



Woningstichting Alphons Ariëns

Visitatierapport



Utrecht, juni 2011

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda (voorzitter)
De heer drs. G. Mul
De heer drs. M.M.L. van Dorst (secretaris)

Voorwoord

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

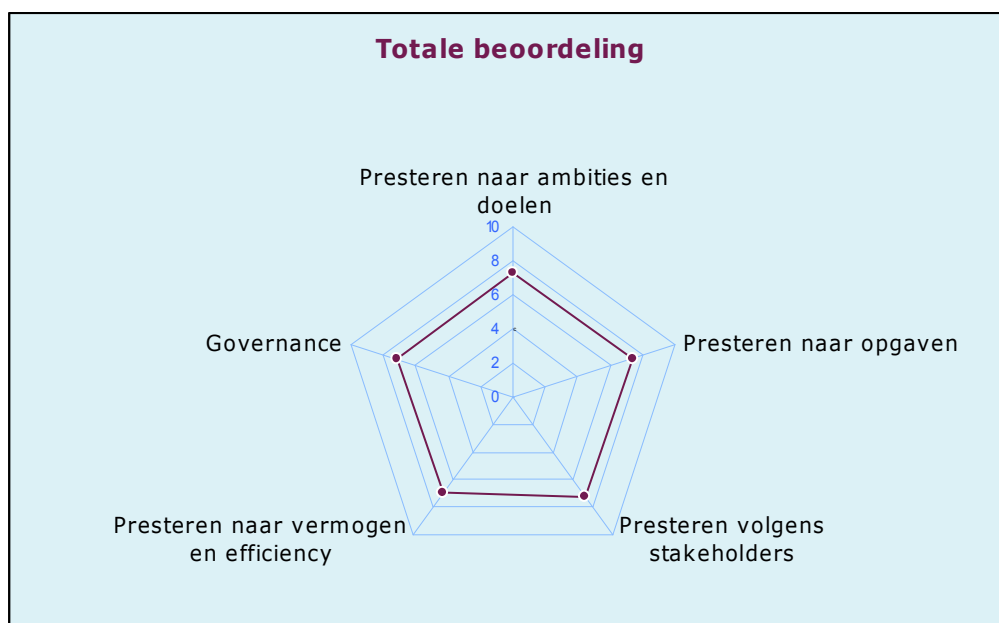
Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke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

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In september 2010 heeft Woningstichting Alphons Ariëns te Druten opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen december 2010 en juni 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 31 maart en 1 april 2011.

Woningstichting Alphons Ariëns 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	7
Governance	7
Gemiddelde score	7

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden in samenhang tot elkaar. De commissie komt tot de conclusie dat Alphons Ariëns gemiddeld ruim voldoende presteert.

Presteren naar ambities

Alphons Ariëns heeft in 2008 in overleg met haar (interne en externe) stakeholders haar nieuwe strategische visie vastgesteld en geoperationaliseerd in bedrijfsplannen die een periode van vier jaar beslaan en elk jaar worden geactualiseerd. Het bedrijfsplan is een helder gestructureerd document.

Elke strategische doelstelling wordt uitgewerkt volgens een vast stramien met indicatoren, succesfactoren en normen die men daarbij hanteert. De commissie vindt dit een goede aanpak, waarmee de corporatie haar beoogde prestaties inzichtelijk maakt. Het valt de commissie echter wel op dat verschillende doelen nog wel een stuk SMART'er ¹ geformuleerd zouden kunnen zijn, maar in vergelijking met anderen presteert de woningcorporatie goed. Dit speelt in het bijzonder bij de 'zachte' kant van het werk van Alphons Ariëns. Zo zijn de beoogde maatschappelijke effecten kwalitatief wel uitgewerkt, maar nog niet (kwantitatief) meetbaar gemaakt. In 2011 gaat de corporatie hiermee aan de slag. Alphons Ariëns formuleert vijf strategische doelstellingen. De laatste, 'proces georiënteerde organisatieontwikkeling', heeft de commissie niet beoordeeld.

Klant centraal

Met betrekking tot de ambitie 'de klant centraal' vindt de visitatiecommissie dat Alphons Ariëns goed presteert. De hoge KWH-scores (van 7,8 in 2006 tot 8,0 in 2010) geven aan dat de klanten de inzet van Alphons Ariëns waarderen. Ook ander klanttevredenheidonderzoek laat hoge resultaten zien. Daarnaast waardeert de commissie het zeer dat Alphons Ariëns haar ambities vertaalt in concrete indicatoren met bijbehorende succesfactoren. De indicator waaraan men het succes op de ambitie afmeet, is 'actieve participatie bij beleid en duurzame klantbinding'. Hieronder heeft de corporatie een aantal succesfactoren benoemd. Een van die succesfactoren is 'proactieve houding van klanten'. Samen met de Huurdersvereniging Midden Maas en Waal, Bewonersplatform Druten-West, de vijf bewonerscommissies en inmiddels ook met de wijkraad Druten-Zuid werkt Alphons Ariëns aan het stimuleren van de leefbaarheid in de wijken en kerkdorpen. Dit heeft geleid tot tal van projecten.

Maatschappelijke positionering (veilige en aantrekkelijke woonomgeving)

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op deze ambitie ruim voldoende presteert. De indicator waaraan het succes op deze ambitie op dit moment wordt afgemeten is 'maatschappelijk rendement'. Het valt de commissie op dat Alphons Ariëns goed is in het formuleren van operationele doelen. De corporatie is echter minder goed in staat om op meetbare wijze te bepalen waar al die acties toe moeten leiden. Ofwel de beoogde 'outcome' is onvoldoende in harde en meetbare (gekwantificeerde) resultaten geformuleerd. Op de agenda van 2011 staat de uitwerking van een beleidsnota om het maatschappelijk rendement beter handen en voeten te geven.

Dynamische vastgoedportefeuille

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op deze ambitie ruim voldoende presteert. Hierbij merkt de commissie op dat de cijfers hier hoger zouden kunnen liggen als we alleen naar de huidige stand van zaken zouden kijken. Op vastgoedgebied heeft Alphons Ariëns een aantal vervelende erfenissen uit het verleden moeten 'verwerken'. Dit heeft de corporatie op een zeer doortastende wijze gedaan, maar toch werkt het verleden nog wel door in de beoordeling van de commissie. Inmiddels heeft de corporatie een helder dynamisch vastgoedportefeuillebeleid ontwikkeld, dat het richtsnoer vormt voor het handelen voor de komende jaren. De resultaten van dit beleid, moeten nog gerealiseerd worden. Het vooruitzicht lijkt de commissie goed. De indicator waaraan het succes op deze ambitie wordt afgemeten is 'toevoegen sterke en afname risicovolle product/marktcombinaties'. Deze is verder uitgewerkt in een aantal succesfactoren, zoals 'tevreden klanten', 'tempo vernieuwing woningvoorraad', 'goede prijs-kwaliteitverhouding' en solide financiële positie'.

¹ SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.

Samenwerking met stakeholders

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op deze ambitie ruim voldoende presteert. Uit onze gesprekken met de stakeholders is de commissie gebleken dat deze de prestaties van de corporatie waardeert. Opvallend hierbij is echter dat de gemeentebestuurders nog niet tevreden zijn over de wijze waarop Alphons Ariëns met name politiek bestuurlijk met haar samenwerkt. De andere stakeholders zijn wel tevreden over hun samenwerking. Daar speelt het politieke aspect nauwelijks tot geen rol en kennelijk heeft Alphons Ariëns die wijze van samenwerking in de vingers. Op verzoek van de stakeholders vinden regelmatig (op jaarbasis) gesprekken met groepen stakeholders plaats. Tot nu toe zijn die gevoerd met gemeenteraadsleden, bewoners en met de zorgpartijen. Daarnaast zijn er maandelijks individuele gesprekken met stakeholders. De corporatie wil graag prestatieafspraken maken met de gemeente. Tot op heden is dat niet gelukt. Met andere partijen zoals de huurders en zorg- en welzijnorganisaties zijn wel prestatieafspraken gemaakt.

Alles bij elkaar vindt de commissie dat de corporatie op het terrein van presteren naar ambities 'ruim voldoende' presteert en waardeert dit met het cijfer 7.

Presteren naar opgaven

Beschikbaarheid en betaalbaarheid

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld goed presteert. De primaire doelgroep van Alphons Ariëns is in Druten circa 1.180 huishoudens groot (onderzoek maart 2011). Daarnaast wordt als minimum een surplus in de kernvoorraad van circa 500 woningen aangehouden in verband met het aantal scheefwoners in Druten. In de praktijk is de kernvoorraad veel groter. Eind 2010 bestond de kernvoorraad uit 1.751 woningen. De corporatie wil op termijn de gemiddelde huur optrekken van 65,8 procent van de maximaal redelijke huur naar 78,8 procent. Het aantal woningen in de kernvoorraad (met een prijs maximaal tot de tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag) zal niet onder de 1.400 woningen zakken.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld goed presteert. Alphons Ariëns biedt een breed pakket aan producten en diensten voor huishoudens die niet zelfstandig in staat zijn om in huisvesting (en/of aanverwante diensten) te voorzien. Alphons Ariëns heeft de (kwalitatieve) veranderopgave van het vastgoed in beeld gebracht, mede op basis van verschillende woningmarktonderzoeken. Voor de komende periode zal Alphons Ariëns invulling geven aan de veranderopgave door verkoop van een deel van het bestaande bezit, sloop/nieuwbouw, renovatie en/of harmonisatie van de huren. Alphons Ariëns levert ook aanvullende (woon)diensten zoals koopwoningen met startersrenteregeling etc. Op dit punt blijft de corporatie ook onderzoek doen naar nieuwe (aanvullende) diensten, waaronder tussenvormen voor huur en koop. De kwaliteit van de dienstverlening van Alphons Ariëns wordt periodiek getoetst. Alphons Ariëns scoort hierbij al jaren goed.

Leefbaarheid

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld ruim voldoende presteert. Alphons Ariëns heeft veilig en gezond wonen in buurten, wijken en dorpen een belangrijke plaats gegeven in haar strategische visie en jaarlijks bedrijfsplan. In verhouding tot andere kleine landelijke woningcorporaties investeert Alphons Ariëns veel middelen in het taakveld leefbaarheid.

Zoals al eerder aangegeven vindt de commissie dat Alphons Ariëns goed is in het formuleren van operationele doelen. En wat ze zegt, doet ze meestal ook, waarmee de beoogde output ook wordt gehaald. De corporatie is echter minder goed in staat om op meetbare wijze te bepalen waar al die acties toe moeten leiden. Ofwel de beoogde 'outcome' is onvoldoende in harde en meetbare (gekwantificeerde) resultaten geformuleerd. Alphons Ariëns ziet twee specifieke leefbaarheidopgaven in haar werkgebied. Hier zijn tot op heden geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Druten.

Het gaat in de eerste plaats over het aanpakken van de wijk Druten-Zuid. Alphons Ariëns heeft met bijna 500 woningen een strategische positie in deze wijk. De leefbaarheidsproblematiek en het verslechterende imago van de wijk zetten de vastgoedwaarde van het bezit onder druk. Alphons Ariëns probeert met het College van B&W te komen tot een integrale wijkaanpak. In de tweede plaats gaat het over het dorp Deest. Hiervoor zijn een dorpsontwikkelingsvisie (DOP) en een dorpsuitvoeringsplan (DUP) opgesteld. Alphons Ariëns investeert in maatschappelijk vastgoed ter bevordering van de leefbaarheid in de kernen. Zo is het Kulturhus in Afferden gerealiseerd. . In de wijk Druten-West faciliteert Alphons Ariëns een huisartsenpost die door middel van gedane aankopen door Alphons Ariëns in 2011 wordt uitgebreid naar een brede eerstelijns zorgfaciliteit. Voor het kerkdorp Deest wordt momenteel onderzocht of het haalbaar is om, samen met andere partijen te komen tot een multifunctionele accommodatie (MFA). Daarnaast investeert Alphons Ariëns in maatschappelijke projecten, zoals het project 'zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen'. Tenslotte stelt Alphons Ariëns wijkbudgetten beschikbaar voor activiteiten in de wijken.

Bedienen van bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld goed presteert. Alphons Ariëns is actief in het bedienen van bijzondere doelgroepen. Dit blijkt ondermeer uit de diverse gerealiseerde projecten voor zorginstellingen. Alphons Ariëns heeft het mogelijk gemaakt dat Druten beschikt over een hospice, het 'Bijna Thuis Huis', dat een gewaardeerde functie vervult in de regio Druten, en wil de voorgenomen uitbreiding van deze hospice in 2011 ondersteunen. Voor andere projecten verwijzen we naar bijlage 4, onder 'presteren naar opgaven'.

Bouwproductie

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld ruim voldoende presteert. Het beeld met betrekking tot de bouwproductie is genuanceerd. De commissie stelt vast dat de corporatie - als gevolg van beslissingen uit het verleden - de afgelopen tijd meer heeft gebouwd dan de markt aan kan c.q. te veel potentie zag voor woningbouw. Een voorbeeld hiervan is het Wagenwiel, waar tot op heden nog veel appartementen te koop staan. Dit paste overigens in de ambitieuze woningbouwplannen van destijds. De nieuwe bestuurder van Alphons Ariëns vond de marktvraag bij zijn aantreden veel te hoog ingeschat en heeft - samen met de gemeente Druten en Woningstichting De Kernen - nieuw onderzoek laten doen. Het resultaat was dat de totale woningproductie (voor geheel Druten) bijgesteld kon worden van 1.800 woningen in tien jaar naar 675 woningen in vijftien jaar. Alphons Ariëns is van mening dat de woningbehoefte in Druten meer kwalitatief (de juiste woningen voor de toekomstige doelgroepen) dan kwantitatief van aard is. Alphons Ariëns legt haar focus liever op *andere* woningen, dan op *méér* woningen. Alphons Ariëns heeft een plan gemaakt voor het harmoniseren c.q. verkopen van de rest van de voorraad en voor de veranderopgave van het vastgoed.

De commissie stelt vast dat Alphons Ariëns tussen 2007 en 2011 170 huurwoningen en twee maatschappelijke gebouwen heeft gebouwd c.q. bouwt. Daarnaast heeft ze ook nog eens 87 koopwoningen gerealiseerd. Afgezet tegen de totale voorraad van 1.896 woningen (stand van zaken eind 2010) is dat een nieuwbouwinspanning van bijna 14 procent.

Stedelijke- of dorpsvernieuwing

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld ruim voldoende presteert. De meest in het oog springende projecten zijn Deest, Afferden en Druten-West. Alphons Ariëns en de gemeente Druten zijn ieder voor 50 procent aandeelhouder in de wijkontwikkelingsmaatschappij Druten-West BV (WOM Druten-West). Deze BV is in 2005 opgericht en had, met sloop van 130 woningen en nieuwbouw van circa 300 woningen, een forse herstructureringsstaak. Door de economische recessie en kredietcrisis in algemene zin en de daaruit voortvloeiende 'kopersstaking' in het bijzonder is de herstructurering deels gestagneerd. Op dit moment loopt er een ontvlechtingproces in deze BV. Na de ontvlechting zal Alphons Ariëns, samen met marktpartijen, de verdere ontwikkeling oppakken, zodat de wijk alsnog kan worden afgemaakt. Het ontvlechtingproces loopt nog niet helemaal soepel. De bestuurder van de corporatie gaf aan, dat Alphons Ariëns in Druten-West meer had kunnen en moeten realiseren. Alphons Ariëns ziet tenslotte een opgave ten aanzien van het tempo waarmee de vernieuwing van de woningvoorraad plaats vindt. Dit is uitgewerkt in het portefeuillemanagement van Alphons Ariëns. Hiermee is de veranderopgave voor Alphons Ariëns in beeld gebracht. De belangrijkste opgaven liggen de komende jaren in Druten-Zuid en Deest.

Overige opgaven, toekomstbestendig energiebeleid

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld voldoende presteert. De formulering van het energiebeleid bevindt zich in de afrondende fase, waarna bestuurlijke besluitvorming kan plaatsvinden. Pas daarna kan daadwerkelijk gewerkt worden aan de uitvoering. Ook doet Alphons Ariëns onderzoek naar de wenselijkheid van de uitvoering van een pilot 'passief wonen' in het bestaande bezit. Op dit terrein zijn dus nog weinig concrete prestaties te melden, maar de commissie waardeert het wel dat de corporatie bezig is om haar beleid uit te werken. Dit moet leiden tot concrete resultaten in de periode die volgt.

Alles bij elkaar vindt de commissie dat de corporatie op het terrein van presteren naar opgaven ruim voldoende presteert en waardeert dit met het cijfer 7.

Presteren volgens stakeholders

Ten aanzien van het *presteren volgens stakeholders* constateert de commissie dat de stakeholders van Alphons Ariëns tevreden zijn met de prestaties van de corporatie. De commissie heeft gesproken met de Huurdersvereniging Midden Maas & Waal, de gemeente Druten, een aantal zorg- en welzijninstellingen en collega-corporatie De Kernen.

Huurdersvereniging

Gemiddeld beoordeelt het bestuur van de huurdersvereniging de prestaties en ambities van Alphons Ariëns ruim voldoende. Positief is ze over de kwaliteit van de producten en diensten van de corporatie. Die worden als goed gewaardeerd. Ook de inzet op stedelijke vernieuwing worden positief gewaardeerd. Kritisch is het bestuur op de beschikbaarheid van betaalbare woningen. Het aanbod daarvan vinden zij te beperkt en de wachttijd van 3-5 jaar te lang.

Er liggen wel nieuwbouwplannen, maar daar wordt gerekend met hogere huurprijzen en met de voorgenomen harmonisatie van de huren wordt het aanbod van betaalbare woningen volgens de huurdersvereniging nog minder. Een ander punt waar het bestuur kritisch is, betreft de energieprestaties van de corporatie. Die vindt zij onvoldoende. Het bestuur realiseert zich dat het beleid aanstaande is, maar tot op heden gebeurt er weinig (zichtbaars). Opvallend was dat het bestuur de centrale missiestatement 'investeren in mensen en niet in stenen' goed kent en ook ondersteunt.

Gemeente Druten

De gemeente waardeert de inzet van Alphons Ariëns gemiddeld genomen als ruim voldoende. Op het gebied van de bijzondere doelgroepen en stedelijke vernieuwing is de gemeente tevreden met de prestaties van de corporatie. Met betrekking tot de aanpak op het gebied van leefbaarheid vindt de gemeente dat de ideeën van Alphons Ariëns goed zijn, maar dat in de uitvoering meer samenwerking nodig is. De overige prestatievelden beoordelen de wethouders als ruim voldoende. Wat de commissie op valt is dat de gemeente bestuurders de samenwerking en de communicatie nadrukkelijk voor verbetering vatbaar beschouwen. Hierbij steken ze ook de hand in eigen boezem.

Zorg- en welzijnsinstellingen

De zorg- en welzijnsinstellingen beoordelen de prestaties van Alphons Ariëns als goed. Zij zien een duidelijke knip in de houding bij Alphons Ariëns sinds de komst van de nieuwe bestuurder. Voor die tijd was de ambitie van de corporatie leidend en niet de opgave in het gebied. De organisaties ervaren dat nu veel meer mogelijk is in de samenwerking met de corporatie, waarbij goed wordt geluisterd naar de wensen van mensen. Men ervaart de corporatie als maatschappelijk betrokken. Beide instellingen zijn betrokken geweest bij het opstellen van de strategische visie van Alphons Ariëns en ontvangen ook alle relevantie stukken van de corporatie. Er is sprake van structureel overleg, waarbij de corporatie laat zien dat afspraak voor haar ook afspraak is. De instellingen worden nooit met verrassingen achteraf geconfronteerd. Ze herkennen een zakelijke instelling bij Alphons Ariëns, maar wel vanuit de vraag van de samenleving en niet puur vanuit de eigen ambities. Volgens de instellingen laat de corporatie ook geen opgaven liggen.

Collega-corporatie De Kernen

De bestuurder van De Kernen vindt dat Alphons Ariëns gemiddeld genomen goed presteert. Ook deze stakeholder ziet een knip in de houding en het beleid bij de komst van de nieuwe bestuurder bij Alphons Ariëns. De bestuurder van de Kernen geeft aan dat Alphons Ariëns een vorm van specialisatie heeft op het terrein van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. De nieuwe bestuurder van Alphons Ariëns heeft flink gesaneerd in de projecten en stelt zich – noodgedwongen - een stuk zakelijker en zuiniger op dan zijn voorganger. Dit maakt de relatie met de gemeente er niet makkelijker op, maar het was wel nodig. De beide corporaties gaan samen onderzoeken of verder gaande organisatorische samenwerking mogelijk is.

Mede op basis van de cijfers die onze gesprekspartners gaven tijdens de gesprekken, vat de commissie het oordeel van de stakeholders samen met een 7 (ruim voldoende).

Presteren naar vermogen en efficiency

Met betrekking tot het *presteren naar vermogen en efficiency* komt de commissie tot de conclusie dat Alphons Ariëns haar vermogen ruim voldoende inzet en waardeert dit met het cijfer 7. Ze heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde en een berekening van het bestemde eigen vermogen. De corporatie heeft ook verkoopscenarië's ontwikkeld. Ook heeft ze een overzicht van de potenties van extra financiële ruimte en de risicobuffers. De corporatie stuurt vooral op kasstromen en voldoende solvabiliteit. De veranderopgave van de woningvoorraad is vastgelegd in het portefeuillemanagement en financiële meerjarenbegroting. Op het terrein van het rendement op het vermogen heeft Alphons Ariëns geen expliciete beoordelingscriteria aangelegd. Wat betreft efficiency is Alphons Ariëns bezig met een inhaalslag. De afgelopen jaren lagen de bedrijfslasten beduidend hoger dan bij de referentiecorporatie en het landelijke gemiddelde. Uitgedrukt in aantal verhuureenheden naar voltijdsmedewerkers, functioneert Alphons Ariëns tot nog toe een stuk inefficiënter in vergelijking met de referentiecorporaties en het Nederlandse gemiddelde.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) gaf in 2007, 2008 en 2010 een A-oordeel. In 2009 was dit een B-oordeel. De corporatie heeft in de afgelopen jaren een aantal forse verliezen genomen die samenhangen met de afwikkeling van de WOM Druten-West en andere projecten. Deze saneringsoperatie was noodzakelijk als gevolg van beslissingen uit het verleden. Het tijdelijk B-oordeel van het CFV werd veroorzaakt door een verhoogd risicoprofiel vanwege de crisis en de kosten van de saneringsoperatie. Door het terugschroeven van de bouwambities en sterke sturing op de bedrijfslasten, kreeg de corporatie in 2010 alweer een A-oordeel van het CFV. De commissie beoordeelt het snelle ingrijpen van de nieuwe bestuurder in de financiën als zeer positief. Niet ingrijpen zou ernstige gevolgen hebben gehad.

Governance

Met betrekking tot het *presteren naar Governance* komt de commissie tot de conclusie dat Alphons Ariëns ruim voldoende presteert en waardeert dit met een 7.

De commissie constateert dat Alphons Ariëns haar zaken wat betreft governance in formele zin goed op orde heeft. Afwijkingen van de governancecode wordt uitgelegd in het jaarverslag van de raad van commissarissen. Er is een goede integriteitscode. De commissie is onder de indruk van de kwaliteiten en deskundigheden die binnen de raad aanwezig zijn en het heldere en eenduidige rapportagesysteem, dat een verbinding legt tussen de doelen en ambities uit het ondernemingsplan en de realisatie ervan. Wel constateert de commissie een enkele keer het optreden van een zekere rolverwarring binnen de raad van commissarissen. De commissie constateert dat de raad vanuit haar grote betrokkenheid dan meer sturend optreedt dan vanuit een toezichtfunctie voor de hand ligt. Dit uit zich ondermeer in niet-productieve stekeligheden in het jaarverslag.

De corporatie luistert goed naar haar stakeholders en bepaalt haar eigen koers mede op basis van gesprekken en bijeenkomsten met hen. In de jaarverslagen, op bijeenkomsten met stakeholdergroepen (huurders, gemeenteraadsleden en zorgpartijen) en in individuele gesprekken met stakeholders legt de corporatie vervolgens verantwoording af over haar eigen prestaties op dit terrein. De terugkoppeling c.q. verantwoording over hoe Alphons Ariëns intern afwegingen maakt ten aanzien van de opmerkingen en ideeën of suggesties van de verschillende stakeholders vindt de commissie echter minder goed ontwikkeld.

In de gesprekken met de commissie gaven de stakeholders aan tevreden te zijn met de informatievoorziening van Alphons Ariëns. De commissie mist in de jaarkrant over het jaarverslag over 2010 (het publieke jaarverslag) informatie over de financiën van de corporatie.

