



WORMERWONEN

Visitatierapport



Utrecht, mei 2011

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer F.Th. de Groot RB (voorzitter)
De heer C. van der Hoek
Mevrouw drs. M.E. Voorthuis (secretaris)

Voorwoord

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

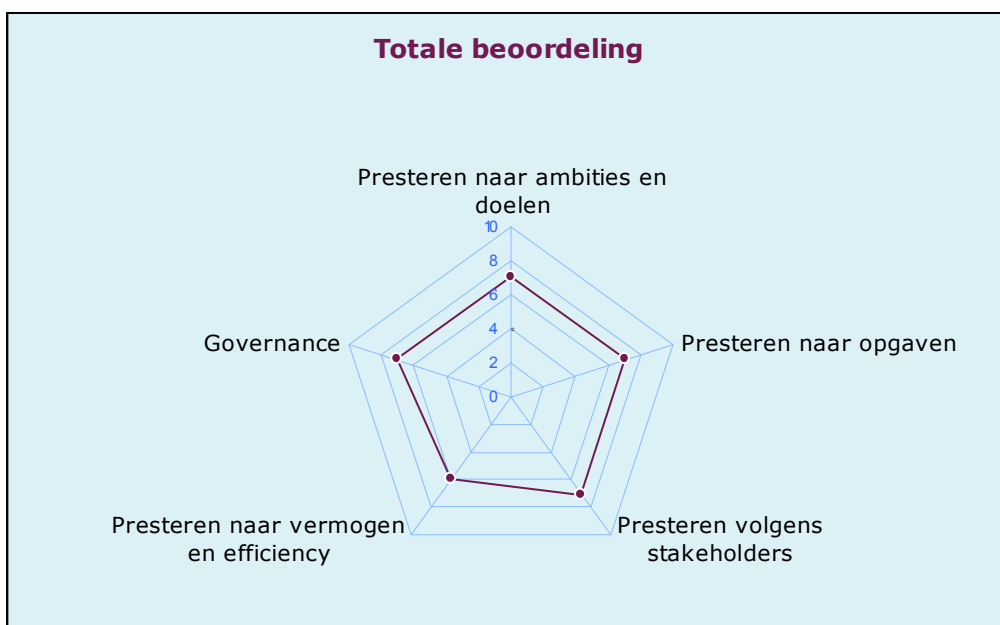
Raeflex voert sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Zij ziet visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties en als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. De visitaties van Raeflex worden uitgevoerd door onafhankelijke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

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In oktober 2009 heeft WORMERWONEN te Wormer de opdracht gegeven om een visitatie uit te voeren. De visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van de methodiek Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen juni 2010, waarin de startbijeenkomst was en mei 2011, waarin de definitieve versie van het eindrapport werd opgeleverd. De visitatiegesprekken waren op woensdag 16 en donderdag 17 februari 2011.

Woningcorporatie WORMERWONEN wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	7
Presteren naar opgaven	7
Presteren volgens stakeholders	7
Presteren naar vermogen en efficiency	6
Governance	7
Gemiddelde score	7

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie vanuit verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteert de commissie de prestatievelden in onderlinge samenhang. De commissie beoordeelt het presteren van de woningcorporatie WORMERWONEN gemiddeld met ruim voldoende, zonder grote afwijkingen naar boven of beneden. De commissie heeft dit oordeel gerelateerd aan de context en de identiteit van de corporatie.

Presteren naar ambities en doelen

WORMERWONEN heeft haar ambities beschreven in het *Ondernemingsplan 2009-2012* en in de *Jaarplannen 2006-2009*. Een centrale ambitie is de relatie tussen innovatie, efficiency en klantintimiteit. Andere ambities van de corporatie zijn een regionale en lokale inbedding, het vergroten van de leefbaarheid, kwalitatief goede en duurzame woningen en een goed verkoopbeleid. Als organisatie wil de corporatie zo klantgericht en professioneel mogelijk zijn.

De commissie heeft vastgesteld dat WORMERWONEN deze ambities voor een groot deel waarmaakt. De ambities die de corporatie het meest waarmaakt zijn volgens de commissie de regionale en lokale inbedding en het behartigen van de belangen van de huurders. Verkoopbeleid scoort het laagst op presteren naar ambities. Bij dit oordeel heeft de commissie laten meewegen dat dit beleid meer is ingegeven door de volkshuisvestelijke behoefte, dan dat het is vormgegeven vanuit de financiën of het algemene belang. De commissie heeft geconstateerd dat de corporatie werkende weg haar ambities realiseert. Een doorvertaling van de ambities in een beleidscyclus van planning & control heeft de commissie niet kunnen vaststellen.

Alles afwegend is de commissie van oordeel dat de corporatie op het terrein van het *Presteren naar ambities* ruim voldoende presteert en waardeert dit met 7,0.

Presteren naar opgaven

De commissie heeft vastgesteld dat het vergroten van de leefbaarheid een belangrijke opgave is voor de corporatie. In de afgelopen jaren is een groot aantal maatregelen genomen, die de leefbaarheid en de veiligheid van de woonomgeving daadwerkelijk hebben vergroot. Ook het huisvesten van verschillende doelgroepen is een belangrijke opgave voor de corporatie. Het accent ligt op senioren en starters. Voor deze groepen zijn enkele kleinschalige nieuwbouwprojecten gerealiseerd.

De corporatie heeft in de afgelopen jaren ook werk gemaakt van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Alhoewel zij hierbij tegen de grenzen oploopt van een beperkt aantal bouwlocaties, is de corporatie erin geslaagd om voor senioren en starters enkele kleinschalige nieuwbouwprojecten te realiseren. Om het welzijn van oudere huurders te vergroten, werkt de corporatie samen met enkele zorg- en welzijnsinstellingen binnen de gemeente, namelijk met Welsaen, WonenPlus en Zorgcentrum Torenerf.

WORMERWONEN heeft haar opgave om nieuwe woningen te bouwen in de afgelopen jaren voldoende waargemaakt. Van de in totaal in de periode 2006/2009 geplande 85 woningen, heeft de corporatie er 79 kunnen realiseren. Voor de periode 2010/2013 staan ruim 268 nieuwbouwwoningen geprogrammeerd. Indien zij ook deze woningen daadwerkelijk bouwt, zal ze volgens de commissie een belangrijke bijdrage aan de door de gemeente geplande nieuwbouw leveren.

Tot de overige opgaven rekent de commissie de bijdrage van WORMERWONEN aan de gebiedsontwikkeling. De commissie heeft vastgesteld dat de corporatie hierbij een serieuze partner van de gemeente is. In de afgelopen jaren is de nota *Winnen in Wormerland* (2006) van de corporatie voor de gemeente leidend geweest voor de ontwikkeling van het gebied.

Alles afwegend is de commissie van mening dat de corporatie op het terrein van *Presteren naar opgaven* ruim voldoende presteert en waardeert dit met 7,0.

Presteren volgens stakeholders

De commissie heeft vastgesteld dat de stakeholders van WORMERWONEN, op enkele kanttekeningen na, tevreden zijn over de prestaties van de corporatie. De belangrijkste stakeholders van de corporatie zijn de huurders, de gemeente en de zorg- en welzijnsinstellingen. Sterke punten zijn volgens hen de korte lijnen, de laagdrempeligheid en het open karakter van de corporatie. Zij voert veelvuldig informeel en formeel overleg met al haar belanghebbenden.

Overleg met de huurders gaat voornamelijk via de vereniging Huurders voor Huurders (HvH) en zeven bewonerscommissies.

WORMERWONEN informeert zich over de tevredenheid van haar huurders door jaarlijks enquêtes af te nemen onder nieuwe en vertrekkende huurders en onder huurders na herstructurering. Er vindt jaarlijks een meting plaats voor het KWH-huurlabel. Ook de relatie met de gemeente is volgens de commissie goed. Initiatieven worden zowel door de corporatie als de gemeente genomen. De relatie van de corporatie met de zorg- en welzijnsinstellingen is wat minder intensief dan met de gemeente en de huurders. Deze organisaties zouden graag zien dat de corporatie een visie zou ontwikkelen op het op peil houden van het welzijn van met name haar oudere huurders en op een hierop aangepast levensloopbestendig wonen. De commissie is van mening dat WORMERWONEN op dit punt nog een slag te maken heeft.

Mede op basis van de cijfers die de stakeholders tijdens de gesprekken met de commissie hebben gegeven over de prestaties van de corporatie, komt de commissie op *Presteren volgens stakeholders* tot het oordeel 7,0.

Presteren naar vermogen en efficiency

De commissie is van oordeel dat WORMERWONEN haar beschikbare vermogen voldoende inzet. In de periode 2006-2009 was sprake van een toename van het eigen vermogen. In de jaren daarna is dit weer gedaald als gevolg van investeringen. Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) heeft de corporatie het A-oordeel gegeven. Het verkoopbeleid van WORMERWONEN heeft, mede door de lage mutatiegraad, voor beperkte opbrengsten gezorgd.

De corporatie zou in de toekomst meer aandacht kunnen schenken aan het berekenen van risicobuffers op bedrijfsniveau onder andere voor haar projectontwikkeling en risicomangement. Op projectniveau heeft WORMERWONEN per project een grens voor onrendabele toppen vastgesteld. De commissie constateert dat WORMERWONEN haar visie op het economisch rendement van het eigen vermogen scherper kan formuleren.

WORMERWONEN heeft over de te visiteren periode het solvabiliteitsoordeel voldoende ontvangen. Verwacht kan worden dat zij de komende jaren zal inlopen op haar eigen vermogen, maar ruim boven de ondergrens zal blijven. De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling, die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde, met name voorgenomen investeringsprogramma.

De commissie stelt ten aanzien van de efficiency van de bedrijfsvoering vast, dat de corporatie in de afgelopen jaren, gelet op de relatief geringe stijging van de bedrijfslasten, met name heeft gestuurd op de kosten van de organisatie. Ook de hoge ratio vhe per fte, in vergelijking met de referentiegroep, is de commissie opgevallen. Alles afwegend is de commissie van oordeel dat de corporatie op het terrein van het *Presteren naar vermogen en efficiency* voldoende presteert en waardeert dit met 6,0.

Governance

WORMERWONEN heeft een *Reglement Werkwijze Raad van Toezicht en Statuten*. Zij heeft in 2005 een eigen Governancecode opgesteld, die op één punt afwijkt van de Governancecode van Aedes. Dit betreft de termijn van benoeming van de directeur-bestuurder, die de periode van vier jaar mag overschrijden. Als belangrijkste reden voor deze afwijking wordt genoemd het borgen van de continuïteit van bestuur.

De commissie heeft geconstateerd dat de Raad van Toezicht voldoende pluriform is samengesteld en dat de leden voldoende deskundig zijn. Indien deskundigheid ontbreekt, reageert de Raad adequaat door deze in te huren.

De commissie plaatst een kanttekening bij de samenstelling van de Raad, zoals deze in de afgelopen jaren was. Zij heeft vastgesteld dat er bij twee leden in de afgelopen jaren sprake was van het risico van belangenverstremming. Inmiddels hebben deze beide leden de Raad van Toezicht verlaten.

WORMERWONEN legt maatschappelijke verantwoording af ten aanzien van haar ambities en doelen in haar jaarverslagen en het *Ondernemingsplan 2009-2012*. De corporatie overlegt regelmatig met alle belanghebbenden. Samen met de gemeente en de zorg- en welzijnsinstellingen ontwikkelt zij beleid. Onder haar huurders neemt zij geregeld enquêtes af. De resultaten hiervan worden opgenomen in nieuwsbrieven. Ook de website is een belangrijke middel om de belanghouders te informeren en maatschappelijke verantwoording aan hen af te leggen.

Alles afwegend is de commissie van oordeel dat de corporatie op het terrein van *Governance* ruim voldoende presteert en waardeert dit met 7,0.

Recensie

Woningbouwcorporatie WORMERWONEN vervult in grote lijnen haar opgaven. De corporatie blijkt zich bewust van haar rol binnen de gemeente Wormerland en stemt haar ambities hier op af. Een centrale ambitie van de corporatie is de regionale inbedding en oriëntatie. De commissie vindt deze ambitie een sterk punt van de corporatie en is van mening dat de corporatie zich inspant om deze ambitie te verwezenlijken en zich hierbij actief opstelt. Dit geldt overigens ook voor het vergroten van de leefbaarheid van de woonomgeving en het behartigen van de belangen van de huurders.

De corporatie stelt zich volgens de commissie ook actief op in het huisvestingsbeleid van de gemeente. Zij heeft laten zien hier een brede kijk op te hebben, getuige ook de mening van de stakeholders met wie de commissie heeft gesproken. De corporatie is ook actief op het terrein van de stedelijke/dorpsvernieuwing. Alhoewel de commissie zich realiseert dat de corporatie bij de uitvoering van deze opgaven wordt begrensd door het beperkte aantal bouwlocaties binnen de gemeente.

De interne organisatie en werkwijze van de corporatie typeert de commissie als informeel en passend binnen een relatief kleine gemeente als Wormerland. Beleid komt op een informele wijze tot stand. Aanleiding voor beleidsvorming zijn dikwijls actuele ontwikkelingen. De commissie heeft geen lange termijn beleidsvisie en een bijbehorende cyclus van planning & control gezien. De commissie wil deze constatering echter, gelet op de geringe omvang van de corporatie, niet typeren als een tekortkoming.

Wat betreft de financiële kant van de corporatie, is de commissie van mening dat WORMERWONEN voldoende kostenbewust, maar niet altijd even doelmatig genoeg is. De commissie heeft wat betreft enkele leden van de Raad van Toezicht geconstateerd dat de corporatie niet overeenkomstig haar eigen statuten heeft gehandeld. Echter, de commissie heeft vastgesteld dat dit inmiddels wel gebeurt.

Samenvattend kenmerkt de commissie WORMERWONEN als een transparante, actieve en enigszins informele organisatie, waarbinnen beleid eerder tot stand komt door te reageren op actuele ontwikkelingen dan door middel van een lange termijn visie. De commissie waardeert deze corporatie met het eindcijfer 7,0.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	11
1 WORMERWONEN en het werkgebied	13
1.1 De visitatie	13
1.2 Stichting WORMERWONEN	13
1.3 Het werkgebied	13
1.4 Leeswijzer	15
2 Presteren naar ambities en doelen	17
2.1 Missie en ambities	17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	19
2.3 Conclusies en motivatie	19
3 Presteren naar opgaven	23
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	23
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	25
3.3 Conclusies en motivatie	25
4 Presteren volgens stakeholders	29
4.1 De stakeholders van WORMERWONEN	29
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	30
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	31
4.4 Conclusies en motivatie	32
5 Presteren naar vermogen en efficiency	35
5.1 Kerngegevens	35
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	37
5.3 Efficiency	38
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	39
5.5 Conclusies en motivatie	39
6 Governance	43
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	43
6.2 Conclusies en motivatie	43
7 Scorekaarten	47
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	53
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	63
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	67
Bijlage 5 Definities	89

1 WORMERWONEN en het werkgebied

1.1 De visitatie

In oktober 2009 heeft WORMERWONEN te Wormer opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. De visitatie vond plaats tussen juni 2010, toen de startbijeenkomst plaatsvond en juni 2011, waarin de definitieve versie van het eindrapport wordt opgeleverd. De visitatiegesprekken waren op woensdag 16 februari en donderdag 17 februari 2011.¹

De visitatiecommissie bestond uit de heer F.T. de Groot (voorzitter), de heer C. van der Hoek (commissielid) en mevrouw M. E. Voorthuis (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, heeft WORMERWONEN de commissie laten weten dat zij de uitkomsten van de visitatie wil gebruiken om haar visie te herijken.

De visitatie beslaat de periode 2006 tot en met 2009. Evenwel wordt op enkele plaatsen in het rapport melding gemaakt van ontwikkelingen, die deze periode overschrijden en in 2010 hebben plaatsgevonden.

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

1.2 Stichting WORMERWONEN

Stichting WORMERWONEN komt voort uit de woningbouwvereniging Wormer, die is opgericht in 1912. In 2002 is de woningbouwvereniging getransformeerd naar de Woningstichting Wormer. Per 1 januari 2008 noemt de corporatie zich WORMERWONEN.

WORMERWONEN heeft een personeelsbestand van 21 medewerkers, met een equivalent van 16,33 fte (eerste kwartaalrapportage 2010). De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdige directie/bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door de Raad van Toezicht, die bestaat uit (maximaal) zeven leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.

1.3 Het werkgebied

Volgens de statuten van WORMERWONEN uit 2005 omvat haar werkgebied de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Beemster, Diemen, Edam-Volendam, Haarlemmermeer, Landsmeer, Ouder-Amstel, Purmerend, Uithoorn, Waterland Wormerland, Zaanstad en Zeevang.

¹ Vanwege ziekte van de voorzitter, de heer P. Zoete, die in eerste instantie de rol van voorzitter in de commissie bekleedde, zijn de visitatiegesprekken verschoven van oktober 2010 naar februari 2011. De heer Zoete is in januari 2011 vervangen door de heer F.Th. de Groot. Het uitstel van het bezoek heeft tot een vertraging van vijf maanden geleid.

Uit het *Ondernemingsplan 2008-2012* blijkt dat WORMERWONEN de gemeente Wormerland als haar werkgebied beschouwt. Deze gemeente is in 1991 voortgekomen uit de gemeenten Jisp, Wijdewormer en Wormer.

De gemeente Wormerland heeft rond de 15.000 inwoners. Het aantal huishoudens is 6.455 (Wormerland: *Vitaal en Groen*, gemeente Wormerland, juli 2008). Het aantal woningen dat WORMERWONEN in 2009 beheerde was 1.961. Daarnaast beheert zij een dienstencentrum, een kerk en 268 garages. Van het totale aantal woningen zijn 912 eengezinswoningen en 1.047 meergezinswoningen. Van de huurwoningen valt 99 procent binnen de sociale huursector. De gemeente Wormerland, gelegen tussen de meer stedelijke gemeenten Zaanstad en Purmerend, omvat zes dorpskernen. Aan de westzijde Wormer en Oostknollendam; aan de noordzijde Spijkerboor; aan de zuidoostzijde Neck en Wijdewormer en middenin ligt Jisp. Wormerland is qua aantal inwoners de grootste dorpskern van de gemeente en heeft ruim 12.500 inwoners. Spijkerboor is de kleinste kern met 188 inwoners. Jisp en Oostknollendam hebben respectievelijk 760 en rond de 500 inwoners. Kenmerkend voor de gemeente Wormerland zijn het relatieve grote aantal gezinnen met kinderen (40 procent) en oudere huishoudens (45 procent van de bevolking valt in de leeftijdscategorie van 55+).

