingen in relatie tot efficiëntie. Wel hanteert zij voor haar medewerkers een aantal kernwaarden (zie beleidsplan 2011-2015); persoonlijk, betrokken, open, proactief, verbindend, flexibel, verantwoordelijk, doel- en resultaatgericht.

De ambities en de doelstellingen van De Goede Woning zijn fors. Vraag is of deze voldoende overeenstemmen met de competenties van de medewerkers. In het mogelijk ontwikkelen en verbeteren van die competenties zal De Goede Woning haar medewerkers stimuleren en faciliteren.

Efficiëntie

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

Tabel 7: Ontwikkeling van de netto bedrijfslasten per verhuureenheid; periode 2006-2009

	2006	2007	2008	2009	Toename (%)
DGW	583	656	771	851	46,0
Referentiegroep	1.047	1.138	1.252	1.299	24,0

Landelijk	1.169	1.249	1.340	1.396	19,5
-----------	-------	-------	-------	-------	------

Bron: Corporatie in Perspectief, De Goede Woning, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Opvallend is dat de netto bedrijfslasten per verhuureenheid bij De Goede Woning een stuk lager liggen dan die van de referentiegroep en het landelijk beeld. De percentuele toename in bedrijfslasten voor de periode 2006-2009 is hoog. In absolute zin is de toename van De Goede Woning beperkt hoger.

Tabel 8: Netto bedrijfslasten, personeelskosten en vhe per fte

	DGW	Referentiegroep	Landelijk
Netto bedrijfslasten per VHE	825	1.256	1.293
Personeelskosten per fte	52.289	65.048	61.818
Aantal VHE per fte	157	96	88

Bron: Corporatie in Perspectief, De Goede Woning, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2010

Het aantal verhuureenheden per formatieplaats ligt zeer aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde en de referentiegroep. De personeelskosten per formatieplaats liggen aanzienlijk lager dan het gemiddelde van de referentiegroep en het landelijk beeld. Beide verhoudingen zijn positief. Dit betekent onder meer, dat de efficiëntie bij De Goede Woning hoog is.

8.5 Vermogensinzet

De paragraaf 'vermogensinzet' gaat in op de visie op de inzet van middelen om maatschappelijk rendement te behalen. Voor De Goede Woning wordt dit gebaseerd op het ondernemingsplan 2006-2010 en het beleidsplan 2011-2015.

Het ondernemingsplan 2006-2010 is mede tot stand gekomen door een SWOT analyse. De resultaten met betrekking tot de financiële positie luiden als volgt;

Sterk;

- * gezonde financiële positie (groot eigen vermogen)
- * sterke financierbaarheid
- * beschikbaarheid treasurystatuut
- * stabiele (woning)markt

Zwak;

- * geen bijdrage aan matching
- * sterke fluctuaties in uitgaven en resultaat (hollen versus stilstaan)

Aan deze resultaten uit de SWOT zijn doel- en taakstellingen per aandachtsgebied geformuleerd. Het gaat om drie doelstellingen en vier taakstellingen voor het aandachtsgebied; financiële positie. Doelstelling 1; de bedrijfsvoering (activiteiten en investeringen) is geënt op het uitgangspunt van financiële continuïteit van de organisatie, waarbij het weerstandsvermogen wordt vastgesteld conform het treasurystatuut.

Doelstelling 2; Structureel worden jaarlijks financiële middelen vrijgemaakt ten behoeve van de ondersteuning van activiteiten en/of voorzieningen, die bijdragen aan de versterking van de leefbaarheid in wijken.

Doelstelling 3; de financiële middelen, die structureel boven het minimaal gewenste weerstandsvermogen beschikbaar zijn, kunnen gedeeltelijk worden ingezet voor de matching van taken en doelen.

De taakstellingen bij de doelstellingen betreffen het opstellen van criteria en jaarplannen, geen implementatie taken.

De Goede Woning probeert het vermogen vooral in te zetten voor fysieke investeringen in haar woningvoorraad zoals planmatig onderhoud en WMO aanpassingen, minder in specifieke leefbaarheidsprojecten in de wijk.

Met betrekking tot het beleidsplan 2011-2015; missie inzet middelen naar maatschappelijk rendement

De Goede Woning geeft invulling aan haar missie door:

- Sterk verankerd en aanwezig te zijn in de lokale samenleving binnen de gemeente Rijssen-Holten;
- Te zorgen voor huurwoningen die geschikt zijn voor de aandachtsgroepen;
- Te zorgen voor een woningvoorraad die aansluit op de vraag van de diverse doelgroepen, ook in de zorg- en welzijnsector;
- Te investeren in de wijken en buurten van de gemeenten en een actieve bijdrage te leveren aan het realiseren en/of in stand houden van een goed woon- en leefklimaat;

Een randvoorwaarde is, dat de investering een directe relatie heeft met het wonen.

De financiële continuïteit op langere termijn is essentieel om de doelstellingen blijvend te kunnen financieren.

Visie en doelstellingen vergroten vermogen

Uitgangspunt voor het borgen van de financiële continuïteit en een gezonde financiële positie is een positieve operationele kasstroom en (des)investeringskasstroom, waarbij de richtlijnen van het WSW worden gevolgd.

Alleen het rendabele deel mag met vreemd vermogen worden gefinancierd. De niet-financierbare investeringen, de onrendabele top, dient te worden betaald uit het eigen vermogen (interne financiering).

Concrete plannen inzet vermogen voor maatschappelijke prestaties

De concrete vertaling van het inzetten van vermogen in maatschappelijke prestaties gebeurt vooral via het strategisch voorraadbeleid. Het monitoren vindt in kwartaalrapportages plaats.