Context waarbinnen Alphons Ariëns opereert

Woningstichting Alphons Ariëns is werkzaam in vier van de vijf kerkdorpen van de gemeente Druten, in de provincie Gelderland. Dit werkgebied is te kenmerken als plattelandsgebied. In het werkgebied is verder woningcorporatie De Kernen actief, waarmee Alphons Ariëns samenwerkt.

Het woningbezit van Alphons Ariëns is te kenmerken als kwalitatief hoogwaardig, maar betrekkelijk eenzijdig door het grote aandeel kleine eengezinswoningen. De vastgoedopgave voor de komende 15 jaar is vooral gericht op het (kwalitatief) omvormen van het bezit naar de veranderende vraag (woningbehoefte) en niet zozeer op uitbreiding van de portefeuille. Deze veranderopgave is vastgelegd in de documenten fase 2 en 3 van het portefeuillemanagement. In de regio wordt gewerkt met één regionaal woonruimteverdeling systeem.

Alphons Ariëns is een relatief kleine corporatie, die enerzijds hoge ambities heeft en anderzijds af heeft moeten rekenen c.q. nog steeds moet afrekenen met de gevolgen van besluiten uit het verleden (bijvoorbeeld WOM Druten-West, aankoop van grond in Horssen). De kleine omvang en de opgaven die er in Druten liggen, hebben geleid tot het besluit om te gaan onderzoeken waar nauwere samenwerking mogelijk is met collega De Kernen. Verschillende stakeholders gaven ongevraagd aan in de gesprekken, dat de schaalgrootte van Alphons Ariëns tot kwetsbaarheid van de organisatie kan leiden.

Recensie

Alphons Ariëns is een enthousiaste, maatschappelijk gedreven, ambitieuze woningcorporatie die middenin de Drutense samenleving staat, haar nek durft uit te steken, haar verantwoordelijkheid neemt en ruim voldoende presteert. Zij is zeer actief en durft nieuwe projecten te initiëren die zij goed acht voor Druten, zoals in Druten-Zuid, Deest en Afferden.

In de afgelopen jaren is veel veranderd. Alphons Ariëns is in heel veel opzichten een organisatie in ontwikkeling. In 2008 is een nieuwe directeur-bestuurder aangetreden, die flink heeft moeten saneren in bouwplannen en andere projecten uit het verleden. Mede hierdoor heeft Alphons Ariëns tijdelijk een B-status van het CFV gekregen. De relatie met de gemeente staat ondermeer door het ontvlechtingproces van de WOM Druten-West onder spanning en vergt aandacht. Ook binnen Alphons Ariëns is het nodige veranderd. Zo is het management bijna volledig vernieuwd in de afgelopen paar jaar. De stakeholders herkennen en waarderen de ontwikkeling bij Alphons Ariëns.

Alphons Ariëns presenteert zichzelf transparant. Het motto dat Alphons Ariëns 'voor mensen gaat en niet voor stenen' zit zowel binnen als buiten het bedrijf tussen de oren en wordt ook herkend in de dagelijkse praktijk. De corporatie werkt er hard aan om een efficiënte organisatie te zijn die kostenbewust en zakelijk opereert. Dit was hard nodig na een financieel moeilijke periode. De nieuwe zakelijkheid wordt herkend én geaccepteerd door de stakeholders. Alphons Ariëns heeft in het verleden een aantal projecten op zich genomen die te risicovol of slecht uitvoerbaar zijn gebleken, zoals de WOM Druten-West. De nieuwe directeur-bestuurder is echter zeer voortvarend aan de slag gegaan met de sanering daarvan.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	15
1 Woningstichting Alphons Ariëns en het werkgebied	17
1.1 De visitatie	17
1.2 Woningstichting Alphons Ariëns	17
1.3 Het werkgebied	18
1.4 Leeswijzer	18
2 Presteren naar ambities en doelen	21
2.1 Missie en ambities	21
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	22
2.3 Conclusies en motivatie	22
3 Presteren naar opgaven	29
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	29
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	30
3.3 Conclusies en motivatie	30
4 Presteren volgens stakeholders	37
4.1 De stakeholders van Woningstichting Alphons Ariëns	37
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	38
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	42
4.4 Conclusies en motivatie	42
5 Presteren naar vermogen en efficiency	47
5.1 Kerngegevens	47
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	48
5.3 Efficiency	49
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	50
5.5 Conclusies en motivatie	50
6 Governance	53
6.1 Informatie over de governance structuur bij Alphons Ariëns	53
6.2 Beoordeling visitatiecommissie: governance	55
6.3 Conclusies en motivatie	56
7 Scorekaarten	59
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	65
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	71
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	79
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	83
Bijlage 5 Definities	99

1 Woningstichting Alphons Ariëns en het werkgebied

1.1 De visitatie

In september 2010 heeft Woningstichting Alphons Ariëns te Druten opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen december 2010 en juni 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 31 maart en 1 april 2011.

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), de heer drs. G. Mul (algemeen commissielid) en de heer M.M.L. van Dorst (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. De verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Woningstichting Alphons Ariëns de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren. Daarnaast gebruikt de corporatie de visitatie om zich te verantwoorden naar haar stakeholders en om vooruit te kijken en de verwachtingen van de stakeholders over Alphons Ariëns op tafel te krijgen. Overigens heeft de corporatie aangegeven al heel veel contacten te hebben met de stakeholders, onder andere vanwege een recent traject om te komen tot een nieuwe strategische visie (2009-2019).

De visitatie betreft de periode 2007-2010 en 2011-2014. De corporatie heeft een moeilijke periode achter de rug, die is geëindigd met het aanstellen van een nieuwe directeur in 2008 en het opstellen van een nieuwe strategische visie in datzelfde jaar. Om die reden focust de commissie bij haar werkzaamheden vooral op de periode na 2008.

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

1.2 Woningstichting Alphons Ariëns

Woningstichting Alphons Ariëns is ruim 60 jaar geleden ontstaan vanuit de katholieke arbeidersbeweging. Alphons Ariëns is een corporatie met een lange historie en is derhalve stevig verankerd in de Drutense samenleving. De gemeente Druten telde eind 2010 18.097 inwoners. Alphons Ariëns is actief in de Drutense kernen Druten, Deest, Afferden en Puiflijk en heeft alleen in de kern Horssen (deze dorpskern is in een later stadium bij de gemeente Druten toegevoegd) geen bezit. Daar is collega-corporatie De Kernen uit Beneden Leeuwen, met circa 90 woningen, actief. Alphons Ariëns en De Kernen trekken veel met elkaar op.

Alphons Ariëns verhuurt circa 1.900 woningen, die voor het grootste deel geprijsd zijn onder de tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag (betaalbare segment). De organisatie van Alphons Ariëns is de laatste drie jaar sterk geprofessionaliseerd. Er is veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van het werkapparaat, waardoor de strategische opgaven professioneler aangepakt worden.

Alphons Ariëns scoort betreffende de dienstverlening volgens het KWH goed en behoort al jaren tot de 20 best scorende woningcorporaties.

Met bijna 27 voltijdsplekken (fte) heeft Alphons Ariëns een ruime personeelsbezetting. Dit wordt enerzijds veroorzaakt doordat Alphons Ariëns nog een eigen technische onderhoudsdienst heeft en anderzijds door de noodzakelijke opgaven op het prestatieveld leefbaarheid, waarvoor bezetting nodig is. Ook zijn er medewerkers in de bezetting opgenomen, die de corporatie deelt met andere organisaties (3,05 fte). De netto formatie voor de normale beheeractiviteiten bedraagt 17,98 fte (zie bedrijfsplan 2011).

Alphons Ariëns zit momenteel in een fase waarbij de mogelijkheden voor samenwerking onderzocht worden. Daarvoor wordt in het eerste kwartaal 2011 een SWOT analyse uitgevoerd. De uitkomsten van de SWOT zijn mede bepalend voor een eventuele vervolgstap in het onderzoek.

De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdige directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit een raad van commissarissen. Deze raad telt vier leden, waarvan er twee zijn voorgedragen door de Huurdersvereniging Midden Maas en Waal.

1.3 Het werkgebied

Woningstichting Alphons Ariëns is werkzaam in vier van de vijf kerkdorpen van de gemeente Druten, in de provincie Gelderland. Dit werkgebied kenmerkt zich door plattelandsgebied.

Het woningbezit van Alphons Ariëns is te kenmerken als kwalitatief hoogwaardig, maar betrekkelijk eenzijdig door het grote aandeel eengezinswoningen. De vastgoedopgave voor de komende 15 jaar is vooral gericht op het (kwalitatief) omvormen van het bezit naar de veranderende vraag (woningbehoefte) en niet zozeer op uitbreiding van de portefeuille. Deze veranderopgave is vastgelegd in de documenten fase 2 en 3 van het portefeuillemanagement.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in, in de categorie 7, dat wil zeggen 'gemiddeld profiel met krimpende portefeuille'.

Wanneer Woningstichting Alphons Ariëns wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit de hierboven genoemde 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 waarna de motivatie van het cijfer wordt gegeven.

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage 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 Woningstichting Alphons Ariëns in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

Woningstichting Alphons Ariëns heeft de volgende missie:

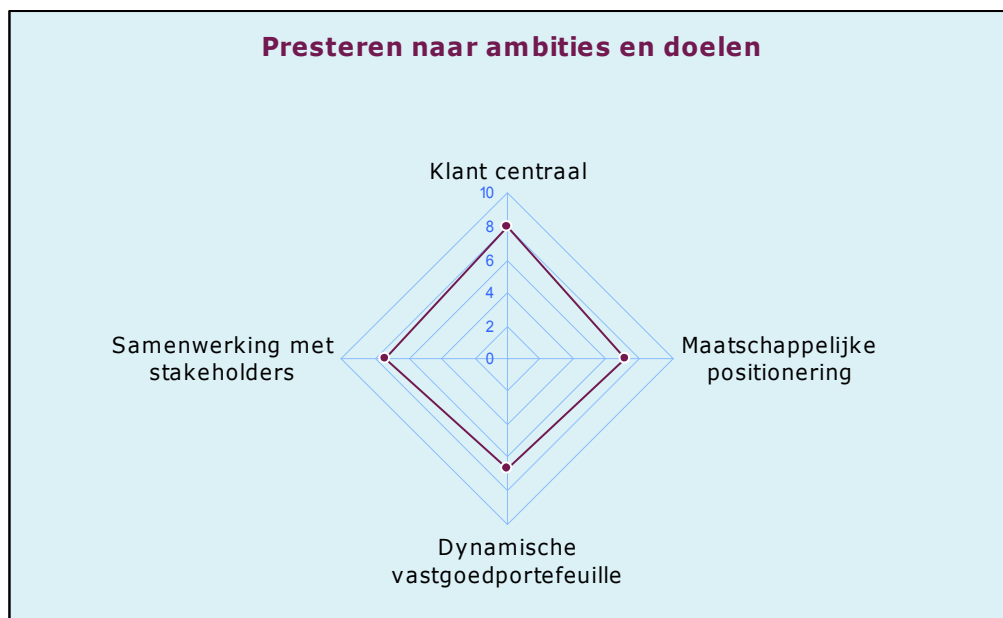
Alphons Ariëns werkt als maatschappelijk ondernemer aan goede woningen, een veilige en aantrekkelijke woonomgeving, voorzieningen en sociale cohesie in buurten en kernen. We vervullen, waar nodig, een trekkersrol in de uitvoering van het (volkshuisvestelijk) beleid en betrekken bewoners en belanghouders bij dit proces.

Samenwerkend, ondernemend en maatschappelijk betrokken zijn de drie kernwaarden die in de 'Strategische visie 2008' zijn vastgelegd. In deze visie benoemt de corporatie de volgende strategische doelstellingen:

1. Alphons Ariëns stelt de klant centraal en werkt klantgericht
Klanten (interne en externe klanten – huurders, kopers en stakeholders) staan centraal in de aanpak van Alphons Ariëns. Dit moet leiden tot een perfecte service, eigen verantwoordelijkheid van huurders voor woonsituatie en ruimte voor eigen keuzes door huurders. Onderdelen van deze klantstrategie zijn:
 - a. communicatie en samenwerking;
 - b. service aan de klanten;
 - c. keuzevrijheid en maatwerk;
 - d. aandacht voor specifieke klantgroepen (starters, senioren, kwetsbare doelgroepen en jongeren).
2. Alphons Ariëns werkt aan een veilige en aantrekkelijke woonomgeving en is aantoonbaar maatschappelijk betrokken (maatschappelijke positionering)
Onderdelen van deze brede positionering zijn:
 - a. denken in maatschappelijk rendement;
 - b. de maatschappelijke positie van de huurder;
 - c. trekkersrol in wijken en kleine kernen;
 - d. bevorderen van duurzaamheid.
3. Alphons Ariëns ontwikkelt een dynamische vastgoedportefeuille binnen de kaders van de financiële ruimte
Alphons Ariëns wil haar investeringsruimte optimaal benutten. Het weerstandsvermogen is bedoeld om daadwerkelijk in het wonen te investeren. De investeringsruimte komt steeds meer onder druk door allerlei ontwikkelingen. Afwegingen maken en risicobeheersing in projecten worden daardoor steeds belangrijker. Hiervoor is woningmarktonderzoek van groot belang. Onderdelen van de vastgoedstrategie zijn:
 - a. nieuwbouwstrategie;
 - b. portefeuillebeleid voor de bestaande voorraad;
 - c. woonlasten en energiebesparing;
 - d. aan- en verkoopbeleid;

- e. financiële ruimte en beleid;
 - f. kansen in de vastgoedmarkt.
4. Alphons Ariëns investeert in samenwerking met gemeente, partners in zorg en welzijn, commerciële partners, collega-corporaties en overige partijen
 5. Alphons Ariëns ontwikkelt haar organisatie naar een proces georiënteerde organisatie
- Beoordeling van deze doelstelling hoort niet tot de taak van de visitatiecommissie.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Klant centraal	8,0
Maatschappelijke positionering	7,1
Dynamische vastgoedportefeuille	6,6
Samenwerking met stakeholders	7,3
Gemiddelde score	7

2.3 Conclusies en motivatie

Alphons Ariëns werkt haar strategische visie uit in bedrijfsplannen die telkens een periode van vier jaar bestrijken en jaarlijks worden aangepast. Dat begon met het plan 2009-2013. Het laatste bedrijfsplan bestrijkt de periode 2010-2014.

Alphons Ariëns stelt de klant centraal en werkt klantgericht

De visitatiecommissie vindt dat Alphons Ariëns op deze ambitie goed presteert en waardeert dit met een 8,0. In het bijzonder noemen wij de actieve rol die de corporatie speelt bij het (stimuleren van het) opstellen van dorps- en wijkvisies. De hoge KWH-scores (van 7,8 in 2006 tot 8,0 in 2010) geven aan dat de klanten de inzet van Alphons Ariëns ook waarderen. Voor de periode 2010-2014 legt de corporatie de KWH-lat hoog voor zichzelf. Men streeft naar een score tussen 8,0 en 10. Ook ander onafhankelijk klanttevredenheidonderzoek laat hoge resultaten zien. Daarnaast waardeert de commissie het zeer dat Alphons Ariëns haar ambities vertaalt in concrete indicatoren met bijbehorende succesfactoren.

De indicator waaraan men het succes op de ambitie afmeet, is 'actieve participatie bij beleid en duurzame klantbinding'. Hieronder heeft de corporatie een aantal succesfactoren benoemd.

De eerste is 'proactieve houding van klanten'. Ambitie is om een nieuw participatiebeleid te ontwikkelen. Dit is uitgesteld naar 2011 in verband met vacatures in de organisatie. Onderdeel van dit beleid was het opzetten van internet klantenpanels, waarvoor klanten zich in 2010 konden aanmelden. Uiteindelijk is toch van deze panels afgezien, omdat het niet het juiste middel bleek.

Samen met de Huurdersvereniging Midden Maas en Waal, de vijf bewonerscommissies (Binnenhof, de Frowein, de Plantage, Maartenshof, Waalpoort, Bewonersplatform Druten-West) en inmiddels ook met de wijkraad Druten-Zuid werkt Alphons Ariëns aan het stimuleren van de leefbaarheid in de wijken en kerkdorpen. Hiervoor verwijst de commissie naar bijlage 4.

Verder is – samen met gemeente en bewoners - een dorpsontwikkelingsplan (DOP), opgesteld voor Deest, dat is vastgesteld door de gemeenteraad. Op initiatief van Alphons Ariëns hebben gemeente en de corporatie samen met partijen en bewoners een dorpsuitvoeringsplan (DUP) opgesteld. Dit plan is door het college vastgesteld. In het DUP is opgenomen welke projecten er de komende jaren in Deest worden gerealiseerd, zoals een multifunctionele accommodatie (MFA). Het dorp Horsen wilde ook een DOP. De gemeente had hier geen middelen voor beschikbaar, daarom heeft Alphons Ariëns, samen met collega-corporatie De Kernen uit Beneden Leeuwen besloten om dit te financieren. Het DOP is wel gereed, maar moet nog worden vastgesteld door de gemeenteraad.

Alphons Ariëns heeft de Huurdersvereniging ondersteund om tot een nieuw bestuur te komen. Dat is gelukt: De Huurdersvereniging heeft een aantal nieuwe bestuursleden geworven. Alphons Ariëns heeft het aanbod gedaan om professionele ondersteuning van het bestuur te faciliteren.

De tweede succesfactor is 'effectief en efficiënt doelgroepenbeleid'. In 2009 heeft Alphons Ariëns de woon(omgevings)wensen per doelgroep geformuleerd en toegepast in nieuwe bestekken.

De derde succesfactor is 'transparant ZAV-beleid'². In 2009 is het bestaande ZAV-beleid geëvalueerd en bijgesteld.

² ZAV staat voor Zelf Aangebrachte Voorzieningen. Huurders mogen onder bepaalde voorwaarden zelf voorzieningen aanbrengen in hun huurwoning.

Verder heeft men het aantal en de kwaliteit van de zelf aangebrachte voorzieningen op woningniveau vastgelegd. Daarnaast is het ZAV-beleid beter verwerkt in de primaire werkprocessen van de organisatie en de geautomatiseerde systemen van de corporatie.

De laatste succesfactor is 'perfecte dienstverlening'. In dit kader heeft Alphons Ariëns ondermeer de klanttevredenheid laten onderzoeken door een onafhankelijk bedrijf. Bovendien heeft de corporatie een startersrenteregeling ingezet als instrument om koopwoningen voor starters gemakkelijker bereikbaar te maken. In de komende jaren zal onderzoek worden gedaan naar andere (tussen)vormen van huur- en koopproducten, ter aanvulling op de genoemde startersrenteregeling.

Alphons Ariëns werkt aan een veilige en aantrekkelijke woonomgeving en is aantoonbaar maatschappelijk betrokken

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op deze ambitie ruim voldoende presteert en waardeert dit met een 7,1. Het valt de commissie bij deze ambitie op dat Alphons Ariëns goed is in het formuleren van operationele doelen. En wat ze zegt, doet ze meestal ook, waarmee de beoogde output ook wordt gehaald. De corporatie is echter minder goed in staat om op meetbare wijze te bepalen waar al die acties toe moeten leiden. Ofwel de beoogde 'outcome' is onvoldoende in harde en meetbare (gekwantificeerde) resultaten geformuleerd. Tijdens de visitatiegesprekken heeft de commissie dit aspect nader aan de orde gesteld en toen bleek dat de corporatie impliciet wel degelijk een aantal mogelijke prestatie-indicatoren heeft. Om haar succes op bijvoorbeeld het terrein van leefbaarheid te kunnen afmeten, werden vier mogelijke indicatoren genoemd. De ontwikkeling van de WOZ-waarde, de beoordeling van de leefbaarheid door de wijkbewoners, de mate van participatie in een wijk of dorp en de mate waarin de wijk of het dorp objectief schoon en veilig is. Op de agenda van 2011 staat de uitwerking van een beleidsnota om het maatschappelijke rendement beter handen en voeten te geven.

De indicator waaraan het succes op deze ambitie op dit moment wordt afgemeten is 'maatschappelijk rendement'. Deze is verder uitgewerkt in een aantal succesfactoren.

De eerste is 'leefbare buurten'. In dit kader voeren studenten een onderzoek uit om de leefbaarheid in de wijk te verbeteren. De belangrijkste stakeholders in de wijk zijn betrokken bij dit onderzoek. Hierbij zijn objectieve en subjectieve kennis op het gebied van leefbaarheid gebundeld. Verder heeft de corporatie een definitie opgesteld voor 'leefbaarheid' en een pilot opgezet voor de integrale wijkaanpak in Deest.

Alphons Ariëns heeft de afgelopen jaren 1 fte wijkmanager ingezet en 1,9 fte buurtmeester. Daarnaast zijn er wijkbudgetten voor leefbaarheid in de begroting opgenomen en ingezet voor specifieke projecten in het kader van leefbaarheid. Om de wijk Druten-Zuid een extra impuls te geven financiert Alphons Ariëns de professionele begeleiding van de wijkraad Druten-Zuid met als doel de zelfredzaamheid van de wijkbewoners te bevorderen. In samenwerking met de gemeente Druten en Standvast Wonen uit Nijmegen wordt een plan van aanpak opgesteld voor een integrale aanpak van de wijk Druten-Zuid.

Gemeente en corporaties bundelen kennis en middelen om van Druten-Zuid weer een prachtwijk te maken. De corporatie wilde het wijkmanagement invullen in deze wijk. Omdat geen geschikte kandidaten konden worden gevonden is deze vacature nog niet ingevuld. Daarop is samenwerking gezocht met Standvast Wonen in Nijmegen. In 2011 zal de vacature wijkbeheerder worden ingevuld. De functie van buurtmeester is daarmee vervallen en wordt opgewaardeerd. De functie wijkmanager vervalt eveneens en het budget wordt ingezet in de samenwerking met Standvast Wonen.

De tweede succesfactor is 'maatschappelijk vastgoed'. In 2009 heeft Alphons Ariëns haar definitie van 'maatschappelijk vastgoed' uitgewerkt. Daarnaast heeft de corporatie samen met een extern bureau een eerste rapport opgesteld om te komen tot een rendementssystematiek voor maatschappelijk vastgoed als afwegingskader voor investeringsbeslissingen. Concreet is in 2010 het Kulturhus in Afferden gerealiseerd. De ontwikkeling van de Brede School Druten-Zuid is niet gestart.

De derde succesfactor is 'brede sociale taakopvatting'. In 2009 ontwikkelde Alphons Ariëns in dit kader het tweede kans beleid. Daarnaast levert de corporatie een actieve bijdrage aan buurtbemiddeling in Druten en stimuleert en ondersteunt zij het functioneren van de wijkraad in Druten-Zuid.

De laatste succesfactor is 'toekomstbestendig energiebeleid'. Op dit terrein is in 2009 een energie prestatie analyse (EPA) gemaakt van het woningbezit, zodat elke woning een energielabel heeft gekregen. Vanaf 2009 vermarkt Alphons Ariëns haar woningen actief met de nieuwe energielabels. In 2009 is gestart met het vaststellen van de normen voor de energetische kwaliteit van nieuwbouw en bestaande bouw en is gewerkt aan het opstellen van een energiebeleid in combinatie met een woonlastenbeleid. De formulering van het energiebeleid bevindt zich in de afrondende fase, waarna bestuurlijke besluitvorming kan plaatsvinden. Pas daarna kan daadwerkelijk gewerkt worden aan de uitvoering. Ook doet Alphons Ariëns onderzoek naar de wenselijkheid van de uitvoering van een pilot 'passief wonen' in het bestaande bezit. Op dit terrein zijn dus nog weinig concrete prestaties te melden, maar de commissie waardeert het wel dat de corporatie bezig is om haar beleid uit te werken. Dit moet leiden tot concrete resultaten in de periode die volgt.

Alphons Ariëns ontwikkelt een dynamische vastgoedportefeuille binnen de kaders van de financiële ruimte

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op deze ambitie ruim voldoende presteert en waardeert dit met een 6,6. Hierbij merkt de commissie op dat de cijfers hier hoger zouden kunnen liggen als we alleen naar de huidige stand van zaken zouden kijken. Op vastgoedgebied heeft Alphons Ariëns een aantal vervelende erfenissen uit het verleden moeten 'verwerken'. Dit heeft de corporatie op een zeer doortastende wijze gedaan, maar omdat de commissie over de periode 2007-2010 een beoordeling geeft, werkt het verleden nog wel door in het eindoordeel. Inmiddels heeft de corporatie een helder dynamisch vastgoedportefeuillebeleid ontwikkeld, dat het richtsnoer vormt voor het handelen voor de komende jaren. De resultaten van dit beleid, moeten nog gerealiseerd worden. Het vooruitzicht lijkt de commissie goed.