In en rond het werkgebied van WORMERWONEN zijn ook de woningbouwcorporaties Jisp en Parteon actief, evenals Eigen Haard en Woonzorg Nederland. Deze corporaties beheren een gering aantal woningen in de gemeente Wormerland.

Op basis van prognoses had de gemeente Wormerland de verwachting dat tot 2010 het aantal inwoners zou groeien tot 16.060 inwoners en vanaf 2010 zou dalen tot 15.960 inwoners in 2020. Het aantal huishoudens zal naar verwachting - als gevolg van de gezinsverdunning - evenwel groeien, van 6.620 in 2010 naar 6.900 in 2020. Ook de samenstelling van de huishoudens zal veranderen. Het aantal huishoudens in de leeftijdscategorie 65+ was in 2006 een kwart van het totaal. In 2015-2020 zal een derde van de huishoudens tot de leeftijdscategorie 65+ behoren.

Het Centraal Fonds plaatst deze corporatie in categorie 5, dat wil zeggen een corporatie met een gemiddeld profiel. Indien WORMERWONEN in dit rapport wordt vergeleken met de referentiegroep van corporaties, zijn dit corporaties uit diezelfde categorie.

1.4 Leeswijzer

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

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

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

2 Presteren naar ambities en doelen

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

2.1 Missie en ambities

WORMERWONEN heeft haar missie en ambities verwoord in het *Ondernemingsplan 2009-2012*. De missie luidt als volgt: *'WORMERWONEN is een professionele, creatieve en flexibele organisatie die zich onderscheidt door haar lokale en maatschappelijke betrokkenheid en de persoonlijke benadering in wonen'*. WORMERWONEN heeft het voornemen om mede op basis van de uitkomsten van de visitatie haar missie te herijken.

Om haar missie te realiseren heeft WORMERWONEN deze uitgewerkt in een aantal doelstellingen, namelijk:

- regionale inbedding en oriëntatie;
- huisvesten van verschillende doelgroepen;
- huurdersbelangen;
- kwalitatief goede en duurzame woningen;
- verkoopbeleid;
- leefbaarheid;
- een klantgerichte en professionele organisatie.

Regionale inbedding en oriëntatie

WORMERWONEN heeft als belangrijke doelstelling de lokale en regionale inbedding en oriëntatie. Zij streeft ernaar om zoveel mogelijk samen te werken met de gemeente Wormerland, haar huurders en zorg- en welzijnsinstellingen, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de eigenheid van de gemeente. Zij heeft zich geconformeerd aan het convenant van het Regionaal Orgaan Amsterdam (ROA) en wil zoveel mogelijk meedenken over en bijdragen aan de regionale ontwikkeling.

Huisvesten van verschillende doelgroepen

Een tweede belangrijke doelstelling van WORMERWONEN is het huisvesten van verschillende doelgroepen en het zoveel mogelijk aansluiten bij hun woonwensen. De belangrijkste doelgroepen zijn senioren en starters. Ook wil WORMERWONEN zich inspannen om asielzoekers en mensen met een beperking te huisvesten. De specifieke aandacht voor senioren is ingegeven vanuit het streven om hen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Door te bouwen voor starters wil de corporatie deze groep vasthouden en de vergrijzing binnen de gemeente tegengaan.

Huurdersbelangen

WORMERWONEN wil de belangen van haar huurders zo goed mogelijk behartigen en heeft dit als ambitie beschreven. Een goed georganiseerde vereniging van Huurders voor Huurders (HvH) en bewonerscommissies zijn belangrijke voorwaarden om deze ambitie waar te kunnen maken. WORMERWONEN had van 2001 tot en met 2009 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met HvH. In 2009 is deze overeenkomst vernieuwd en per 1 januari 2010 in werking getreden.

De huurders van WORMERWONEN zijn ook verenigd in zeven bewonerscommissies, waarvan er vijf actief zijn.

Om zoveel mogelijk voeling te houden met haar huurders neemt WORMERWONEN jaarlijks enquêtes af, zowel onder zittende huurders, die betrokken zijn bij een herstructurering, als onder nieuwe en vertrekkende huurders. In het geval van herstructureringsprojecten stelt WORMERWONEN klankbordgroepen in en organiseert voorlichtingsdagen.

Kwalitatief goede en duurzame woningen

WORMERWONEN streeft naar kwalitatief goede en duurzame woningen. Zij hanteert hiervoor gedifferentieerde basiskwaliteiten en heeft criteria geformuleerd voor de keuzes die zij maakt bij het onderhoud van woningen. De corporatie streeft ernaar om het in 2008 behaalde KWH-label (score 7,6) jaarlijks te prolongeren.

Bij nieuwbouw hanteert de corporatie de uitgangspunten 'Duurzaam bouwen' en 'Woonkeur', waarmee zij zoveel mogelijk duurzame en energiezuinige woningen wil realiseren. De corporatie streeft ernaar om in 2025 de helft van de woningen van een A-, B- of C-label te voorzien. Thans heeft een derde van woningen een D-label en eveneens een derde een A-, B- of C-label.

Verkoopbeleid

WORMERWONEN hanteert geen algemene streefcijfers voor de verhouding huur- en koopwoningen. Voor het Molenbuurtproject streeft de corporatie naar een verhouding van zeventig procent huur en dertig procent koop. Aan elke aankoop dient een kosten-baten analyse ten grondslag te liggen. Bij een negatieve kosten-batenanalyse koopt WORMERWONEN alleen aan, indien een ander maatschappelijk of volkshuisvestelijk doel de aankoop rechtvaardigt.

WORMERWONEN beschouwt de verkoop van woningen niet als een doel op zich, maar als een middel om volkshuisvestelijke doelen te realiseren. Zij wil de middelen, die vrijkomen door deze verkoop, aanwenden voor het verbeteren van haar woningvoorraad. In de nota: *Evaluatie van het verkoopbeleid 1997-2009* geeft zij aan dat zij vanaf 1997 123 bestaande huurwoningen heeft geselecteerd voor verkoop. In 2010 is nieuw verkoopbeleid geformuleerd waarin ook de Koopgarant-regeling is opgenomen. Bij de verkoop van huurwoningen hanteert WORMERWONEN als taakstelling dat er voor het aantal verkochte woningen binnen redelijke termijn nieuwbouw wordt gerealiseerd.

In 2006 was 59% van de woningen in de gemeente Wormerland een koopwoning. De gemeente heeft in haar *Woonvisie* (2008) het doel geformuleerd om de bereikbaarheid van koopwoningen te vergroten. De gemeente onderschrijft de ambitie van de corporatie om door de Koopgarantieregeling bewoners meer keuze te bieden.

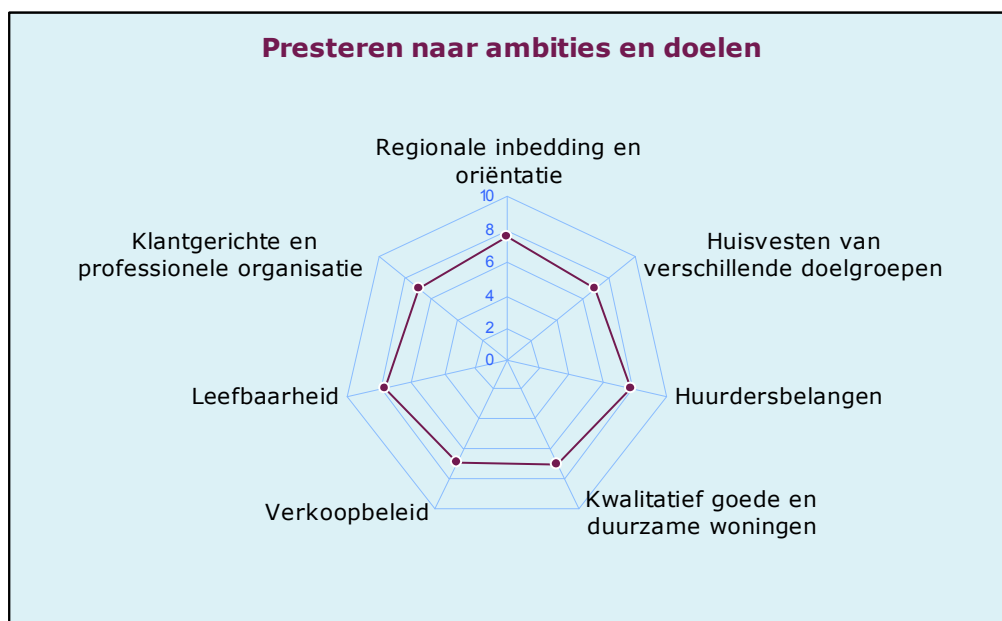
Leefbaarheid

Een belangrijke doelstelling van WORMERWONEN is het leveren van een bijdrage aan leefbare en veilige buurten. Om dit te kunnen bewerkstelligen, streeft zij ernaar om zoveel mogelijk inzicht te krijgen in de beleving van de bewoners, waardoor zij die maatregelen op het gebied van de leefbaarheid kan nemen, die aanslaan bij haar huurders.

Een klantgerichte en professionele organisatie

WORMERWONEN wil een professionele, servicegerichte organisatie zijn met betrokken medewerkers, die de klanten goed bedienen. Medewerkers dienen goed op de hoogte te zijn van de wensen van de klanten.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Regionale inbedding en oriëntatie	7,6
Huisvesten van verschillende doelgroepen	6,9
Huurdersbelangen	7,8
Kwalitatief goede en duurzame woningen	7,1
Verkoopbeleid	6,9
Leefbaarheid	7,7
Klantgerichte en professionele organisatie	7,0
Gemiddelde score	7

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt WORMERWONEN op het onderdeel *Presteren naar ambities en doelen* met ruim voldoende (7,0). Hieronder licht de commissie haar waardering per prestatieveld toe. In een aparte paragraaf beargumenteert de commissie haar beoordeling van kennis en inzicht, planning en monitoring.

Regionale inbedding en oriëntatie

WORMERWONEN maakt de ambitie om zich lokaal in te bedden en te oriënteren volgens de commissie waar. Dit blijkt onder andere uit jaarverslagen, waarin veelvuldig verslag wordt gedaan van overleg met de gemeente, huurders en zorg- en welzijnsinstellingen. De corporatie maakt deel uit van de formele en informele sociale netwerken in de gemeente Wormerland. De corporatie is zich voortdurend bewust van haar regionale wortels. Ook in het *Ondernemingsplan 2009-2012* besteedt de corporatie aandacht aan haar regionale inbedding.

De commissie heeft vastgesteld dat WORMERWONEN regelmatig initiatieven neemt om een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de gemeente en de regio. Een goed voorbeeld hiervan is de nota *Winnen in Wormerland* (2006). Hierin schetst de corporatie drie scenario's voor de gebiedsontwikkeling. Eén van de scenario's is door de gemeente overgenomen en uitgewerkt in haar *Woonvisie* (2008). Dit toont volgens de commissie aan dat de corporatie zich een duidelijke plaats in de gemeente en de regio heeft verworven en actief bijdraagt aan de ontwikkeling hiervan. De commissie waardeert dit onderdeel met 7,6.

Huisvesten van verschillende doelgroepen

Uit de jaarverslagen en het *Ondernemingsplan 2009-2012* blijkt dat WORMERWONEN ook haar ambitie om verschillende doelgroepen te huisvesten in grote lijnen realiseert. Het bouwen voor senioren en starters is in de afgelopen vier jaar langzaam van de grond gekomen, met name omdat het aantal bouwlocaties beperkt is. Het aanbod van deze woningen blijft dan ook nog achter bij de vraag. WORMERWONEN heeft in het kader van het vergroten van het welzijn van senioren samenwerking gezocht met Zorgcentrum Torenerf. Inmiddels kunnen oudere huurders van WORMERWONEN gebruik maken van de alarmservice van Torenerf. WORMERWONEN vergroot de slagingskans voor starters door geregeld met voorrang toe te wijzen aan starters uit Wormerland (tot en met 25 jaar) in de bestaande bouw. De kansen voor starters op de woningmarkt worden gemonitord in de kwartaalrapportage, op basis van de gemiddelde inschrijfduur en aantal toewijzingen aan deze doelgroep.

Alhoewel de corporatie in de afgelopen vier jaar een klein aantal woningen voor starters heeft kunnen bouwen, verdient deze doelgroep nog extra aandacht. Alleen indien extra woningen voor hen worden gerealiseerd, zal de gemeente deze doelgroep kunnen vasthouden, zo veronderstelt de commissie. WORMERWONEN geeft thans uitvoering aan de vraag naar woningen voor starters door in samenwerking met Woningbouwvereniging Jisp nog zeven huurappartementen te bouwen. Hiervan zal WORMERWONEN er vier voor haar rekening nemen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met 6,9.

Huurdersbelangen

WORMERWONEN houdt zoveel mogelijk rekening met de wensen van haar huurders en geeft hen veel inspraak. Deze ambitie komt terug in de jaarverslagen, het *Ondernemingsplan 2009-2012* en in verschillende informatiebrochures over herstructurerings- en nieuwbouwprojecten, zoals die van de Molenbuurt en de Koningsvarenflats.

In het *Ondernemingsplan 2009-2012* stelt WORMERWONEN, dat zij streeft naar een combinatie van klantintimiteit en efficiency. Zij stelt hiermee de klant centraal. Huurders zijn goed georganiseerd in HvH en bewonerscommissies. Een voorbeeld van een inspraakproject is een Ontwerpfestival voor de Molenbuurt, tijdens welke de toekomstige bewoners samen met een ontwerpbureau de plannen voor de herstructurering van de Molenbuurt hebben uitgewerkt. Voor de Molenbuurt en de Koningsvarenflats zijn ook klankbordgroepen in het leven geroepen en voor de Molenbuurt zijn een spreekuur en een speciale website ingesteld. WORMERWONEN informeert haar huurders ook via een bewonersblad, een digitale nieuwsbrief en de eigen website. De corporatie meet de tevredenheid van haar huurders door na elke herstructurering een enquête af te nemen. Ook nieuwe en vertrekkende huurders worden jaarlijks geënquêteerd. Uit acties die volgen op de enquêtes blijkt dat WORMERWONEN de resultaten ervan verwerkt in haar beleid. De commissie beoordeelt dit onderdeel met 7,8.

Kwalitatief goede en duurzame woningen

WORMERWONEN maakt haar ambitie om kwalitatief goede en duurzame woningen te willen realiseren waar, weliswaar binnen de mogelijkheden die de corporatie hiervoor heeft. Van het woningbestand van WORMERWONEN van bijna 2000 woningen worden er in de komende jaren 500 gerenoveerd/geherstructureerd. Het betreft onder andere woningen in de Molenbuurt en de Koningsvarenflats.

De corporatie werkt aan haar ambitie om energiezuinige en duurzame woningen te realiseren, door ernaar te streven om tot 2025 de helft van haar woningen van het A-, B- of C-label te voorzien. De huidige woningen hebben gemiddeld een D-label en een derde van de woningen heeft een A, B of C-label. WORMERWONEN maakt haar ambitie om kwalitatief goede woningen te realiseren ook waar, doordat zij in 2008 het KWH-huurlabel heeft behaald (score 7,6), dat tot op heden elk jaar is geprolongeed. De commissie beoordeelt dit onderdeel met 7,1.

Verkoopbeleid

WORMERWONEN heeft in 2010 haar verkoopbeleid geëvalueerd. De resultaten ervan zijn beschreven in de nota *Evaluatie van het verkoopbeleid 1997- 2009*². Van het aanbod van 123 woningen werden er in de periode 1998–2009 in totaal 50 (41 procent) verkocht aan de zittende huurder of bij mutatie. Per 1 januari 2010 waren er nog 53 woningen in exploitatie met het label verkoop op verzoek aan huurder of mutatie. Voor 20 woningen is de strategie gewijzigd, dat wil zeggen doorexploiteren met oriëntatie op sloop/nieuwbouw. In de jaren 2004–2009 zijn geen woningen verkocht aan zittende huurders. Bij mutatie is er in de periode 2007–2009 één woning verkocht. WORMERWONEN verklaart deze geringe aantallen uit de lage mutatiegraad in de desbetreffende complexen en het beperkte aantal van 53 voor de verkoop gelabelde woningen. Met andere woorden: de verkoop staat zo goed als stil. In 2010 heeft WORMERWONEN haar verkoopbeleid geactualiseerd en daaraan het product Koopgarant toegevoegd. Op basis van de huidige marktomstandigheden, demografie en mutatiegraad is een prognose gemaakt voor 17 extra Koopgarant-verkopen in de periode 2011–2013, welke ook is doorvertaald naar de kasstromen.

De commissie is van mening dat WORMERWONEN geen grote verkoopambities heeft. Het beleid wordt volgens de commissie meer gestuurd vanuit de volkshuisvestelijke behoeften, dan vanuit financieel belang.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met 6,9.

Leefbaarheid

WORMERWONEN besteedt in haar jaarverslagen en informatiebrochures veel aandacht aan de leefbaarheid van de woonomgeving. Maatregelen die de corporatie in de afgelopen jaren heeft genomen om de leefbaarheid te vergroten zijn de aanstelling van buurtconciërges, het beter verlichten van onveilige plekken, het opruimen van fietswrakken en plaatsen van fietsenrekken en het organiseren van een tuinwedstrijd. Initiatieven om dit soort maatregelen te nemen komen zowel vanuit de corporatie als vanuit de huurders of de gemeente. WORMERWONEN omschrijft dit besluitvormingsproces als: 'er komt wat op je af en je vraagt je af wat je ermee kunt'. WORMERWONEN is sterker in het realiseren van haar ambities op het terrein van leefbaarheid dan in het maken van beleid op dit punt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met 7,7.

² De in deze notitie gepresenteerde cijfers lopen over een langere periode dan de periode waar de visitatie betrekking op heeft.

Een klantgerichte en professionele organisatie

De commissie vindt dat de ambitie van de corporatie om een klantgerichte organisatie te zijn beter uit de verf komt dan de ambitie een professionele organisatie te zijn.