8.6 Prestaties en beoordeling

Het beoordelingsschema uit de 4.0 versie van de visitatiemethodiek geeft ingevuld voor De Goede Woning het volgende beeld:

Tabel 12 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Situatie bij De Goede Woning	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
<i>Financiële continuïteit</i>				
Vermogenspositie	De Goede Woning heeft als solvabiliteitsoordeel een voldoende en een A1 continuïteitsoordeel. Het solvabiliteitspercentage ligt structureel hoger dan het landelijk gemiddelde en de referentiegroep. Het bezit wordt tegen bedrijfswaarde gewaardeerd.	8	20%	1,4
Liquiditeit	De Goede Woning voldoet aan de criteria	7		

	van het WSW.			
Integrale kasstroomsturing	De afgelopen jaren neemt het sturen op kasstromen een steeds belangrijkere rol in het financiële beleid van De Goede Woning. Vanaf 2010 wordt de kasstroom per kwartaal gemonitord.	6		
<i>Financieel beheer</i>				
Planning- en controlcyclus	De planning- en controlcyclus is aanwezig. Er vinden echter nog diverse verbeterlagen plaats.	7	20%	1,4
Treasurymanagement	Het treasurymanagement is vastgelegd in een treasurywet (geactualiseerd in 2010). Door de omvang van De Goede Woning is er niet jaarlijks een treasuryjaarplan.	7		
<i>Doelmatigheid</i>				
Doelmatigheid	De Goede Woning heeft een zeer efficiënte organisatie, waarin met weinig mensen veel zaken worden opgepakt.	8	20%	1,6
<i>Vermogensinzet</i>				
Visie op vermogensinzet	Visie op vermogensinzet is verwoord in verschillende documenten. Er is geen investeringswet. Dit heeft wederom te maken met de omvang van De Goede Woning. Wel zijn er kaders opgesteld die gelden bij investeringen.	7	40%	2,8
Visie op verruiming vermogen	Verruiming van vermogen is feitelijk geen issue. De huren zijn relatief laag. Verkoop van woningen uit de bestaande voorraad is niet aan de orde.	7		
Maximale inzet vermogen	In de visitatieperiode is de inzet van het vermogen voldoende.	7		
Presteren naar Vermogen				7,2

De afgelopen jaren heeft De Goede Woning haar vermogenspositie verbeterd. Deze zal naar verwachting de komende 10 jaar verder groeien. De sturing op kasstromen is in 2011 ingezet.

De Goede Woning krijgt de hoogste beoordeling voor de mate van efficiency van de organisatie. De corporatie weet met een kleine organisatie veel te realiseren.

Op het gebied van de vermogensinzet presteert De Goede Woning ruim voldoende. Over de periode 2006-2010 is relatief weinig nieuwbouw gerealiseerd. Voor de periode 2010-2014 is de nieuwbouwprognose bovengemiddeld. Onrendabele investeringen hierbij worden door middel van het eigen vermogen gefinancierd.

9 Governance (PnG)

9.1 Inleiding

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

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

9.2 Besturing

9.2.1 Plan

De planning- en controlecyclus bestaat uit: de begroting, de kwartaalrapportage, het volkshuisvestingsverslag, het financiële jaarverslag en de meerjarenbegroting inclusief het meerjarenperspectief en de managementletter.

In het ondernemingsplan 2006-2010 stonden genoemde rapportages en jaarplannen, voor zover ze al niet aanwezig waren, als voornemen opgenomen. Met betrekking tot de planning- en controlecyclus is in de periode 2006-2010 een enorme verbetering gerealiseerd.

De Goede Woning heeft een beleidsplan 2011-2015 met daarin de beleidsdoelstellingen voor deze periode. Het beleidsplan beschrijft de doelstellingen op het gebied van het wonen, vastgoedontwikkeling en -beheer, participatie, communicatie, financiën, strategisch voorraadbeleid personeel en organisatie en toezicht, governance en integriteit. Bij veel doelstellingen wordt het wat, het hoe en de weg er naar toe via een stappenplan aangegeven.

De voortgang van doelstellingen en de stappenplannen worden door middel van kwartaalrapportages en jaarverslagen bijgehouden.

Sinds 2006 beschikt De Goede Woning over een treasury statuut. Het statuut is eind 2010 geactualiseerd.

De Raad van Commissarissen heeft geen structureel overleg met belanghebbenden. De bestuurder heeft veelvuldig projectmatig overleg met de gemeente op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau. Structureel overleg buiten het projectmatige is er met de gemeente en andere belanghebbenden niet.

Eind jaren '90 zijn er prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Rijssen-Holten. Gedurende de visitatieperiode zijn deze niet geactualiseerd. Van de kant van de gemeente kwam het er niet van. Nu het vanuit het ministerie verplicht is gesteld wordt er voortvarend gewerkt aan nieuwe prestatieafspraken mede op basis van de nieuwe woonvisie 2010..

Het Ondernemingsplan 2006-2010 en het Beleidsplan 2011-2015 is intern, binnen De Goede Woning opgesteld. Het beleidsplan is wel geagendeerd en besproken met de Algemene ledenvergadering en de bewonerscommissie.

Risicomanagement is een instrument dat in overeenstemming met de voornemens van het beleidsplan 2011-2015 geïmplementeerd zal worden in de organisatie. Dat gebeurt door risicomanagement onderdeel te maken van de rapportage cycli, per proces de risico's in kaart te brengen. En tenslotte het in kaart brengen en managen van strategische risico's die door veranderende macro-economische omstandigheden, zoals de huizenmarkt en wetgeving optreden. Het risicomanagement staat op dit moment (2^e kwartaal 2011) nog in de kinderschoenen. Bij projecten zowel nieuwbouw als renovatie wordt de stand van zaken weergegeven in de kwartaalrapportage. Sturen op beslissing- en overdrachtsmomenten per fase van het proces is niet aanwezig.

9.2.2 Check

De ambities, doelstellingen en opgaven worden vertaald in onder meer het strategisch voorraadbeleid. De voortgang en toetsing van het strategisch voorraadbeleid gebeurt middels de kwartaalrapportages en jaarverslagen.

Risico's zullen in de nabije toekomst worden verantwoord in kwartaalrapportages en de jaarverslagen, zowel in financieel opzicht als lopende risico's. Het begrip risicomanagement staat zoals gezegd nog in de kinderschoenen.