De indicator waaraan het succes op deze ambitie wordt afgemeten is 'toevoegen sterke en afname risicovolle product/marktcombinaties'. Deze is verder uitgewerkt in een aantal succesfactoren.

De eerste is 'tevreden klanten'. Hiertoe voert Alphons Ariëns elke twee jaar een klantonderzoek op complexniveau en analyseert de uitkomsten hiervan. In 2009 is dit gebeurd. Verder zijn op complexniveau normen vastgesteld. Tenslotte vermelden wij hier de hoge score van Alphons Ariëns bij de KWH meting (van 7,8 in 2006 tot 8,0 in 2010).

De tweede succesfactor is 'tempo vernieuwing woningvoorraad'. In 2009 heeft Alphons Ariëns een conditiemeting uit laten voeren van de woningvoorraad. Verder is het verkoopbeleid opgesteld en in uitvoering gebracht. In 2009 is onderzocht of samenwerking tussen GIS (Geografisch Informatie Systeem³) van Alphons Ariëns en de gemeente Druten mogelijk is. Daarnaast is het standaardbestek herzien.

De derde succesfactor is 'goede prijs-kwaliteit verhouding'. Binnen de corporatie is een vervolg gemaakt op de evaluatie van het woonruimteverdelingsysteem Woningnet. Verder is onderzocht of de door Alphons Ariëns gehanteerde woningwaardering juist is. Daarnaast is een format Woningnet ontwikkeld ten behoeve van de managementteam rapportage. Tenslotte heeft Alphons Ariëns de marktmogelijkheden voor dure huur in Druten in kaart laten brengen. Op de agenda staat nu het onderzoeken van de mogelijkheden om een deel van het bestaande bezit te transformeren naar een huurniveau boven de tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag (afhankelijk van de gewenste omvang kernvoorraad).

De laatste succesfactor is 'solide financiële positie'. Op dit terrein zijn in 2009 maatregelen genomen om de kasstroom te laten voldoen aan de gestelde norm. De onderhoudslasten zijn beperkt gebleven tot de norm van € 1.250 per woning (prijspeil 2009). Tenslotte heeft de corporatie de waardering van het vastgoed toegepast.

Alphons Ariëns investeert in samenwerking met gemeente, partners in zorg en welzijn, commerciële partners, collega-corporaties en overige partijen

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op deze ambitie ruim voldoende presteert en waardeert dit met een 7,3. Uit onze gesprekken met de stakeholders is de commissie gebleken dat deze de inspanningen van de corporatie over het algemeen waarderen. Opvallend hierbij is echter wel dat de gemeentebestuurders nog niet tevreden zijn over de wijze waarop Alphons Ariëns met haar samenwerkt. De commissie maakt uit de gesprekken op dat de samenwerking op politiek-bestuurlijk niveau meer aandacht nodig heeft van de bestuurder van de corporatie. De andere stakeholders zijn wel tevreden over hun samenwerking. Daar speelt het politieke aspect nauwelijks tot geen rol en kennelijk heeft Alphons Ariëns die wijze van samenwerking in de vingers.

Op verzoek van de stakeholders vinden regelmatig (op jaarbasis) gesprekken met groepen stakeholders plaats. Tot nu toe zijn die gevoerd met gemeenteraadsleden, bewoners en met de zorgpartijen. Daarnaast zijn er maandelijks individuele gesprekken met stakeholders.

Alphons Ariëns wil met de gemeente Druten op basis van de in 2011 te actualiseren Woonvisie komen tot prestatieafspraken over de opgave van de corporatie. Na de negentiende conceptversie is in 2008 in onderling overleg besloten, om niet tot ondertekening van de laatste versie over te gaan. De conceptafspraken waren niet wederkerig genoeg en beschreven te eenzijdig de prestaties van Alphons Ariëns.

³ GIS staat voor Geografisch Informatie Systeem en ondersteunt het creëren, beheren, analyseren en delen van informatie met een ruimtelijke component.

De nieuwe wethouder onderschreef deze stelling. In het laatste kwartaal van 2010 is er (met een nieuwe wethouder) opnieuw gestart met het proces wat moet leiden tot ondertekende prestatieafspraken in 2011. Om herhaling van het vorige proces te voorkomen zijn er heldere procesafspraken gemaakt en bestuurlijk vastgesteld. De processnelheid wordt bepaald door de gemeente omdat ze eerst de plancapaciteit in de gemeente moet terugdringen en vervolgens haar woonvisie (vigerende Woonvisie is van 2005) moet actualiseren. De afspraken over de zachte kanten (wonen en zorg, welzijn, leefbaarheid etc.) worden nu op ambtelijk niveau voorbereid.

Met andere partijen zijn wel prestatieafspraken gemaakt. Zo zijn met de zorgpartijen afspraken gemaakt over het realiseren van huisvesting voor hun cliënten. Deze huisvesting is ook daadwerkelijk gerealiseerd:

- 20 appartementen in Druten voor cliënten van 's Heerenloo;
- 16 appartementen in Druten voor cliënten van het RIBW;
- 17 (eigen) zorgappartementen in Afferden alsmede een ruimte voor welzijnsorganisatie Stichting VoorMekaar;
- Thomashuis in Druten;
- beschikbaar stellen van woningen uit de bestaande voorraad voor Iriszorg.

Een aanvraag van Syndion voor huisvesting van jongeren met een zorgvraag loopt. De gemeente Druten heeft hier een andere kijk op. Alphons Ariëns zoekt naar alternatieve mogelijkheden om deze groep te bedienen. Ook loopt er een onderzoek naar de haalbaarheid van een multifunctionele accommodatie (MFA) in Deest waar diverse zorg- welzijnspartijen vastgoed voor hun cliënten kunnen huren van Alphons Ariëns. De gemeente Druten heeft hierin de regie, Alphons Ariëns zal als realisator en investeerder participeren. Het onderzoek heeft een jaar vertraging opgelopen als gevolg van de gemeenteraadsverkiezingen.

Ook met Welzijn Stichting VoorMekaar zijn samenwerkingsafspraken gemaakt. Nadat de brede welzijnsorganisatie Stichting VoorMekaar in 2008 tot stand was gekomen, zijn er met de directie afspraken gemaakt om het personeel van de welzijnsorganisatie in het pand van Alphons Ariëns te huisvesten. Dit heeft geleid tot een intensieve samenwerking, waarbij tal van functionaliteiten gedeeld worden zoals P&O, control, receptie/balie. Ook is er een buurtmeester van Alphons Ariëns bij de welzijnsinstelling gedetacheerd. Daarnaast financiert Alphons Ariëns de buurtbus (in het kader van het verbeteren van de leefbaarheid) en de klussendienst en bijbehorende auto. Op dit moment spreken Alphons Ariëns en VoorMekaar over de mogelijkheden om de organisaties verder in elkaar te schuiven, met behoud van de eigen identiteit en autonomie. Naast een intensievere samenwerking zijn het delen van kennis en kosten andere doelstellingen van dit traject.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,8;
- Planning: 8,0;
- Monitoring: 7,8.

Kennis en inzicht

De commissie constateert dat Alphons Ariëns goed inzicht heeft in wat er nodig is in de kernen en wijken van de gemeente Druten.

Die kennis en het inzicht is verzameld op basis van onderzoeken, al dan niet in samenwerking met andere partijen, en door aanwezig te zijn in de wijken en goed te luisteren naar huurders en andere stakeholders.

Planning

Alphons Ariëns werkt haar strategische visie uit in jaarlijks voortschrijdende vierjaren bedrijfsplannen. Dat begon met het plan 2009-2013. Het laatste bedrijfsplan bestrijkt de periode 2010-2014. Elke strategische doelstelling wordt uitgewerkt volgens een vast stramien. Men benoemt:

- aantal indicatoren op organisatieniveau;
- per indicator op organisatieniveau: succesfactoren op managementniveau;
- per succesfactor op managementniveau: indicatoren op managementniveau;
- per indicator op managementniveau: een norm en beoogde prestaties voor de komende twee jaar.

De commissie vindt dit een goede aanpak, waarmee de corporatie haar beoogde prestaties inzichtelijk maakt. Alleen op de ambitie 'maatschappelijk presteren' vindt de commissie dat naast de operationele doelen (die goed zijn vastgelegd), de beoogde maatschappelijke effecten beter in beeld gebracht zouden moeten worden. De commissie constateert overigens dat de corporatie dit voor 2011 op de agenda heeft gezet en al doende wel al een aantal maatstaven heeft bedacht.

Monitoring

In de jaarverslagen rapporteert men in tabelvorm per strategische doelstelling aan de hand van de indicatoren op organisatieniveau, de benoemde succesfactoren en de beoogde prestaties. Per prestatie wordt aangegeven of de beoogde prestatie gereed, niet gestart of onderhanden is. Dit vindt de commissie een goede aanpak. We zien echter ook een verbeterpunt. Er wordt geen toelichting gegeven bij de acties die in de tabellen zijn opgenomen. Daardoor is niet duidelijk wat de resultaten van onderzoeken en acties zijn en wat de corporatie daar verder mee gaat doen. Verderop in het jaarverslag worden allerlei activiteiten in woorden toegelicht, maar de link met de overzichtstabel is niet meer aanwezig. Hierdoor wordt het minder overzichtelijk. Dit overzicht behoudt men overigens wel in de afdelingsplannen.

3 Presteren naar opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

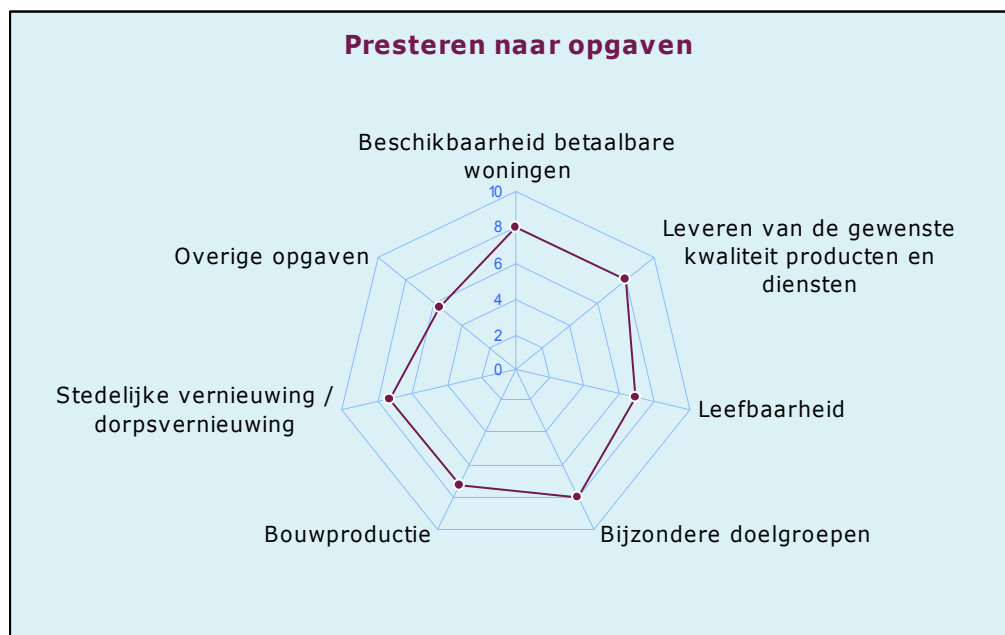
Alphons Ariëns ziet het als belangrijkste opgave in haar werkgebied, om ervoor te zorgen dat mensen prettig, veilig en gezond kunnen wonen in buurten, wijken en dorpen in kwalitatief goede en betaalbare woningen met een haalbaar voorzieningenniveau. Dit geldt niet alleen voor de huurders van Alphons Ariëns, maar voor alle bewoners van Druten. Kwalitatief goede en duurzame woningen komen direct ten goede aan de huurders, maar de investeringen van Alphons Ariëns in onder andere leefbaarheid, maatschappelijk vastgoed en andere voorzieningen komen immers alle inwoners ten goede.

Alphons Ariëns is lid van de Samenwerkende Woningcorporaties Rivierenland (SWR). Daar stemmen de corporaties in Rivierenland de regionale opgaven op elkaar af en worden er afspraken gemaakt over zaken zoals het tweede kans beleid, woonruimteverdeling, regionale klachtencommissie, etc. Ook hebben de SWR-leden regelmatig (gezamenlijk) overleg met de Provincie en de portefeuillehouders Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening van de gemeenten in het rivierengebied over, onder andere, de regionale woningproductie. Met een aantal gemeenten en corporaties is een keuze gemaakt voor het gezamenlijke woonruimteverdeling systeem 'Woongaard'.

De te leveren prestaties van de corporatie, gezien vanuit de opgave in het werkgebied en kijkend naar de eigen ambities en doelen (gerelateerd aan de BBSH-prestatievelden), liggen wat Alphons Ariëns betreft vooral bij:

- De forse kwalitatieve veranderopgave van het vastgoed;
- Het verduurzamen van het eigen woningbezit in samenhang met sturing op woonlasten (nota Energiebeleid Alphons Ariëns is bijna gereed);
- Een evenwichtige ontwikkeling van kerkdorp Deest, onder andere door realisatie van een multifunctionele accommodatie en realisatie van 34 appartementen (reeds in aanbouw), specifiek gericht op de doelgroep 55+;
- Integrale aanpak van de wijk Druten-Zuid, inclusief investeringen in een Brede School;
- Verdere ontwikkeling van het centrum van kerkdorp Afferden, inclusief het Kulturhus, met onder andere zorgappartementen en starterswoningen;
- In de (verdere) toekomst: mogelijke verplaatsing van het dorps huis van Horssen, inclusief een sporthal en mogelijk een dorpswinkel.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8,0
Leefbaarheid	7,0
Bijzondere doelgroepen	8,0
Bouwproductie	7,3
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7,3
Overige opgaven	5,5
Gemiddelde score	7

3.3 Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld goed presteert en waardeert dit met een 8,0.

Alphons Ariëns heeft samen met de gemeente en collega-corporatie De Kernen een Woning Behoeften Onderzoek (WBO) laten uitvoeren. Op basis daarvan is vastgesteld dat de kernvoorraad van Alphons Ariëns méér dan voldoende is om de primaire doelgroep te bedienen. Alphons Ariëns stuurt op het behoud van minimaal 1.400 woningen in de kernvoorraad⁴ voor de primaire doelgroep, conform de jaarlijkse 'Circulaire Parameters Huurtoeslag' van WWI⁵.

⁴ De voorraad sociale huurwoningen met een maximale huurprijs beneden de tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag.

⁵ Afhankelijk van de huishoudensamenstelling betreft dit de doelgroep met een maximaal jaarinkomen tot € 29.125, prijspeil 31-12-2010.

De primaire doelgroep van Alphons Ariëns is in Druten circa 1.180 huishoudens groot (onderzoek maart 2011). Het surplus in de kernvoorraad (circa 500 woningen) wordt aangehouden in verband met het aantal scheefwoners in Druten.

Eind 2010 bestond de kernvoorraad uit 1.751 woningen. In de volgende tabel is een overzicht opgenomen van de verdeling van de woningvoorraad van Alphons Ariëns naar huurklassen.

Huurklasse	Grenzen per 31 december 2010	Aantal 2010	%
Goedkoop	€ 0 - € 548,18	1.751	92%
Betaalbaar	€ 548,18 - € 647,53	113	6%
Duur	€ 647,53 en hoger	17	0.9%
Leegstand i.v.m. verkoop		15	0,8%
TOTAAL		1.896	100%

Mede ingegeven door de Ministeriële Regeling 'Staatssteun bij Woningcorporaties' oriënteert Alphons Ariëns zich momenteel opnieuw op de definitie van de primaire doelgroep, de huidige en toekomstige omvang daarvan en de benodigde omvang van de kernvoorraad die voor deze doelgroep beschikbaar moet zijn. Deze heroriëntatie levert tevens input voor de nog te maken prestatieafspraken met de gemeente Druten.

De corporatie wil op termijn de gemiddelde huur optrekken van 65,8 procent van de maximaal redelijk huur naar 78,8 procent. Dit gebeurt ondermeer door nieuwbouw toe te voegen met hogere huren en door de huur van bestaande woningen op te trekken als ze vrijkomen.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld goed presteert en waardeert dit met een 8,0. De kwaliteit van de dienstverlening van Alphons Ariëns wordt periodiek getoetst door het KWH. Alphons Ariëns scoort hierbij al jaren goed. De kwaliteit van de woningen en woonomgeving is in 2009 door Dimensus onderzocht en positief bevonden.

Alphons Ariëns biedt een breed pakket aan producten en diensten voor huishoudens die niet zelfstandig in staat zijn om in huisvesting (en/of aanverwante diensten) te voorzien. De producten en diensten zijn door Alphons Ariëns zelf vastgesteld, omdat er geen afspraken met derden over gemaakt zijn.

Alphons Ariëns heeft de (kwalitatieve) veranderopgave van het vastgoed in beeld gebracht, mede op basis van het WBO. Verder is onderzocht of de corporatie de veranderopgave van het vastgoed op eigen kracht kan realiseren. Het antwoord daarop was positief, wat niet weg neemt dat de corporatie de komende jaren wel gaat onderzoeken of samenwerking met andere corporaties mogelijk is. Voor de komende periode zal Alphons Ariëns invulling geven aan de veranderopgave door verkoop van een deel van het bestaande bezit, sloop/nieuwbouw, renovatie en/of harmonisatie van de huren.

Alphons Ariëns levert tenslotte aanvullende (woon)diensten zoals koopwoningen, startersrenteregeling etc. Op dit punt blijft de corporatie ook onderzoek doen naar nieuwe (aanvullende) diensten, waaronder tussenvormen voor huur en koop.

Leefbaarheid

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld ruim voldoende presteert en waardeert dit met een 7,0. Alphons Ariëns heeft veilig en gezond wonen in buurten, wijken en dorpen een belangrijke plaats gegeven in haar strategische visie en jaarlijkse bedrijfsplan. In verhouding tot andere kleine landelijke woningcorporaties investeert Alphons Ariëns veel middelen in het taakveld leefbaarheid. De commissie noemt hier onder andere de ondersteuning van een traject om wijkraden te versterken, het beschikbaar stellen van 6.000 euro voor elk kerkdorp voor eigen leefbaarheidsinitiatieven en een bemiddelingsproject voor vrijwilligers. Voor meer voorbeelden verwijzen wij naar bijlage 4 van dit rapport. Zoals al eerder aangegeven vindt de commissie dat Alphons Ariëns goed is in het formuleren van operationele doelen. En wat ze zegt, doet ze meestal ook, waarmee de beoogde output ook wordt gehaald. De corporatie is echter minder goed in staat om op meetbare wijze te bepalen waar al die acties toe moeten leiden. Ofwel de beoogde 'outcome' is onvoldoende in harde en meetbare (gekwantificeerde) resultaten geformuleerd.

Alphons Ariëns ziet Druten-Zuid en Deest als twee specifieke leefbaarheidopgaven in haar werkgebied. Hier zijn tot op heden geen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Druten.

Druten-Zuid

De wijk Druten-Zuid telt ongeveer 1.250 woningen en is ruim en groen opgezet. De woningen hebben een relatief goede woningkwaliteit. Desondanks heeft Druten-Zuid een verslechterend imago. Kansrijke huishoudens, vooral jonge mensen (starters), vestigen zich niet graag in de wijk en/of vertrekken naar andere wijken. Kansarmere huishoudens blijven achter met een cumulatie aan (leefbaarheids)problemen als gevolg. Alphons Ariëns heeft met bijna 500 woningen een strategische positie in deze wijk. De leefbaarheidproblematiek en het verslechterende imago van de wijk zetten de vastgoedwaarde van het bezit onder druk (de totale WOZ-waarde van het bezit van Alphons Ariëns in Druten-Zuid is ruim € 90 miljoen). Alphons Ariëns probeert het College van B&W te bewegen om tot een integrale wijkaanpak te komen. Dat lijkt met de komst van het nieuwe College te lukken. De eerste gesprekken hebben plaatsgevonden. Daarnaast heeft Alphons Ariëns samenwerking gezocht met collega-corporatie Standvast Wonen uit Nijmegen, die ook woningbezit in de aangrenzende gemeente Beuningen heeft. Door strategische samenwerking kunnen de corporaties méér bereiken dan ieder alleen. De keuze voor samenwerking met Standvast Wonen is vooral ingegeven door een ambtelijk samenwerkingsproces tussen de gemeenten Druten en Beuningen. In Druten-Zuid is inmiddels, op initiatief van Alphons Ariëns, een wijkraad actief die tijdelijk door Alphons Ariëns gefaciliteerd wordt. Alphons Ariëns hoopt dat de wijkbewoners hierdoor zelf actief worden en een serieuze gesprekspartner in en voor de wijk gaan vormen. Het initiatief betreffende de ontwikkeling van een Brede School in Druten-Zuid maakt ook onderdeel uit van de integrale aanpak van de wijk.

Deest

Voor het dorp Deest heeft de gemeente Druten een dorpsontwikkelingsvisie (DOP) opgesteld, waarin de potentiële ontwikkeling van het dorp beschreven wordt. Op initiatief van Alphons Ariëns is er, in samenwerking met de gemeente, bewonersvertegenwoordiging (klankbordgroep) en andere stakeholders, nu ook een dorpsuitvoeringsplan (DUP) opgesteld. In het DUP Deest hebben partijen vastgelegd wat er de komende jaren in Deest gaat gebeuren en wat de rolverdeling hierbij is.

De uitvoering van het DUP is een jaar vertraagd. Op dit moment komen de eerste projecten van de grond en worden de eerste resultaten zichtbaar.

Alphons Ariëns investeert in maatschappelijk vastgoed ter bevordering van de leefbaarheid in de kernen. Zo is het Kulturhus in Afferden gerealiseerd en staan er nog andere maatschappelijk vastgoedprojecten zoals een dorpswinkel en een huisartsenpost op de rol.

Daarnaast investeert Alphons Ariëns in maatschappelijke projecten, zoals het project 'zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen'. Dit project is zo goed als gereed en zal in 2011 worden afgesloten.

Tenslotte stelt Alphons Ariëns wijkbudgetten beschikbaar voor activiteiten in de wijken, conform meerjarenbegroting. Deze zijn besteed voor de aangewezen doelen.

Bedienen van bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld goed presteert en waardeert dit met een 8,0. De gemeente Druten heeft een traditie in het herbergen van instellingen die huisvesting en zorg bieden aan bijzondere doelgroepen. Alphons Ariëns is actief in het bedienen van bijzondere doelgroepen. Dit blijkt ondermeer uit de volgende gerealiseerde projecten:

- 20 appartementen in Druten voor cliënten 's Heerenloo;
- 16 appartementen in Druten voor cliënten van het RIBW;
- 17 zorgappartementen in Afferden alsmede een ruimte voor Stichting VoorMekaar;
- Thomashuis in Druten;
- beschikbaar stellen van bestaande woningen voor Iriszorg.

Naar de mening van de gemeente Druten doet de gemeente meer aan de huisvesting van mensen met een zorgvraag dan andere gemeenten in de regio, waardoor de druk op het budget voor bijstandsuitkeringen, naar mening van de gemeente, te groot is. Concreet speelt dit vraagstuk bij een aanvraag van Syndion voor huisvesting van jongeren met een zorgvraag. Alphons Ariëns zoekt naar alternatieve mogelijkheden om deze groep te bedienen.

Alphons Ariëns heeft het mogelijk gemaakt dat Druten beschikt over een hospice, het 'Bijna Thuis Huis', dat een gewaardeerde functie vervult in de regio Druten, en wil de voorgenomen uitbreiding van deze hospice in 2011 ondersteunen.

In de wijk Druten-West faciliteert Alphons Ariëns een huisartsenpost die door middel van gedane aankopen door Alphons Ariëns in 2011 wordt uitgebreid naar een brede eerstelijns zorgfaciliteit.

Voor het kerkdorp Deest wordt momenteel onderzocht of het haalbaar is om, samen met de gemeente Druten, zorggroep Maas en Waal, RIBW, welzijnsorganisatie VoorMekaar, zorggroep Zuid Gelderland (ZZG), zorggroep 's Heerenloo en het dorpshuis 't Trefpunt, te komen tot een multifunctionele accommodatie (MFA). Het haalbaarheidsonderzoek wordt gezamenlijk door de partijen gefaciliteerd. Bij gebleken haalbaarheid zal Alphons Ariëns optreden als ontwikkelaar, eigenaar en verhuurder van de MFA.