Omdat de interne doelen niet beoordeeld worden in de visitatiemethodiek wordt alleen het onderdeel klantgerichtheid beoordeeld.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met 7,0.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van de ambities en doelen

WORMERWONEN heeft haar ambities verwoord in het *Ondernemingsplan 2009-2012* en in de jaarverslagen. De commissie heeft vastgesteld dat de meeste van de kwalitatieve ambities niet zijn opgenomen in een planning & control cyclus. De commissie veronderstelt dat dit een indirect gevolg is van de kleinschaligheid van de corporatie en de gemeente waarin zij werkt. De lijnen zijn kort en veel zaken worden op een informele manier geregeld. De commissie kenmerkt de beleidsvorming van WORMERWONEN dan ook als een proces, dat zich gaandeweg ontrolt. Indien ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, neemt de corporatie maatregelen. In lijn hiermee evalueert WORMERWONEN niet structureel of en in welke mate zij haar ambities heeft gerealiseerd. Dit betekent overigens niet dat WORMERWONEN niet weet waar zij staat in de realisatie van haar ambities.

- Kennis en inzicht: 7,3. WORMERWONEN heeft veel kennis van en inzicht in haar eigen ambities. Zij heeft deze verwoord in een aantal documenten, zoals in het *Ondernemingsplan 2009-2012* en in de jaarverslagen.
- Planning: 7,0. WORMERWONEN werkt gaandeweg aan een realisatie van haar ambities en doelen. Zij heeft met name haar meer kwalitatieve ambities en doelen niet uitgewerkt in een planning & control cyclus. Wel zijn er kwartaalrapportages, waarin WORMERWONEN verantwoording aflegt over onder andere personele zaken, het huisvesten van specifieke doelgroepen, de kwaliteit en samenstelling van het woningbezit, de realisatie van onderhoud en de lopende projecten. In de werkplannen, die elk kwartaal verschijnen, beschrijft de corporatie de stand van zaken van een aantal onderwerpen, zoals bijvoorbeeld het huur- en verkoopbeleid.
- Monitoring: 6,6. Op dit onderdeel scoort WORMERWONEN iets lager omdat hier in de PDCA-cyclus minder aandacht voor is.

3 Presteren naar opgaven

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

De opgaven van de gemeente Wormerland voor het werkgebied van WORMERWONEN zijn vastgelegd in de nota's *Woonvisie Wormerland 2007-2020: Vitaal en groen, Prestatieafspraken 2009-2010* met de Gemeente Wormerland, in de *Jaarverslagen 2006, 2007, 2008 en 2009* en in het *Strategisch Voorraadbeleidsplan 2008*.

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

De gemeente Wormerland typeert zichzelf in haar *Woonvisie* als rustig, dorps, gezellig, groen en landelijk. Zij streeft naar het behoud van deze kwaliteiten. Een belangrijke ontwikkeling binnen de gemeente, met gevolgen voor de vraag naar passende woonruimte, is de vergrijzing. Mede hierom wil de gemeente zich inspannen om jongere inwoners vast te houden en nieuwe jonge inwoners aan te trekken.

Om de landschappelijke cultuurhistorische waarden van de regio zoveel mogelijk intact te laten, wil de gemeente bij voorkeur bouwen binnen de bestaande kernen. Echter, ook projecten die hier buiten vallen wil zij een kans geven. De gemeente wil haar plannen zoveel mogelijk afstemmen met de plannen van gemeenten in de regio, met name met de gemeente Zaanstad en met woningbouwcorporaties Jisp en Parteon, die ook actief zijn in de regio.

WORMERWONEN heeft in haar *Strategisch voorraadbeleidsplan 2008* (SVB 2008) aangegeven dat zij tot 2020 een kwart van haar bezit, dat zijn ongeveer 500 woningen, gaat renoveren/herstructureren. Op jaarbasis betreft dit gemiddeld 40 à 45 woningen. Het betreft na-oorlogse woningen. De belangrijke herstructureringsprojecten zijn de al genoemde Molenbuurt (119 woningen) en de Koningsvarenflats (192 woningen). De helft van de Koningsvarenflats is inmiddels gerenoveerd. De corporatie ligt met de aanpak van de renovatie/ herstructureringsprojecten goed op koers.

De gemeente verwacht een afname van de behoefte aan meer gedifferentieerde betaalbare huurwoningen tot ongeveer 1.800 woningen in 2020. Zij wil tot dat jaar rond de 1.500 woningen bouwen, de vervangende nieuwbouw voor gesloopte woningen meegerekend. Deze plannen zijn gebaseerd op enerzijds ontwikkelingen van de bevolking met een vraag van 570 extra woningen tot 2020 en anderzijds vanuit het streven om die huurders te huisvesten, die vanwege herstructurering vervangende woonruimte nodig hebben.

Een voorbeeld van een herstructureringsproject is het al genoemde Molenbuurtproject, dat in januari 2009 de status van een sloop/nieuwbouwproject heeft gekregen. In januari 2010 is het Plan van Aanpak goedgekeurd en in mei 2010 de concept Samenwerkings Overeenkomst (SOK). In 2010 werd ook een beslissing genomen over wanneer met de sloop zou worden begonnen en is de fasering van de uitvoering vastgesteld.

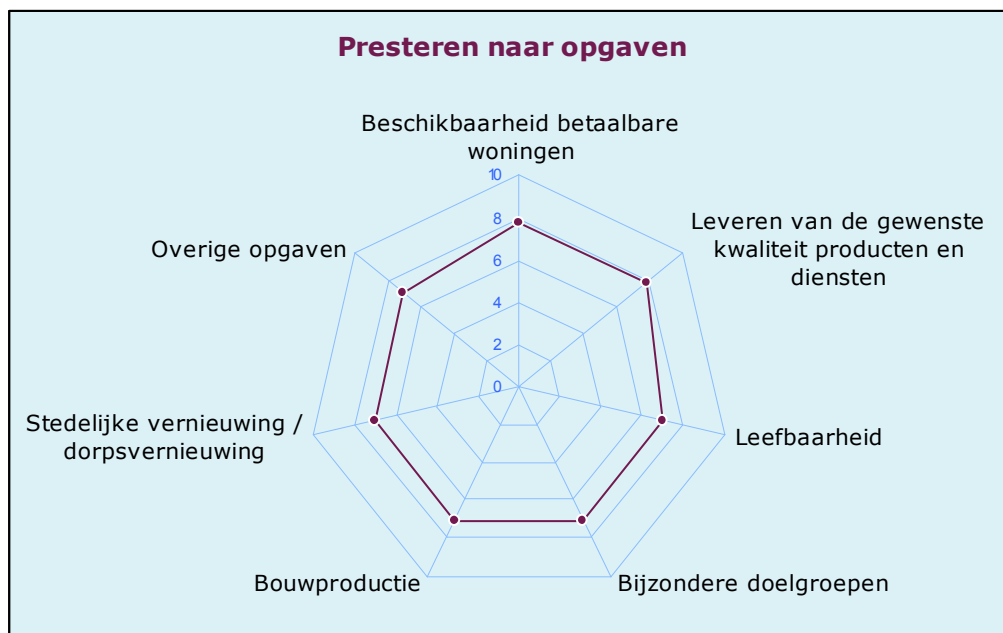
Een ander renovatieproject is dat van de Koningsvarenflats; een plan uit 2006 voor de renovering van 192 woningen. Het plan werd in de periode 2008-2010 uitgewerkt en voorbereid. Inmiddels is de helft van de woningen gerenoveerd.

De samenwerking van WORMERWONEN met woningbouwcorporatie Jisp betreft een klein nieuwbouwproject van zeven appartementen voor starters en senioren. WORMERWONEN verzorgt voor woningcorporatie Jisp de administratieve dienstverlening ten behoeve van de woonruimteverdeling. Met de woningbouwcorporatie Parteon is geen samenwerking, omdat deze corporatie nauwelijks woningen in Wormerland bezit.

Een afspraak van WORMERWONEN met de gemeente is het beschikbaar houden van voldoende sociale huurwoningen voor die huurders die voldoen aan de benodigde inkomensgrens. Concreet betekent deze opgave dat 80 procent van het woningbezit van de corporatie - dit zijn in totaal 1.550 woningen - aan deze doelgroep moet toekomen. Aangezien doorstroming kan bijdragen aan het realiseren van deze doelstelling had WORMERWONEN het voornemen om een meer divers aanbod van woningen te creëren, bijvoorbeeld in het Centrumplan Wormer en het project 'Tussen de Lanen'. Doel van het Centrumplan is om naast twintig woningen, 1.900 vierkante meter voor winkels en 2.400 vierkante meter voor horecagelegenheden en een ondergrondse parkeergarage te bouwen. Het project Tussen de Lanen behelst een plan om op het oude industrieterrein langs de Zaan een duurzaam woonwerkgebied te realiseren. Beide projecten zijn nog niet van start gegaan.

Een andere opgave voor de corporatie, die eveneens voortvloeit uit afspraken met gemeente, is de verhoging van de kwaliteit van de woon- en leefomgeving.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7,7
Leefbaarheid	7,0
Bijzondere doelgroepen	7,0
Bouwproductie	7,0
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7,0
Overige opgaven	7,0
Gemiddelde score	7

3.3 Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid betaalbare woningen

In de afgelopen vier jaar bestond de woningvoorraad van WORMERWONEN uit bijna 2.000 woningen. In 2009 waren dit 1.961 woningen, waarvan 627 (32 procent) in het goedkope segment, 1.296 (66 procent) in het middensegment, 23 (ruim 1 procent) in het dure segment en 15 (minder dan 1 procent) woningen in de categorie boven de huurtoeslaggrens.

Uit het *Strategisch voorraadbeleidsplan 2008 (SVB 2008)* blijkt dat in 2008 1.475 (75 procent) van de in totaal 1.955 woningen van WORMERWONEN onder de grens van de maximaal redelijke huurprijs van 70 procent viel. WORMERWONEN wil in de komende periode deze huurprijs aanpassen tot 75 procent. In het *SVB 2008* wordt ook vermeld dat de gemiddelde huurprijs van het gehele bezit van WORMERWONEN omhoog is gegaan in vergelijking met 2005. WORMERWONEN streeft ernaar om het goedkope deel van haar woningvoorraad zoveel mogelijk te handhaven.

1.011 woningen vallen onder de bovengrens van de kernvoorraad, die is vastgesteld op € 398, 26 woningen vallen boven de landelijke grens van € 491 voor de betaalbare voorraad.

Een conclusie, die WORMERWONEN trekt in het *SVB 2008* is, dat haar bezit qua verhuurbaarheid achteruit is gegaan ten opzichte van 2005. In de nota wordt aangekondigd dat de komende jaren (vanaf 2008) de herstructureringsopgave de grootste uitdaging zal zijn. De commissie waardeert de prestaties op dit veld met 7,7.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie heeft waardering voor de kwaliteit van producten en diensten die WORMERWONEN levert. De corporatie spant zich goed in om de kwaliteit van haar woningvoorraad op peil te houden en te verhogen. De corporatie ligt goed op koers bij de aanpak van de renovatie van de naoorlogse woningvoorraad. Dat de corporatie veel belang hecht aan de kwaliteit van haar woningen, blijkt uit het in 2007 aangevraagde en in 2008 behaalde KWH-label (score 7,6); evenals uit haar streven om zoveel mogelijk energiezuinige en duurzame woningen te realiseren. De commissie waardeert de prestaties op dit veld met 7,7.

Leefbaarheid

WORMERWONEN beschouwt het verbeteren van de kwaliteit van de woonomgeving als een belangrijke opgave. De corporatie is op dit gebied meer in praktische zin project- en aanpak georiënteerd, dan beleidsmatig georiënteerd. De gemeente en de huurders zijn hierbij belangrijke samenwerkingspartners. Voorbeelden van maatregelen, die de leefbaarheid en de veiligheid in de afgelopen vier jaar hebben vergroot zijn de herinrichting van plantsoenen en groenstroken, het aanbieden van een servicecontract voor glasbewassing van een aantal flatgebouwen, het organiseren en deelnemen aan buurtschouwen rondom onveilige plekken en het organiseren van een festival met als thema leefbaarheid. Ook voor de komende vier jaar staat een aantal activiteiten gepland. De commissie heeft geconstateerd dat de inzet van WORMERWONEN in de afgelopen jaar aantoonbaar heeft bijgedragen aan de leefbaarheid en veiligheid van het werkgebied.

De commissie waardeert de prestaties van de corporatie op dit veld met 7,0.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

In de afgelopen vier jaar heeft de corporatie moeite gedaan om uitvoering te geven aan de opgave om bijzondere doelgroepen te huisvesten, met name ouderen en starters. Om het welzijn van haar oudere huurders te bevorderen, werkt WORMERWONEN samen met de zorg- en welzijnsinstellingen in de regio: WonenPlus, Welsaen en Zorgcentrum Torenerf. In 2009 tekende WORMERWONEN een overeenkomst met Torenerf, waarin de intentie werd uitgesproken om de samenwerking te verbeteren en uit te bouwen. Deze is nu nog beperkt tot het verzorgen van enkele administratieve diensten (huuradministratie en -overeenkomsten van de aanleunwoningen) van Torenerf en de alarmeringsservice. Specifieke woningen voor de doelgroep ouderen worden tot op heden nog maar in beperkte mate gerealiseerd. In Jisp (Land van Belofte) worden thans drie ouderenwoningen gebouwd. De samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen verdient volgens de commissie verdere aandacht. De corporatie zou zich volgens de commissie wat actiever kunnen en moeten opstellen. Voor de doelgroep starters werden in 2009 zes huurappartementen opgeleverd.

In samenwerking met woningbouwcorporatie Jisp worden momenteel nog zeven appartementen voor starters en senioren gebouwd. WORMERWONEN neemt hiervan vier appartementen voor haar rekening.

De commissie waardeert de prestaties van de corporatie op dit onderdeel met 7,0.

Bouwproductie

De gemeente Wormerland geeft in haar *Woonvisie* (2008) aan dat zij in de periode 2007 tot en met 2020 circa 1.500 woningen wil bouwen. Hiertoe rekent zij ook de vervangende nieuwbouw voor sloop. Verwacht wordt dat dit aantal genoeg zal zijn om aan de huidige en de toekomstige woningbehoefte op basis van de ontwikkelingen in de eigen bevolking te kunnen voorzien. De gemiddelde jaarlijkse productie van nieuwbouwwoningen lag in de afgelopen jaren rond de 80.

In de periode 2006-2009 had WORMERWONEN de ambitie om in totaal 200 nieuwbouwwoningen te realiseren. Hiervan waren er eind 2009 85 gerealiseerd. Tot 2013 verwacht WORMERWONEN 268 nieuwbouwwoningen te bouwen. Het totaal aantal gerealiseerde en geplande nieuwbouwwoningen komt hiermee op 353, een kwart van de geplande bouwproductie van de gemeente.

De commissie waardeert de prestaties van de corporatie op dit onderdeel met 7,0.

Stedelijke/dorpsvernieuwing

De belangrijkste bijdrage van WORMERWONEN aan de stedelijke- en dorpsvernieuwing van de gemeente Wormerland is een aantal grootschalige projecten, zoals het al eerder genoemde Molenbuurtproject en de Koningsvarenflats. Twee andere omvangrijke projecten zijn het WSV' 30 project³ en het Centrumplan. Inmiddels is het WSV' 30 project van start gegaan. Dit geldt nog niet voor het Centrumplan. De start is vertraagd door bezwaarprocedures. Onduidelijk is nog wanneer de werkzaamheden voor het project een aanvang kunnen nemen.

De commissie waardeert de prestaties van de corporatie op dit veld met 7,0.

Overige opgaven

Onder de overige opgaven rekent de commissie de structurele bijdrage van WORMERWONEN aan de gebieds- en dorpsontwikkeling. De corporatie realiseert deze opgave door mee te denken over welke kant het moet opgaan met de regio, rekening houdend met de eigenheid en kenmerken ervan. Een goed voorbeeld hiervan is het project Tussen de Lanen. In dit project worden in samenwerking met woningcorporatie Parteon historisch belangrijke gebouwen, zoals pakhuizen, geschikt gemaakt voor bewoning om zo een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van een duurzaam woon- en werkgebied. Zowel woningcorporatie Parteon als de gemeente zijn enthousiast over het plan, maar door het economisch tij is het project voorlopig stopgezet.

De commissie waardeert de prestaties van de corporatie op dit veld met 7,0.

³ Het WSV'30 project behelst de bouw van 98 huur- en koopwoningen: 33 goedkope woningen, 30 woningen in het middensegment en 35 woningen in het dure segment. Bouwgrond voor de woningen komt beschikbaar door de aanleg van twee kunstgrasvelden en een natuurgrasveld van voetbalvereniging WSV'30.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

- Kennis en inzicht: 8,0. WORMERWONEN heeft goede kennis van en inzicht in de opgaven in haar werkgebied. De corporatie is door haar lokale inbedding en sociale netwerken binnen de gemeente en de directe contacten met haar verschillende stakeholders goed op de hoogte van de ontwikkelingen in de woningmarkt en de wensen van haar huurders.
- Planning: 7,0. De commissie heeft vastgesteld dat WORMERWONEN de opgaven in haar werkgebied uitvoert, zonder dat zij hiervoor een fasering heeft uitgezet. Desondanks heeft de commissie vastgesteld dat WORMERWONEN systematisch werkt aan de uitvoering van haar opgaven.
- Monitoring: 6,0. WORMERWONEN zou de voortgang van de gerealiseerde opgaven systematischer kunnen monitoren en de voortgang ervan in documenten vastleggen.

4 Presteren volgens stakeholders

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

4.1 De stakeholders van WORMERWONEN

De belangrijkste stakeholders van WORMERWONEN zijn de huurders, de gemeente en de zorg- en welzijnsinstellingen (Welsaen, Wonenplus en Torenerf). Tijdens het visitatiebezoek heeft de commissie gesproken met afgevaardigden van Huurders voor Huurders (HvH) en de bewonerscommissies, vertegenwoordigers van Zorgcentrum Torenerf, het College van B en W van Wormerland en met enkele ambtenaren van de gemeente.

Huurders

In de jaarverslagen 2006-2009 wordt de samenwerking met de huurders beschreven, die zijn verenigd in de vereniging Huurders voor Huurders (HvH) en zeven bewonerscommissies. WORMERWONEN organiseert klankbordgroepen, spreekuren en voorlichtingsdagen/avonden.