9.2.3 Act

De rapportages en de verslagen met betrekking tot de besturing worden intern periodiek beoordeeld door het bestuur en de Raad van Commissarissen en extern door het WSW. Deze reflectie heeft er toe geleid, dat de rapportages en verslagen gedurende de visitatieperiode, met nadruk op de laatste twee jaar sterk zijn verbeterd.

9.3 Het intern toezicht

Voor het naar behoren functioneren van de Raad van Commissarissen is een open cultuur belangrijk waar kritische vragen gesteld kunnen worden. Dat dit gebeurt blijkt uit de verslagen van de Raad en uit de gehouden interviews. In het kader van zelfreflectie heeft in 2010 voor de eerste keer een zelfevaluatie plaatsgevonden van de Raad van Commissarissen onder begeleiding van een extern bureau.

De Raad mag uit 5 tot 7 personen bestaan. Voor de benoeming van nieuwe commissarissen wordt door de raad na overleg met het bestuur een profiel opgesteld. Nieuwe leden dienen te worden benoemd aan de hand van dit profiel. Commissarissen kunnen onder andere worden voorgedragen door huurders.

Uit het verslag van de Raad van Commissarissen blijkt dat is besloten dat tweemaal per jaar functioneringsgesprekken plaatsvinden met de directeur-bestuurder.

De Raad van Commissarissen houdt de voortgang van nieuwbouw – en groot-onderhoud projecten nauwgezet bij, De voortgang en risico's van deze projecten worden besproken in de raad.

De Raad van Commissarissen werkt met een jaarlijks terugkerende agenda. Per vergadering worden de vaste agendapunten al aan het begin van het jaar geagendeerd. De lijst is overigens niet volledig en behoort dynamisch te worden toegepast.

De Goede Woning onderschrijft zowel de Governance als de Aedes code. In het beleidsplan 2011-2015 is ook opgenomen, dat waar van de Governance code wordt afgeweken, dit wordt gemotiveerd volgens het principe "pas toe of leg uit". Dit heeft tot op heden voor de Governance code niet plaats gevonden.

9.4 Externe legitimatie

De Raad van Commissarissen heeft geen jaarlijks structureel overleg met de Algemene Ledenvergadering, bewonerscommissie of ander belanghebbenden. In het Ondernemingsplan 2006-2010 is een dergelijk overleg wel als voornemen opgenomen maar niet gerealiseerd. Het is nu opnieuw als voornemen opgenomen in het Beleidsplan 2011-2015.

De belanghebbenden hebben geen gelegenheid gehad advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en beleid; bijvoorbeeld bij het Beleidsplan 2011-2015.

De Goede Woning heeft geen belanghebbendenregister op haar website.

De Algemene Ledenvergadering vervult in het geheel wel haar formele rol. De rol en de situatie van de Algemene Ledenvergadering is op dit moment echter bijzonder. De Goede Woning heeft intern afgesproken over te gaan naar een andere rechtsvorm, te weten van de verenigingsvorm naar de stichtingsvorm. De overgang van een drielagen naar een tweelagen structuur was daartoe de eerste stap. De definitieve stap naar de stichting zal op niet al te lange termijn worden genomen.

9.5 Prestaties en beoordeling

Het beoordelingschema uit de 4.0 versie van de visitatiemethodiek geeft ingevuld voor De Goede Woning het volgende beeld:

Tabel 13 Presteren op het gebied van Governance

Meetpunt	Situatie bij De Goede Woning	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
<i>Besturing</i>				
Plan: professioneel planningsproces	De visie is uitgewerkt in een ondernemingsplan (2006-2010) en een beleidsplan (2011-2015). Die vervolgens zijn vertaald naar doelen en een stappenplan.	7	33%	2,4
Check: periodieke monitoring Verantwoording in openbare publicatie	Monitoring vindt plaats in de kwartaalrapportages en de jaarverslagen. De kwaliteit van beide is gedurende de visitatieperiode sterk verbeterd.	7		
Act: actieve bijsturing	De Goede Woning laat een sterke ontwikkeling zien in het sturen op ambities en doelstellingen. De corporatie is zeker in control en handelt daar ook naar.	8		
<i>Intern Toezicht</i>				
Functioneren RvC Open cultuur Zelfreflectie Rolopvatting Samenstelling	De Raad van Commissarissen functioneert binnen de kaders die zijn vastgesteld in reglementen (o.m. reglement voor bestuur en toezicht). De Raad heeft een kritische houding. De Raad werkt qua samenstelling met profielschetsen en laat zich jaarlijks door een extern bureau evalueren.	7	33%	2,3
Toetsingskader	De Raad van Commissarissen toetst investeringen aan de hand van vastgestelde kaders. Er zijn geen algemene rendementseisen. Daarvoor zijn de investeringen te incidenteel en te divers.	7		

Governance Code	De Goede Woning onderschrijft de Governance Code en legt eventuele afwijkingen van de Code uit volgens het principe 'pas toe of leg uit'. Zie beleidsplan 2011-2015.	7		
<i>Externe legitimatie</i>				
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	De mening van belanghebbenden is belangrijk voor De Goede Woning. Ze worden echter nog niet betrokken bij het formuleren van het beleid. De relatie met de belanghebbenden is overigens wel goed te noemen.	6	33%	2,0
Presteren naar Governance				6,7

De Goede Woning heeft de governance goed voor elkaar. Vooral als men de omvang van de woningcorporatie in ogenschouw neemt. Uit verslagen van overleggen maar ook uit de interviews blijkt dat zowel de Raad van Commissarissen als de bestuurder governance belangrijk vinden. De twee beleidsstukken; het ondernemingsplan 2006-2010 en het beleidsplan 2011-2015 zijn beide goede documenten en onderleggers voor het beleid. Waarbij het beleidsplan toch weer een duidelijke verbetering is van het oudere ondernemingsplan.

Het contact met de belanghebbenden is veelal wel informeel aanwezig, projectgestuurd maar niet formeel gestructureerd. Hier ligt een verbeterpunt. Dit geldt eveneens voor de beïnvloeding van belanghebbenden op het geformuleerde beleid.