Alphons Ariëns is met de gemeente Druten in gesprek over de ontwikkeling van een Brede School in Druten-Zuid. Naast een school, een Centrum voor Jeugd en Gezin, een buurthuis en een moskee zou Alphons Ariëns graag woningen integreren in deze locatie om de wijk een extra impuls te geven. Alphons Ariëns heeft bij de gemeente Druten aangegeven graag mee te willen investeren in deze locatie.

Bouwproductie

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld ruim voldoende presteert en waardeert dit met een 7,3. Het beeld met betrekking tot de bouwproductie is genuanceerd. We stellen vast dat de corporatie – als gevolg van beslissingen uit het verleden – de afgelopen tijd meer heeft gebouwd dan de markt aan kan c.q. te veel potentie zag voor woningbouw. Een voorbeeld hiervan is het Wagenwiel, waar tot op heden nog veel appartementen te koop staan. Dit paste overigens in de te ambitieuze woningbouwplannen van destijds.

We stellen echter ook vast dat de nieuwe bestuurder van Alphons Ariëns, bij zijn komst in 2008, de gemeente Druten en collega-corporatie De Kernen meteen heeft uitgenodigd gezamenlijk een woningbehoefteonderzoek (WBO) uit te laten voeren. Aanleiding hiervoor was een (niet ondertekende) woningproductieopgave voor Alphons Ariëns van 900 woningen (netto) in 10 jaar. In totaal zouden er in Druten 1.800 woningen in 10 jaar bijgebouwd moeten worden. Het bestuur van Alphons Ariëns vond bovengenoemde aantallen veel te hoog ingeschat. Het resultaat van het WBO 2008, dat uitkwam in het voorjaar van 2009, was dat de totale woningproductie (voor geheel Druten) bijgesteld kon worden naar 675 woningen in 15 jaar. Over de bijdrage van Alphons Ariëns zijn nog geen harde afspraken met de gemeente gemaakt, omdat de gemeente enerzijds de plancapaciteit moet aanpassen en Alphons Ariëns anderzijds vindt dat er op dit moment voldoende sociale huurwoningen in de gemeente zijn. De bestuurder heeft de woningbouwplannen van de corporatie tot realistischer proporties teruggebracht.

Alphons Ariëns is van mening dat de woningbehoefte in Druten meer kwalitatief (de juiste woningen voor de toekomstige doelgroepen) dan kwantitatief van aard is. Alphons Ariëns legt haar focus liever op *andere* woningen, dan op *méer* woningen. Op basis van de uitkomsten van het WBO, heeft Alphons Ariëns een plan gemaakt voor het harmoniseren c.q. verkopen van de rest van de voorraad en voor de veranderopgave van het vastgoed. Dit is vastgelegd in de rapporten portefeuillemanagement, fasen 1 t/m 4.

Type vastgoed	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAAL
Huurwoningen	0	57	0	76	37	170
Koopwoningen	0	31	39	17	0	87
Maatschappelijk vastgoed	0	0	0	1	1	2
TOTAAL	0	88	39	94	38	259

De commissie stelt vast dat Alphons Ariëns tussen 2007 en 2011 170 huurwoningen en twee maatschappelijke gebouwen heeft gebouwd c.q. bouwt. Daarnaast heeft ze ook nog eens 87 koopwoningen gerealiseerd. Afgezet tegen de totale voorraad van 1.896 woningen (stand van zaken eind 2010) is dat een nieuwbouwinspanning van bijna 14 procent.

Stedelijke- of dorpsvernieuwing

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld ruim voldoende presteert en waardeert dit met een 7,3. De meest in het oog springende projecten zijn Deest, Afferden en Druten-West.

In Deest heeft Alphons Ariëns een aantal verouderde bejaardenwoningen gesloopt. Op dit moment zijn daar 34 nieuwe appartementen voor de doelgroep 55⁺ in aanbouw.

De komende jaren zal Alphons Ariëns in Afferden 21 woningen realiseren voor 55⁺ers in het centrum (directe nabijheid Kulturhus) van het Dorp.

Alphons Ariëns en de gemeente Druten zijn ieder voor 50 procent aandeelhouder in de wijkontwikkelingsmaatschappij Druten-West BV (WOM Druten-West). Deze BV is in 2005 opgericht en had, met sloop van 130 woningen en nieuwbouw van circa 300 woningen, een forse herstructureringsstaak. Door de kredietcrisis is de herstructurering deels gestagneerd. Op dit moment loopt er een ontvlechtingproces in deze BV, omdat partijen van mening zijn dat een gemeente geen risico's moet willen en kan nemen in de ontwikkeling van vastgoed. Na de ontvlechting zal Alphons Ariëns, samen met marktpartijen, de verdere ontwikkeling oppakken, zodat de wijk alsnog kan worden afgemaakt. Het ontvlechtingproces loopt nog niet helemaal soepel. De bestuurder van de corporatie gaf aan, dat Alphons Ariëns in Druten-West meer had kunnen en moeten realiseren.

Alphons Ariëns ziet tenslotte een opgave ten aanzien van het tempo waarmee de vernieuwing van de woningvoorraad plaats vindt. Dit is uitgewerkt in het portefeuillemanagement van Alphons Ariëns. Concreet zijn de documenten portefeuillemanagement fases 1 t/m 4 opgesteld en vastgesteld. Hiermee is de veranderopgave voor Alphons Ariëns in beeld gebracht. De te realiseren aantallen zijn opgenomen in de financiële meerjarenbegroting van 2011. De belangrijkste opgaven liggen de komende jaren in Druten-Zuid en Deest.

Overige opgaven, met name toekomstbestendig energiebeleid

De commissie vindt dat Alphons Ariëns op dit prestatieveld voldoende presteert en waardeert dit met een 5,5.

Op het terrein van energiebesparing is in 2009 een energie prestatie analyse (EPA) gemaakt van het woningbezit, zodat elke woning een energielabel heeft gekregen. Vanaf 2009 vermarkt Alphons Ariëns haar woningen actief met de nieuwe energielabels. In 2009 is gestart met het vaststellen van de normen voor de energetische kwaliteit van nieuwbouw en bestaande bouw en is gewerkt aan het opstellen van een energiebeleid in combinatie met een woonlastenbeleid. Het energiebeleid bevindt zich in de afrondende fase, waarna bestuurlijke besluitvorming kan plaatsvinden. Pas daarna kan daadwerkelijk gewerkt worden aan de uitvoering. Ook doet Alphons Ariëns onderzoek naar de wenselijkheid van de uitvoering van een pilot 'passief wonen' (CO₂-neutraal) in het bestaande bezit. Op dit terrein zijn dus nog weinig concrete prestaties te melden. De commissie verwacht wel dat de corporatie in de periode die volgt, concrete resultaten zal behalen.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,6;
- Planning: 7,9;
- Monitoring: 7,6.

Kennis en inzicht

De commissie constateert dat Alphons Ariëns bij ruim tweederde van de prestatievelden goed inzicht heeft in wat er nodig is in de kernen en wijken van de gemeente Druten. Die kennis en het inzicht is verzameld op basis van onderzoeken, al dan niet in samenwerking met andere partijen, en door aanwezig te zijn in de wijken en goed te luisteren naar huurders en andere stakeholders. Op twee terreinen is dit inzicht minder goed ontwikkeld. In de eerste plaats op het terrein van de leefbaarheid. De commissie constateert daar heel veel goede wil en actie, maar een beperkt inzicht in de beoogde maatschappelijke effecten daarvan. Op het terrein van toekomstbestendig energiebeleid stellen wij vast dat er tot op heden nog geen helder beleid is vastgesteld. De corporatie is daar overigens wel mee bezig en verwacht in april klaar te zijn. Alles bij elkaar beoordeelt de commissie de prestaties met betrekking tot kennis en inzicht als ruim voldoende.

Planning

Alphons Ariëns werkt haar strategische visie uit in jaarlijks bijgestelde bedrijfsplannen die telkens een periode van vier jaar bestrijken. Dat begon met het plan 2009-2013. Het laatste bedrijfsplan bestrijkt de periode 2010-2014. Elke strategische doelstelling wordt uitgewerkt volgens een vast stramien. Men benoemt:

- aantal indicatoren op organisatieniveau;
- per indicator op organisatieniveau: succesfactoren op managementniveau;
- per succesfactor op managementniveau: indicatoren op managementniveau;
- per indicator op managementniveau: een norm en beoogde prestaties voor de komende twee jaar.

De commissie vindt dit een goede aanpak, waarmee de corporatie haar beoogde prestaties inzichtelijk maakt. Alleen op het terrein van 'maatschappelijk presteren' waar ondermeer het prestatieveld 'leefbaarheid' bij hoort, vindt de commissie dat het beter kan. Naast de operationele doelen (die goed zijn vastgelegd), zouden de beoogde maatschappelijke effecten beter in beeld gebracht moeten worden. We constateren overigens dat de corporatie dit voor 2011 op de agenda heeft gezet en al doende wel al een aantal maatstaven heeft bedacht.

Monitoring

In de jaarverslagen rapporteert men in tabelvorm per strategische doelstelling aan de hand van de indicatoren op organisatieniveau, de benoemde succesfactoren en de beoogde prestaties. Per prestatie wordt aangegeven of de beoogde prestatie gereed, niet gestart of onderhanden is. Dit vindt de commissie een goede aanpak. We constateren dat de prestaties alleen op het gebied van energie nog wat achterblijven. Ook uit de commentaren van de stakeholders blijkt dat zij nauwelijks iets merken van activiteiten op dit terrein.

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 ten aanzien van de prestaties van Woningstichting Alphons Ariëns.

4.1 De stakeholders van Woningstichting Alphons Ariëns

Alphons Ariëns geeft in haar zelfevaluatie in onderstaande tabel aan wie haar stakeholders zijn en waarom ze belangrijk voor de corporatie zijn.

	Stakeholder	Waarom belangrijk?
1.	De gemeente (College van B&W)	De gemeenteraad stelt, op aangeven van het college van B&W, de kaders voor het volkshuisvestelijke beleid in de gemeente vast, mede aan de hand van een Woonvisie. De uitvoering van het beleid ligt voor een groot deel bij Alphons Ariëns. Om gestructureerd uitvoering te geven aan het beleid is het nodig dat hiervoor, bij voorkeur wederkerige, (prestatie)afspraken worden gemaakt. Gemeente en Alphons Ariëns zijn immers afhankelijk van elkaar.
2.	De huurdersvereniging	De huurdersvereniging zijn de 'oren en ogen' van de corporatie. Ze fungeert als 'informatiezeef' in de communicatie tussen huurders en Alphons Ariëns. Andersom speelt de huurdersvereniging voor Alphons Ariëns een rol als 'klankbord' (draagvlak creëren) en krijgen huurders via de huurdersvereniging de mogelijkheid om mee te participeren in het beleid. De (formele) taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de huurdersvereniging zijn vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst (2009). Daarnaast is participatie van de huurdersvereniging voor Alphons Ariëns van belang in het kader van de overlegwet.
3.	De bewonerscommissies	Idem, maar betreft dan specifiekere informatie op lager schaalniveau (participatie op wijk-, kern- of complexniveau).
4.	De collega-corporaties	1. Samenwerking op tal van onderwerpen, waaronder delen van kennis, middelen etc.; 2. Regionale afstemming van onder andere de woningproductie, afstemming van (strategische) standpunten en beleid richting overheden etc.; 3. Woonruimteverdeling in de regio (de woningmarkt is regionaal en niet lokaal); 4. Gezamenlijke klachtencommissie.
5.	De raadsleden van de gemeente	1. Informatie- en kennisuitwisseling; 2. politieke invloed uitoefenen.
6.	Zorg- en welzijnspartijen	1. Samenwerking in de breedste zin. De samenwerking betreft zowel producten als diensten in de keten wonen en zorg. Dit onderwerp zal in de toekomst, gezien de demografische ontwikkelingen zoals de vergrijzing en een toenemende zorgvraag, steeds belangrijker worden. Samenwerking met zorgpartijen is voor Alphons Ariëns dan ook een belangrijk aandachtspunt. Daarnaast zijn de werkvelden van corporaties en zorgpartijen in toenemende mate met elkaar verweven (dit geldt overigens ook voor de werkvelden van welzijnsorganisaties en de gemeente). In dit kader heeft het Kabinet Rutte in het regeer- en gedoogakkoord aangekondigd om de samenwerking tussen corporaties, zorg- en welzijnspartijen te willen bevorderen door belemmerende wet- en regelgeving weg te nemen. Deze ontwikkeling vormt al een reden op zich om te investeren in duurzame samenwerking met deze stakeholders; 2. Scheiding van zorg en vastgoed. In de brede heroriëntatie van de zorg wordt er voor gekozen om een strikte scheiding aan te brengen tussen zorg en vastgoed.

Onder leiding van een extern bureau heeft Alphons Ariëns een viertal 'Group Decision Rooms'⁶ georganiseerd, waarbij, per sessie, ongeveer tien stakeholders deelnamen. Via deze methode is de gezamenlijke opgave van Alphons Ariëns bepaald en vastgelegd in de strategische visie. In 2009 heeft de directeur-bestuurder van de corporatie de meeste stakeholders gesproken over de wijze waarop Alphons Ariëns invulling geeft aan de strategische visie. In 2010 zijn er, naast de persoonlijke benadering van de individuele stakeholders, ook stakeholder groeps gesprekken georganiseerd voor onder meer gemeenteraadsleden en inwoners van Druten. Deze bijeenkomsten hebben volgens de corporatie als doel om informatie uit te wisselen en te inventariseren of de doelstellingen van Alphons Ariëns nog in overeenstemming liggen met de zienswijzen van de stakeholders.

Met de gemeente Druten zijn nog geen prestatieafspraken gemaakt, de laatste prestatieafpraak dateert van 1998. Hierover is te melden dat procesafspraken zijn gemaakt en bestuurlijk vastgesteld. Over zachte volkshuisvestelijke onderwerpen (leefbaarheid, zorg, welzijn etc.) wordt nu onderhandeld. Harde onderwerpen komen aan de orde nadat de gemeente haar plancapaciteit bijgesteld heeft en de Woonvisie 2005⁺ geactualiseerd heeft.

De commissie heeft tijdens de visitatie gesproken met vertegenwoordigers van de gemeente Druten, Stichting VoorMekaar, Zorggroep Maas en Waal, Zorggroep 's Heerenloo, Huurdersvereniging (HV) Midden Maas en Waal en collega-corporatie De Kernen.

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

Huurdersvereniging Midden Maas & Waal

Het grootste deel van de bestuursleden van de huurdersvereniging is relatief nieuw en is zich nog aan het inwerken. Desondanks hebben zij inmiddels wel een goed beeld gekregen van (de prestaties van) Alphons Ariëns. Van de bijna tweeduizend huurders van de corporatie zijn er vierhonderd lid van de Huurdersvereniging. De huurdersvereniging is tien jaar geleden gestart als klachtenbureau. De nieuwe bestuurder van Alphons Ariëns ziet echter een andere rol voor de huurdersvereniging en klachten worden door het werkapparaat van de corporatie en door de regionale klachtencommissie afgehandeld. De andere rol opvatting is nog in ontwikkeling. Voor veel huurders is niet meer zo duidelijk welke taak er is voor de huurdersvereniging en waarom zij er lid van zouden worden. Het nieuwe bestuur is bezig om zich hierop te bezinnen.

De visitatiecommissie was onder de indruk van de goede voorbereiding van het bestuur van de huurdersvereniging. Zij had een uitgebreide lijst met plussen en minnen opgesteld, waarbij de prestatievelden van het BBSH als uitgangspunt waren genomen. Het voert overigens te ver om al die punten hier te noemen. Het bestuur ervaart een open contact met de corporatie in algemene zin en met de bestuurder in het bijzonder. De vereniging wordt ook goed ondersteund, bijvoorbeeld op het terrein van ICT.

⁶ De Group Decision Room is een interactieve manier om discussies te voeren, meningen te peilen, te brainstormen en draagvlak te creëren.

Er is een vaste contactpersoon en de huurdersvereniging heeft ook een kantoorruimte gehuisvest in het gebouw van de corporatie zelf. Hierdoor zijn de lijnen kort.

Het bestuur van de huurdersvereniging ziet een aantal algemene verbeterpunten. Zo wil zij meer en betere terugkoppeling door de corporatie op zaken die zijn besproken. Wat is er mee gebeurd? Hoe is de corporatie tot bepaalde besluiten gekomen? Op het gebied van klachtafhandeling ondersteunt het bestuur de lijn dat die plaatsvindt in eerste instantie bij de werkorganisatie van de corporatie en in tweede instantie via de regionale klachtencommissie. Maar het bestuur wil wel op de hoogte gehouden worden van de uitkomsten van klachtenprocedures, zodat zij op dit punt gesprekspartner kan zijn van de corporatie op meer beleidsmatig niveau. De huurdersvereniging wil sowieso meer gesprekspartner worden van de corporatie. Daarom moet de informatievoorziening vooraf beter, zodat het bestuur zich goed kan voorbereiden op discussies. Bij bepaalde onderwerpen voelen de huurders zich helemaal niet betrokken, terwijl zij dat wel belangrijke thema's vinden. Als voorbeeld werd het beleid rond huurharmonisatie genoemd. In de ogen van de huurdersvereniging wordt dit bijna uitsluitend vanuit financieel oogpunt beredeneerd door de corporatie.

De huurders vinden dat op het terrein van leefbaarheid helderder moet worden welke maatschappelijke effecten beoogd worden, welke investeringen daarvoor het beste zijn en wie welke investeringen moet doen. Hoge investeringen in leefbaarheid vindt het bestuur op zichzelf geen pluspunt, zolang niet helder is wat het rendement ervan is. Als aandachtspunt ziet zij het gevoel van onveiligheid van ouderen.

Gemiddeld beoordeelt het bestuur van de huurdersvereniging de prestaties en ambities van Alphons Ariëns met een 7. Positief is ze over de kwaliteit van de producten en diensten van de corporatie. Die worden als goed gewaardeerd. Ook de inzet op stedelijke vernieuwing worden positief gewaardeerd. Kritisch is het bestuur op de beschikbaarheid van betaalbare woningen. Het aanbod daarvan vinden zij te beperkt en de wachttijd van 3-5 jaar te lang. Er liggen wel nieuwbouwplannen, maar daar wordt gerekend met hogere huurprijzen en met de voorgenomen harmonisatie van de huren wordt het aanbod van betaalbare woningen volgens de huurdersvereniging nog minder. Een ander punt waar het bestuur kritisch is, betreft de energieprestaties van de corporatie. Die vindt zij onvoldoende. Het bestuur realiseert zich dat het beleid aanstaande is, maar tot op heden gebeurt er weinig (zichtbaars). Opvallend was dat het bestuur de centrale missiestatement 'investeren in mensen en niet in stenen' goed kent en ook ondersteunt.

Gemeente Druten

De commissie heeft gesproken met twee gemeentebestuurders van de gemeente Druten. Wat de commissie opvalt is dat de gemeente de prestaties van Alphons Ariëns als ruim voldoende beoordeelt, maar dat de bestuurders de relatie nadrukkelijk voor verbetering vatbaar beschouwen. Hierbij steken ze ook de hand in eigen boezem. De mislukking van de WOM Druten-West en de nog niet afgeronde ontvlechting en de neiging om - ook op andere terreinen - elkaar 'en publique' wat stekelig te benaderen, zet de relatie onder druk.

Uiteraard zijn er ook inhoudelijk dossiers waar de gemeente en de corporatie van mening verschillen. Zo wil Alphons Ariëns tempo maken met het maken van prestatieafspraken. De gemeente is echter bezig met het proces van 'faseren en doseren' met betrekking tot de woningbouw. Zij wil dat eerst afhandelen. Pas daarna komen woonvisie en prestatieafspraken op de agenda. Overigens zijn gemeente en corporatie het met elkaar eens over het flink terugschroeven van de woningbouwambities. De noodzaak om tot prestatieafspraken te komen is daardoor in de ogen van de gemeente minder geworden. Wel zijn afspraken over de 'zachte' kant (leefbaarheid) in beider ogen zinvol. Bijvoorbeeld wie doet wat in Druten-Zuid.

De gemeente waardeert de inzet van Alphons Ariëns op het gebied van de bijzondere doelgroepen en stedelijke vernieuwing als goed. Met betrekking tot de aanpak op het gebied van leefbaarheid vindt de gemeente dat de ideeën van Alphons Ariëns goed zijn, maar dat in de uitvoering meer samenwerking nodig is. De overige prestatievelden beoordelen de wethouders als ruim voldoende.

Zorg- en welzijnpartijen

De zorg- en welzijnorganisaties zien een duidelijke knip in de houding bij Alphons Ariëns sinds de komst van de nieuwe bestuurder. Voor die tijd was de ambitie van de corporatie leidend en niet de opgave in het gebied. De organisaties ervaren dat nu veel meer mogelijk is in de samenwerking met de corporatie, waarbij goed wordt geluisterd naar de wensen van mensen. Men ervaart de corporatie als maatschappelijk betrokken. Men waardeert de systematiek van beleidsontwikkeling en -evaluatie die de corporatie hanteert. Alphons Ariëns neemt een voortrekkersrol in de keten wonen-zorg-welzijn in bijvoorbeeld Deest en Afferden. Hoe ver Alphons Ariëns wil gaan op het gebied van leefbaarheid is voor de instellingen niet duidelijk. Ze veronderstellen dat de corporatie wel grenzen heeft, maar ze kennen die niet.

Stichting VoorMekaar geeft aan dat Alphons Ariëns zelf met het project Buurtbemiddeling bij de stichting heeft aangeklopt. Voorheen zou de corporatie dit soort zaken zelf gaan doen, maar nu werken ze meer samen en zijn ze bereid zaken uit te besteden.

Beide instellingen zijn betrokken geweest bij het opstellen van de strategische visie van Alphons Ariëns en ontvangen ook alle relevante stukken van de corporatie. Er is sprake van structureel overleg, waarbij de corporatie laat zien dat afspraak voor haar ook afspraak is. De instellingen worden nooit met verrassingen achteraf geconfronteerd. Ze herkennen een zakelijke instelling bij Alphons Ariëns, maar wel vanuit de vraag van de samenleving en niet puur vanuit de eigen ambities. Volgens de instellingen laat de corporatie ook geen opgaven liggen.

De zorg- en welzijninstellingen beoordelen de prestaties van Alphons Ariëns als goed en geven op bijna alle prestatievelden een 8.

Collega-corporatie De Kernen

De Kernen is actief in zes gemeenten, waaronder Druten. Juist omdat zij niet afhankelijk zijn van één gemeente, kan De Kernen wat vrijer opereren. In Druten heeft zij bezit in de kern Horssen. Ook deze stakeholder ziet een knip in de houding en beleid bij de komst van de nieuwe bestuurder bij Alphons Ariëns. Voor die tijd deed Alphons Ariëns wel eens projecten waarvan hij (en anderen) zich afvroegen of dat wel verstandig was. Als voorbeeld noemt hij Druten-West en de manier waarop dit werd georganiseerd (WOM). De bestuurder van de Kernen geeft aan dat Alphons Ariëns een vorm van specialisatie heeft op het terrein van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Vroeger liepen ze daarin echt voorop. Nu doen alle corporaties daar wel iets mee.

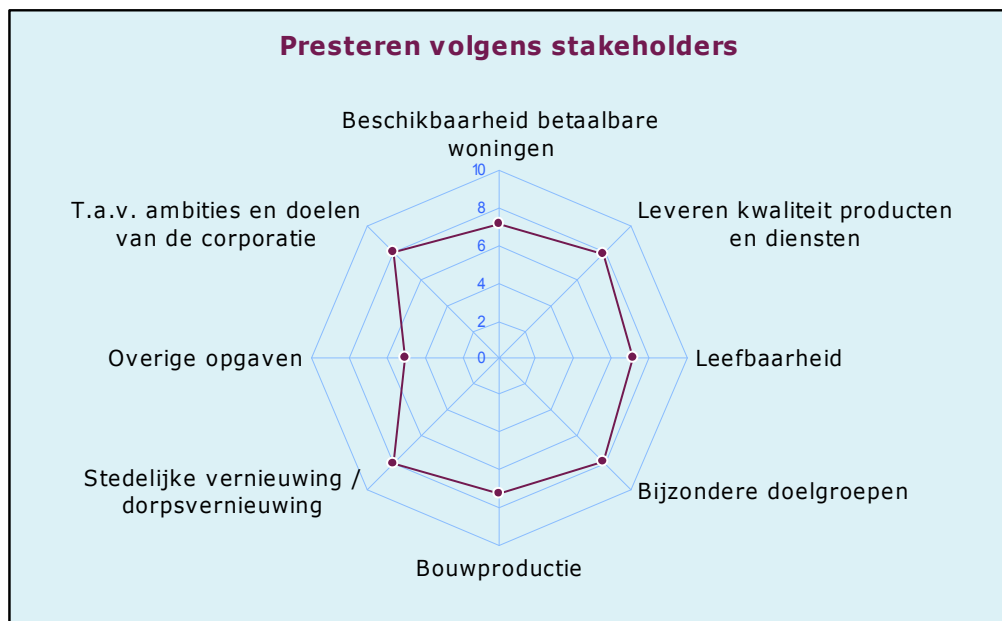
Met betrekking tot de prestatieafspraken merkt de bestuurder van De Kernen op dat Alphons Ariëns gewoon doet wat nodig is. In die zin zijn prestatieafspraken in zijn ogen niet echt noodzakelijk. Hij heeft zelf overigens wel prestatieafspraken met de gemeente Druten. De nieuwe bestuurder van Alphons Ariëns heeft flink gesaneerd in de projecten en stelt zich - noodgedwongen - een stuk zakelijker en zuiniger op dan zijn voorganger. Dit maakt de relatie met de gemeente er niet makkelijker op, maar het was wel nodig.