De corporatie werkt samen met HvH op basis van een samenwerkingsovereenkomst (januari 2010). Zij voert twee maal per jaar formeel en acht maal per jaar informeel overleg met HvH. In het formele overleg van WORMERWONEN met HvH wordt het voorzitterschap wisselend bekleed door de corporatie en HvH. HvH heeft eenmaal per jaar overleg met de Raad van Toezicht van de corporatie. In 2010 stonden voor dit overleg de twee vacatures in de Raad van Toezicht en het recht van voordracht voor twee zetels in de Raad op de agenda.

De corporatie vraagt HvH een advies uit te brengen over zaken als het huurbeleid, het SVB en het Ondernemingsplan. Met de bewonerscommissies wordt overleg gevoerd over meer concrete onderwerpen, zoals de veiligheid in de buurt of het onderhoud van woningen en tuinen.

Een belangrijke informatiebron voor de huurders is het bewonersblad, dat vier maal per jaar verschijnt. De corporatie informeert haar huurders ook via haar website en de digitale nieuwsbrief. Individuele huurders kunnen voor hulp of advies aankloppen bij WORMERWONEN. In het geval een huurder een conflict heeft met de corporatie, dat niet tot een oplossing leidt, kan hij zich wenden tot de klachtencommissie conform het BBSH.

WORMERWONEN enquêteert elk jaar haar vertrekkende en nieuwe huurders over hun tevredenheid over de dienstverlening. Daarnaast enquêteert zij haar huurders over hun tevredenheid over voltooide onderhoudsprojecten. Ook vindt jaarlijks een meting plaats voor het KWH-label.

Gemeente

Afspraken met de gemeente Wormerland zijn vastgelegd in de nota *Prestatieafspraken 2009-2010*. De corporatie is gehuisvest op een steenworpafstand van het Gemeentehuis van Wormerland. Mede hierdoor is er veel informeel en formeel overleg met het College van B en W en met de betrokken ambtenaren.

Zorg- en welzijnsinstellingen

WORMERWONEN werkt, om zoveel als mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van specifieke groepen huurders, samen met enkele zorg- en welzijnsinstellingen, zoals Welsaen en WonenPlus en Zorgcentrum Torenerf. WonenPlus heeft als doelstelling om ouderen, gehandicapten en/of chronisch zieken zodanig te ondersteunen, dat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Sinds twee jaar heeft WORMERWONEN een intentieovereenkomst met Torenerf. De corporatie maakt de meerjarenonderhoudsbegroting voor Torenerf en regelt de administratie betreffende de verhuur van 24 aanleunwoningen.

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

Huurders

De huurders van WORMERWONEN zijn tevreden over hun corporatie. Zij vinden dat zij voldoende betrokken worden bij het beleid van de corporatie door participatie in de overlegorganen en deelname aan klankbordgroepen.

De huurders typeren de sfeer van de corporatie als open en transparant. 'De deur staat altijd open bij de corporatie', aldus de huurders. Een goed voorbeeld van inspraak van bewoners is het Molenbuurt Ontwerpfestival. Een ander voorbeeld is de excursie naar woonprojecten om bewoners een beeld te geven van de mogelijkheden voor hun toekomstige woningen in de Molenbuurt. Ook was er een modelflat. De corporatie laat volgens de commissie duidelijk zien dat zij goed luistert naar de wensen en behoeften van haar huurders en er veel aan doet om zoveel mogelijk te voorzien in kwalitatief goede en duurzame woningen.

In de jaarverslagen 2006-2009 worden de resultaten van de enquêtes beschreven. Het algemene beeld dat hieruit naar voren komt is van zeer tevreden huurders. De nieuwe huurders zijn iets meer tevreden dan de vertrekkende huurders.

De huurders waarderen de prestaties van WORMERWONEN met een 8,0.

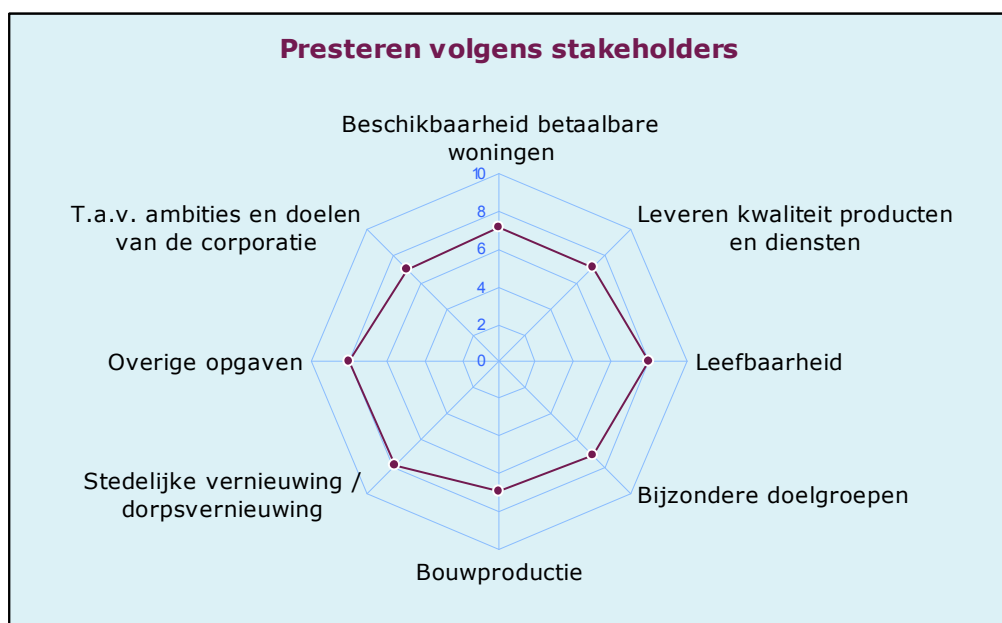
Gemeente

Het College van B en W van Wormerland typeert WORMERWONEN als 'een sociale woningcorporatie met een sterke lokale verankering, met wie goed valt samen te werken'. Kenmerkend voor de corporatie is volgens het College van B en W dat zij altijd rekening houdt met de beschikbare middelen. Initiatieven komen óf van de gemeente óf van de corporatie. Een typerend voorbeeld van samenwerking met de gemeente is de ontwikkeling van een visie op de regio (*Woonvisie Vitaal en Groen, 2008*). Een ander voorbeeld is het plan Tussen de Lanen, dat WORMERWONEN in samenwerking met woningbouwcorporatie Parteon heeft ontwikkeld. Het College van B en W en ambtenaren van de gemeente beoordelen de prestaties van de corporatie respectievelijk met respectievelijk een 7,0 en 8,0.

Zorg- en welzijnsinstellingen

De zorg- en welzijnsinstellingen, waarmee WORMERWONEN samenwerkt zijn in het algemeen tevreden over de corporatie, maar plaatsen hierbij wel enkele kanttekeningen. De belangrijkste betreft het gebrek aan visie op het welzijn van de oudere bewoners en het levensloopbestendig wonen, iets waar de komende jaren zeker behoefte aan zal zijn. Tot op heden heeft WORMERWONEN nog te veel aandacht voor 'de stenen' en te weinig voor het welzijn. Volgens hen ontwikkelt WORMERWONEN langzaam aan een visie op de immateriële kanten van wonen. Er is inmiddels een stuurgroep, die zich hiermee bezighoudt, die is samengesteld uit de corporatie en de zorg- en welzijnsinstellingen. WORMERWONEN hoopt hiermee een meer vruchtbare relatie met deze instellingen te bewerkstelligen en op basis hiervan concrete maatregelen op het terrein van wonen en welzijn te kunnen nemen. Ondanks de door deze stakeholders gemaakte kanttekening, beoordelen de zorginstellingen de prestaties van de corporatie met een 7,0.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,1
Leveren kwaliteit producten en diensten	7,0
Leefbaarheid	8,0
Bijzondere doelgroepen	7,0
Bouwproductie	6,9
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7,8
Overige opgaven	8,0
T.a.v. ambities en doelen van de corporatie	6,9
Gemiddelde score	7

4.4 Conclusies en motivatie

De commissie heeft vastgesteld dat WORMERWONEN volgens haar stakeholders ruim voldoende tot goed presteert. De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders derhalve samen met ruim voldoende (7,0).

De waardering verschilt per prestatieveld. Hieronder licht de commissie haar oordelen toe.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie constateert dat de stakeholders tevreden zijn over het aantal beschikbare huurwoningen. Zij zijn goed op de hoogte van de beperkingen waarmee WORMERWONEN te maken heeft bij de realisatie van nieuwbouw, zoals de schaarste aan bouwlocaties en de al jaren voortgaande discussie in de gemeente tussen 'rood en groen'. Het is de commissie opgevallen dat WORMERWONEN nauwelijks samenwerkt met de andere corporaties in de regio. Uitzonderingen hierop zijn de eenmalige samenwerking met woningbouwcorporatie Parteon met betrekking tot het project de Poort van Wormer en samenwerking met woningbouwcorporatie Jisp met betrekking tot de bouw van zeven meergezinswoningen, waarvan vier voor starters en drie voor senioren.

De commissie vat het oordeel van de stakeholders op dit prestatieveld samen met 7,1.

Kwaliteit van producten en diensten

De commissie stelt vast dat de stakeholders tevreden zijn over de kwaliteit van de door WORMERWONEN geleverde producten en diensten. De huurders zijn tevreden over het onderhoud van hun woningen en de lopende en op stapel staande herstructurerings- en de nieuwbouwprojecten. Kwalitatief goede woningen, met aandacht voor duurzaamheid staan hoog op de agenda van WORMERWONEN. Dit blijkt volgens de huurders bijvoorbeeld uit het door WORMERWONEN in 2008 behaalde KWH label (score 7,6) en uit haar streven om in 2025 de helft van de woningen van een A-, B- of C-label te kunnen voorzien.

Door regelmatig enquêtes af te nemen onder de huurders en via HvH, de bewonerscommissies en klankbordgroepen inventariseert en monitort WORMERWONEN de tevredenheid van haar huurders over haar producten en diensten. De commissie vat het oordeel van de stakeholders op dit prestatieveld samen met 7,0.

Leefbaarheid

De commissie constateert tevens dat de stakeholders unaniem van mening zijn dat de corporatie voldoende maatregelen neemt om de buurten zo leefbaar mogelijk te maken en houden. Zij heeft in de afgelopen vier jaar bewezen dat zij leefbaarheid belangrijk vindt en heeft in samenwerking met HvH, de bewonerscommissies en de gemeente verschillende activiteiten in dit kader ondernomen. Hierbij spelen de sterke lokale inbedding, de korte lijnen en de geringe bureaucratie in de gemeente een positieve rol. De partijen vinden en waarderen elkaar op dit thema.

De commissie vat het oordeel van de stakeholders op dit prestatieveld samen met 8,0.

Bijzondere doelgroepen

De commissie heeft ook kunnen vaststellen dat WORMERWONEN volgens alle stakeholders de bijzondere doelgroepen hoog op de agenda heeft staan.

Echter, door spanningen op de woningmarkt, de al genoemde schaarste aan beschikbare bouwlocaties en de politieke discussie in de gemeente 'tussen rood en groen' kan binnen de gemeente maar mondjesmaat voor deze groepen worden gebouwd. In 2009 heeft WORMERWONEN zes woningen voor starters opgeleverd. In 2010 zijn zeven meergezinswoningen in Wormer gebouwd. Ook stonden in het kader van het Centrumplan twintig meergezinswoningen voor ouderen op stapel, waarvan zes huurwoningen. Inmiddels lopen er enkele bezwaarprocedures en het is vooralsnog onduidelijk of en wanneer het project van start zal gaan.

WORMERWONEN streeft er volgens haar stakeholders nog te weinig naar om haar oudere huurders zodanig te ondersteunen, dat zij langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Alhoewel er goede contacten zijn met WonenPlus en Welsaen, die verschillende hand- en spandiensten leveren aan oudere en gehandicapte huurders. De samenwerking van WORMERWONEN met Zorgcentrum Torenerf, die er op is gericht om ouderen langer zelfstandig te laten wonen, loopt tot op heden wat moeizaam. Volgens de stakeholders van de zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeente is de corporatie nog te weinig slagvaardig waar het gaat om het welzijn van de doelgroep ouderen of mensen met een beperking. Alhoewel de beide groepen stakeholders opmerken dat er de laatste tijd sprake is van een groeiend inzicht bij WORMERWONEN in deze problematiek.

De commissie vat het oordeel van de stakeholders op dit prestatieveld samen met 7,0.

Bouwproductie

De commissie heeft vastgesteld dat de stakeholders tevreden zijn over de prestaties van WORMERWONEN wat betreft de bouwproductie. Zij vinden dat WORMERWONEN in de afgelopen vier jaar heeft gedaan wat zij kon om de afgesproken bouwproductie te realiseren. Prestatieafspraken met de gemeente worden voor zover mogelijk gerealiseerd.

De commissie vat het oordeel van de stakeholders op dit prestatieveld samen met 6,9.

Dorpsvernieuwing

De stakeholders zijn van mening dat WORMERWONEN zich op het gebied van de stedelijke of dorpsvernieuwing actief opstelt. Initiatieven tot vernieuwing komen volgens de gemeente regelmatig van de kant van de corporatie. Plannen worden vaak in samenwerking met de gemeente ontwikkeld.

De commissie vat het oordeel van de stakeholders op dit prestatieveld samen met 7,8.

Overige opgaven

De stakeholders - met name de gemeente - zijn voortdurend betrokken bij de opgave van de corporatie om mee te werken aan de ontwikkeling van de regio. Initiatieven om tot de ontwikkeling van het gebied te komen, worden regelmatig door de corporatie geïnitieerd.

De commissie vat het oordeel van de stakeholders op dit prestatieveld samen met 8,0.

De stakeholders kennen de ambities en doelen van de corporatie en zijn betrokken bij de realisatie ervan. De corporatie stelt zich regelmatig op de hoogte van de wensen van de stakeholders en probeert haar ambities en doelen hier zoveel mogelijk op af te stemmen. Echter, de stakeholders zouden in een eerder stadium bij de beleidsontwikkeling betrokken willen worden.

De commissie vat het oordeel van de stakeholders op dit prestatieveld samen met 6,9.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Kennis en inzicht: 7,4. De commissie is van oordeel dat WORMERWONEN haar relevante stakeholders goed kent, evenals hun verwachtingen en wensen. De corporatie inventariseert op verschillende manieren hun verwachtingen en wensen. Zij voert veel formeel en informeel overleg met haar stakeholders en organiseert klankbordgroepen en spreekuren.

Planning: 7,0. WORMERWONEN communiceert veel met haar stakeholders over de vraag hoe zij het beste tegemoet kan komen aan hun wensen. Wat betreft de tevredenheid over de bouwproductie is de commissie van mening dat deze transparanter gepland zou kunnen worden.

Monitoring: 7,4. De commissie beschrijft de voortgang en realisatie van haar prestaties in haar jaarverslagen en in de nieuwsbrieven. Zoals eerder door de commissie werd opgemerkt, werkt WORMERWONEN niet volgens een stramien van planning & control. Dit heeft echter geen zichtbare gevolgen voor de monitoring van de wijze waarop de stakeholders worden betrokken bij het formuleren van prestaties.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

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

5.1 Kerngegevens

In deze paragraaf zijn relevante gegevens over de financiële positie van de corporatie opgenomen (Corporatie in Perspectief 2009)

Kerngegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	23.857	38.042	35.026
WOZ-waarde (per woongelegenheden x € 1)	166.791	173.061	155.090
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	41,4	33,5	29,6
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (per VHE x € 1)	11.864	16.631	14.434
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	16.764	29.371	28.953
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	15.757	26.396	26.133
Rentelasten (per VHE x € 1)	928	1.380	1.404
Netto kasstroom (per VHE x € 1)			
- huuropbrengst	4.628	4.882	4.729
- netto kasstroom na rente	1.208	631	392
Rentedekkingsgraad in %	2,3	1,5	1,3
Schuldverdien ratio in %	7,8	14,6	16,1
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	1.167	1.282	1.449
Aantal vhe per fte	122	98	92
Toename netto bedrijfslasten (2005-2008) in %	26,4	22,8	30,1
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)			
- Klachtenonderhoud	316	304	300
- Mutatieonderhoud	155	157	187
- Planmatig onderhoud	853	1.123	977
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	3.491	11.745	13.847
Continuïteitsoordeel	A	85	81
Solvabiliteitsoordeel	Voldoende	97	94

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2009

De gegevens *Corporatie in Perspectief* van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) laten zien dat een aantal kerngegevens van de corporatie meer dan 25 procent afwijkt van de referentiecorporatie en/of de landelijke gegevens. Dit geldt voor de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde, het volkshuisvestelijk vermogen, de nominale waarde langlopende leningen, de rentabiliteitswaarde langlopende leningen, de rentelasten, de rentedekkingsgraad, de schuldverdienratio, het aantal vhe per fte, de kosten planmatig onderhoud en woningverbetering.

WORMERWONEN verklaart de afwijkingen als direct gevolg van een relatief uitstekende vermogenspositie. Hierdoor heeft WORMERWONEN minder kapitaallasten, een efficiënter werkapparaat, een fraaie cashflow, en een redelijk onderhouden bezit. Tevens heeft WORMERWONEN een overzichtelijk werkgebied met woningen van een relatief laag huurniveau.

WORMERWONEN verklaart het verschil van meer dan 25 procent op het kengetal van de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde vooral door de hogere resterende levensduur en de restwaarde van een woning.

De netto kasstroom van € 4.628 is licht onder de referentiecorporatie met € 4.882 en het landelijk gemiddelde van € 4.729. Na rente, is de kasstroom veel gunstiger met € 1.208 in relatie tot de referentiecorporatie met € 631 en het landelijke cijfer van € 392 als gevolg van lagere kapitaallasten. Dit laatste gegeven is zowel terug te vinden in zowel de lagere nominale waarde langlopende leningen van € 16.764 ten opzichte van de referentiecorporatie € 29.371 en landelijk € 28.953, alsmede in de lagere rentabiliteitswaardecorrectie langlopende leningen van € 15.757 ten opzichte van referentiecorporatie € 26.396 en landelijk € 26.133.

De rentedekkingsgraad is als gevolg van de hogere kasstromen en lagere kapitaallasten met 2,3 ten opzichte van de referentiecorporatie met 1,5 gunstiger, evenals ten opzicht van het landelijke gemiddelde van 1,3.