Bijlagen

Bijlage 1. Geïnterviewde personen De Goede Woning

Naam	Functie
Jan van der Spek	Directeur-bestuurder
Jan Agterberg	RvC
Jan Rosman	RvC
Evert Jan Voortman	Manager vastgoed
Jan Both	Manager middelen
Jaenet Overbeek	Manager woondiensten

Bijlage 2. Betrokken belanghebbenden

Belanghebbendenbijeenkomst

Naam	Organisatie
D. Bosch	Bewonerscommissie
G. Botter	Dimence
S. Maneschijn	Viverion
J. G. Mengerink	Carint Reggeland Groep
H. van der Noord	Gemeente Rijssen
A.H. Smeijers	Klachtencommissie
A. Stegeman	Wethouder Volkshuisvesting, Gemeente Rijssen-Holten
R. van der Veen	Gemeente Rijssen-Holten
M. Westen	Stichting Welzijn Ouderen
D. Wichems	Twinta

Telefonisch interview

Naam	Organisatie
J. W. Allersma	Viverion

Bijlage 3. Documentatie

Documenten
Jaarrekeningen 2007 t/m 2009
Jaarplanning 2011
Ondernemingsplan 2006-2010 Kwaliteit als basis voor duurzaam wonen
Beleidsplan 2011-2015 Het is de muziek die de toon zet
Onderhoudsbegrotingen 2007-2015
Perioderapportages (september) 2006 t/m 2010
Jaarverslagen 2007 t/m 2010
Woonvisie 2010
Convenant Volkshuisvesting Rijssen (1998)
Prestatieafspraken tussen Provincie Overijssel en gemeente Rijssen-Holten (2010)
Masterplan Wonen Welzijn Zorg: verbreding naar woonservicewijken 2011-2014
Convenant Schuldhulp
Intentieverklaring Baalderborg Fluitekruid 2008
Intentieverklaring de Bekke 2005
Intentieverklaring Dimence Fluitekruid 2008
Samenwerkingsovereenkomst Eltheto 2009
Samenwerkingsovereenkomst Thuisadministratie 2009
Notulen Ledenvergaderingen 2006-2010
Balans 2008 t/m 2010
Winst en verliesrekening en balans 2011
Oordeelsbrief minister 2010
Corporatie in Perspectief 2010
Besluitenlijst 2010
Governancecode woningcorporaties
Visiedocument Good Governance De Goede Woning Rijssen
Notulen RvC vergaderingen 2010
Overzicht zittingsperioden RvC
Rapport accountant 2008
Rapport remuneratie 2010

Bijlage 4. Uitwerking beoordeling presteren naar eigen Ambities

Huisvesten primaire doelgroep

Prestaties 2007	Prestaties 2008	Prestaties 2009	Prestaties 2010	Doelstellingen	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> 1269 woningen in bezit <p>Differentiatie type woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eengezinswoningen: 59% Seniorenwoningen: 20% Aanleun-/zorgwoningen: 12% Meerpersoons: 6% Jongerenwoningen: 3% <p>Bereikbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> 98% van de woningen is bereikbaar voor de doelgroep van beleid Vanaf 1 juli 2007 woningtoewijzingsysteem met voorinschrijving. Al naar gelang de hoogte van de huur zijn er inkomensgrenzen. <p>Acceptatiegraad toewijzingen: 85%</p> <ul style="list-style-type: none"> Leegstand: 0,1% <p>Van de 71 mutaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Urgent woningzoekend: 20% Starters: 25% Doorstromers: 47% Zorgwoning "De Veste": 1% Statushouders: 7% <p>Huurprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> Goedkoop (< €343): 23% 	<ul style="list-style-type: none"> 1275 woningen in bezit (toename van 6 woningen t.o.v. 2007). <p>Differentiatie type woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Idem <p>Bereikbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Idem <p>Acceptatiegraad toewijzingen: 79%</p> <ul style="list-style-type: none"> Leegstand: 0,1% <p>Van de 97 mutaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Urgent woningzoekend: 19% Starters: 8% Doorstromers: 67% Zorgwoning "De Veste": 3% Statushouders: 3% <p>Huurprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> Goedkoop (< €343): 23% 	<ul style="list-style-type: none"> 1299 woningen in bezit (toename van 24 woningen t.o.v. 2008). <p>Differentiatie type woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Idem <p>Bereikbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Idem <p>Acceptatiegraad toewijzingen: 77,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Leegstand: 0.31% <p>Van de 84 mutaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Urgent woningzoekend: 13% Starters: 25% Doorstromers: 52 % Zorgwoning "De Veste": 3 % Statushouders: 7 % <p>Huurprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> Goedkoop (< €343): 19% 	<ul style="list-style-type: none"> 1335 woningen in bezit (toename van 36 woningen t.o.v. 2009). <p>Differentiatie type woningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eengezinswoningen: 59% Seniorenwoningen: 20% Aanleun-/zorgwoningen: 13% Meerpersoons: 6% Jongerenwoningen: 2% <p>Bereikbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Idem <p>Acceptatiegraad toewijzingen: 73,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Leegstand: 0.54% <p>Van de 87 mutaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Urgent woningzoekend: 10% Starters: 26% Doorstromers: 59 % Zorgwoning "De Veste": 2 % Statushouders: 3 % <p>Huurprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> Goedkoop (< €343): 16% 	<p>Geen doelstellingen benoemd op dit prestatieveld.</p>	n.v.t.