De Kernen heeft samen met Alphons Ariëns het Woning Behoeftte Onderzoek laten doen. Als Alphons Ariëns bepaalde opgaven niet zou aankunnen, dan kijken de corporaties samen of ze het wel kunnen. Zo gaan de corporaties samen naar Druten-West kijken. Ook gaan ze onderzoeken of verdergaande organisatorische samenwerking mogelijk is tussen beide corporaties. Twee mensen van beide organisaties gaan in kaart brengen waar samenwerking mogelijk is.

Volgens de bestuurder van De Kernen stelt Alphons Ariëns zich als een constructieve en zelfs proactieve partner op in het samenwerkingsverband Rivierenland. Ook op het terrein van leefbaarheid is Alphons Ariëns actief. Daarbij willen ze zich niet beperken tot stenen en vuil opruimen. De corporatie bekijkt het breed. Hoe ver ze daarin wil gaan is De Kernen niet bekend, maar het is in ieder geval onderwerp van gesprek met de gemeente in Druten-Zuid. De corporatie had verder kunnen raken op dit terrein als ze de juiste mensen binnen had weten te halen. Op het terrein van energiebesparing vindt hij de corporatie weinig zichtbaar. Ze nemen daar zeker geen voortrekkersrol.

Alles bij elkaar vindt de bestuurder van De Kernen dat Alphons Ariëns goed presteert.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,1
Leveren kwaliteit producten en diensten	7,9
Leefbaarheid	7,1
Bijzondere doelgroepen	7,8
Bouwproductie	7,2
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	8,0
Overige opgaven	5,0
T.a.v. ambities en doelen van de corporatie	8,0
Gemiddelde score	7

4.4 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie vindt dat Alphons Ariëns haar stakeholders op een goede manier betreft bij het werk van de corporatie. De strategische visie 2009-2019 is in 2008, aan de hand van een interactief proces met het personeel van Alphons Ariëns en de stakeholders, tot stand gekomen. Alphons Ariëns stelt het formele volkshuisvestingsverslag via internet beschikbaar. De stakeholders worden door middel van een brief op deze voorziening gewezen. Zij waarderen de mate van transparantie van de corporatie. Daarnaast vinden er individueel gesprekken plaats over afgesproken prestaties, met als gevolg mogelijke bijstellingen van deze afspraken. Alphons Ariëns heeft een lijst gemaakt van haar belangrijkste stakeholders. Uit de gesprekken en verslagen van de verschillende bijeenkomsten met de belanghouders blijkt, dat zij vinden dat de ambities en doelen van Alphons Ariëns ruim voldoende aansluiten op de opgaven in het werkgebied.

Beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen

De belangrijkste stakeholder op dit gebied is de gemeente Druten. Hoewel er geen formele prestatieafspraken zijn gemaakt, bestaat er wel een afspraak dat Alphons Ariëns minimaal 1.400 betaalbare huurwoningen in de portefeuille houdt als kernvoorraad in Druten om aan de vraag te kunnen blijven voldoen. De corporatie voldoet hier met meer dan 1.750 woningen ruimschoots aan. Volgens sommige partijen zelfs te ruimschoots. De huurders geven aan dat ze geen invloed hebben (gehad) op het beleid van Alphons Ariëns met betrekking tot de huurharmonisatie. Zij wijzen er bovendien op dat er een wachtlijst is van 3-5 jaar.

De commissie vat het oordeel van de belanghouders op dit thema samen met een 7,1 (ruim voldoende).

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

Bijna alle stakeholders karakteriseren de kwaliteit van de producten en de dienstlevering van Alphons Ariëns als goed (rapportcijfer acht), behalve de gemeente die een zeven geeft. De huurders zijn tevreden over de kwaliteit, wat ook blijkt uit de hoge KWH-scores.

De commissie vat het oordeel van de belanghouders op dit thema samen met een 7,9 (goed).

Leefbaarheid

De stakeholders geven aan dat Alphons Ariëns veel doet op het terrein van leefbaarheid. Waar de grenzen precies liggen en wat de beoogde maatschappelijke effecten zijn, is niet altijd duidelijk. De corporatie is daar nog zoekende. De corporatie heeft in ieder geval veel ideeën en neemt vaak het voortouw.

De commissie vat het oordeel van de belanghouders op dit thema samen met een 7,1 (ruim voldoende).

Huisvesting bijzondere doelgroepen (incl. wonen, welzijn en zorg)

Bijna alle stakeholders waarderen de prestaties van Alphons Ariëns op dit terrein als goed. De wethouders tekenen aan Druten van oudsher een centrum is voor zorggroepen. Dit levert volgens de huurders ook veel werkgelegenheid op in de gemeente. Alphons Ariëns speelt hier goed op in.

De commissie vat het oordeel van de belanghouders op dit thema samen met een 7,8 (goed).

Bouwproductie

De meningen over de bouwproductie zijn genuanceerd. Erkend wordt dat Alphons Ariëns veel bouwt, maar dat daar soms ook projecten tussen zitten die ze achteraf gezien beter niet had kunnen realiseren (Wagenwiel) of verkeerd zijn aangepakt (Druten-West). De huurders vinden de participatie van de corporatie in dure particuliere projecten als het Wagenwiel 'niet passen bij Alphons Ariëns'. Ook andere stakeholders zeggen op andere manieren hetzelfde. De beslissingen hierover zijn vaak ruim voor de visitatieperiode genomen en de problemen die ermee samenhangen zijn juist in de visitatieperiode veelal adequaat aangepakt. Tegenover de missers staan ook hele goede projecten zoals het Kulturhus in Afferden en verschillende sociale huurprojecten.

De commissie vat het oordeel van de belanghouders op dit thema samen met een 7,2 (ruim voldoende).

Dorps- en stadsvernieuwing

De stakeholders geven aan dat Alphons Ariëns op dit terrein erg actief is. Voorbeelden zijn Deest, Afferden, Druten-Zuid en Druten-West.

De commissie vat het oordeel van de belanghouders op dit thema samen met een 8,0 (goed).

Energiebesparing (overige opgaven)

Opvallend is dat eigenlijk bijna alle stakeholders Alphons Ariëns op dit terrein 'onzichtbaar' vinden. De huurders beoordelen de energieprestaties vooralsnog als onvoldoende. De enige stakeholder die de inspanningen waardeert is de gemeente.

De commissie vat het oordeel van de belanghouders op dit thema samen met een 5,0 (bijna voldoende).

Eigen ambities en doelen van de corporatie

De commissie constateert dat het huidige motto 'wij gaan voor mensen, niet voor stenen' van Alphons Ariëns bekend is bij de stakeholders (ze komen er zelf mee) en ook wordt herkend in de dagelijkse praktijk van de corporatie. De stakeholders ondersteunen deze invalshoek ook van harte.

De commissie vat het oordeel van de belanghouders op dit thema samen met een 8,0 (goed).

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen als volgt:

- Kennis en inzicht: 7,6;
- Planning: 7,1;
- Monitoring: 7,1.

Kennis en inzicht

De commissie constateert dat Alphons Ariëns een goed beeld heeft van wie haar stakeholders zijn, welke positie die voor haar innemen en welke wensen en verwachtingen ze hebben. Informatie over wat de stakeholders wensen en verwachten, verzamelt de corporatie op verschillende manieren. Bijvoorbeeld tijdens de 'Group Decision Rooms' (voor de totstandkoming van de strategische visie) en individuele gesprekken met stakeholders over de wijze waarop Alphons Ariëns invulling geeft aan die strategische visie. Daarnaast organiseert de corporatie stakeholder groepsgesprekken voor onder meer gemeenteraadsleden en inwoners van Druten. Deze bijeenkomsten hebben volgens de corporaties als doel om informatie uit te wisselen en te inventariseren of de doelstellingen van Alphons Ariëns nog in overeenstemming liggen met de zienswijzen van de stakeholders. Met een groot aantal stakeholders heeft de corporatie bovendien concrete prestatieafspraken gemaakt. De grote uitzondering op deze regel is de gemeente Druten, waar het tot op heden niet gelukt is prestatieafspraken te maken. De corporatie vindt ze heel belangrijk, maar de gemeente hecht er veel minder belang aan. Alles bij elkaar beoordeelt de commissie de prestaties met betrekking tot kennis en inzicht als goed.

Planning

Alphons Ariëns verwerkt de verwachtingen die ze ophaalt in jaarlijkse bedrijfsplannen die telkens een periode van vier jaar bestrijken. Dat begon met het plan 2009-2013. Het laatste bedrijfsplan bestrijkt de periode 2010-2014. Elke strategische doelstelling wordt uitgewerkt volgens een vast stramien. Voor de huurders is niet altijd duidelijk wat de corporatie met haar opmerkingen doet. De overige stakeholders zijn hier in algemene zin tevreden over.

Monitoring

Een van de stakeholders uit de zorg gaf aan dat hij vond dat de corporatie goed luisterde naar de wensen en verwachtingen van de samenleving en niet de eigen ambitie voorop stelde, zoals dat vroeger wel het geval was. De terugkoppeling kan volgens de stakeholders wel beter. De mate waarin zij de wensen en verwachtingen van de stakeholders aantoonbaar betreft bij het maken van haar beleid, beoordeelt de commissie als ruim voldoende.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting Alphons Ariëns, 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.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	33.474	37.260	37.888
WOZ-waarde (per woongelegenheden x € 1)	177.889	164.053	159.816
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	9.076	13.018	13.400
Vermogen in % balans*	20,7*	27,2	29,3
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2014 (per VHE x € 1)	15.980	18.578	16.132
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	34.921	31.542	30.995
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	31.588	28.949	27.284
Rentelasten (per VHE x € 1)	1.743	1.478	1.416
Netto kasstroom (per VHE x € 1)			
- huuropbrengst	5.027	5.237	4.894
- netto kasstroom na rente	17	684	684
Rentedekkingsgraad in %	1,0	1,5	1,5
Schuldverdien ratio in %	2.059,1	46,1	45,3
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	2.130	1.531	1.396
Aantal VHE per fte	62	78	88
Toename netto bedrijfslasten (2006-2009) in %	24,8	14,2	19,5
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)			
- Klachtenonderhoud	345	292	325
- Mutatieonderhoud	83	262	205
- Planmatig onderhoud	888	1.113	915
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	2.165	16.114	15.948
Continuïteitsoordeel	A1	84	81
Solvabiliteitsoordeel	Voldoende	100	98,6

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2010

* inhaalslag in 2007 nog 13,9%, sindsdien ging Alphons Ariëns omhoog en de referentie omlaag

De visitatiecommissie heeft Alphons Ariëns gevraagd om de cijfers die 25% of meer afwijken van de referentiecorporatie en/of het landelijk gemiddelde, toe te lichten. De betreffende toelichtingen treft u in de twee volgende paragrafen aan.

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

Het volkshuisvestelijk vermogen bedraagt € 9.067 per verhuureenheid. Dat is lager dan het bedrag bij de referentiecorporaties (€ 13.018) en het landelijke gemiddelde (€ 13.400). Het vermogen in percentage van de balans is dan ook duidelijk lager dan dat van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Wel is zichtbaar dat de corporatie bezig is de vermogenspositie te verbeteren. Zo was het percentage in 2007 nog slechts 13,9%. De saneringsoperatie heeft ervoor gezorgd dat de vermogenspositie sterk verbetert.

De netto kasstroom na rente (per vhe x € 1) ligt bij Alphons Ariëns op 17. Dat wijkt zeer fors af van de waarden bij de referentiecorporatie (684) en het landelijk gemiddelde (684). De rentedekkingsgraad ligt bij de corporatie op 1,0. Bij zowel de referentiecorporatie als het landelijk gemiddelde ligt deze waarde op 1,5.

De schuldverdienratio tenslotte ligt met 2.059,1 bijzonder veel hoger dan het landelijk gemiddelde van 45,3 en het getal van de referentiecorporatie (46,1). De schuldverdienratio geeft de verhouding tussen de netto kasstroom (exclusief verkopen) en de langlopende schulden weer. Het hoge getal wordt dan ook veroorzaakt door de zeer lage kasstroom. Alphons Ariëns geeft aan dat bovengenoemde afwijkingen vooral veroorzaakt worden door de hoge bedrijfslasten die de corporatie over 2009, het peiljaar van de data van het CFV, had. De schuldverdienratio was in 2008 19,3 tegen 14,4 voor de referentiegroep. De bedrijfslasten zijn van grote invloed op de scores van de andere indicatoren, zoals het volkshuisvestelijk vermogen, netto kasstroom na rente etc. Voor de toelichting op de bedrijfslasten verwijzen we naar de volgende paragraaf.

De actieve sturing op reductie van de netto bedrijfslasten en verhoging van de huurinkomsten aan de hand van het vernieuwde harmonisatiebeleid zal er toe leiden dat de financiële kerngegevens van Alphons Ariëns op de indicatoren volkshuisvestelijke vermogen, netto kasstroom, netto bedrijfslasten, aantal vhe's per fte en de toename van de netto bedrijfslasten (over de periode 2006-2009) in 2010 en 2011 zullen normaliseren. Tot slot dient vermeld te worden dat Alphons Ariëns de indicatoren rentedekkingsgraad en schuldverdienratio (nog) niet als financiële indicatoren hanteert en daar dus ook niet op stuurt.

5.3 Efficiency

De netto bedrijfslasten liggen in 2009 met € 2.130 per vhe hoger dan bij de referentiecorporatie (€ 1.531) en het landelijk gemiddelde (€ 1.396). Ook de toename van de netto bedrijfslasten over de periode 2006-2009 is bij Alphons Ariëns met 24,8 procent hoger dan de toename bij de referentiecorporatie (14,2 procent) en het landelijke gemiddelde (19,5 procent). Tenslotte ligt het aantal verhuureenheden per fte bij de corporatie met 62 lager dan bij de referentiecorporatie (78) en het landelijk gemiddelde (88).

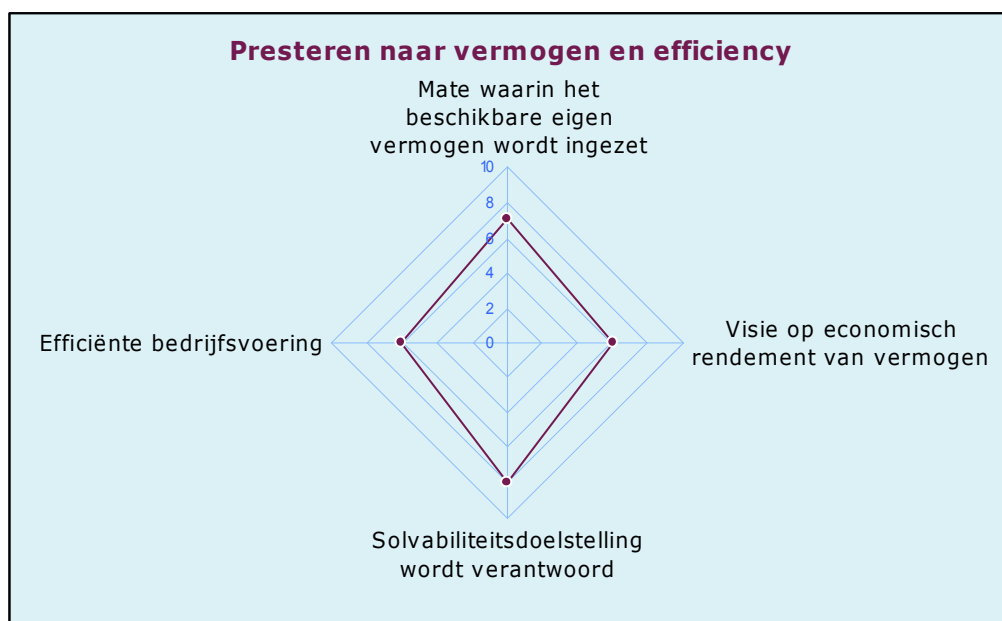
De hoge bedrijfslasten in 2009 zijn te verklaren door de forse externe inhuur in dat kalenderjaar en, in mindere mate, door lagere huurinkomsten dan gemiddeld door het lage percentage maximaal redelijke huur wat Alphons Ariëns hanteerde.

Het CFV hanteert voor de netto bedrijfslasten (exclusief investeringen in leefbaarheid) een norm van € 1.600 per vhe. In 2009 lagen de netto bedrijfslasten van Alphons Ariëns op € 2.038 per vhe. In 2008 lagen de netto bedrijfslasten van Alphons Ariëns met € 1.735 per vhe wel iets boven de norm, maar beduidend lager dan in 2009. Door actieve sturing op het reduceren van de netto bedrijfslasten, onder andere door het beperken van externe inhuur en het terugdringen van het aantal fte's, zijn de netto bedrijfslasten in 2010 gedaald tot € 1.756 per vhe en wordt er in de begroting voor 2011 uitgegaan van netto bedrijfslasten die onder de norm van het CFV uitkomen.

Alphons Ariëns verhuurt haar sociale huurwoningen tegen een laag percentage van de maximaal redelijke huurprijs (gemiddeld 65%). Sinds 2009 wordt er, in het kader van vernieuwd harmonisatiebeleid, actief gestuurd op het verhogen van het percentage naar gemiddeld 78% van de maximaal redelijke huurprijs.

De lasten van mutatieonderhoud liggen met € 83 lager dan de referentiecorporatie (€ 262) en het landelijk gemiddelde (€ 205). Bij het planmatig onderhoud verschilt het bedrag van de corporatie (€ 888) vooral van dat bij de referentiecorporatie (€ 1.113). Het bedrag dat wordt geïnvesteerd in woningverbetering ligt met € 2.165 fors lager ten opzichte van de referentiecorporatie (€ 16.114) en het landelijk gemiddelde (€ 15.948). De lage lasten in het kader van mutatieonderhoud, planmatig onderhoud en investeringen in woningverbetering over 2009 zijn incidenteel en zullen in de nabije toekomst (2010 en verder) weer groeien tot een normaal niveau.

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	7,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	6,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	8,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	6,0	10%
Gemiddelde score	7	

5.5 Conclusies en motivatie

Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet

Naar het oordeel van de commissie zet Alphons Ariëns haar beschikbare eigen vermogen ruim voldoende in. In de periode 2007-2010 heeft de corporatie actief geïnvesteerd in haar woningvoorraad en de woonomgeving. Ook volgens de stakeholders steekt de corporatie haar energie (en haar vermogen) in de juiste zaken. Er blijven nauwelijks opgaven liggen en er is zeker geen vermogensovermaat. De corporatie beschikt over een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde en stuurt daar ook op en heeft een berekening van het bestemde eigen vermogen.

Alphons Ariëns heeft haar verkooppotenties in kaart gebracht (zie fasedocument 2 van het portefeuillemanagement, onderdeel verkoopbeleid en het rapport van de STEC groep 2010 over dure huur in Druten). De potenties van extra financieringsruimte met vreemd vermogen zijn helder in kaart gebracht in het financieel meerjarenbeleid dat onderdeel is van het bedrijfsplan. De corporatie heeft daarin ook haar risicobuffers berekend, evenals de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen. Alphons Ariëns geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) tenslotte geeft over de hele periode verschillende oordelen. In 2007, 2008 en 2010 kreeg Alphons Ariëns een A-oordeel. In 2009 was dit een B-oordeel. De corporatie heeft in de afgelopen tijd een aantal forse verliezen genomen die samenhangen met de afwikkeling van de WOM Druten-West en andere projecten. Deze saneringsoperatie was noodzakelijk als gevolg van beslissingen uit het verleden en heeft mede daardoor en door een verhoogd risicoprofiel tijdelijk geleid tot een B-oordeel van het CFV. Door het terugschroeven van de bouwambities en sterke sturing op de bedrijfslasten, kreeg de corporatie in 2010 alweer een A-oordeel van het CFV. De commissie beoordeelt het snelle ingrijpen van de nieuwe bestuurder in de financiën als zeer positief. Niet ingrijpen zou veel ernstiger gevolgen kunnen hebben.

Het beleidsdocument 'financieel beleid van Alphons Ariëns', dat is vastgesteld op 10 september 2008, beschrijft de financiële kaders waarbinnen de corporatie haar activiteiten ontplooit. In de jaarlijks op te stellen financiële meerjarenbegroting zijn kaders opgenomen op basis waarvan Alphons Ariëns haar meerjarenbegroting inricht. Het document 'financieel beleid' is opgesteld om de (toekomstige) financiële continuïteit van de corporatie te waarborgen. De financiële continuïteit is gewaarborgd als Alphons Ariëns toegang heeft/blijft hebben tot de kapitaalmarkt om financieringen aan te trekken. Daarnaast is het aanhouden van een minimaal weerstandsvermogen van belang. Bij het opstellen van het financieel beleid is (uiteraard) rekening gehouden met de spelregels van het WSW en het CFV.

Belangrijke uitgangspunten voor Alphons Ariëns zijn:

- Positieve kasstroom uit operationele activiteiten: de norm is een minimaal positieve kasstroom van 1,5% van de ingaande kasstroom;
- Minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen: wordt vastgesteld aan de hand van het risicoprofiel dat het CFV vaststelt en wisselt jaarlijks;
- Maximale omvang van het totaalvermogen: de norm is een verschil tussen minimaal noodzakelijk vermogen en het totale vermogen van maximaal 40% van het balanstotaal.

Met name punt 1 is hier volgens de commissie een aandachtspunt. Wel werkt de corporatie hier aan door de bedrijfslasten te verlagen. Vanaf 2009 benoemt Alphons Ariëns in ieder bedrijfsplan (in financiële meerjarenbegroting) de uitgangspunten op basis waarvan zij haar meerjarenraming voor de komende tien jaar inricht. Voor 2011 e.v. is uitgegaan van een minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen, volgens de uitgangspunten van het CFV in percentage van het balanstotaal, van 14,3 procent. Het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen volgens eigen uitgangspunten is voor 2011 e.v. vastgesteld op 11,2 procent.

De commissie waardeert deze prestaties als ruim voldoende en geeft hiervoor het rapportcijfer 7.

Visie op economisch rendement van vermogen

De commissie constateert dat Alphons Ariëns geen duidelijke visie heeft op het economisch rendement op het vermogen. Het managementteam heeft in 2009 de financiële kaders vastgesteld. Hierin zijn geen rendementseisen opgenomen. Volgens de corporatie speelt het rendementsvraagstuk ook niet zo bij het investeren in sociale huurwoningen. Bij commercieel vastgoed speelt dit wel, maar dat heeft de corporatie nauwelijks. Voor zorgvastgoed wordt informeel gewerkt met een bruto aanvangsrendement (BAR) van tenminste het rentepercentage van de lening portefeuille. Voor maatschappelijk vastgoed is nog geen rendementseis geformuleerd.

De commissie heeft verder vastgesteld dat de corporatie bij het nemen van beslissingen over bijvoorbeeld Druten-Zuid stuurt op de WOZ-waarde van haar bezit. Alphons Ariëns heeft een flink bezit in deze wijk. Door leefbaarheidontwikkelingen in de genoemde wijk staat de WOZ-waarde onder druk. Dat is voor de corporatie mede reden om te willen ingrijpen in de leefbaarheid in Druten-Zuid. Ook bij het verkoopbeleid houdt men rekening met het gat tussen de WOZ-waarde en de bedrijfswaarde. Dit geeft aan dat de corporatie impliciet in termen van economisch rendement denkt en geen onaanvaardbare risico's neemt door geen specifieke visie te ontwikkelen. Er is echter geen sprake van een onderbouwd beleid op dit terrein.

De commissie waardeert deze prestaties als voldoende en geeft hiervoor het rapportcijfer 6.

Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord

De solvabiliteit ontwikkelt zich in de meest recente financiële meerjarenbegroting voor de komende tien jaar rond de 41 tot 43 procent, wat door Alphons Ariëns als voldoende wordt beschouwd. Een harde ondergrens is niet bepaald omdat daar, gezien de ontwikkeling van het solvabiliteitspercentage, geen noodzaak voor is. De corporatie heeft de vermogenspositie de laatste jaren verder verbeterd en heeft het B-oordeel in 2009 snel om kunnen zetten in een A-oordeel.

De commissie waardeert deze prestaties als goed en geeft hiervoor het rapportcijfer 8.

Efficiënte bedrijfsvoering

De netto bedrijfslasten liggen in 2009 met € 2.130 per vhe hoger dan bij de referentiecorporatie (€ 1.531) en het landelijk gemiddelde (€ 1.396). Ook de toename van de netto bedrijfslasten over de periode 2006-2009 is bij Alphons Ariëns met 24,8 procent hoger dan de toename bij de referentiecorporatie (14,2 procent) en het landelijke gemiddelde (19,5 procent). Tenslotte ligt het aantal verhuureenheden per fte bij de corporatie met 62 fors lager dan bij de referentiecorporatie (78) en het landelijk gemiddelde (88).

Alphons Ariëns voert een aantal redenen aan, om te betogen dat zij ondanks bovengenoemde cijfers toch efficiënt presteert. Zo geeft ze aan dat de onderhoudsdienst is meegerekend. Vanaf 2011 worden deze medewerkers toegerekend aan de onderhoudsbegroting. Verder staat een aantal medewerkers bij Alphons Ariëns op de begroting, terwijl ze werkzaamheden voor derden verrichten. Daarnaast grijpt de corporatie in de begroting 2011 op een aantal punten in, waardoor de netto bedrijfslasten op het gemiddelde van de sector komen te liggen.

De commissie waardeert deze prestaties als voldoende en geeft hiervoor het rapportcijfer 6.

6 Governance

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

6.1 Informatie over de governance structuur bij Alphons Ariëns

De raad van commissarissen van Alphons Ariëns bestaat op dit moment uit vier leden, waarvan er twee zitting hebben op voordracht van de Huurdersvereniging Midden Maas & Waal. De leden zijn aangetreden in 2004, 2005, 2007 en 2010. Nieuwe leden worden geworven met behulp van een transparante sollicitatieprocedure op basis van een profielschets. Onafhankelijkheid is hierbij een belangrijk aspect. De raad is breed samengesteld en dekt de beleidsterreinen van de corporatie goed.

De raad van commissarissen van Alphons Ariëns ziet de volgende taken voor zichzelf weggelegd:

- Toezicht houden vooraf. Hierbij gaat het om toetsing van besluiten van het bestuur van Alphons Ariëns op onderwerpen die van invloed zijn op de bedrijfsvoering. Denk aan financiële positie, strategie, de strategische voorraad en de verbindingen van de organisatie aan de hand van bestuurlijke besluitenlijsten, besluitenlijsten betreffende projectontwikkeling en interne/externe onderzoeksrapporten;
- Toezicht houden achteraf. Dit betreft de toetsing van de uitvoering aan de hand van (kwartaal)rapportages, (jaar)verslagen, mondelinge terugkoppelingen van het bestuur, interviews met stakeholders etc.;
- Adviseren van het bestuur van Alphons Ariëns. Hierbij streeft de raad naar proactiviteit en complementariteit. Goed toezicht is meer dan alleen toetsing aan regels, maar betreft ook een proactieve houding op actuele thema's etc. De raad van commissarissen tracht hierbij complementair te zijn aan de visie van de bestuurder. De raad is zich ervan bewust dat hierbij een gepaste afstand tot het bestuur behouden moet worden. Raad van commissarissen en bestuur van Alphons Ariëns streven samen naar optimalisatie van het lokale maatschappelijke ondernemerschap van de organisatie.

Bovengenoemde visie/taakomschrijving is recent nog expliciet aan de orde gekomen in verband met de invulling van de vacature van vicevoorzitter van de raad van commissarissen.

De kaders van toezicht (en advies) zijn formeel vastgelegd in het Reglement voor de Raad van Commissarissen, de Statuten van de Woningstichting en het Reglement voor de Werkwijze van het Bestuur. Hierbij worden de algemeen aanvaarde externe kaders zoals de Aedescode, wet- en regelgeving, inzichten van stakeholders, adviezen van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) etc. in acht genomen.

Bij het toezicht houden maakt de raad van commissarissen gebruik van de strategische visie, het bedrijfsplan, de managementrapportages, de informatienota's van de directie en de tussentijdse voortgangsrapportages. Waar nodig hebben de directie en de voorzitter van de raad tussentijds overleg. Om toezicht te houden op de financiële risicobeheersing, wordt jaarlijks het bedrijfsplan inclusief de financiële meerjarenbegroting met de directie besproken en goedgekeurd. Eens per jaar wordt ook het treasurybeleid geëvalueerd en treasuryactiviteiten besproken. Alphons Ariëns heeft hier een treasurystatuut voor opgesteld. Elk kwartaal rapporteert de directie over de financiële status en de andere significante risico's waaronder die van de lopende projecten. Het toezicht houden op de maatschappelijke en volkshuisvestelijke prestaties is een continue proces. Bij de keuzes die gemaakt worden, toetst de raad altijd of deze passen binnen de visie en het strategisch beleid van Alphons Ariëns en uiteraard aan het BBSH. Tijdens iedere vergadering staat de raad stil bij ontwikkelingen in de branche die van belang zijn voor de corporatie. Alphons Ariëns kent verder een aantal verbindingen. Deze zijn toegelicht in de jaarrekening. Verbindingen worden aangegaan na zorgvuldige afweging van fiscale en operationele aspecten en de risico's. De directie van de corporatie vormt tevens de directie van de dochterbedrijven.

De doelstellingen (gewenste output) van de corporatie worden jaarlijks vastgesteld:

- Bij het jaarlijkse functioneringsgesprek met de directeur/bestuurder (aandachts- en/of verbeterpunten worden benoemd, vastgesteld, bewaakt en getoetst);
- In de begroting (vaststellen en bewaken van de input, output en outcome van de maatschappelijke doelen).

Er wordt getoetst op onder andere:

- Verkoop van woningen;
- Omvang personeelsbestand;
- Personeelsverloop;
- Ziekteverzuim;
- Onderhoudsbudget;
- Organisatiekosten etc.

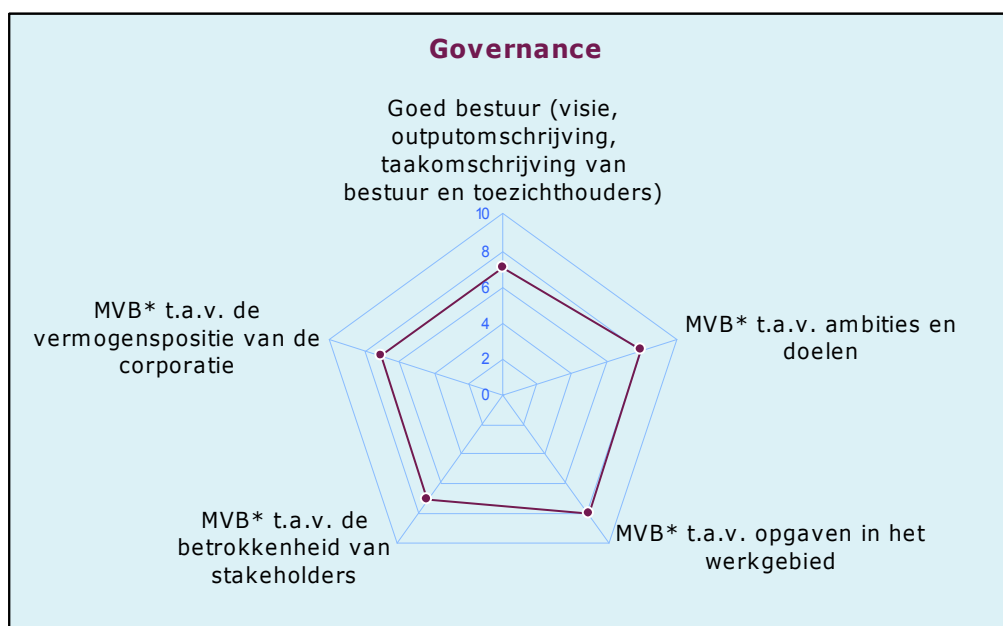
De raad van commissarissen bezoekt jaarlijks een aantal werken of complexen, waardoor zij zich een oordeel kan vormen over de geleverde kwaliteit van de organisatie.

Alphons Ariëns kent een aparte integriteitscode voor de organisatie, met een aparte paragraaf voor het bestuur van de corporatie. De raad van commissarissen beoordeelt de naleving van deze code. De integriteitscode is ook vertaald voor de raad van commissarissen en het personeel van de organisatie. De corporatie heeft daarnaast een klokkenluidersregeling. Alle regelingen zijn terug te vinden op de website van Alphons Ariëns. De raad evalueert jaarlijks haar eigen functioneren. Bij de evaluatie over kalenderjaar 2006 is gebruik gemaakt van de Checklist Governance van Aedes. Voor de evaluaties over 2007 en verder is gebruik gemaakt van de Checklist VTW. De evaluatie over kalenderjaar 2010 moet nog worden afgerond.

De raad legt, op basis van de resultaten van de zelfevaluatie, verantwoording af in het jaarverslag. Hiervoor zijn geen expliciete doelstellingen en/of normen geformuleerd en vastgelegd. De raad is overigens van mening, dat het goed zou zijn als hier in de nabije toekomst criteria voor opgesteld worden. In maart 2011 is een aparte bijeenkomst van de raad van commissarissen gepland waarbij dit onderwerp geagendeerd was.

De raad legt ook verantwoording af door gesprekken te voeren met onder andere het bestuur van de corporatie, de ondernemingsraad, de Huurdersvereniging en politieke en maatschappelijke organisaties (stakeholders). De informatievoorziening is volgens de raad de laatste jaren aanzienlijk verbeterd. Zowel het bestuur als de raad hechten waarde aan het actueel en adequaat informeren van de raad van commissarissen. De raad is tevreden over de kwaliteit van en de wijze waarop zij geïnformeerd wordt. Ter illustratie: recent is het bestuur door de raad verzocht om separaat te rapporteren over de 'maatschappelijke investeringen' van de corporatie. Hier is door het bestuur direct gevolg aan gegeven.

6.2 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichhouders)	7,0
MVB* t.a.v. ambities en doelen	8,0
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

6.3 Conclusies en motivatie

Goed bestuur

De commissie beoordeelt de *mate waarin er een visie op toezicht is, de gewenste output daarvan is vastgesteld en er een taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is* als ruim voldoende en waardeert dit met een 7. Dit oordeel is gebaseerd op de periode 2007-2010, de huidige situatie en de verwachtingen voor de komende vier jaar. De commissie constateert dat de corporatie haar zaken op het terrein van governance op orde heeft. Alphons Ariëns volgt de governancecode bijna helemaal en daar waar dit niet het geval is, worden de afwijkingen toegelicht in het jaarverslag van de raad van commissarissen. De commissie heeft wel de indruk dat het voldoen aan de governancecode nog te veel wordt benaderd als ware het een 'afvinklijstje' in plaats van dat het een ingesleten houding is. Dit blijkt ondermeer uit het feit dat het jaarverslag van 2008 nog op de site staat, in plaats van het verslag van 2009 (dat van 2010 was ten tijde van deze visitatie nog niet uit).

De raad heeft haar visie helder verwoord in de jaarverslagen van de corporatie. De commissie is onder de indruk van de kwaliteiten en deskundigheden die binnen de raad aanwezig zijn en het heldere en eenduidige rapportagesysteem, dat een verbinding legt tussen de doelen en ambities uit het ondernemingsplan en de realisatie ervan.

Ten aanzien van de relatie met de gemeente constateert de commissie een zekere rolverwarring binnen de raad van commissarissen. De commissie constateert dat de raad vanuit haar grote betrokkenheid op dit punt meer sturend optreedt dan vanuit een toezichtfunctie voor de hand ligt. Dit uit zich ondermeer in niet-productieve stekeligheden in het jaarverslag.

Gemeente, huurdersvereniging en andere stakeholders krijgen jaarlijks de begroting en het jaarverslag toegestuurd. Met de gemeente wordt in de bestuurlijke overleggen verantwoording afgelegd over vorderingen van (prestatie)afspraken, beleidsontwikkeling en projectontwikkeling. Huurders en woningzoekenden worden via de website en de jaarkrant geïnformeerd over de ontwikkelingen van Alphons Ariëns. Daarbij is sprake van een impliciete vorm van verantwoording. Op verzoek van de stakeholders vinden regelmatig gesprekken met groepen stakeholders plaats. Tot nu toe zijn die gevoerd met gemeenteraadsleden, bewoners en met de zorgpartijen. Daarnaast zijn er maandelijks individuele gesprekken met stakeholders.

Alphons Ariëns heeft de principes en uitwerkingen zoals opgenomen in de Governancecode Woningcorporaties in 2007 opgevolgd. Een aantal principes past ze niet toe. Deze worden in het jaarverslag toegelicht. Zo kiest de corporatie niet voor samenstelling van diverse kerncommissies, zoals een auditcommissie. De voltallige Raad van Commissarissen spreekt tenminste twee keer per jaar met de externe accountant. In 2010 is eenmalig een adviescommissie samengesteld in verband met de werving en selectie van een nieuw lid voor de Raad van Commissarissen. Alphons Ariëns betreft de raad van commissarissen niet bij het opstellen van het werkplan van de Financieel Controller. Dit is een verantwoordelijkheid van het bestuur omdat er geen aparte commissies zijn ingesteld binnen de raad. Voor het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in 2010 is de CAO Woondiensten gevolgd. Voor de directeur is de Beloningscode voor bestuurders van woningcorporaties van toepassing.

Tot 2011 is geen afzonderlijke remuneratiecommissie ingesteld. Voor de beloning van de bestuurder voor 2011 is een eenmalige commissie in het leven geroepen die de beloning voor 2011 van de bestuurder heeft vastgesteld. De raad is tenslotte niet aanwezig bij het overleg van het bestuur met de belanghebbenden. Zij vindt dit een verantwoordelijkheid van het bestuur.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding ten aanzien van de ambities en doelen

De commissie beoordeelt de *mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de ambities en doelen* plaatsvindt als goed en waardeert dit met een 8. De corporatie luistert goed naar haar stakeholders en bepaalt haar eigen koers mede op basis van gesprekken en bijeenkomsten met hen. In de jaarverslagen, op bijeenkomsten met stakeholdergroepen (huurders, gemeenteraadsleden en zorgpartijen) en in individuele gesprekken met stakeholders legt de corporatie vervolgens verantwoording af over haar eigen prestaties op dit terrein.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding ten aanzien van de opgaven in het eigen werkgebied

De commissie beoordeelt de *mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de opgaven in het eigen werkgebied* plaatsvindt als goed en waardeert dit met een 8. Er wordt ruim voldoende aandacht besteed aan externe verantwoording.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding 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, als ruim voldoende en waardeert dit met een 7. De corporatie organiseert wel goede mogelijkheden voor beleidsbeïnvloeding en luistert. De strategische visie (2009-2019) is tot stand gekomen in een tweetal bijeenkomsten van bestuurder, managers en een aantal medewerkers. De conceptvisie is vervolgens besproken met de raad van commissarissen. Daarna is er voor medewerkers van de corporatie een interne markt gehouden om hen in de gelegenheid te stellen mee te praten over de koers van Alphons Ariëns. Na de zomer van 2008 is een aantal bijeenkomsten georganiseerd voor stakeholders om hen intensief te betrekken bij de koers van de corporatie. Alle verkregen input is uiteindelijk verwerkt in de definitieve strategische visie. De daarop gebaseerde ondernemingsplannen van de corporatie worden gecommuniceerd met stakeholders. Het overleg met de gemeente over opgaven is volgens de betrokken partijen goed. De prestatieafspraken geven een duidelijk kader. Punt van aandacht is de verantwoording. De terugkoppeling c.q. verantwoording over hoe Alphons Ariëns intern afwegingen maakt ten aanzien van de opmerkingen en ideeën of suggesties van de verschillende stakeholders vindt de commissie niet goed ontwikkeld.

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding ten aanzien van het vermogen

De commissie beoordeelt de *mate waarin maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen* plaatsvindt, als ruim voldoende en waardeert dit met een 7. De corporatie verantwoordt zich over (de aanwending van) haar vermogen in de jaarverslagen die ook op de website te vinden zijn. Gemeente en Huurdersvereniging ontvangen naast het jaarverslag ook de jaarbegroting. Daarnaast wordt met verschillende stakeholders regelmatig overleg gevoerd. In deze overleggen kunnen deze zaken ook aan de orde komen, indien gewenst en nodig. Een goede actie van de corporatie vindt de commissie het initiatief om de raadsleden van de gemeente Druten in een aparte bijeenkomst te informeren over de financiële stand van zaken van Alphons Ariëns. In de gesprekken met de commissie gaven de stakeholders aan tevreden te zijn met de informatievoorziening van Alphons Ariëns. De commissie mist financiële informatie in de jaarkrant over het jaarverslag over 2010.

Alles bij elkaar beoordeelt de commissie de governance van Alphons Ariëns als ruim voldoende en waardeert dit met een 7.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Klant centraal	8	8	8	8	8,0
Maatschappelijke positionering	7	7	8	7	7,1
Dynamische vastgoedportefeuille	6	8	8	8	6,6
Samenwerking	7	8	8	8	7,3
Gemiddelde score	7,0	7,8	8,0	7,8	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	8	8	8,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	8	8	8,0
Leefbaarheid	7	6	8	7	7,0
Bijzondere doelgroepen	8	8	8	8	8,0
Bouwproductie	7	8	8	8	7,3
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7	8	8	8	7,3
Overige opgaven	5	7	7	6	5,5
Gemiddelde score	7,1	7,6	7,9	7,6	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	8	8	7	8	7,9
Leefbaarheid	7	8	7	7	7,1
Bijzondere doelgroepen	8	8	7	7	7,8
Bouwproductie	7	8	8	7	7,2
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	8	8	8	8	8,0
Energieprestaties	5	5	5	5	5,0
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	8	8	8	8	8,0
Gemiddelde score	7,3	7,6	7,1	7,1	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		7,0	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	Ja		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	Ja		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	Ja		
- 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	6,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	Ja	8,0	10%
De corporatie presteert efficiënt		6,0	10%
Gemiddelde score		7	

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.	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	8,0	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

Presteren naar Ambities

Documenten over monitoring van prestaties

- Voortgang jaarplan 2007
- Stand van zaken jaarplan 2008
- Visitatiescan 2008
- To do list Visitatiescan

Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen

- Jaarplan 2006
- Jaarplan 2007
- Jaarplan 2008
- Zie bedrijfsplannen

Relevante correspondentie met minister VROM/WWI (betreffende prestaties)

- Brief Prestatieoordeel over 2005
- Brief Prestatieoordeel over 2006
- Brief Prestatieoordeel over 2007
- Brief Prestatieoordeel over 2008
- Brief Prestatieoordeel over 2009

Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan

- Zie jaarplannen
- Strategische visie 2009-2019
- Bedrijfsplan 2009-2013
- Bedrijfsplan 2010-2014
- Rapportage 'Kansen voor duurdere huur in Druten'
- Plan van aanpak Maatschappelijk Ondernemen (2007)
- Communicatiekalenders
- Communicatiebeleid
- Reglement Alphons Ariëns Pioniersfonds
- Sponsorcontracten Alphons Ariëns Pioniersfonds 2007

Jaarverslagen

- 2006 t/m 2009
- 2010 in concept

Volkshuisvestingsverslagen

- Zie jaarverslagen

Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid etc.)

- Inzake voorraadbeleid zie presteren naar opgave onderdeel strategisch voorraadbeleid

Presteren naar Opgaven

Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied

- Woonvisie 2005

Prestatieafspraken met stakeholders

- Prestatieafspraken gemeente Druten versie 18 (concept)
- MT voorstel prestatieafspraken gemeente Druten - 08 november 2010
- Plan van Aanpak prestatieafspraken gemeente Druten - 27 december 2010

Relevante convenanten, contracten

- Woonruimteverdeling Rivierenland: spelregels, organisatie en beheer
- Samenwerkingsovereenkomst herstructurering Druten-West
- Samenwerkingsovereenkomst Gemeente Druten, Centrum Afferden Ontwikkeling en De Meent Vastgoed

Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)

- Zie directieplannen, strategische visie en bedrijfsplan bij onderdeel presteren naar ambitie
- DB 2006-18 inzake marktonderzoek
- DB 2006-11 inzake ontwikkelingcapaciteit
- DB 2007-24 inzake betrekken belanghouders

Eigen woningmarktgegevens

- Woningmarktonderzoek 2008

Eigen Wijkvisies

- DUP Deest 2009

Strategisch voorraadbeleid

- Veranderopgave - juli 2009
- Portefeuillemanagement fase 3 voorraadbeleid - oktober 2009
- Eindnotitie portefeuillemanagement fase 4 - oktober 2010
- Plan van Aanpak fase 5 implementatie portefeuille management
- Offerte aanvraag inzake omvang van de kernvoorraad

Verkoopbeleid bezit

- Verkoopbeleid woningen - juni 2008
- Verkoop woningbezit - april 2009
- DB 2010-13 - aankoopverzoek Langeslag 11
- DB 2010-14 - aanvullende verkoopbeleid woningen

Overig

- documenten inzake Europese beschikking

Presteren naar Vermogen

Publicaties CFV: corporatie in perspectief

- 2006 (Samenvatting, analyse, toelichting)
- 2007 (Samenvatting, analyse, toelichting)
- 2008 (Samenvatting, analyse, toelichting)
- 2009 (Samenvatting, analyse, toelichting)
- 2010 (Samenvatting, analyse, toelichting)
- Oordeelsbrieven 2007 t/m 2010

Jaarrekeningen

- De jaarrekeningen van Alphons Ariëns zijn onderdeel van de jaarverslagen - zie presteren naar ambities
- Jaarrekening Alard Vastgoed 2006, 2007 en 2008
- Jaarrekening Alard Ontwikkeling 2006, 2007, 2008 en 2009
- Jaarrekening Alard Holding 2006, 2007, 2008 en 2009
- Jaarrekening WOM Druten-West 2006, 2007, 2008 en 2009
- Jaarrekening De Meent Vastgoed BV 2008 en 2009
- Jaarrekening Centrum Afferden Ontwikkeling 2008 en 2009

Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming

- FMB 2006-2015
- FMB 2007-2016
- FMB 2008-2017
- FMB 2009-2018 verwerkt in bedrijfsplan 2009-2013
- FMB 2010-2019 verwerkt in bedrijfsplan 2010-2014
- FMB 2011-2020 verwerkt in Bedrijfsplan 2011-2015

Verslagen en brieven van de accountant

- Rapport n.a.v. de controle van de jaarrekening 2006 (KPMG)
- Rapport n.a.v. de controle van de jaarrekening 2007 (KPMG)
- Rapport n.a.v. de controle van de jaarrekening 2008 (KPMG)
- Rapport n.a.v. de controle van de jaarrekening 2009 (E&Y)
- Rapport inzake beoordeling (meerjaren) begroting 2010 e.v.