De netto bedrijfslasten zijn met € 1.167 ten opzichte van de referentiecorporatie met € 1.282 nauwelijks verschillend, maar ten opzichte van het landelijk beeld met € 1.449 opvallend laag. De toelichting is dat WORMERWONEN een efficiënte organisatie is, maar de commissie stelt ook vast dat de toename van bedrijfslasten over vier jaar gemeten met 26,4 procent ten opzichte van de referentiecorporatie met 22,4 procent, licht sterker is dan de referentiecorporatie, maar sterk gunstiger is dan de landelijke stijging van 30,1 procent. Het laatste kan deels verklaard worden, doordat WORMERWONEN geen probleemwijken en evenmin grote leefbaarheidsproblemen kent, welke zich landelijk vertaald hebben in kostenstijgingen.

De afwijking van WORMERWONEN bij het klachtenonderhoud in vergelijking met de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde, is met € 316 ten opzichte van de referentiecorporatie € 303, gering. Dit geldt ook voor de kosten mutatieonderhoud € 155 in vergelijking met de referentiecorporatie € 157. Bij het mutatieonderhoud is het verschil met het landelijk gemiddelde van € 187 groter. Dit laatste wordt verklaart uit het feit dat bij de mutatie van woningen door WORMERWONEN de wensen van de bewoners en de eisen van de huidige tijd een belangrijke rol spelen.

Wat betreft de kosten voor planmatig onderhoud blijkt dat WORMERWONEN met € 853 minder uitgeeft dan de referentiecorporatie met € 1.123 en tevens onder het landelijk gemiddelde zit van € 977.

Bij de woningverbetering ligt de uitkomst van WORMERWONEN met € 3.491 ver onder die van de referentiecorporatie met € 11.745, als onder het landelijk gemiddelde van € 13.847. WORMERWONEN verklaart de gunstige cijfers van de corporatie doordat het relatief jong woningbezit betreft zonder vooroorlogse woningen, alsmede het veelal samen laten vallen van planmatig onderhoud en complexmatige woningverbetering, zodat voordelen behaald worden.

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

De bedrijfswaarde van WORMERWONEN heeft zich neerwaarts ontwikkeld van 72 miljoen euro in 2006 tot 61 miljoen euro in 2009. De belangrijkste oorzaak voor deze afname - naast jaarlijks niet te vermijden mutaties in de bedrijfswaarde - zijn de in het boekjaar 2007 verwerkte aanpassingen van hogere onderhoudslasten ter grootte van 6 miljoen euro, alsmede een afnemende exploitatieduur met een jaar ter grootte van 1 miljoen. Dit is het gevolg van de uitkomsten van het *Strategisch Voorraadbeleidplan* (SVB) 2008.

Het volkshuisvestelijk vermogen is in 2009 gestegen tot € 20.959 per vhe, terwijl de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde overeenkomstig de neerwaartse ontwikkeling van de eerder genoemde bedrijfswaarde, daalde tot € 23.857 per vhe.

Het SVB wordt elke drie jaar aan een revisie onderworpen, waarbij de meest recente actualisering dateert uit 2007/2008. Het SVB heeft, zoals ook in het jaar 2007 zichtbaar was, grote impact op de financiële huishouding van een corporatie, zodat een goede aansluiting met de Financiële Meerjaren Planning (FMP) alsmede op de plannings van groot onderhoud, sloop en nieuwbouw gewaarborgd dient te zijn. WORMERWONEN geeft aan dat dit het geval is en dat de uitkomsten verwerkt worden in de FMP met een reikwijdte van vijf jaar conform het vigerend beleid. De commissie heeft ook geconstateerd dat de opvattingen over de reikwijdte in jaren van het doorrekenen van de effecten van het SVB binnen WORMERWONEN verschillend zijn in verband met de mate van afnemende nauwkeurigheid.

Het eigen vermogen van 16,1 miljoen euro in 2006 is in dezelfde periode toegenomen tot 18,9 miljoen euro in 2009, terwijl de solvabiliteit in de overeenkomstige periode is gestegen van 26 procent tot 34 procent in 2009. Uit de FMP 2008-2018 blijkt dat de solvabiliteit de komende vier jaar zal dalen naar 25,5 procent in 2014, als gevolg van forse investeringen in nieuwbouw en een berekende negatief jaarresultaat in overeenkomstige periode.

De realisatie-index nieuwbouw van het CFV is over de periode 2006-2009 gemiddeld 0,65 ten opzichte van het landelijk beeld met 0,56, maar bij verkopen ligt dit precies omgekeerd, namelijk 0,47 ten opzichte van 0,59 landelijk. De verkopen zijn ook in absolute aantallen beperkt van omvang (gemiddeld 4 per jaar over de afgelopen 10 jaar) en uit de financieringsbehoefte van de corporatie 2010-2014 van eind 2009, is duidelijk aangegeven dat WORMERWONEN de ingeplande verkopen dient te realiseren naast de financieringsbehoefte van 5 miljoen euro in 2011 en 8,5 miljoen euro voor de resterende periode tot 2014.

In 2010 is het vernieuwde verkoopbeleid geformuleerd op basis van het analyserapport verkoopbeleid 1997-2009. De commissie is van mening dat het nog niet concreet en 'smart' genoeg is uitgewerkt (het betreft alleen de uitgangspunten, zoals dat verkopen is geen doel op zich is, alsmede de criteria), zodat het de commissie niet duidelijk is geworden hoe dit beleid zich verhoudt tot de genoemde financieringsbehoefte 2010-2014. Later in het jaar 2010 is een prognose gemaakt die is doorvertaald naar het effect op de kasstromen.

Het CFV verstrekke de corporatie een continuïteitsoordeel A in 2009, alsmede een voldoende solvabiliteitsoordeel over het boekjaar 2009.

De corporatie hanteert als ondergrens het financieel gezond zijn en blijven, alsmede het op peil houden van rendementen uit de bedrijfsvoering, teneinde investeringen te kunnen doen.

De commissie heeft slechts in beperkte mate kunnen vaststellen wat de norm van het financieel gezond zijn en rendement uit bedrijfsvoering in toetsbare cijfers is.

In het *Ondernemingsplan 2009-2012* geeft de corporatie twee financiële doelen aan, namelijk:

- Solvabiliteit: minimaal 10 procent;
- Huurprijsniveau: 70-75 procent maximaal redelijke huur voor nieuwe verhuringen.

De solvabiliteitseis voldoet over de gehele periode aan deze norm, maar het is de commissie niet duidelijk op welke gronden deze norm tot stand is gekomen.

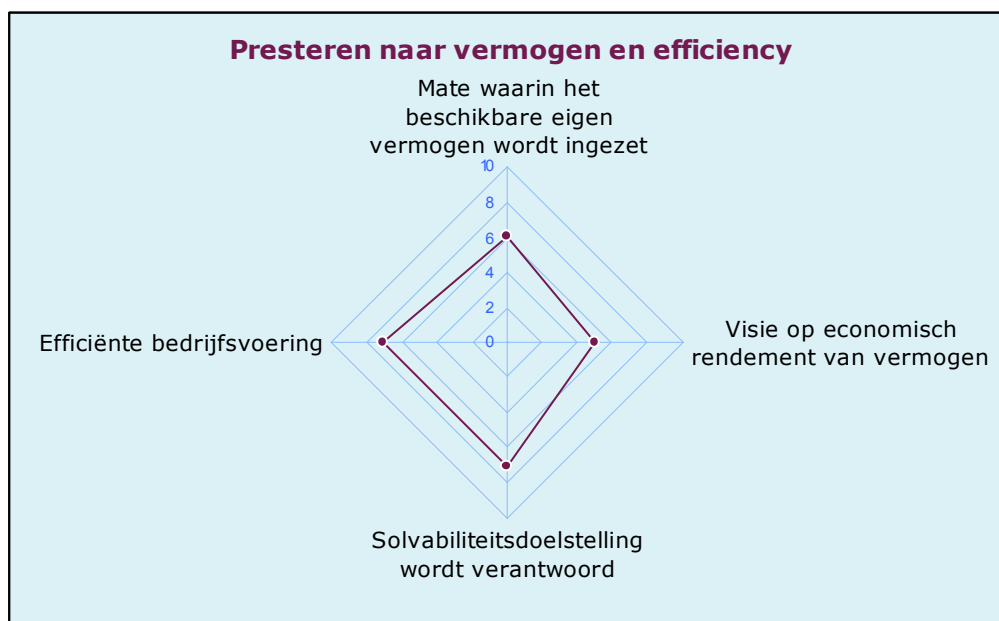
Het huurprijsniveau bedroeg in 2006 67,2 procent en is in 2009 opgelopen tot 68,2 procent.

5.3 Efficiency

WORMERWONEN presteert volgens de commissie efficiënt. Wat opvalt is dat de bedrijfslasten lager liggen dan de referentiegroep en het landelijke gemiddelde. Alhoewel de personeelskosten per vhe met € 69.202 van WORMERWONEN iets hoger zijn dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde, staat daar tegenover dat de bedrijfslastenontwikkeling in de periode 2006-2009 met 19,3 procent lager is dan de referentiegroep en net even onder het landelijke gemiddeld ligt. Het aantal vhe per fte ligt flink gunstiger met 116 (referentiegroep 93 en landelijk 88).

In 2010 is het vernieuwde verkoopbeleid geformuleerd op basis van het analyserapport verkoopbeleid 1997-2009. De commissie is van mening dat het nog niet concreet en 'smart' genoeg is uitgewerkt (het betreft alleen de uitgangspunten, zoals dat verkopen is geen doel op zich is, alsmede de criteria), zodat het de commissie niet duidelijk is geworden hoe dit beleid zich verhoudt tot de genoemde financieringsbehoefte 2010-2014.

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



Presteren naar vermogen en efficiency		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	6,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	5,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	7,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	7,0	10%
Gemiddelde score	6	

5.5 Conclusies en motivatie

Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet

Naar het oordeel van de commissie zet WORMERWONEN haar beschikbare vermogen voldoende in. In de periode 2006-2009 is het eigen vermogen gestegen, om in de komende jaren geleidelijk aan weer te dalen als gevolg van investeringen. In deze periode is tevens een tijdelijk C-oordeel ontvangen van het CFV, maar thans is het een A-oordeel.

De corporatie heeft in de afgelopen periode 2006-2009 geïnvesteerd in onderhoud, maar de omvang is de eerste drie jaren lager dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde, maar stijgt later in 2009 tot boven beide referentiegroepen. Deze stijging komt door de grote renovatie van de Koningsvarenflats.

De corporatie beschikt over een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde - maar stuurt daar niet echt op - en heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen.

WORMERWONEN heeft een verkoopbeleid, maar realiseert, mede door de lage mutatiegraad slechts zeer beperkte opbrengsten. Zij heeft echter de relatie naar de benodigde financieringsbehoefte niet geborgd.

De commissie heeft geconstateerd dat de corporatie geen scenario's heeft uitgewerkt, die de verkooppotenties in kaart brengen. Zij realiseert zich dat dit in strijd kan zijn met het uitgangspunt van het verkoopbeleid van de corporatie, dat verkopen geen doel op zich is.

Verder constateert de commissie dat de corporatie zich in toenemende mate bewust is van de risico's die zij loopt, maar heeft tevens vastgesteld dat de corporatie haar risicobuffers op bedrijfsniveau niet berekent. Dit laatste is tevens deels van toepassing op projectontwikkeling en risicomanagement (zie voor de uitwerking de paragraaf efficiënte bedrijfsvoering).

De commissie waardeert deze prestaties met 6,0.

Visie op economisch rendement van vermogen

De commissie is van mening dat de corporatie haar visie op het economisch rendement van het vermogen kan verbeteren. De commissie mist rendementsdoelstellingen voor projecten, waardoor onduidelijk is welke onrendabele toppen acceptabel zijn voor WORMERWONEN. Bij grote projecten, zoals het WSV'30 terrein wordt de onrendabele top als totaalbedrag op projectniveau gemaximeerd. Uit de gesprekken heeft de commissie de indruk gekregen dat dit maximum niet is gebaseerd op de genoemde onderbouwing van de onrendabele top. De corporatie stuurt voornamelijk op het feit, dat investeringen uiteindelijk niet leiden tot een solvabiliteit die lager ligt dan de ondergrens van 10 procent en op positieve kasstromen in verband met de borgingsruimte.

De vastgoedwaardesturing (het indirecte rendement) lijkt bij investeringsbeslissingen geen belangrijke rol te spelen. De manier waarop WORMERWONEN hier in hoofdlijnen mee omgaat, is in de verschillende gesprekken met de commissie wel toegelicht, maar niet vastgelegd in beleid. In de gesprekken bleek dat de corporatie zich hiervan overigens wel bewust is.

De commissie beoordeelt deze prestaties met 5,0.

Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord

De commissie heeft met betrekking tot de solvabiliteit gezien dat de corporatie over de gehele periode het solvabiliteitsoordeel 'voldoende' krijgt van het CFV. WORMERWONEN hanteert een ondergrens van 10 procent solvabiliteit. De komende vier jaar loopt zij in op haar eigen vermogen, maar blijft ruim boven deze ondergrens. WORMERWONEN wil het A-oordeel van het CFV vasthouden.

De commissie constateert dat de corporatie een solvabiliteitsdoelstelling hanteert, die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde; met name het voorgenomen investeringsprogramma.

De commissie waardeert deze prestaties met 7,0.

Efficiënte bedrijfsvoering

Met betrekking tot de efficiency van de bedrijfsvoering, stelt de commissie vast dat WORMERWONEN de laatste jaren stuurt op de kosten van de organisatie, gelet op haar relatief gunstige bedrijfslasten. Tevens valt de hoge ratio vhe per fte op in vergelijking met de referentiegroep.

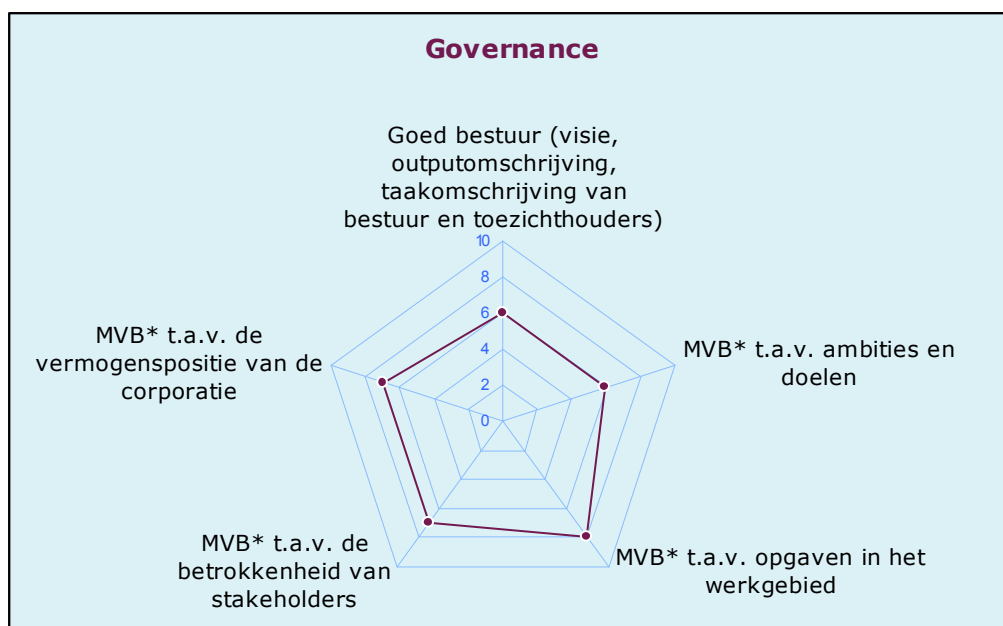
In 2009 heeft WORMERWONEN het beleidsdocument van risicomanagement 'Als kansen keren' ontwikkeld en vastgesteld. In dit beleidsdocument worden twee soorten risico's onderscheiden, welke verschillend benaderd worden. De organisatiegerelateerde risico's zijn met de techniek van de zogenoemde risicogetallen in kaart gebracht en geclassificeerd met een per risico te volgen strategie. Er worden vier hoofdstrategieën onderscheiden, namelijk accepteren, verminderen, voorkomen en uitbesteden. Op projectniveau wordt een andere strategie gevolgd, omdat het uitgangspunt het benutten van kansen is. Op dit niveau worden de risico's door middel van een dynamisch stappenplan van vijf stappen in kaart gebracht en geclassificeerd op een 6-puntschaal met de overall conclusies van slecht-matig-goed. De sleutel zit in de waardering van ieder van deze risico's.

Het project WSV'30 met een investeringsomvang van 23 miljoen euro (bij een eigen vermogen van 19 miljoen euro) is ook op deze laatste wijze in kaart gebracht. De commissie vraagt zich af of het risico wel voldoende adequaat in kaart is gebracht, mede gelet op de majeure (risico)omvang van dit project voor WORMERWONEN. De commissie waardeert deze prestaties met 7,0.

6 Governance

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

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichhouders)	6,0
MVB* t.a.v. ambities en doelen	6,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	8,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	7,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	7,0
Gemiddelde score	7

* Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

6.2 Conclusies en motivatie

De gemiddelde waardering van de visitatiecommissie voor de wijze waarop WORMERWONEN haar governance heeft ingericht is ruim voldoende (7,0). Per onderdeel verschilt de waardering van de commissie. Hieronder licht de commissie haar oordelen toe.

Goed bestuur

De commissie beoordeelt de mate waarin er een visie op toezicht is, de gewenste output is vastgesteld en er een taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is met 6,0.

De Raad van Toezicht van WORMERWONEN bestaat uit vijf leden. In de periode van 2006-2009 is sprake geweest van enkele wisselingen in de samenstelling van de Raad. In 2008 kreeg de Raad een nieuwe voorzitter. In 2009 zijn twee leden afgetreden, evenals in 2010. Twee leden van de Raad zijn benoemd op voordracht van HvH. Voor de directeur/bestuurder en de Raad van Toezicht zijn reglementen beschikbaar, die in 2005 zijn vastgesteld. Dit geldt ook voor de externe accountant met wie WORMERWONEN werkt.