<ul style="list-style-type: none"> Betaalbaar (€ 343- € 526): 75% Duur (> € 526): 2% Huurstijging per 1 juli 2007: 1,1% Huurachterstand: 0,43% van de jaarhuur Geen huisuitzettingen 	<ul style="list-style-type: none"> Betaalbaar (€ 343- € 526): 75% Duur (> € 526): 2% Huurstijging per 1 juli 2008: 1,6% Huurachterstand: 0,39% van de jaarhuur Één huisuitzetting 2 nieuwe verhuringen boven de aftoppingsgrens 	<ul style="list-style-type: none"> Betaalbaar (€ 343- € 526): 78% Duur (> € 526): 3% Huurstijging per 1 juli 2009: 2,5% Huurachterstand: 0,66% van de jaarhuur Eén huisuitzetting Geen nieuwe verhuringen boven de aftoppingsgrens 	<ul style="list-style-type: none"> Betaalbaar (€ 343- € 526): 79% Duur (€ 548-652): 3% Duur (>€ 652): 2% Huurstijging per 1 juli 2010: 1,2% Huurachterstand: 0,43% van de jaarhuur 		
Gemiddeld					n.v.t.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

Prestaties	Doelstellingen	Cijfer
<p>Prestaties 2007: Overleg met de bewoners vindt plaats via de bewonerscommissie bestaande uit 5 leden. In 2007 werd door de bewonerscommissie tweemaal vergaderd. DGW kent tevens enkele commissies die de belangen van een specifiek complex dienen.</p> <p>Prestaties 2008: In 2008 is door de bewonerscommissie drie maal vergaderd. De klachtencommissie vergaderde in 2008 tweemaal. Er zijn in 2008 geen klachten ontvangen die behandeling door de klachtencommissie vroegen Met de vertegenwoordigers van bewoners is in 2008 drie maal vergaderd. De belangrijkste onderwerpen waren: jaarverslag, huurverhoging, leefbaarheid, onderhoudsbegroting en meerjarenraming, ZAV en overlegwet. Geen bezwaarschrift is ingediend tegen huurverhoging.</p> <p>Prestaties 2009: In 2009 is door de bewonerscommissie tweemaal vergaderd. De klachtencommissie vergaderde in 2009 twee maal. Er is in 2009 één klacht ontvangen van een woningzoekende. De klachtencommissie heeft deze klacht ongegrond verklaard.</p> <p>Prestaties 2010: In 2010 is door de bewonerscommissie drie maal vergaderd.</p>	<p>Het functioneren wordt gebaseerd op dat van een maatschappelijke organisatie, die haar handelen inzichtelijk en bespreekbaar maakt en daarover in alle openheid verantwoording aflegt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Minimaal één maal per jaar wordt een bespreking georganiseerd met de vertegenwoordiging van de huurders en de belangrijkste stakeholders om informatie en beleidsvoornemens uit te wisselen, afstemming te vinden voor gemeenschappelijke doelen en draagvlak te krijgen voor het gevoerde en voorgenomen beleid. 	7

De klachtencommissie vergaderde in 2010 twee maal. Er zijn in 2010 geen klachten binngekomen. Geen bezwaarschrift is ingediend tegen huurverhoging		
De Goede Woning heeft een woonconsulent in dienst. Een van haar taken is het verder verbeteren van contacten met de bewoners. Prestaties 2007-2010: Twee maal per jaar wordt een (bewoners)blad met de diverse ontwikkelingen binnen De Goede Woning opgesteld en breed rondgestuurd. Tevens is er een website met brede informatie over De Goede Woning en zijn er de nodige brochures. In 2011 is de nieuwe website (inclusief nieuwe huisstijl) geactiveerd.	Verbeteren van de externe communicatie en interactie met bewoners (onder andere door middel van de verbetering van de website van "De Goede Woning").	6
In 2006 (voor de visitatieperiode) heeft een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden naar de afhandeling van onderhoudsklachten. In 2007 heeft De Goede Woning een woonwensenonderzoek gehouden t.b.v. de ontwikkeling van groot-onderhoudsplannen voor 54 woningen. Tevens is een tevredenheidsonderzoek gedaan onder huurders van een nieuwbouwproject. Een structureel klanttevredenheidsonderzoek is niet toegepast. DGW acht het belangrijker om specifieke klanttevredenheid te peilen.	Onderzoeken of een structureel klanttevredenheidsonderzoek toegepast kan worden.	7
De Goede Woning geeft in 2007 en 2008 aan dat gezien de beperking van de organisatie, zonder uitvoerend personeel, het niet de eerste prioriteit heeft om diensten aan zelfstandige Verenigingen van Eigenaren aan te bieden. Anders is het wanneer De Goede Woning zelf een complex in eigendom heeft waarvan een gedeelte eigendom is van "kopers" en waar sprake is van een VvE. In dat geval zal De Goede Woning wel het voortouw nemen en de coördinatie en uitvoering van werkzaamheden binnen de VvE op zich nemen.	Onderzoeken van de mogelijkheden tot en de uitvoerbaarheid van het VvE beheer voor derden en het in beeld brengen van aan te bieden diensten.	7
Gemiddeld		6.8

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Prestaties	Doelstellingen	Cijfer
Contact met de gemeente hebben in de periode 2007 t/m 2010 regelmatig contacten plaatsgevonden met de gemeente Rijssen-Holt en op ambtelijk niveau. Op bestuurlijk niveau heeft overleg plaatsgevonden met als belangrijkste gespreksonderwerp het afsluiten van een (vernieuwd) convenant en daaraan gekoppeld prestatieafspraken. Door omstandigheden is dit door de gemeente opgeschort waardoor er nog geen resultaat bereikt is. Inzake huisvesting statushouders is ca. tweemaal jaarlijks overleg geweest met de wethouder.	Het versterken van het partnerschap met de gemeente ter ondersteuning van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de lokale volkshuisvesting. <ul style="list-style-type: none"> o Het formuleren van concrete prestatieafspraken, waarin de bijdragen van beide partijen op het gebied van de volkshuisvesting voor zichzelf en naar elkaar helder en meetbaar zijn vastgelegd o Met de gemeente (prestatie)afspraken maken over een voorkeurspositie met betrekking tot de ontwikkeling van (sociale) koopwoningen. 	5