Managementletters

- 2006 (KPMG)
- 2007 (KPMG)
- 2008 (KPMG)
- 2009 (E&Y)
- 2010 (E&Y)

Brieven CFV

- Brief continuïteitsoordeel 2008
- Brief continuïteitsoordeel 2009
- Brief continuïteitsoordeel 2010
- Brief solvabiliteitsoordeel 2008
- Brief solvabiliteitsoordeel 2009
- Brief solvabiliteitsoordeel 2010
- Brief jaarverslagonderzoek november 2007
- Brief resultaten onderzoek financiële positie verslag jaar 2006

Brieven WSW

- Brief 2008 Uitslag beoordeling kredietwaardigheid
- Brief 2009 Uitslag beoordeling kredietwaardigheid
- Brief 2010 Uitslag beoordeling kredietwaardigheid

Presteren volgens Stakeholders

Stakeholdersregister

Verslagen van overleg met stakeholders

- Verslagen overleg Huurdersvereniging
- Verslagen overleg SWR (samenwerkende woningcorporaties rivierenland)
- Verslagen overleg ROVB
- Uitnodiging en presentatie overleg gemeenteraadsleden
- Uitnodiging en presentatie overleg huurdervertegenwoordigers
- Informatiebrief aan stakeholders inzake Europese beschikking

Onderzoeken tevredenheid

- Klanttevredenheidsonderzoek 2009
- Bewonersonderzoek leefbaarheid Druten-West 2009

Prestatieafspraken, convenanten, contracten met stakeholders

- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersvereniging 2005
- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersvereniging 2009
- Aanbesteding maatschappelijke projecten (DB 2010-32)

Overig

- Jaaroverzicht Regionale Klachtencommissie 2006 t/m 2009
- KWH-Huurlabel Resultaten 2010
- KWH Resultaten continu onderzoek telefonische bereikbaarheid KWH-huurlabel 2e periode 2010 (alleen hoofdstuk 1 management samenvatting)
- KWH Resultaten continue onderzoek telefonische bereikbaarheid KWH-huurlabel 3e periode 2010 (alleen hoofdstuk 1 management samenvatting)
- KWH resultaten onderzoek telefonische bereikbaarheid KWH-Huurlabel 2007 (alleen hoofdstuk 1 Management samenvatting)
- KWH resultaten meting KWH-huurlabel 2007 (alleen hoofdstuk 1 Management samenvatting)
- KWH resultaten meting KWH-huurlabel 2006 (alleen hoofdstuk 1 managementsamenvatting)

Governance

Onderwerpen inzake Governance besproken in RVC vergadering

- Overzicht met besproken onderwerp, tekst uit RVC verslag en eventuele bijlage

Klokkenluidersregeling

Reglementen RVC en Directie

Integriteitsbeleid

Profiel RVC

Internet Alphons Ariëns inzake Governance

Directiebesluiten

- 2006 t/m 2010

RVC verslagen

- 2006 t/m 2010

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- De heer Jan Tervoort, voorzitter
- De heer Arnoud Daan
- De heer Nico Verlaan
- De heer Hans Goeman

Directeur/bestuurder

- de heer René Roelofsma

Managementteam

- de heer Theo van Heukelom (M&K)
- de heer Henri van Hees (F&IC)
- de heer Henk van Woezik (VGB)

Huurdersvereniging Midden Maas & Waal

- mevrouw Ria Verholt
- de heer Gerard van Kraaij
- de heer Hans Steman
- de heer Cor Kuijpers
- de heer Cees Langen

Gemeente Druten:

- de heer Jac van Dongen (wethouder van o.a. welzijn, sociale zaken, onderwijs en economische zaken)
- de heer Sjef Van Elk (wethouder van o.a. VROM, regionale samenwerking en monumentenbeleid)

Zorg- en welzijninstellingen:

- Stichting Voormekaar: mevrouw Trudy Nouws
- Zorggroep Maas&Waal: de heer Bert van Lingen
- 's Heerenloo: de heer Kees van Eersel (via de mail)

Collega-corporatie:

- De Kernen: de heer Marinus Kempe

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:
Albeda, H.D.

Geboorteplaats en -datum:
Zeist, 20 februari 1959

Woonplaats:
Utrecht



Huidige functie:

- Adviseur

Onderwijs:

- 1985 – 1986: MO-wiskunde aan d'Witte Lelie (lerarenopleiding MO-A behaald)
- 1977 – 1981: Wis- en natuurkunde met filosofie aan de Universiteit van Amsterdam (kandidaatsexamen behaald in 1981)
- 1972 – 1977: VWO Chr. sg. Melanchthon (cum laude)
- Diverse trainingen; strategisch wetgeven (1988), mediatraining (1993), onderhandelen (1995) innovations in governance (2006), gespreksvaardigheden (2006)

Loopbaan:

- 2006 – heden: Zelfstandig adviseur
- 2004 – heden: Visitator Raeflex
- 1999 – 2005: Directeur Rekenschap
- 1997 – 1999: Adviseur adviesbureau Andersson Elffers Felix (o.a. advies over toezichthouders, advies over economische versterking van arme wijken in grote-stedenbeleid en adviezen over de versterking van de lokale sociale infrastructuur)
- 1990 – 1997: Beleidsmedewerker Consumentenbond
- 1986 – 1990: Fractiemedewerker van de PPR (1986 - 1990)/ Groen Links (1990) bij de Tweede Kamer
- 1982 – 1986: Fractiemedewerker van de PPR bij de gemeenteraad van Amsterdam

Nevenfuncties:

- 2006 – heden: lid bestuur Agora Europa
- 2008 – 2009: voorzitter Dierenbescherming Utrecht Amersfoort
- 2002 – 2007: Lid forum Burger @ Overheid
- 2001 – heden: Secretaris Instituut voor Telecom Organisatie
- 2001 – 2004: Lid Raad van bestuur/initiatiefnemer Innovatiecentrum Vraagsturing (icv)
- 1998 – 2004: Voorzitter dierenbeschermingsorganisatie Wakker Dier

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Alphons Ariëns te Druten

visitatieweek: 14 - 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, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : De heer H.D. Albeda

Geboortedatum : 20/2/1959

Handtekening : 

Datum :

Algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:
Mul, drs., G.

Geboorteplaats en -datum:
Rozenburg, 11 mei 1963

Woonplaats:
Amsterdam



Huidige functie:

- Directeur vestiging Short Stay Housing, Stichting DUWO

Onderwijs:

- Eerste graad docent Geschiedenis en Economie
- Doctoraal examen Geschiedenis Vrije Universiteit Amsterdam
- Gymnasium B, Hermann Wesselink College Amstelveen

Loopbaan:

- 2002 – heden: Visitator Raeflex
- 2004 – heden: Directeur short stay housing, Stichting DUWO
- 2000 - 2004: Directeur Kences
- 1998 - 2000: Accountmanager en adviseur bij Aedes vereniging van woningcorporaties
- 1996 - 1998: Beleidsadviseur Nationale Woningraad
- 1994 - 1996: Adviseur en projectleider Regionaal Orgaan Amsterdam
- 1990 - 1994: Beleidsmedewerker Stedelijke Woningdienst Amsterdam

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondertekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Alphons Ariëns te Druten

visitatieweek: 14 - 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, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : De heer drs. G. Mul

Geboortedatum : 11-05-63

Handtekening 

Datum : 10/10/2010

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
van Dorst, drs., M.M.L.

Geboorteplaats en -datum:
Terneuzen, 12 mei 1966

Woonplaats:
Lamswaarde

Huidige functie:

- Zelfstandig adviseur bij Moveo Training & Advies

Onderwijs:

- 2005 NLP-practitioner
- 1994 – 1995 Hogeschool Rotterdam Hoger management Post-HBO Management opleiding
- 1984 - 1990 Erasmus Universiteit Rotterdam, Maatschappij-geschiedenis (beleid & bestuur)
- 1978 – 1984 Jansenius Scholengemeenschap Atheneum

Loopbaan:

- Maart 2010 Secretaris bij Raeflex
- Maart 2010 Visitator bij Raeflex
- Oktober 2003 – juni 2006 Accountmanager Zuid-west Nederland Aedes
- Januari 2000 – oktober 2003 Organisatieadviseur at Mede Organisatieadvies
- Oktober 1995 – januari 2000 Manager at SenterNovem
- 1990 – oktober 1995 Beleidsmedewerker Ministerie van Economische Zaken

Nevenfuncties:

- 2007 tot heden Voorzitter van de dorpsraad Lamswaarde
- 2006 – 2007 Lid belanghoudersraad Woongoed Zeeuws-Vlaanderen
- 2003 tot heden Lid dorpsraad Lamswaarde

- 1998 – 2003 Secretaris bewonersvereniging Pijnackerplein Rotterdam



Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Alphons Ariëns te Druten

visitatieweek: 14 - 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, de afgelopen vier jaar ook niet te hebben gehad.

Naam : de heer drs. M.M.L. van Dorst

Geboortedatum : 12-5-1966

Handtekening : 

Datum : 1-10-2010

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

Uitmundend (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

Uitmundend (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

Uitmundend (10-9)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, 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 aspecten uit de onderstaande lijst zijn van toepassing op de corporatie. De corporatie kent alle relevante stakeholders, 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.

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Uitmuntend (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

Uitmundend (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

In de tabellen hieronder zijn de cijfers opgenomen zoals de commissie die heeft gegeven onder de Romeinse I in de scoretabellen uit hoofdstuk 7. Dat wil zeggen de scores voor de feitelijke prestaties.

Presteren naar ambities en doelen

N.B. De corporatie heeft in de zelfevaluatie gekozen voor een iets andere indeling van de ambities dan in haar eigen strategische visie. In de hoofdstukken heeft de commissie de indeling van de strategische visie aangehouden en vervolgens wel de teksten gebruikt uit de door de corporatie aangeleverde tabel. De cijfers die de commissie heeft gegeven, hebben we hieronder opgenomen.

Prestatieveld	Score
Klant centraal	8
Maatschappelijke positionering	7
Dynamische vastgoedportefeuille	6
Samenwerking	7

Welke ambities?	Meetbare doelen (2007 – 2010)	Feitelijke prestaties (2007 – 2010)	Geprogrammeerde prestaties (2010 – 2014)	Cijfer
Met de gemeente Druten op basis van de Woonvisie 2005+ komen tot afspraken wat de opgave van Alphons Ariëns is.	Ondertekende prestatieafspraken.	Na concept nr. 19 is in 2008, in onderling overleg besloten om niet tot ondertekening van de laatste versie over te gaan. De conceptafspraken waren niet wederkerig en beschreven te eenzijdig de prestaties van Alphons Ariëns. Ook de nieuwe wethouder onderschreef deze stelling.	In het laatste kwartaal van 2010 is er (met een nieuwe wethouder) opnieuw gestart met het proces wat moet leiden tot ondertekende prestatieafspraken in 2011. Om herhaling van het vorige proces te voorkomen zijn er heldere procesafspraken gemaakt en bestuurlijk vastgesteld. De processnelheid wordt bepaald door de gemeente omdat ze eerst de plancapaciteit in de gemeente moet terugdringen (onderzoek Faseren en Dosereren) en vervolgens haar woonvisie (vigerende Woonvisie is van 2005) moet actualiseren. Desondanks worden de afspraken over de zachte kanten (wonen en zorg, welzijn, leefbaarheid etc.) inmiddels op ambtelijk niveau voorbereid.	
Afspraken maken welke duurzaamheidsaspecten worden toegepast bij nieuwbouw en renovatie.	Afspraken onderdeel laten uitmaken van de prestatieafspraken met de gemeente.	Zie punt hiervoor.	Alphons Ariëns zal in het 1 ^e kwartaal van 2011 haar energiebeleid vaststellen, waarin wordt vastgelegd hoe Alphons Ariëns wil omgaan met het thema duurzaamheid.	
Huisvesten van speciale doelgroepen.	Afstemming zoeken met zorgpartijen naar de behoefte voor huisvesting voor speciale doelgroepen.	De volgende huisvesting is opgeleverd: <ul style="list-style-type: none"> ➢ 20 appartementen in Druten voor cliënten van zorginstelling 's Heerenloo; 	Een aanvraag van Syndion voor huisvesting van jongeren met een zorgvraag loopt. De gemeente Druten wenst echter niet mee te werken,	

Welke ambities?	Meetbare doelen (2007 – 2010)	Feitelijke prestaties (2007 – 2010)	Geprogrammeerde prestaties (2010 – 2014)	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 16 appartementen in Druten voor cliënten van het RIBW; ➤ 17 (eigen) zorgappartementen in Afferden alsmede een ruimte voor welzijnsorganisatie St. VoorMekaar; ➤ Thomashuis in Druten; ➤ Beschikbaar stellen van woningen uit de bestaande woningvoorraad voor zorginstelling Iriszorg. 	<p>omdat zij van mening is dat er al teveel mensen met een zorgvraag een beroep doen op de bijstand in Druten. Alphons Ariëns zoekt naar alternatieve mogelijkheden om deze groep te bedienen. Ook loopt er een onderzoek naar de haalbaarheid van een multifunctionele accommodatie (MFA) in Deest waar diverse zorg-welzijnspartijen vastgoed voor hun cliënten kunnen huren van Alphons Ariëns. De gemeente Druten heeft hierin de regie, Alphons Ariëns zal als realisator en investeerder participeren. Het onderzoek heeft een jaar vertraging opgelopen als gevolg van de gemeenteraads-verkiezingen.</p>	
<p>Ontwikkeling kerkdorpen (behoud leefbaarheid kerkdorpen).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Een dorpsontwikkelingsplan (DOP) voor het dorp Deest. ➤ Realisatie van een Kulturhus met woningen in Afferden. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Het DOP Deest is gereed en door de gemeenteraad vastgesteld. Op initiatief van Alphons Ariëns hebben gemeente en Alphons Ariëns, samen met partijen en bewoners uit Deest, een DUP Deest (dorpsuitvoeringsplan Deest) opgesteld. Het DUP is gereed en door het college van B&W vastgesteld. In het DUP is opgenomen welke projecten er in Deest de komende jaren worden gerealiseerd. ➤ In Afferden is in 2010 het Kulturhus met een aantal woningen opgeleverd. ➤ Omdat het dorp Horssen ook graag een DOP wenste, maar de gemeente hier geen middelen voor had, hebben Alphons Ariëns en collega-corporatie De Kernen uit Beneden Leeuwen dit DOP gefinancierd (Kosten € 50.000). Het DOP Horssen is gereed en dient nog door de gemeenteraad vastgesteld te worden. Het DOP Horssen is wel al in de Ronde Tafel Gesprekken (voorheen commissievergadering en) behandeld. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ MFA Deest, als onderdeel van DUP Deest. ➤ In 2011 zal voor Afferden bij het Kulturhus nog een dorpswinkel door Alphons Ariëns worden opgeleverd. De bouw hiervan is in 2010 gestart. 	

Welke ambities?	Meetbare doelen (2007 – 2010)	Feitelijke prestaties (2007 – 2010)	Geprogrammeerde prestaties (2010 – 2014)	Cijfer
Verbetering van de kwaliteit in wijken.	Inzet van wijkbeheer en buurtmeester.	Alphons Ariëns heeft inmiddels 1 fte wijkmanager ingezet en 1,9 fte buurtmeester. Daarnaast zijn er wijkbudgetten voor leefbaarheid in de begroting opgenomen en ingezet voor specifieke projecten in het kader van leefbaarheid. Om de wijk Druten-Zuid een extra impuls te geven financiert Alphons Ariëns de professionele begeleiding van de wijkraad Druten-Zuid met als doel de zelfredzaamheid van de wijkbewoners te bevorderen.	In samenwerking met de gemeente Druten en Standvast Wonen uit Nijmegen wordt een plan van aanpak opgesteld voor een integrale aanpak van de wijk Druten-Zuid. Gemeente en corporaties bundelen kennis en middelen om van Druten-Zuid weer een prachtwijk te maken.	
Stimuleren van wijken.	Betrekken van bewonerscommissies en buurtertegenwoordigers; organiseren van een relatiedag met bewoners en discussies over leefbaarheid in de wijken.	Samen met de Huurdersvereniging Midden Maas en Waal, de 5 bewonerscommissies (Binnenhof, de Frowein, de Plantage, Maartenshof, Waalpoort, Bewonersplatform Druten- West en inmiddels ook met de wijkraad Druten-Zuid werkt Alphons Ariëns aan het stimuleren van de leefbaarheid in de wijken en kerkdorpen. Dit heeft tot de volgende concrete zaken geleid: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Oprichting buurtvereniging in Druten-West; ➤ Besluit om bewonersplatform (informeel) om te vormen naar een formele wijkraad in Druten-West; ➤ Opleveringsfeest 79 woningen Druten-West; ➤ Openingsfeest met de buurt groene plein in Druten-West; ➤ Oprichting wijkraad Druten-Zuid; ➤ Oprichting klankbordgroep Deest; ➤ Oprichting bewonerscommissie Binnenhof Deest; ➤ Veiligheidsplan Binnenhof Deest, uitvoering hiervan en feestelijke opening; ➤ Beschikbaar stellen van € 6.000 per kerkdorp voor eigen initiatieven. 	In het collegeakkoord B&W Druten wordt zwaar ingezet op het stimuleren van de zelfredzaamheid van burgers in wijken en dorpskernen. Alphons Ariëns levert een bijdrage door financiële ondersteuning van de wijkraden. In de begroting 2011 e.v. is hiermee rekening gehouden.	
Wonen, welzijn en zorg.	Informatiepunt Wonen, Zorg-, en Welzijn, waaronder WMO.	Nadat in het kantoorpand van Alphons Ariëns het informatiepunt voor Wonen, Zorg en Welzijn was gestart, heeft de gemeente Druten met de invoering van de WMO besloten om toch een	Op dit moment zijn er, op initiatief van Alphons Ariëns, gesprekken gaande met zorg- en welzijnsorganisaties en de gemeente om opnieuw te komen tot één frontoffice voor wonen, zorg, welzijn,	

Welke ambities?	Meetbare doelen (2007 – 2010)	Feitelijke prestaties (2007 – 2010)	Geprogrammeerde prestaties (2010 – 2014)	Cijfer
		zorgloket in het gemeentehuis te openen en deze niet onder te brengen bij het informatiepunt.	WMO en CJG. Het proces wordt mede getrokken door de wethouder. Het streven is om te komen tot een model á la Leusden, waarbij één entiteit de frontoffice verzorgt voor zowel wonen, welzijn, zorg, WMO en CJG.	
Maken van prestatieafspraken met belanghouders, anders dan de gemeente.	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Met zorgpartijen zijn afspraken gemaakt over het realiseren van huisvesting voor hun cliënten. ➢ Met Welzijn (St. VoorMekaar) zijn samenwerkingsafspraken gemaakt. 	<p>De afgesproken huisvesting is gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 20 appartementen in Druten voor cliënten van 's Heerenloo; ➢ 16 appartementen in Druten voor cliënten van het RIBW; ➢ 17 (eigen) zorgappartementen in Afferden alsmede een ruimte voor welzijnsorganisatie St. VoorMekaar; ➢ Thomashuis in Druten; ➢ Beschikbaar stellen van woningen uit de bestaande voorraad voor Iriszorg. ➢ Nadat de brede welzijnsorganisatie St. VoorMekaar in 2008 tot stand was gekomen, zijn er met de directie afspraken gemaakt om het personeel van de welzijnsorganisatie in het pand van Alphons Ariëns te huisvesten. Dit heeft geleid tot een intensieve samenwerking, waarbij tal van functionaliteiten gedeeld worden zoals: <ul style="list-style-type: none"> • P&O; • Control; • Receptie/balie. ➢ Ook is er een buurtmeester van Alphons Ariëns bij de welzijnsinstelling gedetacheerd. ➢ Daarnaast financiert Alphons Ariëns de volgende zaken: <ul style="list-style-type: none"> • De buurtbus (in het kader van het verbeteren van de leefbaarheid); • De klussendienst en bijbehorende auto. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Op dit moment spreken Alphons Ariëns en St. VoorMekaar over de mogelijkheden om de organisaties verder in elkaar te schuiven, met behoud van de eigen identiteit en autonomie. Naast een intensievere samenwerking zijn het delen van kennis en kosten andere doelstellingen van dit traject. 	
Gesprekken voeren met stakeholders individueel en met groepen stakeholders.	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Met elke stakeholdersgroep elk jaar een avond organiseren om wensen en eisen te inventariseren en gemaakte afspraken, indien nodig, bij te stellen; ➢ Voeren van individuele gesprekken 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Collectief stakeholdersgesprek gevoerd met: <ol style="list-style-type: none"> 1. gemeenteraadsleden; 2. bewoners; 3. Zorgpartijen. ➢ Individuele gesprekken met stakeholders 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Gesprekken vinden op verzoek van de stakeholders meerdere keren per jaar plaats. ➢ Intensief contact onderhouden met 	

Welke ambities?	Meetbare doelen (2007 – 2010)	Feitelijke prestaties (2007 – 2010)	Geprogrammeerde prestaties (2010 – 2014)	Cijfer
	met stakeholders.	vinden maandelijks plaats.	individuele stakeholders.	
Klant centraal.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nieuw participatiebeleid ontwikkelen; ➤ Bewonerspanels organiseren; ➤ Integrale wijkvisie Deest; ➤ Woonwensen naar doelgroep formuleren; ➤ Opstellen ZAV beleid; ➤ Invulling wijkmanagement; ➤ Klanttevredenheid onderzoeken; ➤ Kooparrangementen inzetten; ➤ KWH score (klanttevredenheid dienstverlening Alphons Ariëns); optimaliseren. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uitgesteld naar 2011 i.v.m. vacatures in de organisatie; ➤ Van afgezien: bleek toch niet het juiste middel; ➤ Hiervoor in de plaats zijn DUP en DOP Deest opgesteld; ➤ WBO uitgevoerd met woonwensen per doelgroep als resultaat; ➤ ZAV beleid gereed en vastgesteld; ➤ Vacature niet kunnen invullen (geen geschikte kandidaten). Daarom samenwerking gezocht met Standvast Wonen uit Nijmegen; ➤ Door Dimensus klanttevredenheid laten onderzoeken; ➤ Startersrenteregeling als instrument ingezet om koopwoningen voor starters gemakkelijker bereikbaar te maken; ➤ Hoge score KWH meting (van 7,8 in 2006 tot 8,0 in 2010). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In 2011 nader onderzoek naar andere participatievormen ➤ Begin 2011 vacature wijkbeheerder alsnog ingevuld; Functie buurtmeester vervallen en is opgewaardeerd naar wijkbeheerder. Functie wijkmanager vervalt en budget wordt ingezet in samenwerkingsmodel met anderen (Standvast Wonen); ➤ Nader onderzoek naar andere (tussen)vormen huur- en koopproducten (ter aanvulling op het financierings-instrument startersente-regeling); ➤ KWH score tussen 8,0 en 10. 	
Participatiebeleid ontwikkelen.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bewonerscommissies activeren; ➤ Klankbordgroep Deest inzetten voor DUP; ➤ Wijkraadendiscussie voeren; ➤ Huurdersvereniging steunen om tot een nieuw bestuur te komen. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 5 commissies zijn inmiddels actief; ➤ Klankbordgroep heeft zich ingezet voor de realisatie van het DUP Deest; ➤ Wijkraad Druten-Zuid is inmiddels actief en wordt financieel ondersteund door Alphons Ariëns; ➤ Huurdersvereniging heeft een aantal nieuwe bestuursleden geworven. Aanbod gedaan om professionele ondersteuning van het bestuur te faciliteren. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Andere vormen van participatie onderzoeken. 	

Welke ambities?	Meetbare doelen (2007 – 2010)	Feitelijke prestaties (2007 – 2010)	Geprogrammeerde prestaties (2010 – 2014)	Cijfer
Ontwikkelen integrale wijkvisie Deest.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DUP Deest; ➤ DOP Deest. 	Beiden zijn gerealiseerd.	Uitvoering geven aan het DUP; voor Alphons Ariëns betreft dit met name een haalbaarheids-onderzoek naar een multifunctionele accommodatie.	
ZAV beleid opstellen en implementeren.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Opstellen eigentijds ZAV beleid; ➤ Implementatie ZAV beleid. 	Beiden zijn gerealiseerd.		
Maatschappelijk vastgoed.	Opstellen rendementssystematiek maatschappelijk vastgoed als afwegingskader voor investeringsbeslissingen.	Samen met Van Nimwegen een eerste rapport opgesteld.	Verder completeren van een gewenste investeringsbeslissingmethode.	
Toekomstbestendig energiebeleid opstellen.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vaststellen normen gewenste energetische kwaliteit woningen; ➤ Opstellen energiebeleid; ➤ Conditiemeting bestaande woningbezit uitvoeren; ➤ Energielabels voor alle woningen. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Het energiebeleid bevindt zich in een afrondende fase; ➤ Idem; ➤ Conditiemeting bestaande woningbezit is uitgevoerd; ➤ Alle woningen zijn voorzien van energielabels en, indien nodig, afgemeld. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bestuurlijke besluitvorming energiebeleidsplan; ➤ Bestuurlijke besluitvorming programma duurzaamheid; ➤ Onderzoek doen naar wenselijkheid tot uitvoering van een pilot 'passief wonen'. 	
Onderzoek doen naar de mogelijkheden van dure huur.	Marktmogelijkheden voor dure huur in Druuten zijn inzichtelijk gemaakt.	Onderzoek is gerealiseerd (STEC rapport).	Onderzoek mogelijkheden transformatie deel van het bestaande bezit naar een huurniveau boven de 2 ^e aftoppingsgrens van de huurtoeslag (afhankelijk van gewenste omvang kernvoorraad).	

Presteren naar opgaven

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2007-2010)	Feitelijke prestaties (2007-2010)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen.	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Druten-West: 38 woningen vervangende nieuwbouw; ➢ De Heemraad: 50 appartementen bouwen; ➢ Het Wagenwiel: 36 appartementen; ➢ Witte woningen: 51 woningen; ➢ Kriekenhoek: 26 woning; ➢ Station: 18 woningen; ➢ Bull-RIBW: 16 appartementen; ➢ Elshof: 7 appartementen; ➢ Kattenburg: 15 zorgwoningen; ➢ Centrum Druten: 16 appartementen; ➢ Kulturhus Afferden en woningen; ➢ 55+-woningen (appartementen) Deest. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Druten-West: 79 woningen Wagenmakerij; ➢ De Heemraad 50 appartementen; ➢ Het Wagenwiel 39 appartementen; ➢ Witte Woningen: 51 woningen; ➢ Kriekenhoek: project afgeblazen (te duur); ➢ Station: bouwen van woningen bleek niet inpasbaar in de wijk. De locatie krijgt een alternatieve (maatschappelijke) bestemming in 2011; ➢ Bull-RIBW: 16 appartementen; ➢ Elshof: locatie verkocht aan de gemeente ten behoeve van uitbereiding van het gemeentehuis; ➢ Kattenburg: locatie verkocht aan particulier; ➢ Centrum Druten: onteigeningsprocedure loopt nog; ➢ Kulturhus en woningen: gerealiseerd; ➢ In realisatiefase. 	<p>Nog te realiseren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Druten-West: circa 50 (extra) woningen; ➢ Station: invulling geven aan een maatschappelijke bestemming; ➢ Centrum Druten: aandeel in de locatie wordt overgedaan aan andere mede-eigenaar; ➢ Kulturhus: dorpswinkel is in aanbouw + 3 extra woningen; ➢ 55 + woningen in Deest (34 appartementen) worden in 2011 opgeleverd. 	8
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen (vervolg, projecten niet gerealiseerd).	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Locatie Hooiwal: 25 woningen; ➢ De Drogerij: 20 woningen; ➢ Het Erf 21: woningen; ➢ Herontwikkeling Wilgenland in Deest; ➢ Bestemmingsplan Horssen; ➢ Ontwikkeling Druten-West – oostelijk deel; ➢ Herontwikkeling Waalborgterrein in samenwerking met 's Heerenloo; 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Als gevolg van de kredietcrisis is dit project (met relatief veel koopwoningen) in de ijskast gezet; ➢ Zie bovenstaande; ➢ Zie bovenstaande; ➢ Wilgenland: voorgenomen sloop is afgeblazen omdat deze woningen nog goed in de markt liggen en van voldoende kwaliteit zijn; ➢ Horssen: BP-procedure loopt, afronding in 2011; ➢ Druten-West-Oost: dit deel zal, gezien de kredietcrisis, voorlopig niet meer ontwikkeld worden; ➢ 's Heerenloo beraadt zich op de invulling van haar Waalborg-terrein. Geen verdere afspraken. 	<p>De drie locaties In Druten-West (Drogerij/Hooiwal, het Erf en het Hoefijzer) worden herontwikkeld en omgezet in een groot aantal huurwoningen. Nadat de heroriëntatie op de plancapaciteit door de gemeente is afgerond kan de benodigde bestemmingsplanwijziging worden opgestart. Wellicht kan de bouw nog in 2011 starten;</p>	

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2007-2010)	Feitelijke prestaties (2007-2010)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schoollocatie Afferden: 11 appartementen; ➤ Megenslocatie Afferden: 21 woningen. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Schoollocatie Afferden: verkoop appartementen is onzeker; omzetten programma naar huur wordt onderzocht; ➤ Ontwikkeling Megenslocatie Afferden: is afhankelijk van bestemmingsplanwijziging (verwacht eind 2011). 	
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten.	Aanbieden van een breder pallet aan producten en diensten.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De (kwalitatieve) veranderopgave van het vastgoed is in beeld gebracht, mede op basis van het WBO; ➤ Er is onderzocht of de veranderopgave van het vastgoed op eigen kracht is te realiseren; ➤ Invulling energiebeleid gegeven en voorstel maatregelen (afronding 2011); ➤ Investeren in maatschappelijke voorzieningen zoals het Kulturhus in Afferden, Dorpswinkel, huisartsenpost etc.; ➤ Aanvullende (woon)diensten zoals koopwoningen, startersrenteregeling etc. geïntroduceerd. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Invulling geven aan de veranderopgave door verkoop van een deel van het bestaande bezit, sloop/nieuwbouw, renovatie en/of harmonisatie van de huren; ➤ Invulling geven aan het energiebeleid op basis van de gemaakte keuzes; ➤ Mogelijke investeringen in een Brede School in Druten-Zuid en een MFA in kerkdorp Deest; ➤ Blijvend onderzoek doen naar (nieuwe) aanvullende diensten, waaronder tussenvormen huur en koop etc. 	8
c. Leefbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kulturhus Afferden; ➤ Maatschappelijke projecten; ➤ Ontwikkelen leefbaarheidsmonitor Druten-Zuid; ➤ Wijkbudgetten conform meerjarenbegroting 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kulturhus is gerealiseerd; ➤ Het project 'zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen' is zo goed als gereed en zal in 2011 worden afgesloten; ➤ Leefbaarheidsmonitor: gemeente is overtuigd van de noodzaak van een integrale aanpak voor deze wijk; ➤ Wijkbudgetten zijn aangewezen doelen. 	<ul style="list-style-type: none"> Druten-Zuid: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Financiering van wijkraden; ➤ Samen met alle betrokken partijen (waaronder de bewoners) een plan van aanpak voor de wijk opstellen en uitvoeren; ➤ inzet van wijkbudgetten conform meerjaren-begroting. 	7
d. Bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 20 appartementen in Druten voor cliënten 's Heerenloo; ➤ 16 appartementen in Druten voor cliënten van het RIBW; ➤ 17 zorgappartementen in Afferden en ruimte voor St. VoorMekaar; 	Allemaal gerealiseerd.	Invulling geven aan het huisvestingsverzoek van Syndion als de gemeente meewerkt en mogelijk de realisatie van een MFA in Deest met woningen voor bijzondere doelgroep.	8

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2007-2010)	Feitelijke prestaties (2007-2010)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Thomashuis in Druten; ➤ Beschikbaar stellen van bestaande woningen voor Iriszorg. 			
e. Bouwproductie.	Geen afspraken met de gemeente gemaakt.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Primaire doelgroep in beeld gebracht; ➤ De omvang van de kernvoorraad voor de primaire doelgroep is vastgesteld en met gemeente besproken; ➤ WBO samen met de gemeente en collega-corporatie De Kernen laten uitvoeren; ➤ Vastgesteld dat de kernvoorraad van Alphons Ariëns méér dan voldoende is om de primaire doelgroep te bedienen; ➤ Plan gemaakt voor het harmoniseren c.q. verkopen van de rest van de voorraad; ➤ Plan gemaakt voor de veranderopgave vastgoed; <p>(Zie voor voorgaande punten de rapporten portefeuillemanagement, fasen 1 t/m 4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Op basis van het WBO de discussie over de plancapaciteit, en de kwantitatieve en kwalitatieve invulling ervan, gevoerd met partijen (gemeente en provincie); ➤ Discussie leidde tot de gemeentelijke aanpak 'faseren en doseren' wat zal leiden tot bijstelling van de plancapaciteit in Druten. 	In maart 2011 wordt besluitvorming in de gemeenteraad verwacht inzake de aanpassing (verlaging) van de plancapaciteit in Druten. Daarna zal de gemeente haar Woonvisie 2005+ actualiseren. Hierna kunnen er met de gemeente prestatieafspraken worden gemaakt over de harde elementen van de prestatieafspraken, waaronder de invulling van de plancapaciteit door Alphons Ariëns.	7
f. Stedelijke- of dorpsvernieuwing.	<p>Geen afspraken met de gemeente gemaakt.</p> <p>Geen afspraken met de gemeente gemaakt. Tempo vernieuwing woningvoorraad: Uitwerken portefeuillemanagement.</p>	<p>Deest: sloop van verouderde bejaardenwoningen. Op dit moment zijn er 34 appartementen voor de doelgroep 55+ in aanbouw.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Documenten portefeuillemanagement fasen 1 t/m 4 zijn opgesteld en vastgesteld; ➤ De veranderopgave voor Alphons Ariëns is in beeld gebracht; <p>Aanpak in aantallen opgenomen in FMB 2011.</p>	<p>Afferden: realisatie van 21 woningen voor 55+ in het centrum (directe nabijheid Kulturhus) van het Dorp.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fase 5: uitvoeren portefeuillemanagement inclusief opstellen complexbeheerplannen inclusief opstellen kwaliteitsdefinitie. ➤ Aanpak woningbezit afstemmen met de gemeente en vastleggen in prestatieafspraken. 	7
g. Energieprestaties	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nog geen beleid gemaakt (klaar april/mei 2011) 			5

Presteren volgens stakeholders

Cijfers voor onderdelen BBSH op basis van gesprekken

Prestatievelden	Cijfer stakeholders voor prestaties
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8
Leefbaarheid	7
Bijzondere doelgroepen	8
Bouwproductie	7
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	8
Energieprestaties	5
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	8

Wensen van stakeholders	(meetbare) Afspraken met stakeholders (2007 – 2010)	Prestaties (2007 – 2010)	Geprogrammeerde Prestaties (2010 – 2014)
Gemeente Druten.	<p>Met de gemeente Druten zijn nog geen prestatieafspraken gemaakt. Desondanks heeft Alphons Ariëns aan een aantal wensen van de gemeente invulling gegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Verkoop locatie Elshof aan gemeente voor de uitbreiding van het gemeentehuis; ➤ Realisatie van een Kulturhus in Afferden; ➤ Financiering van het dorpsontwikkelingsplan (DOP) Horssen; ➤ Participatie in de ontwikkeling van de schoollocatie KUBUS; ➤ Participatie in de ontwikkeling van de locatie Brede School Druten-Zuid; ➤ Het maken van prestatieafspraken in 2011; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Locatie Elshof is aan de gemeente verkocht; ➤ Kulturhus Afferden is in 2010 opgeleverd; ➤ DOP Horssen: financiële bijdrage Alphons Ariëns van € 25.000; ➤ KUBUS: Alphons Ariëns was bereid mede te investeren in deze locatie, heeft deelgenomen in de stuurgroep en diverse onderzoeken meegefinancierd. Uiteindelijk koos het schoolbestuur voor het eigen bouwheerschap en viel de samenwerking uiteen. Reden voor de gemeente om te kiezen voor dure stadswoningen op deze locatie; ➤ Brede School Druten-Zuid: onderhandelingen met de gemeente lopen nog steeds; ➤ Prestatieafspraken: procesafspraken zijn gemaakt en bestuurlijk vastgesteld. Over zachte volkshuisvestelijke onderwerpen (leefbaarheid, zorg, welzijn etc.) wordt nu onderhandeld. Harde onderwerpen komen aan de orde nadat de gemeente haar plancapaciteit bijgesteld heeft en de Woonvisie 2005+ geactualiseerd heeft; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prestatieafspraken: afronden in 2011

Wensen van stakeholders	(meetbare) Afspraken met stakeholders (2007 – 2010)	Prestaties (2007 – 2010)	Geprogrammeerde Prestaties (2010 – 2014)
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investeren in de leefbaarheid in de wijk Druten-Zuid. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gemeente overtuigd van de noodzaak tot integrale aanpak van de wijk en budget vrijgemaakt voor investeringen ter verbetering van de leefbaarheid in Druten-Zuid. Tevens samenwerking opgezocht met Standvast Wonen uit Nijmegen om kennis en ervaring te delen, wijkmanager ingezet etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Leefbaarheid Druten-Zuid: start integrale aanpak van de wijk is gemaakt. Alphons Ariëns heeft de toezegging gedaan substantieel te investeren om de wijk weer op orde te krijgen. Concrete afspraken worden vastgelegd in de prestatieafspraken.
Stichting VoorMekaar.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intensivering van de samenwerking; ➤ Huisvesting bieden aan de organisatie tegen een aangepaste prijs; ➤ 'Om niet' detacheren van een buurtmeester; ➤ Bijdragen aan de klussendienst (financiële middelen en auto); ➤ Professionele ondersteuning van de werkorganisatie; ➤ Medefinanciering van de wijkbus. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Onderzoek naar intensivering van de samenwerking is in 2010 gestart en wordt afgerond in 2011; ➤ Alle andere afspraken zijn gerealiseerd. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Afronden onderzoek en eventueel uitvoeren intensivering van de samenwerking; ➤ Medefinanciering van leefbaarheidsprojecten.
Zorggroep Maas en Maal.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Onderzoek doen naar vormen van samenwerking gericht op klantvoordeel; ➤ Verzoek om mee te investeren in haar vastgoed; ➤ Deelname aan de multifunctionele accommodatie (MFA) in Deest. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diverse gesprekken op bestuurlijk niveau gevoerd (samen met welzijnsorg) om te onderzoeken welke vormen van samenwerking voordeel voor de klant kan opleveren. Ook bezoek gebracht aan andere samenwerkingsvormen elders in het land; ➤ Aanbod gedaan om appartementen met zorgmogelijkheid uit te kopen; ➤ Zorggroep is betrokken bij haalbaarheidsonderzoek MFA Deest. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In 2011 krijgen de gesprekken een vervolg; ➤ Aanbod zorgappartementen nader bespreken; ➤ Haalbaarheidsonderzoek MFA Deest uitvoeren. Indien positief dan vervolg aan geven.
Zorggroep ZZG.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bieden van huisvesting voor een multifunctionele 1^e lijnsvoorziening; ➤ Samenwerken bij de ontwikkeling van een bestaande locatie voor wonen en zorg. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Afspraak gemaakt betreffende locatie huisvesting 1^e lijnsvoorziening; ➤ Afspraak gemaakt voor de aanpak van een bestaande locatie wonen en zorg. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uitvoering geven aan huisvesting 1^e lijnsvoorziening; ➤ Locatie wonen en zorg: <ol style="list-style-type: none"> 1. projectteam installeren; 2. gemeente overtuigen; 3. realisatie.
Huurdersvereniging (HV) Midden Maas en Waal.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Geschikte huisvesting bieden aan het bestuur van de vereniging; ➤ Aanpassen van de samenwerkingsovereenkomst; ➤ Ondersteuning bieden bij de werving van nieuwe bestuursleden; ➤ Optimaliseren van de ledenadministratie; ➤ Aanbieden van professionele ondersteuning van het bestuur; ➤ Beschikbaar stellen pand Alphons Ariëns voor activiteiten van de HV. 	Allen gerealiseerd.	Met het nieuwe bestuur afspraken maken over het verder professionaliseren en ondersteunen van de vereniging.

Wensen van stakeholders	(meetbare) Afspraken met stakeholders (2007 – 2010)	Prestaties (2007 – 2010)	Geprogrammeerde Prestaties (2010 – 2014)
Bestuur dorpshuis 't Trefpunt in Deest.	Heeft het verzoek gedaan om de exploitatie financieel te ondersteunen t.b.v. vernieuwing van het dorpshuis.	Veel gesprekken met bestuur en gemeente gevoerd om te voorkomen dat het dorpshuis gesloten moest worden op financiële gronden. Inzet heeft geleid tot een tijdelijke oplossing. Tevens zijn er functies toegevoegd.	Indien de MFA Deest haalbaar blijkt te zijn, zal Alphons Ariëns het dorpshuis overnemen en de functies die in het dorpshuis worden uitgeoefend passende en betaalbare huisvesting bieden.
Bijna Thuis Huis (hospice).	Realisatie hospice in Druten.	Door forse onrendabele investeringen (berekenen van zeer lage huur) heeft Alphons Ariëns een hospice in Druten mogelijk gemaakt.	Het verzoek van het bestuur van de hospice honoreren om uitbreiding van het hospice mogelijk te maken.
Zorggroep 's Heerenloo.	Realisatie 20 appartementen voor cliënten.	Gerealiseerd in 2010.	Geen afspraken.
RIBW.	Realisatie van 16 appartementen voor cliënten.	Gerealiseerd in 2010.	Geen afspraken.
Syndion.	Verzoek om huisvesting voor cliënten mogelijk te maken.	Bereidheid getoond, actie ondernomen. Gemeente weigert medewerking door de betreffende grond niet te verkopen.	Zoeken naar een alternatieve en passende oplossing om toch aan de vraag te kunnen voldoen.
Toverbal Theater.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verzoek tot huisvesting; ➤ Verzoek tot financiële bijdrage in de exploitatie. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Huisvestingsvraag niet tijdig kunnen invullen waardoor het Toverbaltheater is vertrokken naar een andere gemeente; ➤ Bijdrage in exploitatie: alle huurders van Alphons Ariëns zijn uitgenodigd om een avond naar het theater te gaan; dat betekent extra voorstellingen, dus extra inkomsten. 	Geen afspraken.

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie van Alphons Ariëns op economisch rendement vermogen

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie	Cijfer
<p>Inzet van het beschikbare vermogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen De corporatie heeft in 2009 398 woningen gelabeld voor de verkoop, bovenop 15 woningen die al eerder waren aangewezen in Deest. Verder zijn geen scenario's ontwikkeld. De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht. De corporatie heeft risicobuffers berekend. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. 	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsplan 2010-2014 + meerjarenbegroting Brieven WSW over kredietwaardigheid Treasurystatuut en treasury jaarplan MT-notitie verkoop woningbezit 	<p>Eigen vermogen</p> <ul style="list-style-type: none"> 2010: € 53,8 miljoen 2009: € 51,0 miljoen 2008: € 47,0 of 1,9 miljoen ⁷ 2007: € 8,5 miljoen <p>CFV constateert in 2010 dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van de corporatie.</p> <p>Continuïteitsoordelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2010: A1 2009: B 2008: A 2007: A <p><u>CFV VHV-vermogen (continuïteitsoordeel)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ultimo 2009: 20,7% ultimo 2008: 21,5% ultimo 2007: 13,9% <ul style="list-style-type: none"> Prognose ultimo 2014: 31,2% 	7
<p>Zorgdragen voor continuïteit van de organisatie door financieel beleid:</p>	<ul style="list-style-type: none"> Treasurystatuut en Notitie financieel beleid 	<p>Uitgangspunten meerjarenbegroting 2011-2020 aanwezig.</p> <p>Alphons Ariëns heeft een notitie financieel beleid vastgesteld in 2008. Hierin aandacht voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> Doelstellingen Uitgangspunten: <ul style="list-style-type: none"> Positieve kasstroom uit operationele activiteiten Minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen Maximale omvang van totaalvermogen Overige parameter: <ul style="list-style-type: none"> huurstijgingspercentage lastenstijgingspercentage norm onderhoudskosten norm overige exploitatielasten financieringsrente rentebaten <p>Alphons Ariëns voldoet gedurende de hele periode aan de eisen van kredietwaardigheid die WSW stelt.</p>	
<p>Economisch rendement op het (eigen) vermogen:</p> <p>Alphons Ariëns stuurt via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>operationele kasstromen</i>: minimaal 1,5% van inkomende kasstromen <i>financierbaarheid</i>: Voldoen aan WSW-eisen <i>eisen van CFV</i>: minimaal gewenste weerstandsvermogen van het CFV. 	<ul style="list-style-type: none"> CIP jaarverslagen meerjarenbegroting CFV-brieven visitatiegesprekken 	<p><u>WSW</u>: Alphons Ariëns voldoet hele periode aan eisen voor kredietwaardigheid WSW</p> <p><u>CFV</u>: A(1) oordelen over hele periode (behalve 2009, B-status)</p>	6

⁷ Van 2008 op 2009 is Alphons Ariëns overgestapt van een waardering van materiële vaste activa tegen kostprijs naar waardering tegen actuele waarde. Het lage bedrag voor het eigen vermogen in 2008 is gewaardeerd tegen kostprijs, het hoge bedrag betreft de waardering tegen actuele waarde.

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie	Cijfer
<p>Solvabiliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> De focus is gelegd op kasstromen 	<ul style="list-style-type: none"> CIP meerjarenbegroting CFV-brieven Continuïteitsoordelen CFV 	<p>Solvabiliteitsoordeel CFV: Voldoende over hele periode.</p> <p>Solvabiliteit in cijfers (terugkijkend):</p> <ul style="list-style-type: none"> 2010: 42,8% (obv BW) 2009: 43,8% (obv BW) 2008: 42,5% (obv BW) 2007: 11,6% (obv HKP) <p>Prognoses solvabiliteit (uit bedrijfsplan 2010-2014: O.b.v. bedrijfswaarde):</p> <ul style="list-style-type: none"> 2011: 41,8% 2012: 43,1% 2013: 44,0% 2014: 44,9% 	<p>8</p>
<p>Efficiënte bedrijfsvoering</p>	<ul style="list-style-type: none"> Corporatie in Perspectief 2009 	<p>Netto bedrijfslasten 2009 per vhe (x € 1):</p> <ul style="list-style-type: none"> Corporatie: € 2.130 Referentiecorporatie: € 1.531 Landelijk gemiddelde: € 1.396 <p>Ontwikkeling netto bedrijfslasten (in % over de hele periode 2006-2009):</p> <ul style="list-style-type: none"> Corporatie: 24,8% Referentiecorporatie: 14,2% Landelijk gemiddelde: 19,5% <p>Aantal vhe per fte:</p> <ul style="list-style-type: none"> Corporatie: 62 Referentiecorporatie: 78 Landelijk gemiddelde: 88 	<p>6</p>

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
<p>Goed bestuur: visie op toezicht, output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder is aanwezig</p>	<p>Tweelagen bestuursmodel: Raad van Commissarissen en een directeur-bestuurder</p> <p>2007 governancecode toegepast in statuten en reglementen van de RvC. Op een aantal punten wijkt Alphons Ariëns af van deze code. Deze afwijkingen worden toegelicht in het jaarverslag, volgens het 'pas toe' en 'leg uit' principe.</p>	<p>Op punten rechtspositie en bezoldiging bestuur voldoet Alphons Ariëns niet aan de code (en dit wordt ook toegelicht in het jaarverslag):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen kerncommissies, zoals een auditcommissie. De voltallige Raad van Commissarissen spreekt tenminste twee keer per jaar met de externe accountant. • In 2010 is eenmalig een adviescommissie samengesteld in verband met de werving en selectie van een nieuw lid voor de Raad van Commissarissen. • Alphons Ariëns betreft de raad van commissarissen niet bij het opstellen van het werkplan van de Financieel Controller. Dit is een verantwoordelijkheid van het bestuur omdat er geen aparte commissies zijn ingesteld binnen de raad. • Voor het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in 2010 is de CAO Woondiensten gevolgd. Voor de directeur is de Adviesregeling Izeboud van toepassing. • Er is geen afzonderlijk remuneratierapport opgesteld. • De raad is tenslotte niet aanwezig bij het overleg van het bestuur met de belanghebbenden. Zij vindt dit een verantwoordelijkheid van het bestuur. <p>Belanghouders worden jaarlijks in groepen betrokken bij het beleid. Dit heeft ook de voorkeur van de belanghouders.</p> <p>Belanghouders kunnen geen advies uitbrengen over de vastgestelde jaarrekening en het jaarverslag. Alphons Ariëns kiest er voor om belanghouders juist bij toekomstig beleid en strategie te betrekken en past dit toe in haar eigen beleidscyclus.</p> <p>Visitatie</p> <p>Stukken op website:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslag (2008!!) • Rooster van aftreden RvC • Profielen voor leden van RvC • Procuratieregeling • Integriteitscode • klokkenluidersregeling • Reglement van bestuur • Reglement RvC <p>Jaarlijks zelfevaluatie door RvC</p> <p>Vertegenwoordiger RvC woont een keer per jaar het overleg met de OR bij Delegatie RvC heeft overleg met Huurdersvereniging</p>	<p>7</p>

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen	Visitatie gepland 2011	<p>Visitatie 2011</p> <p>Publiek toegankelijke jaarverslagen en verklaring van accountant over jaarverslag</p> <p>Jaarlijkse stakeholderbijeenkomsten met groepen stakeholders</p>	8
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied		<p>Visitatie 2011</p> <p>Publiek toegankelijke jaarverslagen en verklaring van accountant over jaarverslag</p> <p>Jaarlijkse stakeholderbijeenkomsten met groepen stakeholders</p>	8
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders	Om de drie jaar betrekken van belanghouders bij beleidsontwikkeling en strategie door middel van visiecafé	<p>Visitatie 2011</p> <p>Publiek toegankelijke jaarverslagen en verklaring van accountant over jaarverslag</p> <p>Jaarlijkse stakeholderbijeenkomsten met groepen stakeholders</p> <p>Zie verder presteren volgens stakeholders</p>	6
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen		<p>Visitatie 2011</p> <p>Publiek toegankelijke jaarverslagen en verklaring van accountant over jaarverslag</p> <p>Jaarlijkse stakeholderbijeenkomsten met groepen stakeholders</p>	7

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.

Vermogensovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

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.