In het reglement van de Raad van Toezicht is een profielschets voor de leden opgenomen, evenals een visie op toezicht. De Raad werkt aan het op peil houden van de deskundigheid van haar leden door hen, indien nodig en relevant, een opleiding te laten volgen. Zo heeft de in 2010 aangetreden voorzitter van de Raad een opleiding gevolgd over het professionaliseren van de RvT, waarbij risicoanalyse, de rol van de Raad en de Governancecode belangrijke thema's waren. De commissie is van mening dat de Raad voldoende pluriform is samengesteld en dat de leden voldoende deskundigheid hebben.

In de nota *Missie en strategische doelstellingen WORMERWONEN* zijn de missie en de strategie van de corporatie vastgelegd. Hierop zijn het beleidsplan, de meerjarenbegroting en het werkplan gebaseerd. Volgens de in het reglement beschreven visie, toetst de Raad de uitkomsten aan de in de voorafgaande periode geformuleerde strategie en doelstellingen. In de jaarverslagen dient hiervan melding te worden gemaakt. De BBSH-velden, de missie van WORMERWONEN en de begroting zijn de belangrijkste kaders waarbinnen de Raad haar toezicht uitoefent. De commissie heeft na bestudering van de genoemde documenten kunnen vaststellen dat de corporatie zich in haar jaarverslagen hierover in voldoende mate verantwoord. Alle relevante governance documenten zijn te vinden op de website van de corporatie.

WORMERWONEN conformeert zich aan de uitgangspunten van de Aedescode en de Governance code en onderschrijft de criteria voor onafhankelijkheid van de leden van de Raad, zoals deze in de code is verwoord. In 2005 heeft de corporatie een eigen code opgesteld, die op één punt afwijkt van de code van Aedes. Het verschil betreft de termijn van benoeming van de directeur/bestuurder. In tegenstelling tot de Aedescode hanteert de corporatie, vanwege het kunnen waarborgen van de continuïteit van bestuur geen termijn van vier jaar voor de benoeming van de directeur-bestuurder, zoals deze wel is vastgelegd in de Aedescode.

Een belangrijk aandachtspunt binnen de Governancecode is het handhaven van de onafhankelijkheid van de leden van de Raad van Toezicht en het voorkomen van belangenverstrengeling. WORMERWONEN is zich ervan bewust, dat dit binnen een relatief kleine gemeente als Wormerland een punt van permanente aandacht behoort te zijn, getuige de jaarverslagen. De commissie heeft vastgesteld dat in de periode 2006 – 2009 bij een lid van de Raad sprake was van het risico van belangenverstrengeling. Met dit lid werd toentertijd de afspraak gemaakt dat deze zich van stemming zou onthouden of de vergadering van de Raad zou verlaten, indien het desbetreffende project ter sprake zou komen. Een ander lid van de Raad was huurder van WORMERWONEN. Hiervan is geen melding gemaakt in de jaarverslagen.

Voor dit lid gold bovendien, dat hij enkele jaren de statutaire leeftijdsgrens heeft overschreden. Alle betrokken leden hebben de Raad inmiddels (begin 2011) verlaten.

De commissie merkt op dat er in de eerste periode van de visitatietermijn een en ander haperde in de Governance, maar stelt ook vast dat de inmiddels (2010) ingeslagen weg van verdere rationalisering door de huidige Raad van Toezicht voldoende verbeteringen heeft opgeleverd en verdere aandacht behoudt.

De Raad van Toezicht dient volgens haar reglement ten minste één keer per kwartaal in aanwezigheid van de directeur-bestuurder te vergaderen. In de praktijk vergadert de Raad frequenter (bijna maandelijks). De Raad vergadert eenmaal per jaar zonder de directeur. Tijdens deze vergadering evalueert zij haar eigen functioneren, haar relatie met de directeur en beoordeelt hem. Deze vergadering wordt vermeld in het verslag van de Raad van Toezicht en de jaarverslagen. In 2009 heeft de Raad geen zelfevaluatie gehouden, vanwege de twee aftredende toezichtsleden in de periode van de zelfevaluatie. Dit wordt uitgelegd in het *Jaarverslag 2009*.

De commissie heeft geconstateerd dat de scheidslijn tussen het besturen en het toezicht houden binnen de corporatie enigszins diffuus is. Een oorzaak hiervan kan volgens de commissie zijn, dat de bestuurder veel zaken voor advies voorlegt aan de Raad. De Raad is zich bewust dat dit van invloed kan zijn op het onafhankelijk toezicht houden en werkt er sinds het aantreden van de nieuwe voorzitter hard aan om een onafhankelijk toezicht uit te oefenen.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen

De commissie beoordeelt de mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de ambities en doelen plaatsvindt met 6,0.

WORMERWONEN legt verantwoording af aan haar stakeholders over haar ambities en doelen in haar jaarverslagen, het *Ondernemingsplan 2009-2012*, nieuwsbrieven en in het overleg met haar belanghebbenden. De corporatie spant zich in om zo transparant mogelijk te zijn. In de afgelopen vier jaar heeft WORMERWONEN laten zien dat zij naast de structurele overlegmomenten met haar belanghebbenden, hen ruimhartig betreft bij de uitvoering van de plannen van de corporatie. Hoewel de commissie waardering heeft voor de wijze waarop en de intensiteit waarmee de corporatie haar stakeholders betreft bij het formuleren van haar doelstellingen, merkt de commissie hierover op dat dit niet methodisch en niet systematisch gebeurt. Stakeholders zouden graag eerder worden betrokken bij en meepraten over voor hen belangrijke thema's.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied

De commissie beoordeelt de mate van maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de opgaven met 8,0.

WORMERWONEN legt op verschillende manieren verantwoording af over de wijze waarop zij haar opgaven in het werkgebied realiseert. Zij doet dit onder andere in haar jaarverslagen en in het *Ondernemingsplan 2009-2012*. Naast de officiële versies brengt WORMERWONEN hiervan verkorte populaire versies uit. Hiermee probeert zij haar stakeholders zo goed mogelijk inzicht te geven in haar opgaven. Ook worden de jaarverslagen en het ondernemingsplan besproken met HvH, die hier een advies over uitbrengt. Tijdens het visitatiebezoek is gebleken dat de stakeholders in grote lijnen op de hoogte zijn van de opgaven en de realisatie van de corporatie in het werkgebied.

Alhoewel WORMERWONEN zich wel degelijk maatschappelijk verantwoordt over de opgaven in haar werkgebied, mist de commissie een systematische uitwerking en monitoring van haar opgaven en een beschrijving hiervan in een planning & control cyclus.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de betrokkenheid van de stakeholders

De commissie beoordeelt de mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de betrokkenheid van de stakeholders plaatsvindt met 7,0.

WORMERWONEN neemt veel initiatieven om haar stakeholders te betrekken bij haar plannen en de uitvoering ervan. Zij doet dit onder andere door regelmatig onderzoek uit te voeren onder haar huurders en de resultaten ervan te vermelden in de digitale nieuwsbrieven en het bewonersblad, dat viermaal per jaar verschijnt en sinds kort ook digitaal aan de huurders wordt toegestuurd. De corporatie heeft in de afgelopen jaren ook een aantal activiteiten ondernomen met het doel de participatie en inspraak van de huurders te vergroten. De inspraak van de huurders als zodanig is goed, echter ook hiervoor geldt volgens de commissie dat een duidelijk kader ontbreekt. WORMERWONEN kiest er daarentegen voor om steeds opnieuw na te gaan op welke wijze zij haar stakeholders het beste kan betrekken bij haar beleid.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de vermogenspositie van de corporatie

De commissie beoordeelt de mate waarin WORMERWONEN maatschappelijke verantwoording aflegt ten aanzien van haar vermogenspositie met 7,0.

De commissie is van mening dat WORMERWONEN zich in voldoende mate verantwoordt over de aanwending van haar vermogen. Zij doet dit stelselmatig in de jaarverslagen en de jaarbegrotingen. De jaarverslagen zijn op de website van de corporatie te vinden. HvH brengt jaarlijks een advies uit over het jaarverslag. De corporatie voert veelvuldig overleg met haar belanghebbenden. Zij worden goed geïnformeerd over financiële zaken.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Regionale inbedding en oriëntatie	8	7	7	6	7,6
Huisvesten van verschillende doelgroepen	7	7	7	6	6,9
Huurdersbelangen	8	8	7	7	7,8
Kwalitatief goede en duurzame woningen	7	8	7	7	7,1
Verkoopbeleid	7	7	7	6	6,9
Leefbaarheid	8	7	7	7	7,7
Klantgerichte en professionele organisatie	7	7	7	7	7,0
Gemiddelde score	7,4	7,3	7,0	6,6	7

Toelichting

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

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	8	7	6	7,7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	7	6	7,7
Leefbaarheid	7	8	7	6	7,0
Bijzondere doelgroepen	7	8	7	6	7,0
Bouwproductie	7	8	7	6	7,0
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7	8	7	6	7,0
Overige opgaven	7	8	7	6	7,0
Gemiddelde score	7,3	8,0	7,0	6,0	7

Toelichting

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

Presteren volgens stakeholders					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	8	7	7	7,1
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	7	7	7	7,0
Leefbaarheid	8	8	8	8	8,0
Bijzondere doelgroepen	7	7	7	7	7,0
Bouwproductie	7	7	6	7	6,9
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	8	7	7	8	7,8
Overige opgaven	8	8	8	8	8,0
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	7	7	6	7	6,9
Gemiddelde score	7,4	7,4	7,0	7,4	7

Toelichting:

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

Presteren naar vermogen en efficiency			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		6,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
-De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	nee		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	nee		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	nee		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	ja		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	nee	5,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	ja	7,0	10%
De corporatie presteert efficiënt		7,0	10%
Gemiddelde score		6	

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	6,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	6,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	8,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	7,0	20%
Gemiddelde score	7	

Bijlage 1 **Verantwoording visitatie**

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

- Jaarverslagen 2005 t/m 2009
- Werkplan 2010
- Ondernemingsplan 2008-2012: 'Thuis in wonen'
- Eerste kwartaalrapportage 2010
- Nota missie en strategische doelstellingen
- Technische Meerjaren Begroting
- Prestatieafspraken 2009-2012
- Strategisch voorraadbeleid 2008
- Verkoopbeleid bezit
- Evaluatie verkoopbeleid
- Memo Monique Appelman over vernieuwd verkoopbeleid
- Woonvisie Wormerland 2007-2020: 'Vitaal en groen'
- Visie 'Winnen in Wormerland' (2006)
- Visie 'Tussen de Lanen' (juni 2006)
- Ontwikkeling WSV'30 terrein
- Samenwerkingsovereenkomst Torenerf
- Samenwerkingsovereenkomst Huurders voor Huurders
- Informatie Molenbuurt: Sociaal statuut, uitnodiging ontwerpestival, schetsplan en informatiekaartje
- Koningsvarenflat brochure
- Nieuwsbrieven
- Risicoanalyse 'Als kansen keren'
- Risicoanalyse WSV'30
- Resultaten enquête 2009: vertrekkende huurder en nieuwe huurder
- Reglement werkwijze Raad van Toezicht (2005)
- Statuten van de Stichting WORMERWONEN
- Reglement werkwijze Raad van Toezicht
- Notulen vergaderingen RvT 2008, 2009 en 2010
- Protocol onafhankelijkheid accountant
- Directiestatuut
- Functieprofiel directeur-bestuurder
- Organogram organisatie
- Governancecode
- Analyse CiP, CFV 2009
- Samenvatting CiP, CFV 2009
- Continuïteitsoordeelsbrief, 2009 CFV
- Solvabiliteitsoordeelsbrief, 2009 CFV

Geïnterviewde personen

Raad van Toezicht

- Mevrouw J. Sanders
- De heer A. Drost
- De heer N. Stoop
- De heer J. van Haeften
- De heer J. Piet
- De heer B. Bos
- Mevrouw L. Aalsma

Directeur/bestuurder

- De heer T. Krijnen

Managementteam

- De heer D. van der Grijn: hoofd VBZ
- De heer J. van de Vuurst: hoofd financiën
- De heer R. Kerssens: hoofd TD
- De heer P. Koning: Medewerker projectontwikkeling
- Mevrouw M. Appelman: Beleidsmedewerker

Gemeente

- De heer P. Tange: burgemeester Wormerland
- Mevrouw A. de Groot: wethouder
- De heer R. Hendriks: wethouder
- De heer J. van Overschot: ambtenaar afdeling Wmo
- De heer J. de Jong: ambtenaar
- De heer W. Wilms: ambtenaar

Torenerf

- De heer H.Koster: directeur/bestuurder
- De heer T. van 't Veer: facilitair manager

WonenPlus

- Mevrouw J. Tromp (afwezig wegens ziekte)

Huurders voor Huurders

- De heer D. Wijnands: voorzitter HvH
- Mevrouw A. Hussaarts-Duits: secretaris HvH
- Mevrouw T. van Steen: penningmeester HvH

Klankbordgroep Molenbuurt

- Mevrouw G. van Steen

Klankbordgroep Koningsvarenflats

- Mevrouw T. Marchildon

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

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

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
de Groot, RB, F.Th.

Geboorteplaats en -datum:
Den Haag, 7 oktober 1950

Woonplaats:
Noordwolde (fr)



Huidige functie:

- eigenaar/zelfstandig adviseur HNadvies

Opleiding:

- 2007-2008 Internationale leergang Leiderschap van Avicenna in Oxford, Parijs, Leuven
- 2001 Asset Backed Securities van Merrill Lynch in London
- 2000 Fundmanagement aan International Faculty of Finance in London
- 1992-1994 Register Bedrijfskunde (RB) IBO/Slot Zeist
- 1990-1992 Hoofdopleiding Bedrijfskunde IBO/slot Zeist
- 1968-1972 Pedagogische Academie
- 1963-1968 Mulo A/B

Loopbaan:

- 2010 - heden Eigenaar /zelfstandig adviseur HNadvies
- 2007 - heden Visitator Raeflex
- 2009-2010 Bestuurder woningcorporatie Elkien (na fusie)
- 2002-2009 Algemeen directeur/bestuurder Nieuw Wonen Friesland
- 1998-2001 Hoofd Vermogensbeheer (Finance) Achmea Syntrus Vastgoed
- 1996-1998 Manager Business Development financiële diensten Achmea ZKGL
- 1992-1996 Verandermanager AchmeaAvero leven/hypotheken
- 1986-1992 Manager Financiële Diensten AEGON
- 1974-1986 Accountmanager Financiële Diensten en Vastgoed bij diverse organisaties.

Nevenfuncties:

- 2005 bestuursadviseur Stichting Kinderen van Amurang

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Wormerwonen te Wormer

visitatieweek: 7 - 2011

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

Naam : de heer F.Th. de Groot RB

Geboortedatum

7 oktober 1950

Handtekening



Datum

14 januari 2011

Algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:
Van der Hoek, C.

Geboorteplaats en -datum:
Apeldoorn, 17 juli 1954

Woonplaats:
Voorburg



Huidige functie:

- Ondernemer (v/a 1990)
organisatieadviseur en coach

Onderwijs:

- 2004: Leergang Interventiekunde
- 2003: Spiritualiteit in Organisaties
- 2002: Intuïtieve ontwikkeling
- 1994: Financial management
- 1989: Projectmanagement
- 1981 - 1985: Westerse Sociologie: arbeid en organisatie, economie, antropologie
- 1982 - 1987: Maatschappelijk werk
- 1972 - 1981: Verpleging en verzorging

Loopbaan:

- 2006 – heden: adviseur, coach en mediator voor maatschappelijke vraagstukken
- 2003 – heden: visitator Raeflex
- 1990 – heden: organisatieadviseur, werkzaam voor gemeenten, geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke zorg, verslavingszorg, reclassering en bij wooncorporaties
- 1987 - heden: uitvoeren van advies-, onderzoekswerkzaamheden, onderzoeksopdrachten en projectmanagementopdrachten
- 1987 - 1989: coördinator Haags Energiekostenteam Energiebedrijf Den Haag (GEB), milieu- en werkgelegenheidsproject: opzet, promotie en management.
- 1973 - 1986: diverse (leidinggevende) functies in psychiatrische ziekenhuizen; diverse functies verpleeghuizen en algemene ziekenhuizen

Naast deze werkzaamheden vervulde en vervult Van der Hoek verschillende bestuursfuncties in de maatschappelijke sector – Algemeen crisisopvangcentrum, als ook in de culturele sector - een Theatergezelschap voor multimediale producties en een Openbare bibliotheek.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van

Stichting Wormerwonen te Wormer

visitatieweek: 41 - 2010

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

Naam : De heer C. van der Hoek

Geboortedatum : 17 Juli 1954

Handtekening : 

Datum : 25.03.2010

Fortisbank: 2422.62.791

KvK : 30233756

© Raeflex beroering vs. vs. 2.0

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

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Voorthuis, drs., M.E.

Geboorteplaats en -datum:
Groningen, 6 juni 1951

Woonplaats:
Haarlem



Huidige functie:

- Raeflex: secretaris, adviseur
- NQA: senior auditor, accountmanager en adviseur

Onderwijs:

- 1973 Diploma Pedagogische Academie
- 1985 Doctoraal Pedagogische Wetenschappen, met het hoofdvak Onderwijskunde en de bijvakken Organisationsociologie en Bestuurskunde
- 1989 Leergang Modulair Onderwijs bij het Nederlands Studie Centrum
- 1992 Cursus Gegevensverwerking met Data Entry en SPSS/PC+
- 1995 Training Krauthammer International
- 2000 Cursus Vergelijking ATLAS/ti-Nvivo

Loopbaan:

- 1973 - 1977 Basisonderwijs
- 1985 - 2002 SCO-Kohnstamm instituut van de Universiteit van Amsterdam
- 2002 - 2004 HBO-raad, afdeling Kwaliteitszorg
- 2004 - heden Netherlands Quality Agency
- 2005 Vanuit NQA gedetacheerd bij de Quality Assurance Netherlands Universities (QANU)

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Wormerwonen te Wormer

visitatieweek: 41 - 2010

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

Naam : mevrouw drs. M.E. Voorthuis

Geboortedatum :6 juni 1951.....

Handtekening :.....

Datum :24 maart 2010.....