<p>Periodiek, 2 a 3 maal per jaar, vindt overleg met de betreffende wethouder plaats over huisvesting statushouders en generaal-pardonners.</p> <p>Ook in 2010 waren er nog geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Rijssen-Holten. De gemeente is als gevolg van het overlijden van de wethouder en hoge werkdruk op de betreffende afdeling in gebreke gebleven. Wel is de Woonvisie in concept gereed gekomen in overleg tussen partijen. Vaststelling door de Raad vindt plaats in het voorjaar van 2011.</p>		
<p>Aanleunwoningen in bezit (2007-2010):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Veste: 22 woningen • Verzorgingshuis Eltheto: 89 woningen <p>Huisvesting verstandelijk gehandicapten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Philadelphia: 7 woningen/eenheden • Philadelphia: 13 zelfstandige appartementen • Baalderborg: 35 begeleide wooneenheden • Dimence: 8 eenheden <p>De Goede Woning heeft in de visitatieperiode actief bijgedragen aan de totstandkoming van het Masterplan Wonen Welzijn Zorg van de gemeente. Daarnaast zijn diverse samenwerkingen op het gebied van Wonen, Welzijn en Zorg aangegaan. Voorbeelden zijn o.a. de convenanten voor schuldhulpverlening en thuisadministratie, het sociale vangnet en samenwerkingsovereenkomsten met zorgpartijen ter realisatie van zorgwoningen.</p> <p>In was het arrangement voor bewoners van 60 jaar of ouder dat bijdroeg aan langer zelfstandig wonen in voorbereiding. De invoering vond in 2008 plaats. De diensten bestaan o.a. uit maaltijdservice, boodschappenservice, kapper, kapper, pedicure en opticien aan huis, personenalarmering, hulp bij huishouden, etc. In 2009 zal een evaluatie plaatsvinden. DGW gaf aan dat uitbreiding een verder aandachtspunt bleef. In 2007 is 1 woning gekocht en geschikt gemaakt voor vier eenheden t.b.v. begeleid wonen jongeren.</p> <p>In 2009 zijn 24 wooneenheden voor bijzondere doelgroepen opgeleverd (4 aan de Wierdensestraat en 20 aan de Fluitekruid). De woningen zijn verhuurd aan Stichting Dimence en Stichting Baalderborg. In een gezamenlijke aanpak door de gemeente met de woningcorporaties, zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, en consumentenorganisaties is een Masterplan Wonen Zorg en Welzijn ontwikkeld. De Goede Woning heeft meegewerkt aan het masterplan Wonen-Welzijn-Zorg. Een onderdeel ervan was het inrichten van zogenaamde inlooppunten binnen woonservicezones. In 2010 zou dit verder uitgewerkt worden maar dat was niet het geval. Het proces om tot</p>	<p>Actief bijdragen in het tot stand brengen van voorzieningen op het terrein van wonen, zorg en welzijn en mede partner zijn in de realisatie van woonzorgzones binnen de gemeente.</p> <p>Uitbreiden (en formaliseren) van de samenwerking met organisaties op het gebied van zorg en welzijn en het afbakenen en afstemmen van de bijdragen, die de samenwerkende partijen leveren in de tot stand te brengen zorg- en welzijnsinfrastructuur.</p>	<p>7</p>

concrete resultaten te komen loopt door in 2011.		
De taakstelling voor statushouders (1e helft 2010) is gerealiseerd. Samen met Viverion zijn 11 personen gehuisvest.		
Prestaties 2007-2010: niet zichtbaar	Alle activiteiten en investeringen, die in het wonen, in de (fysieke) omgeving en in zorg en welzijn worden gepleegd, dragen bij tot het vergroten van het maatschappelijk rendement. <ul style="list-style-type: none"> In overleg met de huurders/huurdervereniging en stakeholders definiëren wat tot het maatschappelijk rendement moet worden gerekend en het bepalen van de criteria, aan de hand waarvan de bijdragen aan dat maatschappelijk rendement worden beoordeeld. 	4
Gemiddeld		5.3

(Des) investeren in vastgoed

Prestaties 2007	Doelstellingen	Cijfer
<p>Prestaties 2007:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1269 woningen in bezit (toename van 3 woningen t.o.v. 2006) In 2007 zijn geen nieuwbouwwoningen gereedgekomen. In 2007 zijn 4 wooneenheden verworven en 1 woning is verkocht. Grootschalige herstructurering van wijken of complexen zijn op korte termijn niet aan de orde. Er zijn geen woningen gesloopt noch zijn er concrete plannen toe. <p>Prestaties 2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1275 woningen in bezit (toename van 6 woningen t.o.v. 2007). 6 woningen gereedgekomen in 2008 Geen woningen verworven, verkocht of gesloopt. <p>Grootschalige herstructurering van wijken of complexen zijn op korte termijn niet aan de orde.</p> <p>Prestaties 2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1299 woningen in bezit (toename van 24 woningen t.o.v. 2008). 20 woningen gereedgekomen in 2009 4 woningen zijn verworven in 2009 Geen woningen verkocht of gesloopt. <p>Grootschalige herstructurering van wijken of complexen zijn op korte termijn niet aan de orde.</p> <p>In 2009 zijn 24 wooneenheden voor bijzondere doelgroepen opgeleverd (4 aan de Wierdensestraat en 20 aan de Fluitekruid). De woningen zijn verhuurd aan Stichting Dimence en Stichting Baalderborg.</p> <p>Projecten in voorbereiding:</p>	<p>Het vasthouden en zo mogelijk uitbouwen van de eigen marktpositie door middel van het realiseren van een groei van de huurwoningvoorraad tot 1350 woningen in 2010.</p> <ul style="list-style-type: none"> Het gefaseerd bouwen dan wel de planvorming afronden tot het bouwen van circa 100 woningen in de periode tot 2010, waarvan een belangrijk deel zal worden bestemd voor diegenen, die zijn aangewezen op zorg, en voor bijzondere doelgroepen. Binnen deze taakstelling wordt vóór 2010 de planvorming met betrekking tot de nieuwbouw van verzorgingshuis "Eltheto" afgerond. Het voeren van een actief grondbeleid, gericht op het verwerven van strategische grondposities in zowel inbreidings- als uitbreidingsgebieden, teneinde de nieuwbouw-mogelijkheden ook op middellange termijn (na 2010) veilig te stellen. 	6