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

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

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

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

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

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

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

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren naar opgaven

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Excellent (10-9)

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

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

Goed (8-7)

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

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

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

Onvoldoende (4 en lager)

Slechts een of twee van de volgende aspecten zijn van toepassing op de corporatie:

- de corporatie kent alle relevante stakeholders,
- de stakeholders kennen de opgaven van de corporaties in het werkgebied,
- de stakeholders zijn onderbouwd tevreden,
- alle in het toetsingskader genoemde bronnen (zie hieronder) zijn aanwezig.
 - Stakeholdersregister;
 - Documenten met opvattingen van stakeholders;
 - Verslagen van overleg met stakeholders;
 - Onderzoeken tevredenheid;
 - Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Beoordeling Governance

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties ⁴	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Regionale oriëntatie en inbedding	<p>Meedenken in federatief en regionaal verband.</p> <p>Meedoen aan regionale woonruimtebemiddelings-systeem via WoningNet.</p> <p>Intensieve samenwerking met de gemeente, met extra aandacht voor beleidskeuzes, die betrekking hebben op sociale aspecten.</p> <p>Samenwerking met andere corporaties, vanuit een klant- en productgerichte benadering.</p> <p>WORMERWONEN conformeert zich aan het ROA- convenant.</p>	<p>In het Ondernemingsplan is een Activiteitenkalender 2008-2012 opgenomen. Per jaar (2008 t/m 2012) wordt de status van de activiteit aangegeven: een onderscheid wordt gemaakt in: project, idee voor uitwerking of aandachtspunt.</p> <p>Klachtencommissie conform BBSH</p> <p>Beperkte samenwerking met Jisp en Parteon. Administratie voor Wbv. Jisp tbv woonruimteverdeling.</p>	<p>I.s.m. Jisp bouw van 4 starterswoningen en 3 seniorenwoningen, waarvan 4 van WORMERWONEN</p>	8
Huisvesten van verschillende doelgroepen	<p>Aandacht voor senioren, asielzoekers, mensen met een beperking en jonge gezinnen. Door aandacht voor deze laatste categorie wil WORMERWONEN actief invloed uitoefenen op de bevolkingsontwikkeling in de regio met het doel om de vergrijzing tegen te gaan (SVB, 2008).</p>	<p>Aandacht voor de bouw van woningen voor de verschillende doelgroepen.</p>	<p>2010: Bouw starterswoningen, seniorenwoningen en woningen met zorgondersteuning</p> <p>(zie ook Presteren naar opgaven: bouwproductie)</p>	7,0
	<p>Het zoveel mogelijk realiseren van een gevarieerd aanbod vanuit de vraagzijde.</p>		<p>Klanten daadwerkelijk keuze bieden uit aanbod en uitrustingsniveau. Vb: Koningsvarenflats en de Molenbuurt</p>	
Huurdersbelangen	<p>Participatie van huurders door goed georganiseerde huurdersorganisaties</p> <p>Huurdersbelang in WORMERWONEN is gewaarborgd door:</p> <p>1) recht van voordracht van 2 zetels in de RvT door de huurdersvereniging.</p>	<p>HvH en 7 bewonerscommissies, waarvan er 6 actief zijn</p> <p>WORMERWONEN heeft een samenwerkingsovereenkomst met HvH van 2001 t/m 2009. Deze is in 2009 aangepast i.v.m. de veranderende wetgeving.</p>	<p>Twee maal per jaar formeel en acht/tien maal per jaar informeel overleg met de HvH.</p> <p>Januari 2010 Nieuwe samenwerkingsovereenkomst WORMERWONEN en HvH is in werking getreden.</p>	8,0

⁴ Zie ook de tabel 'Presteren naar opgaven'

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties ⁴	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	2) toezicht door externe toezichthoudende organen op huurdersinbreng.			
	Handhaven van betaalbare huurprijzen (huurtoeslag en een actief doorstromings- en toewijzingsbeleid)	Zie de tabel 'Presteren naar opgaven'.		
		Bij grote projecten zal WORMERWONEN HvH betrekken en een klankbordgroep en spreekuur instellen.	T.b.v. de Molenbuurt een klankbordgroep en een spreekuur	
	I.s.m HvH opzetten van het ZAV-beleid.	I.s.m. HvH ZAV-beleid opgezet		
	Informatievoorziening huurders: <ul style="list-style-type: none"> • bewonersblad 4x per jaar • websites met actuele informatie. • Infomap voor huurders 	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe huisstijl 2008. • Vernieuwd foldermateriaal 2009-2010. • Regionale media • Communicatiekalender • Bewonersblad • Websites: www.wormerwonen.nl www.demolenbuurt.nl www.metstipwonen.nl Molenbuurtloket + <ul style="list-style-type: none"> • spreekuur • Per complex wordt een informatiebrochure voor huurders uitgegeven Informatiebrochure Koningsvarenflat		
	Uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken.	Jaarlijks enquête afgenomen onder nieuwe en vertrekkende huurders en na groot onderhoud.	Jaarlijks enquête afnemen onder nieuwe en vertrekkende huurders en na groot onderhoud.	
Kwalitatief goede en duurzame woningen	Het hanteren van gedifferentieerde basiskwaliteiten	2008: KWH label (score 7,6)	KWH label prolongeren	7,0
	Criteria voor de onderhoudkeuzen moeten zijn ingegeven door het voorraadbeleidsplan en de basiskwaliteiten	Criteria worden daadwerkelijk gehanteerd		
	Betaalbare woonlasten in evenwicht met het inkomen van de doelgroepen.	Huur op 70%	Streven: 75%	
	Investeren in energiezuinige woningen. Duurzaam bouwen en Woonkeur als uitgangspunten	Bij groot onderhoud wordt zoveel mogelijk geïnvesteerd in energiezuinige voorzieningen, zoals HR++ glas, HR+ cv ketels en isolatiemaatregelen.	In 2025 dient de woningvoorraad voor de helft te bestaan uit energiezuinige woningen, voorzien van een A-label.	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties ⁴	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
			WORMERWONEN zet beleid t.a.v. duurzaamheid op papier. Op basis hiervan zal het SVB geactualiseerd worden.	
Verkoopbeleid	<p>Voeren van een actief aankoopbeleid op basis van de randvoorwaarden: strategische locatie, leefbaarheid in de buurt en passend binnen de eigen voorraad.</p> <p>Aan elke aankoop ligt een kosten-baten analyse ten grondslag. Bij een negatieve kosten-batenanalyse wordt alleen aangekocht als en ander (maatschap-pelijk of volkshuis-vestelijk) doel gerechtvaardigd is.</p> <p>Verhouding huur en koopwoningen 70/30 in Molenbuurt</p> <p>Verkoop van woningen om het bestand actueel te houden, opbrengsten te genereren en in te spelen op de keuzemogelijkheden in relatie tot de groeiende vraag aan koopwoningen.</p>		Ontwikkelen vernieuwd verkoopbeleid met KoopGarant.	7,0
	Bij verkoop van huurwoningen geldt de interne taakstelling dat er voor het aantal verkochte woningen binnen redelijke termijn nieuwbouw wordt gerealiseerd.			
Leefbaarheid	Leefbare buurten. Inzicht krijgen in de beleving van de bewoners en zo nodig het beleid aanpassen.	WORMERWONEN werkt samen met Welsaen en WonenPlus en is actief binnen de Stichting Leefbaarheid Zaanstreek.	Welsaen is betrokken bij de ontwikkeling in de Molenbuurt.	8,0
Klantgerichte en professionele organisatie	<p>Servicegericht zijn op basis van behoeften van de klant.</p> <p>Betrokken medewerkers die de klanten goed bedienen. Zij en de klanten zijn op de hoogte van de activiteiten van WORMERWONEN</p>	<p>2010 Website 'stipwonen.nl'</p> <p>ZAV- beleid KWH meetresultaten</p> <p>Tweemaal per jaar een informatiebijeenkomst voor het personeel.</p>		7,0

Presteren naar opgaven

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrameerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	<u>Nieuwbouw 2006:</u>			8,0
	<u>De Eendragt</u> Ws Wormer ontwikkelt samen met BAM 17 appartementen bij de school De Eendragt	Start bouw maart 2006. Maart 2007 alle 17 appartementen bij de Eendracht verkocht en opgeleverd		
	<u>Prins van Oranjestraat</u> 18 eensgezinskoopwoningen, 24 huur- en 8 koopappartementen + Zorgcomplex: 12 woonunits t.b.v. de Prinsenstichting	Start bouw 21 okt. 2004 Oplevering dec.2005- maart 2006.		
	<u>Nieuwbouw 2007:</u>			
	Zaandammerstraat 48a, 6 huurappartementen voor starters.	Start bouw 5 juni 2008 Oplevering 16 maart 2009. Woningen zijn bedoeld voor starters uit Wormerland (tm 25 jaar)		
	<u>Het Laantje</u> 10 eengezinswoningen, waarvan 8 koopwoningen en 2 huurwoningen. In het plan was ook een appartementenblokje van 6 huurwoningen voor starters voorzien.	Start bouw 21 april 2009 Oplevering april 2010. Opening 27 mei 2010 Dit plan is vervallen vanwege milieuwetgeving en wordt gecompenseerd met de appartementen aan de Zaandammerstraat.		
	<u>Beschuistoren</u> 3 huur- en 3 koopwoningen.	Bouwvergunning voor eerste fase augustus 2008 verleend. Door bezwaren onduidelijk wanneer de bouw start	Verwachte start bouw 2012	
	<u>Centrumplan</u> Deka en de gemeente werken aan ontwikkeling van het Centrumplan: 20 meergezinswoningen MFA en winkels en horeca	9 april 2008 is de SOK ondertekend. In 2008 bouw nog niet gestart. Plan is 22 april 2008 door de gemeenteraad vastgesteld. Begin 2009 definitieve stedenbouwkundig plan gereed. 2010: vijf bezwaarprocedures	Start bouw nog onbekend	
	<u>WSV '30 terrein.</u> 33 woningen goedkoop (huur en koop) 30 woningen midden (huur en koop) 35 woningen duur (huur en koop) Gemeente doet verzoek aan WORMERWONEN als projectontwikkelaar op te treden voor 28 goedkope huur- en koopwoningen, 30 midden- en 31 dure woningen. 98 woningen totaal	Stedenbouwkundig plan vastgesteld op 6 oktober 2009. Ondertekening SOK febr. 2010 Plan van aanpak jan. 2010.	4 ^{de} kwartaal 2010 start verkoop woningen. Huurwoning WoningNet	
	<u>'t Land van Belofte</u> WORMERWONEN en Woningbouwvereniging Jisp op locatie het	1 ^{ste} paal 8 februari 2010	Oplevering Begin 2011	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	Pinkeltje nabij Jisp nieuwe appartementen. 3 seniorenwoningen en 4 starterswoningen			
	<u>Natuurmonumenten</u> WORMERWONEN overlegt met Natuurmonumenten over de bestemming van het terrein van de voormalige Stolpboerderij Sluisstraat te Oost-Knollendam	In 2009 is de voormalige stolpboerderij gesloopt en heeft de gemeente toegezegd subsidie te verlenen. Subsidie is onzeker.		
	<u>Woudlocatie/Oostelijke Zaanoever</u> Loopt al vanaf 2004	Aankoop terrein Woud t.b.v. Tussen de Lanen. Koopovereenkomst november 2008	Oplevering medio 2010	
		<p><u>Bestaande woningvoorraad 2006</u></p> <p>1.958 woningen: 915 eengezinswoningen 1.043 meergezinswoningen 858 galerij + 185 portiek.</p> <p>Aanbod: goedkoop: 690 (35%) betaalbaar: 1237 (62%). duur: 31 (3 %).</p> <p>Aanbod koop: 59. Verkocht: 6</p> <p>Mutaties 2006: 196 (8,6%).</p> <p>Oorzaken: - 46 woning gekocht. - 54 verhuizing naar een woning buiten het bezit van WORMERWONEN (inclusief naar Zorgcentrum Torenerf). - 48 andere huurwoning WORMERWONEN, - 18 overleden, - 3 uitgezet.</p> <p>Mutaties garages 2006: 13 (4,9%)</p> <p>I.s.m. Parteon woning Knollendammerstraat gekocht. Daarna weer verkocht aan Parteon.</p> <p>Prins van Oranjestraat + 12 zorgwoningen.</p> <p>Aantal reacties op te verhuren woningen: 51 (gemiddeld)</p>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogra mmeerde prestaties	Cijfer
		Aantal malen aanbod via WoningNet: 3,5		
		<p><u>Bestaande woningvoorraad 2007</u></p> <p>1.958 woningen: 690 (35%) goedkoop 1237 (62%) midden 31 (3%) duur</p> <p>268 garages</p> <p>Dienstencentrum.</p> <p>Peuterspeelzaal ' t Boemeltje (aangekocht in het kader van de herstructurering).</p> <p>Mutaties 2007: 133 Oorzaken: - 40 woning gekocht - 52 naar woning buiten het bezit van WW - 29 naar andere huurwoning - 8 overleden, - 3 uitzetting - 1 onbekend</p> <p>Aanbod koop: 55 Verkocht: geen.</p>		
		<p><u>2008:</u> 1.955 woningen:</p> <p>673 (34%) goedkoop 1.174 (60%) midden 17 (1 %) duur</p> <p>286 garages Dienstencentrum.</p> <p>Mutaties 2008: 107 Oorzaken: - 38 koopwoning - 10 andere woning WW - 1 naar huurwoning buiten WW - 34 naar huurwoning buiten Wormerland, -7 naar Torenerf - 12 overleden -5 uitgezet.</p> <p>Aanbod koop 2008: 55 Verkocht: 1 woning bij mutatie verkocht.</p>		
		<p><u>2009:</u> 1.961 woningen 672 (32%) goedkoop</p>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>1.217 (62%) midden 23 (1 %) duur. 15 (1%) boven huurtoeslaggrens</p> <p>286 garages Dienstencentrum Twee vastgoedobjecten (waaronder een kerk) 24 zorgwoningen (Torenerf)</p> <p>Aantal mutaties 2009: 121. Oorzaken mutaties: -9 andere huurwoning WW -1 naar huurwoning buiten WW -38 naar huurwoning buiten Wormerland -10 naar koopwoning binnen Wormerland -8 naar koopwoning buiten Wormerland -8 naar Torenerf -8 overleden -2 uitgezet 1 onbekend.</p> <p>Aanbod koop: 54 Verkocht: 1</p>		
<p>Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten</p>		<p><u>Herstructurering/ Onderhoud 2006</u></p> <p>Oosteinde en Dorpsstraat (20). Rob-, Moorlaan- en Witte Duifstraat (70). Spatter- en Jonge Wolfstraat (42). Spatter- en Fortuinstraat (48) Bootsmans-, Peperboom- en de Visserstraat (60) Plaszoomflats (198) Gruttostraat (24) Koningsvarenstraatflats (192 woningen). Faunastraat (61) Wezenlandflats (66) Zaandammer- en Haanstraat (28) Waterzolder, Blokmaalter en Lijmkoker (35) Geele Klok en Gouden leeuw (28) Merckenrif (100)</p>	<p><u>2010- 2019</u> TMB: overzicht van opvallende, grote uitgaven ten behoeve van enkele complexen.</p> <p>Begroting onder- houdscon- tracten 2011: € 185.000 2012: € 190.000 Begroting 2013: € 195.000</p> <p><u>2010:</u> Overleg met</p>	8,0

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrameerde prestaties	Cijfer
			gemeente nieuw College B en W over de Molenbuurt	
	<p>Plan herstructurering de Molenbuurt (121 woningen, waarvan 119 huurwoningen).</p> <p>Koningsvarenflats: plan voor aanpak binnenkant 192 woningen. Uitwerking 2008-2010.</p> <p>Voorwerk EPA-label voor alle woningen. Op basis hiervan wordt bekeken welke investeringen komende jaren gedaan moeten worden.</p> <p>Stappen genomen om KWH huurlabel te behalen</p>	<p><u>Herstructurering/ Onderhoud 2007</u></p> <p>Oosteinde en Dorpsstraat (20). Rob-, Moorlaan- en Witte Duifstraat (70) Haanstraat (17) Prins van Oranjestraat (37). Flats van Kuypersstraat (37). Spatterstraat (42) Schanstraat (39) Faunastraat (61) . Sluissstraat Oostknollendam (4). Bickershoorn en Slyckershoorn Oostknollendam (28). Florastraat (16) Zaandammer- en Haanstraat (28) Rozeven en Wezenland (34) Jan Kamphof en omgeving (37) Waterzolder, Blokmaelder en Lijmkoker (28) Caascooper (5). Diversen: bijvoorbeeld complex Neck 2a tot en met 2f</p> <p>Deelname aan energiebesparingsproject.</p> <p>Energiebesparingsmaatregelen: plaatsen van isolatieglas, plaatsen van HR combi-cv-installaties, aanbrengen van dakisolaties op flats en aanbrengen van warmtemeters op isolatoren.</p>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p><u>Herstructurering/ Onderhoud2008</u> Koningsvarenflats (192) Molenbuurt (70)</p>		
		<p><u>Herstructurering/ Onderhoud2009</u> Besluit tot slopen Molenbuurt. Krijgt projectstatus. Jan. 2010 Concept SOK</p> <p>Voor het onderhoud van een aantal onderdelen zijn onderhoudscontracten afgesloten, bijvoorbeeld. liften glasschade en rioolreiniging. Begroting 2010: € 180.000 Van alle woningen zijn EPA's (Energie Prestatie Adviezen) bekend. Energiebesparende maatregelen worden standaard meegenomen in het planmatig onderhoud.</p>		
		<p>Renovatie deel woningen Koningsvarenflat Bickershorn (27) Faunastraat (25) Haanstraat (17)</p> <p><u>Overig</u> Concept milieubeleidsplan. Onderschrijving van het Energieconvenant (Woonbond, VROM en Aedes).</p>		
		<p><u>2008:</u> Energiebesparende maatregelen: plaatsen (HR + + isolatieglas en HR combi cv-installaties. Aanbrengen dakisolatie op flats en gevelisolatie. n.b. uitgave klachtenonderhoud per woning € 178,-. Aantal klachten 1.717. Per woning 0,88. Daling ten opzichte van 2004.</p> <p>Gemiddeld energielabel woningen: D. Een derde van de woningen heeft A-, B- of C-label</p> <p>Nationaal pakket 'Duurzaam bouwen' is</p>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrameerde prestaties	Cijfer
		opgenomen in het programma van eisen		
Leefbaarheid	<p>2006: Buurtconciërges aanstellen</p> <p>Versterking woonbegeleiding bij huisvesting vergunninghouders-/pardonners</p> <p>Bijdrage aan verbetering van openbare speelplekken (bij woningen van de corporatie)</p> <p>Aandacht voor groene en rustieke karakter van de groei van het woningaanbod.</p> <p>2008: Betrokkenheid actieplan veiligheid (Politiekeurmerk).</p> <p>Deelname aan buurtschouwen.</p> <p>I.s.m. Scow, Stichting Leefbaarheid Zaanstreek stimuleren van grotere betrokkenheid van de bewoners bij omgeving: pilot Gele Lisstraat.</p>	<p>2006: Koningsvarenflats: Bewonerscommissie.</p> <p>Plazzoom-West: Herinrichting plantsoens. Buurtconciërges</p> <p>Prins van Oranjestraat: Glasbewassing op basis van vrijwillig service-contract voor huurders-onderhoud.</p> <p>Kuiperstraat en Prins van Oranjestraat: twee buurtconciërges.</p> <p>2007: Scwo (Sociaal cultureel werk Wormerland) organiseert en ondersteunt activiteiten voor de jeugd. Draagt bij aan positieve sfeer in de wijken.</p> <p>2008: In samenwerking met de gemeente herinrichting van de openbare ruimte Kuiperstraat.</p> <p>2009: Deelname aan organisatie buurtbarbecue Gele Lisstraat.</p> <p>Aanschaf fietsklemmen Watermuntstraat en Gele Lisstraat.</p> <p>Verdere uitvoering project buurtbemiddeling.</p> <p>Leefbaarheidsfestival.</p> <p>Groenstroken Koningsvarensflats i.s.m. de gemeente herzien.</p>		70
Bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)		<p>2006: Minder valide, 1 woning.</p>		7,0

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	2007: Zorgcentrum Torenerf: 70 levensloopbestendige woningen	2009: <u>Torenerf</u> Intentieovereenkomst Samenwerking Stichting Zorgcentrum Ouderen Wormerland. 1 okt. 2009 bestemmingsplan vastgesteld door de gemeente 2007: Aan acht urgent woningzoekenden woningen toegewezen. Minder valide, 1 woning. Achterstand 2006 van 18 statushouders en 7 woningen ingelopen i.s.m. de gemeente. 16 statushouders aan 6 woningen toegewezen. Pardonregeling; 5 personen in 3 woningen.		
		2009: 9 statushouders: 8 woningen 10 urgenten 3 WMO kandidaten		
Bouwproductie				7,0
	2006: 17 koop appartementen bij School De Eendragt. Start bouw maart 2006	In maart 2008: Oplevering 17 appartementen. Allemaal verkocht.		
	Zaandammerstraat 48 a: 6 huurappartementen voor starters 10 eengezinswoningen	Maart 2009: opgeleverd		
	Initiatief tot ontwikkeling van Centrumplan, Beschuitstoren en WSV'30.	getekend	Centrumplan start bouw onzeker	
	2007			
	1. Geen nieuwe woningen aan bezit toegevoegd.	samenwerkingsovereenkomst Centrumplan getekend. 18 april 2007: WVS'30: 2 intentieovereenkomsten		
	Zaandammerstraat 48a: 6 huurappartementen voor starters.	Start bouw: juni 2008. Gereed in februari 2009		
	Het Laantje: 10 eengezinswoningen (4 blokjes van 2 koopwoningen en 1 blokje van 2 huurwoningen) + 6 huurwoningen voor starters	6 huurwoningen voor starters gaan niet door.		
	Lancering van 'Tussen de Lanen' i.s.m. Parteon.	Aankoop Woudterrein t.b.v. Tussen de Lanen		
	2008 <u>Het Laantje</u>	Oplevering april 2010. 27 mei 2010: opening		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrameerde prestaties	Cijfer
	10 eengezinswoningen. Start bouw 2009			
	't Land van Belofte (Jisp). Starterswoningen en 3 ouderenwoningen.	Eerste paal februari 2010		
	<u>WSV'30 terrein</u> : bouw 98 huur en koopwoningen.	Samenwerkingsovereenkomst febr. 2010	Start bouw eerste fase 2010	
	Centrumplan Wormer: 20 meergezinswoningen.		Start bouw onbekend	
	Beschuitstoren (Dorpsstraat 125 tm 135); 3 huur en 3 koopwoningen.		Plan Beschuitstoren eind 2012 beschikbaar	
Stedelijke- of dorpsvernieuwing	<u>Renovatie/sloop Molenbuurt</u>	2008: Besluit tot slopen Molenbuurt.	2010: Molenbuurt krijgt projectstatus Concept SOK wordt opgesteld	7,0
	<u>Koningsvarenflats</u>	2008: Uitwerking plan renovatie Koningsvarenflats	2010: Afronding eerste helft woningen Koningsvarenflats Vanaf 2011; Afronding tweede helft woningen Koningsvarenflats	
	<u>WSV'30 terrein</u> Gemeente verzoekt WORMERWONEN op te treden als projectontwikkelaar : 33 goedkope huur- en koopwoningen 30 midden huur- en koopwoningen 35 dure huur- en koopwoningen	2009: Stedenbouwkundige plan vastgesteld.	Jan 2010: Plan van Aanpak Febr.2010 : SOK 4 ^{de} kwartaal 2010: start verkoop woningen.	
	<u>Centrumplan</u> I.s.m. de Deko en de gemeente ontwikkeling Centrumplan, waaronder 20 woningen	2008: SOK ondertekend. 2009: Definitief stedenbouwkundig plan vastgesteld.	2010: Vijf bezwaarprocedures. Start uitvoering nog onbekend.	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
<p>Overige opgaven</p>	<p>2006 I.s.m. bureau SAB heeft WORMERWONEN in 2006 drie scenario's ontwikkeld vanuit de demografische ontwikkeling in Wormerland (aantal woningen voor doelgroepen, werkgelegenheid, voorzieningen, recreëren en infrastructuur: In de notitie <i>Winnen in Wormerland</i>: worden de drie scenario's voor mogelijke keuzes van WORMERWONEN en de consequenties deze keuzes, beschreven. WORMERWONEN wil hiermee inspelen op veranderingen als een toenemende vergrijzing en de gevolgen voor de relatie tussen de bevolking en de woningvoorraad. WORMERWONEN wil met haar woningbezit bijdragen aan een duurzame toekomst van Wormerland. Per scenario is een SWOT-analyse gemaakt.</p> <p>In deze notitie 'Tussen de Lanen' worden de hoofdlijnen geschetst van de visie van WORMERWONEN op de ontwikkeling van een duurzaam woonwerkgebied. I.s.m. Parteon wordt geprobeerd om met enkele relatief bescheiden ingrepen zo'n een duurzaam woonwerkgebied te realiseren met een bijzondere eigen identiteit. WORMERWONEN wil het bestaande ruimtelijke raamwerk versterken en het gebied daarmee meer samenhang en kwaliteit geven.</p>	<p>2008: Gemeente kiest voor het scenario 'Aan het roer'. Dit scenario wordt overgenomen door de gemeente in haar Woonvisie 2008</p> <p>Het project is nog niet uitgevoerd. Onzeker is of het nog doorgaat.</p>		7,0

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties Zie ook de tabel 'Presteren naar opgaven'.	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	Zie de tabel: 'Presteren naar opgaven'	Zie de tabel: 'Presteren naar opgaven'		7,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten		<p>2006: Structureel overleg gemeente, wijkpolitie, buurtconciërges, Bewonersblad Aansluiting bij de regionale klachtencommissie Herinrichting OR</p> <p>2007: Aanvraag KWH huurlabel Regelmatig informeren bewoners over de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. Voorbeelden van acties naar aanleiding van overleg bewonerscommissie: *herstel contact en overleg bewonerscommissie na terugtreden deel bewonerscommissie, * financiële bijdrage ophogen voortuinen * na renovatie straat en plein door gemeente, verlichting aanbrenge bij 'enge' plekken achter woningen.</p> <p>Start informatievoorziening herstructurering Molenbuurt.</p> <p>Voorjaar 2007 gesprekken met de gemeente, HvH en de bewonerscommissie Spatterwijk. 21 november: Informatiebijeenkomst voor de bewoners 28 november 2007: Infobijeenkomst voor de direct-omwonenden (huurders en kopers)</p> <p>Speciale website Molenbuurt en het</p>		7,0

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties Zie ook de tabel 'Presteren naar opgaven'.	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>2008: Juni-april 2008 onderzoek KWH.</p> <p>Jaarlijkse afname enquête klanttevredenheid. In september 2009 is de enquête aangepast.</p>	<p>Molenbuurtloket.</p> <p>Klanttevredenheids-enquête.</p> <p>Bewonersblad</p> <p>Geen klachten bij de geschillencommissie.</p> <p>2008: In 2008 enquête onder huurders naar kwaliteit van de dienstverlening. Resultaat is positief. Aandachtspunt: sociale onveiligheid. Buurtconciërges ingeschakeld.</p> <p>Nieuwsbrieven, onder andere op de speciale website Molenbuurt.</p> <p>Individuele hulp wordt geboden i.s.m. de Stichting Welsean en het Molenbuurtspreekuur.</p> <p>KWH huurlabel behaald (score 7,6).</p> <p>In 2008 2x formeel overleg HvH en de directeur-bestuurder. Maandelijks informeel overleg (in 2008 8x) tussen twee bestuursleden van HvH en de directeur-bestuurder en hoofd Verhuur en bewonerszaken</p> <p>Eerste gezamenlijke avond bewonerscommissies Klanten flatwoning krijgen dezelfde rechten (ZAV) als die van eengezinswoning.</p> <p>Acties naar aanleiding van overleg met bewonerscommissies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gezamenlijke inspecties in en om de complexen - wensinventarisatie - aanstellen van twee buurtconciërges - realiseren collectieve glasbewassing voor de flat Kuypersstraat - vergroten achtererf Knollendamstraat 	<p>Eder jaar herhalen</p> <p>Eder jaar prolongeren</p>	

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties Zie ook de tabel 'Presteren naar opgaven'.	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>2009: Zowel formeel als informeel communiceren met huurders, HvH en bewonerscommissies.</p> <p>Nieuwsbrief Molenbuurt met daarin het besluit tot integrale vernieuwing van de Molenbuurt.</p>	<p>vanwege nieuwbouwproject - het houden van wijkschouw met de gemeente Wormerland - invulling participatie herstructureringsproces Molenbuurt.</p> <p>Uitkomsten enquête 2008: Verminderde waardering voor oudere deel van het woningbezit. Onderhoud straat en groen: 6,5. Informatie over het melden van reparatieverzoeken moet beter. Algemene waardering voor dienstverlening en klantvriendelijkheid is voldoende.</p> <p>Bewonersblad 4x</p> <p>In 2008 handhaving van het ZAV-beleid. ZAV beleid, afgestemd met HvH. Alle huurders ontvangen een informatiemap ZAV- beleid</p> <p>Geen klachten over WW bij de geschillencommissie.</p> <p>2009: Presentatie stedenbouwkundig plan WSV'30.</p> <p>Molenbuurt: Ontwerpfestival Klankbordgroep Spreekuur</p> <p>Presentatie stedenbouwkundig Plan WSV'30 terrein</p> <p>Samenwerking met Torenerf op gebied van zorg.</p> <p>KWH-huurlabel: in 2009 voor drie van de vijf onderdelen een hoger cijfer dan in 2008. Rapportage over de enquête KWH-Huurlabel (14-01-2010)</p>		

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties Zie ook de tabel 'Presteren naar opgaven'.	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>Betrekken zorg- en welzijnsinstellingen bij de bouwplannen.</p>	<p>Bewonersblad 4x.</p> <p>Geen wijzigingen in het ZAV beleid.</p> <p>In 2009 geen klachten over WORMERWONEN bij de klachtencommissie conform het BBSH.</p> <p>2010: Rapportage enquête 2009 Vertrekkende huurders; Totale waardering: net voldoende. Knelpunten: *het vloeroppervlak *de keuken en badkamer *speelgelegenheden</p> <p><u>Nieuwe huurders:</u> Algemene waardering: goed tot zeer goed Knelpunt: * Kwaliteit van de oplevering (schoonmaak van de woning)</p> <p>Belangrijkste verbeterpunten 2009: *Onderhouden van de straat en groen *de bereikbaarheid per openbaar vervoer. *Huurtoeslag bespreken met medewerkers. *Definitieve oplevering woningen bespreken met woonconsulenten. *Extra begeleiding voor ouderen bij verhuizing. *Overwegen nieuwe openingstijden.</p> <p>Enquêtes en toetsing door KWH: algemene dienstverlening, klantvriendelijkheid, informatieverschaffing: scores 7 of hoger. KWH schrijft ruimere openingstijden voor. Wordt onderzocht door WORMERWONEN.</p> <p>2010: Informatie aan huurders via Bewonersblad over de Overlegwet Huurders voor huurders (1 januari 2009). Ten gevolge hiervan is in</p>		

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties Zie ook de tabel 'Presteren naar opgaven'.	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		december 2009 een vernieuwde samenwerkingsovereenkomst vastgesteld met HvH, die per 1 januari 2010 van kracht is geworden.		
Leefbaarheid	<p>2008: Aandacht voor leefbaarheid WORMERWONEN maakt een leefbaarheidsplan voor de Molenbuurt. Oprichten klankbordgroep. WORMERWONEN zal via peilingen nagaan hoe groot het draagvlak is voor de plannen.</p> <p>Beleid t.a.v. extra inzet ter bevordering van het tuinonderhoud door huurders</p> <p>Invullen woonenquête (Prijs: I maand huur).</p> <p>Vanaf 2008: Voor huurders 50 jaar in het zelfde huis. Feestelijke bijeenkomst + 50 dagen huurvergoeding.</p>	<p>2010: Prijsvraag uitgezet naar de best onderhouden tuin.</p>		8,0
Bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)	Zie de tabel 'Presteren naar opgaven'	Zie de tabel 'Presteren naar opgaven'		7,0
Bouwproductie	Zie de tabel 'Presteren naar opgaven'	Zie de tabel 'Presteren naar opgaven'	2010: Prestatieafspraken met de gemeente zullen worden geëvalueerd.	7,0
Stedelijke- of dorpsvernieuwing	Zie de tabel 'Presteren naar opgaven'	Zie de tabel 'Presteren naar opgaven'		8,0
Overige opgaven	Zie de tabel 'Presteren naar opgaven'	Zie de tabel 'Presteren naar opgaven'		8,0

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bronnen:	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet	Centraal Fonds Volkshuisvesting, oordeelsbrief, jaarplannen, jaarbegrotingen		6,0
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstellingen geformuleerd t.a.v. het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen.			5,0
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord.	CFV	Solvabiliteit is voldoende. Normering is 5%	7,0
Efficiënte bedrijfsvoering	CIP, CFV, Jaarverslagen, Ondernemingsplan		7,0

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
<p>Goed bestuur: visie op toezicht, output vast-gesteld, taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig:</p> <p>In 2005 heeft WORMERWONEN een eigen code opgesteld, waarin dezelfde onderwerpen worden behandeld als in de Corporate Governance Code. In 2007 waren hierin nog niet opgenomen de integriteitscode en de klokkenluidersregeling. Inmiddels is dit wel gebeurd.</p>	<p>Invoegen van de integriteitscode en de klokkenluidersregeling in de eigen Governancecode.</p> <p>RvT houdt toezicht op het algemene beleid van de directeur en de gang van zaken binnen WORMERWONEN.</p> <p>Het toezicht heeft betrekking op het door WORMERWONEN gevoerde beleid overeenkomstig de elementaire beginselen van verantwoord ondernemerschap met een sociale doelstelling</p> <p>De RvT ziet erop toe dat het beleid in elk geval in overeenstemming is met wettelijke, statutaire en andere voorschriften en dat de continuïteit van WORMERWONEN is gewaarborgd.</p> <p>De RvT vergewist zich ervan dat de door de directeur genomen of te nemen besluiten op goede gronden en zorgvuldig tot stand zijn gekomen.</p> <p>De RvT bespreekt tenminste eenmaal per jaar de strategie en risico's verbonden aan WORMERWONEN en eenmaal per jaar de uitkomsten van de beoordeling door de directeur van de opzet van de interne risicobeheersings- en controlesystemen.</p>	<p>De RvT werkt volgens het Reglement dat is vastgesteld in 2005. De RvT functioneert op basis van artikel 12 van de statuten van WORMERWONEN. De RvT vervult haar taak conform de wet en de BBSH.</p> <p>In het Reglement zijn de taken van de RvT beschreven, alsook de taak van de directeur.</p> <p>De RvT stelt in overleg met de directeur een profiel van zichzelf op. In het Reglement is een algemene en specifieke profielschets voor de leden en de voorzitter van de RvT in het opgenomen.</p> <p>De RvT hanteert i.v.m. de continuïteit geen termijn van vier jaar voor de benoeming van de directeur-bestuurder.</p> <p>In het jaarverslag 2009 is het rooster van aftreden van de leden van de RvT opgenomen.</p>	6,0
<p>Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen</p>		<p>WORMERWONEN verantwoordt zich maatschappelijk via het jaarverslag, de meerjarenbegroting, de jaarrekeningen en de accountantsverklaringen.</p>	6,0

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied		<p>WORMERWONEN heeft in het Ondernemingsplan 2008-2012 een Activiteitenkalender opgenomen (weergegeven per kwartaal), onderscheiden in projecten, ideeën voor verdere uitwerking en aandachtspunten in het reguliere werk.</p> <p>Een onderscheid wordt gemaakt in Directie (incl. PR en communicatie), Verhuur en bewonerszaken, Technische dienst, Financieel economische dienst en Beleid. In de overzichten wordt aangegeven welke stakeholders bij de activiteiten betrokken zijn.</p>	8,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders		<p>WORMERWONEN heeft een huurdervereniging 'Huurders voor huurders' en zeven bewonerscommissies, waarvan er zes actief zijn.</p> <p>In januari 2010 is een nieuwe overeenkomst tussen de 'Huurders voor Huurders' en WORMERWONEN van kracht geworden.</p> <p>WORMERWONEN enquêteert elk jaar de vertrekkende en nieuwe huurders over de tevredenheid van de dienstverlening van WORMERWONEN en zittende huurders na groot onderhoud</p>	7,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het eigen vermogen			7,0

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

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

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

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

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

Netto bedrijfslasten

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

Netto kasstroom

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

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

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

Rentelasten op leningenportefeuille

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

Schuldverdienratio

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

Solvabiliteit

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

Vermogenovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

WOZ-waarde

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