<ul style="list-style-type: none"> • Opbroek: in 1997 gronden verworven, nog geen realisatie door vertragingen • Eltheto: In 2009 intentieovereenkomst voor vervangende nieuwbouw van verzorgingtehuis en extramurale appartementen. • Herontwikkeling stationsomgeving: nog geen besluitvorming, DGW wel bij betrokken • Brede School Veeneslagen: DGW ziet af van dit project o.b.v. brief van de minister van 12 juni. • Hospice: Oriënterende gesprekken. <p>Wonen boven winkels: samenwerking wordt onderzocht.</p> <p>Prestaties 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1335 woningen in bezit (toename van 36 woningen t.o.v. 2009). • 37 woningen gereedgekomen in 2009 • 1 woning is verkocht <p>Geen woningen zijn verworven of gesloopt.</p> <p>Opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 37 appartementen (Romsicht) op het voormalige Omefa terrein. Bij oplevering waren nog 6 appartementen onverhuurd. • 5 koopwoningen aan de Berenklaauw opgeleverd. <p>Projecten in voorbereiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eltheto: fase van herbezinning door hoge investeringskosten • Appartementen Veeneslagen: intentieovereenkomst gesloten voor bouw van 10-12 appartementen. Realisatie vindt plaats in 2011. • Stationsomgeving: samenwerking tussen Ter Steege Vastgoed en DGW kreeg meer vorm, architectenselectie heeft plaatsgevonden. 20 appartementen en 25 grondgebonden woningen. • Hospice: bouw wordt naar verwachting in laatste kwartaal 2010 gestart. • Schoolwoningen Veeneslagen: gesprekken over mogelijkheid tot realiseren. • Opbroek: WWI stemt in met behoud grondposities. <p>Het voeren van actief grondbeleid blijkt in de praktijk lastiger dan gepland. De gemeente Rijssen-Holten is een lastige markt waarin de meeste grondposities reeds zijn vergeven en veel partijen met elkaar concurreren om de laatste mogelijkheden. Er zijn in de visitatieperiode geen nieuwe strategische grondposities verworven. De grondposities in Opbroek blijft in bezit.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • In 2009 is een project opgestart voor de ontwikkeling van vijf koopwoningen. De verkoop vond in 2010 plaats. De Goede Woning (i.q. DGW Vastgoed BV) stelt als maximale stichtingskosten voor woningbouw € 275.000,--. <p>De afzet van woningen rond de € 200.000 wordt gezien als</p>	<p>Het realiseren van (sociale) koopwoningen, waarvan de opbrengsten worden ingezet ter financiering van de onrendabele investeringen in de huursector.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Het bepalen van de maximale investeringskosten, waarbinnen koopwoningen zullen worden 	7

<p>naar de behoefte aan ondersteunende diensten en serviceverlening. In samenwerking met IRIS, onderdeel van Thuiszorg Noord West Twente, is 'service aan huis' opgestart.</p> <p>Een concrete afbakening van de diensten die door en voor rekening van "De Goede Woning" zullen worden aangeboden en het bepalen van de inbreng in die diensten, die onder verantwoordelijkheid van derden worden aangeboden is niet geformuleerd in de perioderapportages of de jaarverslagen.</p>	<p>woongenot en de leefbaarheid in de wijken.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Uitvoeren van een haalbaarheidsonderzoek om de concrete behoefte aan ondersteunende diensten en serviceverlening (op het gebied van wonen, zorg en welzijn) onder huurders in beeld te brengen. o Het afbakenen van de diensten die door en voor rekening van "De Goede Woning" zullen worden aangeboden en het bepalen van de inbreng in die diensten, die onder verantwoordelijkheid van derden worden aangeboden. 	
<p>De Goede Woning geeft aan dat activiteiten in het kader van leefbaarheid van de wijken in zijn algemeenheid moeilijk zijn vast te stellen. De aanpak verschilt per wijk. In de wijken waar De Goede Woning bezit heeft is er sprake van een mix van koop en huurwoningen dus de wijkaanpak moet gebeuren in overleg met de gemeente en andere verhuurders.</p> <p>Met betrekking tot de openbare ruimte geldt als uitgangspunt dat De Goede Woning bereid is mede te investeren maar niet bereid is te exploiteren. De investering dient een voordeel te hebben voor de bewoners van het woningbezit van De Goede Woning. Per wijk worden de volgende onderdelen bekeken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (achterpad) verlichting - speeltoestellen - straatmeubilair - herstructurering groen - voorzieningen oudere jeugd - erfafscheidingen <p>Als richtlijn voor de financiële bijdrage geldt € 200,- per woning in de betreffende wijk.</p> <p>Leefbaarheidactiviteiten in de periode 2007-2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Met de gemeente en collega corporatie is een plan gemaakt om de wijk Braakmanslanden te revitaliseren, in overleg met de bewoners van de wijk. In 2008 zal dit uitgevoerd worden. • In Zuid wordt het stratenplan opnieuw ingericht. Uitvoering in 2008. • Extra schoonmaakwerkzaamheden en extra onderhoud aan de groenvoorziening • Aanstelling huismeester/schoonmaker • 1 dagactiviteitencentrum verhuurd aan de Twentse Zorgcentra 	<p>Actief zal worden bijgedragen aan de optimalisering van de leefbaarheid en veiligheid in wijken.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Het benoemen van de activiteiten, die door "De Goede Woning" in samenwerking met de gemeente en collega corporatie(s) dan wel autonoom worden ondernomen in het kader van de leefbaarheid van wijken. In samenhang daarmee het vaststellen van de (financiële) bijdragen, die daarin worden geleverd. 	7

<ul style="list-style-type: none"> • In 2009 is in de gemeente Rijssen-Holten het project financiële thuisadministratie gestart door verschillende partijen, waaronder De Goede Woning. De taak voor DGW is om te signaleren en te verwijzen naar de coördinator van het project. <p>De criteria zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het dient een structurele bijdrage te leveren aan bewoners of woningen van De Goede Woning • De bijdrage dient in verhouding te staan tot het aantal huurwoningen in de wijk • Geen bijdrage in exploitatie woonomgeving • Inspraak van en overleg met bewoners • Prioriteiten stellen in volgorde aanpak wijken, een en ander in overleg met de gemeente. Deelname in wijkpanels. <p>Er zijn geen jaarplannen opgesteld.</p> <p>Gemiddeld</p>	<p>Structureel worden jaarlijks financiële middelen vrijgemaakt ten behoeve van de ondersteuning van activiteiten en/of voorzieningen, die bijdragen aan de versterking van de leefbaarheid in wijken.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Het opstellen van criteria, waaraan activiteiten en/of voorzieningen op het terrein van leefbaarheid moeten voldoen om voor een bijdrage in aanmerking te komen. ○ Het opstellen van jaarplannen, waarin de te ondersteunen activiteiten en/of voorzieningen op het terrein van leefbaarheid voor dat betreffende jaar worden vastgelegd. 	<p>6</p> <p>6.3</p>
---	---	----------------------------

Bijlage 5. Uitwerking beoordeling presteren naar Opgave

Huisvesten primaire doelgroep

Prestaties	Opgave	Cijfer
<p>Bereikbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> 98% van de woningen is bereikbaar voor de doelgroep van beleid Vanaf 1 juli 2007 woningtoewijzingsysteem met voorinschrijving. Al naar gelang de hoogte van de huur zijn er inkomensgrenzen. 	<p>Toewijzing van woonruimte vindt plaats door de woningcorporaties. Bij toewijzing wordt rekening gehouden met het inkomen in relatie tot de huurprijs en huursubsidie. (<i>Convenant 1998</i>)</p>	7
<p>Huisvesting statushouders Rijssen-Holten</p> <p>2007: 5 woningen 2008: 3 woningen 2009: 6 woningen 2010: 2 woningen (in 2010 niet volledig voldaan aan taakstelling doordat de wensen van vragersgroep niet aansloten bij het woningaanbod van De Goede Woning)</p> <p>De Goede Woning werkt al geruime tijd samen met zorginstellingen, waarbij het wonen voor verantwoording voor de corporatie en de zorg voor de verantwoording van de zorginstelling komt. Het aantal wooneenheden voor huisvesting van gehandicapten is tussen 2007-2010 gestegen van 35 naar 47.</p> <p>Aanvullende prestaties te vinden in tabellen PnA.</p>	<p>Vastgelegde taakstelling huisvesting statushouders</p> <p>Een vrijkomende woning die is aangepast voor de doelgroep gehandicapten wordt ook weer aan deze doelgroep verhuurd. (<i>Convenant 1998</i>)</p>	7
Gemiddeld		7.0

Kwaliteit woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgave	Cijfer
<p>Duurzaamheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bij groot onderhoud van 59 woningen is volledig dubbele beglazing (HR++), vloerisolatie, dakisolatie en spouwisolatie aangebracht. Bij mutatie worden zo veel mogelijk isolerende maatregelen toegepast, minimaal tot labelniveau C. <p>De Goede Woning voldoet bij nieuwbouw aan de eisen van Woonkeur.</p>	<p>Van de corporaties wordt onder andere verwacht dat per 1 januari 2015 ten minste 50% van het bezit minimaal energielabel B heeft. (<i>Prestatieafspraken tussen provincie Overijssel en gemeente Rijssen-Holten 2010-2015</i>)</p>	6
<p>Aanvullende prestaties te vinden in tabellen PnA.</p>	<p>De kwaliteit van de woongelegenheden en onroerende aanhorigheden zal tenminste voldoen aan de eisen bij of krachtens het bouwbesluit (<i>Convenant 1998</i>)</p> <p>Gemeente Rijssen-Holten streeft ernaar om in de nieuwbouw daar waar mogelijk en relevant Woonkeur te realiseren. Zij realiseert zich echter samen met de woningcorporaties dat Woonkeur niet op alle locaties en voor alle doelgroepen van beleid even relevant zal zijn. Per keer zal in goed overleg het streefniveau worden bepaald. (<i>Masterplan Wonen, Welzijn, Zorg 2006</i>)</p>	8
Gemiddeld		7.0

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgave	Cijfer
<p>Prestaties 2007-2010:</p> <p>Contact met de gemeente: op ambtelijk niveau hebben regelmatig contacten plaatsgevonden met de gemeente Rijssen-Holten. Inzake huisvesting statushouders en generaal-pardonners is jaarlijks twee- á driemaal overleg geweest met de wethouder.</p> <p>Op bestuurlijk niveau heeft eenmaal overleg plaatsgevonden met als belangrijkste gespreksonderwerp het afsluiten van een (vernieuwd) convenant en daaraan gekoppeld prestatieafspraken. Door omstandigheden is dit door de gemeente opgeschort waardoor er nog geen resultaat bereikt is.</p> <p>In de periode 2007-2010 zijn nog geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Rijssen-Holten. Wel is de Woonvisie in concept gereed gekomen in overleg tussen partijen. Vaststelling door de Raad vindt plaats in het voorjaar van 2011.</p>	<p>Ten minste 2 maal per jaar voeren burgemeester en wethouders en de Commissie van Samenwerking overleg over volkshuisvestingsaangelegenheden. (Convenant 1998)</p> <p>Het gemeentebestuur kan een opdracht krijgen tot huisvesting van bijzondere doelgroepen. In dat geval zullen de gezamenlijk woningbouwcorporaties deze opdracht uitvoeren na overleg in het bestuurlijk overleg. (Convenant 1998)</p>	7
<p>Aanvullende prestaties te vinden in tabellen PnA.</p> <p>Gemiddeld</p>		7.0

(Des) investeren in vastgoed

Prestaties	Opgave	Cijfer
Prestaties te vinden in tabellen PnA.	Geen opgaven binnen dit prestatieveld.	n.v.t.
Gemiddeld		n.v.t.

Kwaliteit wijken en buurten

Prestaties	Opgave	Cijfer
Prestaties te vinden in tabellen PnA.	Geen opgaven binnen dit prestatieveld.	n.v.t.
Gemiddeld		n.v.t.

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas