



Stichting Beter Wonen IJsselmuiden

Visitatierapport



Utrecht, september 2010

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer drs. A. H. Grashof (voorzitter)
De heer P. van Achteren BLL (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.

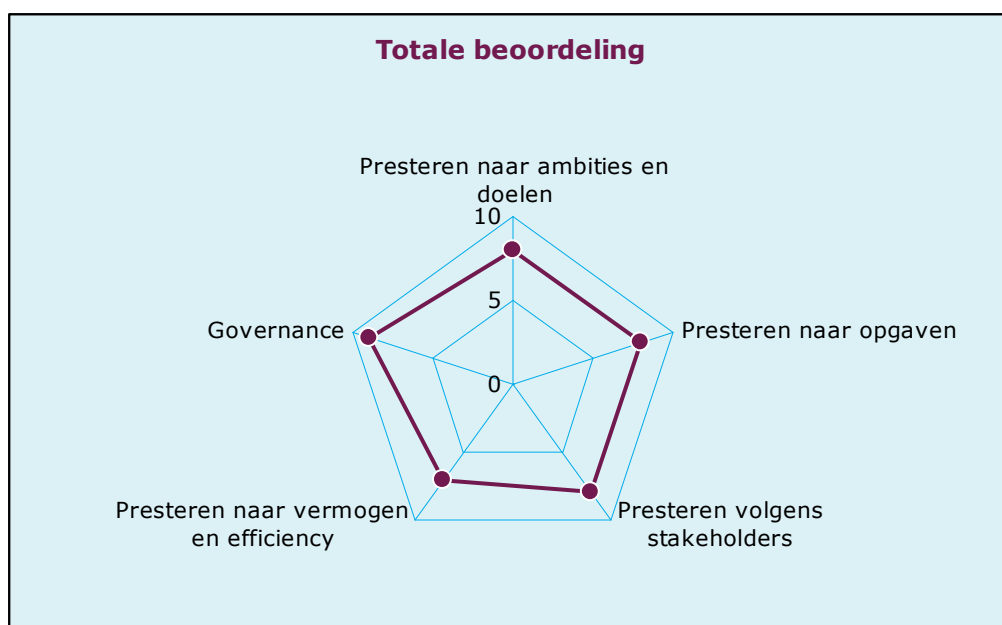
Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke 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 december 2009 heeft Stichting Beter Wonen IJsselmuiden te IJsselmuiden 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 april 2010 en augustus 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 16 juni 2010.

Woningcorporatie Stichting Beter Wonen IJsselmuiden wordt gewaardeerd met het eindcijfer 8.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	8
Presteren naar opgaven	8
Presteren volgens stakeholders	8
Presteren naar vermogen en efficiency	7
Governance	9
Gemiddelde score	8

De visitatiecommissie komt tot een positief oordeel op de vijf prestatievelden, waarbij Stichting Beter Wonen IJsselmuiden op alle bovengenoemde velden ruim voldoende tot zeer goed presteert. De gemiddelde score die de corporatie krijgt van de visitatiecommissie is goed.

Uitgesplitst naar de prestatievelden komt de commissie tot de volgende conclusies:

Over het algemeen dragen de prestaties van de corporatie goed bij aan de realisatie van *ambities en doelen*. De scores van de visitatiecommissie variëren binnen dit hoofdstuk van ruim voldoende tot goed. De commissie heeft in haar beoordeling

rekening gehouden met de omvang van de corporatie en heeft onderdelen die overlap vertonen met andere hoofdstukken elders behandeld. De prestaties op het gebied van *bewoners en woningzoekenden* beoordeelt de commissie als ruim voldoende. De andere onderdelen binnen dit hoofdstuk, *maatschappij en lerend vermogen*, beoordeelt de commissie als goed.

Binnen het onderdeel *presteren naar opgaven* beoordeelt de commissie de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden als goed. De commissie heeft de prestaties gerelateerd aan de context waarin zij werkt, haar werkterrein binnen de gemeente Kampen. De prestaties van de corporatie op de terreinen *beschikbaarheid betaalbare woningen* en *leefbaarheid* beoordeelt de commissie als goed. Voor de prestatievelden *leveren van gewenste kwaliteit producten en diensten* en *bijzondere doelgroepen* komt de commissie bijna tot het oordeel uitstekend. Het uitrustingsniveau van de woningen en initiatieven voor bijzondere doelgroepen als verstandelijk en lichamelijk beperkten, ouderen en starters dragen daar in belangrijke mate aan bij. Voor het onderdeel *bouwproductie* komt de commissie tot het oordeel voldoende. Zij houdt hierbij rekening met omgevingsfactoren waarmee de corporatie in de voorliggende periode is geconfronteerd. Hoewel de bouwproductie significant achterblijft bij geprognosticeerde aantallen, laat Beter Wonen tegelijkertijd zien te beschikken over een woningbezit dat qua samenstelling verwacht mag worden.

De stakeholders zijn over het algemeen behoorlijk tevreden over de prestaties en de rol van Beter Wonen IJsselmuiden. Deze tevredenheid is herkenbaar in de gegeven oordelen. Gemiddeld wordt het *presteren volgens stakeholders* beoordeeld als goed. De scores variëren van voldoende tot goed. De onderdelen *beschikbaarheid betaalbare woningen* en *bouwproductie* scoren een voldoende, de andere gescoorde onderdelen scoren (afgerond) een goed. De huurders zijn in het bijzonder positief over de kwaliteit van het bezit en de verbeteringen die de corporatie de afgelopen periode heeft doorgevoerd in het proces bij groot onderhoud. De diverse stakeholders herkennen de geringe bouwproductie van Beter Wonen IJsselmuiden, maar wegen bij het geven van een oordeel hierover ook nadrukkelijk de context mee waarin de corporatie werkzaam is.

Het onderdeel *Presteren naar vermogen en efficiency* beoordeelt de commissie als ruim voldoende. De commissie beoordeelt *de mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet* als ruim voldoende. Over het prestatieveld *de corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling ten aanzien van het beoogde rendement op het (eigen) vermogen* oordeelt de commissie ruim voldoende. De commissie komt voor het onderdeel *de corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma* tot het oordeel voldoende. Over de mate waarin de corporatie efficiënt presteert oordeelt de commissie goed.

Het onderdeel *Governance* wordt gemiddeld beoordeeld als uitstekend. De commissie is zeer positief over de vastgelegde procedures en processen. De commissie stelt onder meer vast dat de Raad van Toezicht adequaat toezicht houdt en adviseert aan de directeur-bestuurder. De commissie is positief over de samenstelling van de Raad, waar relevante expertises in vertegenwoordigd zijn. Ook over de onderdelen binnen de systematiek die betrekking hebben op maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding is de commissie positief.

De commissie constateert dat Stichting Beter Wonen IJsselmuiden haar maatschappelijke en volkshuisvestelijke taak goed tot uitvoer weet te brengen.

Hoewel de corporatie de afgelopen jaren slechts in beperkte mate haar bezit heeft kunnen vergroten, is zij in het werkgebied een zichtbare en gewaardeerde speler op het volkshuisvestelijke en maatschappelijke vlak. De rol van Beter Wonen bij projecten als de Maarlenhof en het Kulturhus maken voor de omgeving zichtbaar dat de corporatie zich ontwikkelt van een beherende corporatie naar een corporatie met een meer ondernemend karakter. Die ontwikkeling kan in de komende periode concrete samenwerking met diverse stakeholders op gaan leveren.

Recensie

Beter Wonen IJsselmuiden is zich bewust van haar rol in het werkgebied en heeft deze rol de afgelopen jaren voldoende tot goed uitgevoerd. De corporatie heeft de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in haar werkapparaat. De commissie is positief over de aandacht die de corporatie hieraan heeft besteed en herkent daar vanuit mogelijkheden om tot bouwproductie te komen. Zij heeft Beter Wonen als een transparante corporatie leren kennen, die volop in overleg wil treden met haar stakeholders en daarin een proactieve houding aanneemt.

De plannen van de corporatie ademen ambitie uit, maar altijd vanuit een kostenbewuste houding. Het voortbestaan van Beter Wonen mag onder geen enkel beding in gevaar komen, zo schrijft de corporatie in één van haar beleidsplannen.

Samenvattend stelt de commissie dat Stichting Beter Wonen IJsselmuiden de juiste dingen doet en zich binnen haar mogelijkheden voldoende inzet om haar ambities, doelstellingen en opgaven te realiseren.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	9
1 Stichting Beter Wonen IJsselmuiden en het werkgebied	11
1.1 De visitatie	11
1.2 Stichting Beter Wonen IJsselmuiden	11
1.3 Het werkgebied	11
1.4 Leeswijzer	12
2 Presteren naar ambities en doelen	13
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	14
2.3 Conclusies en motivatie	14
3 Presteren naar opgaven	17
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	17
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	18
3.3 Conclusies en motivatie	18
4 Presteren volgens stakeholders	23
4.1 De stakeholders van Stichting Beter Wonen IJsselmuiden	23
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	24
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	24
4.4 Conclusies en motivatie	24
5 Presteren naar vermogen en efficiency	27
5.1 Kerngegevens	27
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	28
5.3 Efficiency	28
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	29
5.5 Conclusies en motivatie	29
6 Governance	33
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	33
6.2 Conclusies en motivatie	33
7 Scorekaarten	35
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	41
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	43
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	49
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	53
Bijlage 5 Definities	73

1 Stichting Beter Wonen IJsselmuiden en het werkgebied

1.1 De visitatie

In november 2009 heeft Stichting Beter Wonen IJsselmuiden te IJsselmuiden 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 april 2010 en augustus 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 16 juni 2010.

De visitatiecommissie bestond uit de heer drs. A. Grashof (vz) en de heer P. van Achteren BLL (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren maakt woningcorporatie Stichting Beter Wonen IJsselmuiden gebruik van de visitatie om input te genereren voor het nieuw op te stellen ondernemingsplan.

De visitatie betreft de periode van 2006 - 2010 en 2010 - 2013.

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

1.2 Stichting Beter Wonen IJsselmuiden

De Stichting Beter Wonen IJsselmuiden vierde in 2009 haar 90-jarig bestaan. De corporatie beheert ca. 983 verhuureenheden en werkt in de gemeente Kampen. Deze gemeente telt ca. 50.000 inwoners. Belangrijkste stakeholders van de corporatie zijn de huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. In dit werkgebied is ook de corporatie deltaWonen actief. Zij beheert ruim 15.000 verhuureenheden in een breder werkgebied. Bij Stichting Beter Wonen werken tien medewerkers die in totaal 8,2 fte vertegenwoordigen. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden namens de huurders in de Raad van Toezicht zitting hebben.

1.3 Het werkgebied

Statutair is de Stichting Beter Wonen IJsselmuiden werkzaam in de Overijsselse gemeenten Kampen, Zwartewaterland en Zwolle. Sinds 2001 bestaat de gemeente Kampen uit zeven kernen. Naast Kampen zijn dat IJsselmuiden, Grafhorst, 's Heerenbroek, Kamperveen, Wilsum en Zalk. Het bezit van Beter Wonen concentreert zich, met 90% van het aantal woningen, in de kern IJsselmuiden. In totaal gaat het om 983 verhuureenheden.

In 2008 is, in opdracht van de gemeente Kampen, met de woningcorporaties Beter Wonen en deltaWonen (woningbezit in Zwolle, Kampen en Oldebroek), een woningbehoefteonderzoek uitgevoerd. Daaruit blijkt dat Kampen in verhouding tot vergelijkbare gemeenten (grootte) veel gezinnen kent en minder

eenpersoonshuishoudens. In de rapportage van het onderzoek komt tevens naar voren dat IJsselmuiden zich onderscheidt door een sterkere oriëntatie van bewoners op grondgebonden woningen in de koopsector. Daarbij wordt opgemerkt dat velen het liefst een kavel in bezit krijgen, waarop zij zelf een huis kunnen bouwen. De doelgroep starters blijft langer thuis wonen totdat zij een eengezinswoning kunnen realiseren, bij voorkeur via een vrij kavel.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in, in de categorie 5, dat wil zeggen een corporatie met een gemiddeld profiel. Wanneer Stichting Beter Wonen IJsselmuiden wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie. Als referentieregio benoemt het Centraal Fonds de IJsselvallei.

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 Stichting Beter Wonen IJsselmuiden in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

Stichting Beter Wonen IJsselmuiden heeft in het ondernemingsplan haar missie verwoord als kerntaak. Deze luidt als volgt:

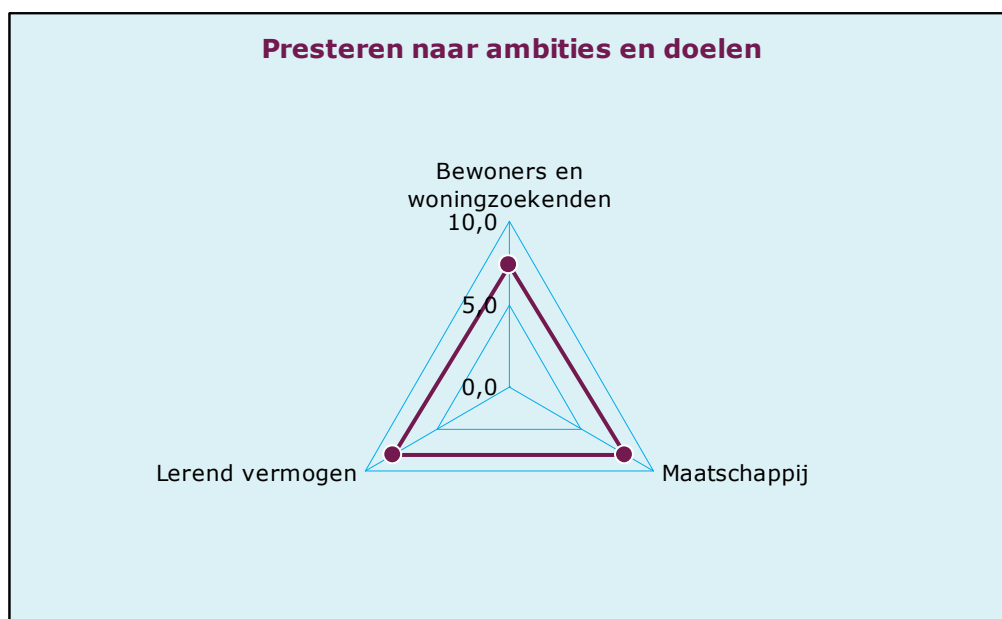
"Beter Wonen biedt kwalitatief goede huurwoningen voor mensen in IJsselmuiden en omliggende kernen die deze woningen niet zelf kunnen betalen of organiseren. In intensieve afstemming met andere maatschappelijke partijen draagt onze organisatie bij aan een leefbaar dorp en leefbare kernen voor alle inwoners."

De corporatie verbindt aan de missie een nadere toelichting waarin zij de kernwaarden realistisch en betrouwbaar specifiek benadrukt. In het vervolg van het ondernemingsplan onderscheidt Beter Wonen vijf aandachtsvelden:

1. Bewoners en woningzoekenden
2. Maatschappij
3. Bedrijfsvoering
4. Financieel perspectief
5. Lerend vermogen

Binnen dit visitatiehoofdstuk worden drie van de vijf aandachtsvelden als toetssteen gebruikt. De velden bedrijfsvoering en financieel perspectief blijven buiten beschouwing. De doelen behorend bij het aandachtsveld *bedrijfsvoering* hebben uitsluitend betrekking op de interne (bedrijfs)organisatie, en dat onderwerp wordt als zodanig buiten de visitatiesystematiek gehouden. Het financieel perspectief van de corporatie wordt dermate expliciet behandeld binnen het hoofdstuk *Presteren naar vermogen en efficiency* dat de visitatiecommissie besluit deze ambitie in dit hoofdstuk buiten beschouwing te laten. Hiermee wil de commissie voorkomen dat onderdelen, die door de corporatie ook zijn benoemd als eigen ambitie, dubbel gewogen worden binnen de systematiek.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Bewoners en woningzoekenden	7,4
Maatschappij	8,1
Lerend vermogen	8,1
Gemiddelde score	8

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie heeft het presteren naar ambities en doelen van Beter Wonen IJsselmuiden gemiddeld beoordeeld met een 8, een goede beoordeling. Hieronder licht de visitatiecommissie de waarderingen voor de verschillende onderdelen toe.

Bewoners en woningzoekenden

De commissie beoordeelt dit prestatieveld gemiddeld met een **7,4**. Beter Wonen IJsselmuiden heeft de ambitie geconcretiseerd naar vier doelen die de commissie als relevant herkent. De doelen zijn als volgt geformuleerd:

1. De wachttijd voor al onze woningen verminderen,-tot maximaal 1 jaar.
2. Beter Wonen streeft er naar intensief in gesprek te zijn met bewoners over het beleid en de prestaties
3. De bewoners zijn tevreden over de dienstverlening
4. Alle woningen hebben een eigentijds uitrustingsniveau, waardoor de klant zich thuis voelt.

De commissie herkent voor een belangrijk deel realisatie van de doelen die de corporatie zich ten aanzien van deze ambitie stelt. Er worden mogelijkheden georganiseerd en verkend om (blijvend) intensief met bewoners in gesprek te zijn. Om zaken bespreekbaar te houden organiseert Beter Wonen bijvoorbeeld bewonerscommissies bij (grootschalig) onderhoud. Dat is onder meer aan de orde

geweest bij het vervangen van kozijnen in een aantal complexen (zie bijlage 4). De bewoners zijn tevreden over de dienstverlening van de corporatie. Dat blijkt uit de gesprekken van de visitatiecommissie met verschillende stakeholders, waaronder ook een vertegenwoordiging van de huurdersvereniging. Klachten komen nauwelijks voor is een geluid dat de visitatiecommissie een aantal keren terugkrijgt van haar gesprekpartners op de visitatiedag. De visitatiecommissie is van oordeel dat de doelstelling ten aanzien van de wachttijd erg ambitieus is. In de reflectie van de corporatie herkent de commissie beperkte realisatie van deze doelstelling. Activiteiten richten zich bijvoorbeeld op het definiëren van het begrip woningzoekenden en op aanpassingen van het verdeelsysteem (zie bijlage 4). Voor het vervolg van 2010 heeft de corporatie zich dan ook voorgenomen de geformuleerde ambitie tegen het licht te houden.

Maatschappij

De commissie beoordeelt dit prestatieveld gemiddeld met een **8,1**.

Beter Wonen IJsselmuiden deelt ook hier het aandachtsveld op in een aantal concrete doelstellingen. Een aantal hiervan hebben specifiek betrekking op het verantwoorden van geleverde prestaties en maken als zodanig deel uit van het hoofdstuk *Governance*. Relevant binnen deze ambitie zijn de doelen:

1. Beter Wonen draagt er aan bij dat de leefbaarheid in IJsselmuiden en de omringende kernen hoog blijft.
2. Beter Wonen zorgt er samen met de gemeente Kampen en lokale zorginstellingen voor goede, eenvoudige, demografische scenario's voor IJsselmuiden. Deze scenario's benut Beter Wonen actief als onderlegger voor de woningbouwprognose.
3. Wij willen 'rentmeester' zijn.

De commissie herkent in de activiteiten van de corporatie dat zij in belangrijke mate tegemoet komt aan haar voorgenomen doelen. Om de leefbaarheid hoog te houden is een leefbaarheidsbudget opgezet, een buurtbikkelfonds opgestart, en wordt overleg gevoerd met bewoners in de kernen (bijvoorbeeld dorpsbelangen). De commissie waardeert in het bijzonder de rol die Beter Wonen speelt binnen de ontwikkeling van het Kulturhus (zie bijlage 4), een multifunctioneel centrum dat in IJsselmuiden gerealiseerd wordt. De commissie is van oordeel dat daarmee voor een kleine corporatie, een bijzondere bijdrage wordt geleverd aan leefbaarheid in het werkgebied. Met diverse zorginstellingen en de gemeente overlegt Beter Wonen over de invulling van opgaven op het gebied van wonen en zorg. Momenteel concentreert het overleg zich op de mogelijkheden voor het ontwikkelen van woonzorggebieden (zie bijlage 4). Met de zorginstellingen heeft Beter Wonen samenwerkingsafspraken. Met het zijn van 'rentmeester' wordt invulling gegeven aan doelen op het gebied van duurzaamheid. Beter Wonen geeft aan zich verantwoordelijk te voelen voor het gebruik van de aarde en mede verantwoordelijk voor het doorgeven aan de volgende generatie. Ten aanzien van het duurzaam en energiezuinig maken van de woningvoorraad is nog wel iets op te merken. Daarover komen we te spreken bij overige opgaven binnen presteren naar opgaven.

Lerend vermogen

De commissie beoordeelt dit prestatieveld gemiddeld met een **8,1**.

Aan de doelen die de corporatie zich stelt binnen deze ambitie, wordt in belangrijke mate tegemoet gekomen. Onder het lerend vermogen verstaat de corporatie onder meer het *ontwikkelen van een 'Te Woon' formule voor een beperkt deel van ons bezit*. Er zijn concrete plannen zichtbaar in de documentatie van de corporatie, om vanaf

2011 nieuwbouwwoningen in Zalk en Wilsum 'Te Woon' aan te bieden. Daarna vinden deze activiteiten mogelijk vervolg door aanbod van 56 bestaande woningen volgens het 'Te Woon'-concept (zie bijlage 4). Een ander aspect dat onder lerend vermogen valt is *het bieden van de mogelijkheid tot het overdragen van de onderhoudsverantwoordelijkheid naar huurders*. De corporatie geeft dit onder meer vorm door bewoners in de gelegenheid te stellen onderhoudswerkzaamheden naar voren te halen en meer mogelijkheden te bieden zelf keuzes te maken voor bijvoorbeeld een keuken of inrichting van de douche. Vanaf begin 2009 kan dat in de moderne woonwinkel.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De corporatie werkt vanuit een goed gedocumenteerde ambitie en heeft eigen doelen geoperationaliseerd. De visitatiecommissie heeft deze helder aangetroffen in het ondernemingsplan 'De Overzeiler', waarbij ook gebruik gemaakt is van input van diverse stakeholders. De doelen zijn vervolgens geoperationaliseerd naar jaarplannen die binnen de corporatie ook 'vaarplannen' worden genoemd. De jaarplannen zijn voorzien van een financiële onderbouwing. Door gebruik te maken van lijsten met doelen per jaar, monitort Beter Wonen de voortgang van voorgenomen activiteiten. In de 'Lijst van doelen 2009 uit de Overzeiler' herkent de commissie bijvoorbeeld activiteiten voor inzet van de 'Te Woon' formule en een onderzoek naar het inzetten van klankborden om intensief met bewoners in gesprek te blijven. Zeker voor een kleine corporatie is deze wijze van monitoring zeer goed vormgegeven. Er wordt onderscheid gemaakt naar doelen, maatregelen, betrokkenen, gewenste output, huidige status, outcome en besluiten voor het vervolg.

De commissie waardeert de afzonderlijke onderdelen gemiddeld als volgt:

- Kennis en inzicht: 8,0;
- Planning: 8,0;
- Monitoring: 9,0.

3 Presteren naar opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Stichting Beter Wonen IJsselmuiden 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

Het werkgebied van Stichting Beter Wonen IJsselmuiden beslaat de gemeente Kampen en daarbinnen specifiek het dorp IJsselmuiden en de kernen: Wilsum, Zalk, Kamperveen, 's Heerenbroek en Grafhorst.

Binnen de gemeente Kampen is naast Beter Wonen IJsselmuiden de corporatie delta Wonen actief. Enkele landelijke corporatie, Habion, SGBB, en Woonzorg Nederland hebben ook bezit in de gemeente. Deze corporaties richten zich met name op huisvesting voor ouderen.

In samenwerking met delta Wonen en de gemeente Kampen heeft Beter Wonen de afgelopen periode diverse volkshuisvestelijke onderzoeken laten uitvoeren. De onderzoeken zijn door een externe partijen uitgevoerd en hebben voornamelijk betrekking op de gehele gemeente Kampen. Om specifiek het werkgebied van Beter Wonen te belichten, heeft de corporatie ook een bevolkings- en woningbehoefteprognose specifiek voor IJsselmuiden laten opstellen.

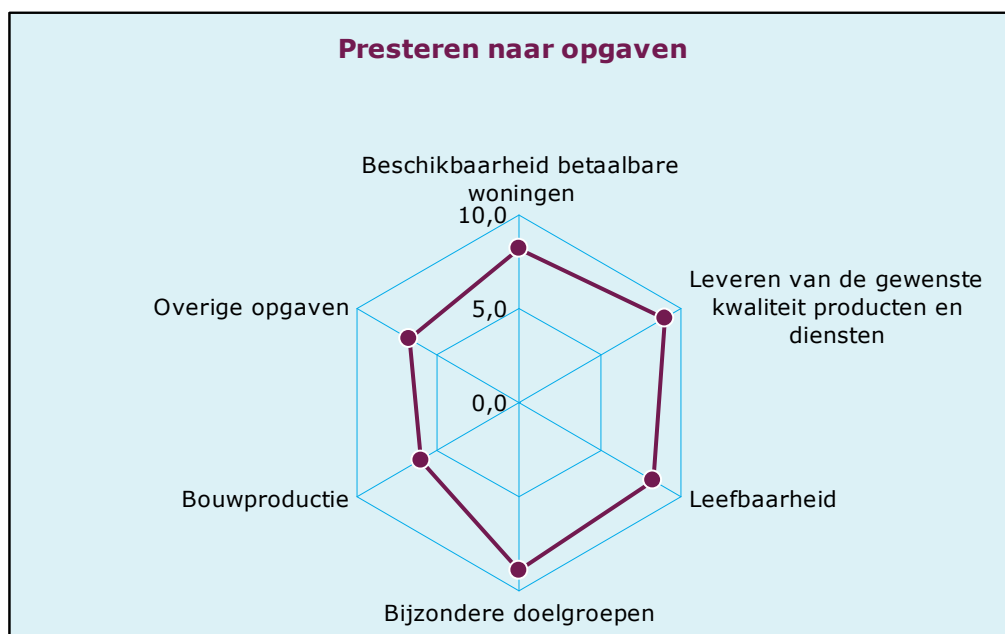
De partijen hebben deze input gebruikt bij het opstellen van de *Prestatieafspraken voor de periode 2010 – 2015*.

Beter Wonen IJsselmuiden heeft de hierboven genoemde documenten gebruikt om haar opgave voor de komende periode te bepalen. Zij heeft dit vastgelegd in het document *Strategische Koers: Vastgoedsturing van portefeuillestrategie naar voorraadbeleid*. Daarin worden onder meer de volgende strategische doelen gesteld, passend bij de voorliggende onderzoeken:

- Groei van de sociale (zelfstandige) huurwoningvoorraad van – in principe – ca. 200 woningen in de periode 2009 – 2025;
- Aanpak van circa 300 verhuureenheden die voor 2025 uit exploitatie vallen: exploitatie oprekken met technische ingrepen of sloop/nieuwbouw;
- Het grootste deel van de nieuwbouw zal plaatsvinden in het levensloopbestendige segment. Gezien het aantal beschikbare nultredenwoningen in de huidige voorraad, wordt niet ingezet op het levensloopbestendig maken van de huidige voorraad;
- Beleid ontwikkelen rond woonlasten: huur en energielasten. Upgraden van energiestatistiek van het bestaande bezit.
- Instrumenten als 'Te Woon' en 'Koopgarant' zullen worden onderzocht.

De prestaties van de corporatie op het gebied van duurzaamheid (energielasten) worden beoordeeld onder het kopje 'Overige opgaven'.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8,2
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8,9
Leefbaarheid	8,2
Bijzondere doelgroepen	8,9
Bouwproductie	6,1
Overige opgaven (energie en duurzaamheid)	7,4
Gemiddelde score	8

3.3 Conclusies en motivatie

De commissie constateert dat de corporatie haar taak binnen de prestatievelden van *Presteren naar opgaven*, goed uitvoert. Voor twee onderdelen (leveren van gewenste kwaliteit producten en diensten, bijzondere doelgroepen) nadert de corporatie het oordeel uitmuntend. Voor twee onderdelen (beschikbaarheid betaalbare woningen en leefbaarheid) komt de commissie tot het oordeel goed. Het onderdeel overige opgaven (duurzaamheid en energie) wordt als ruim voldoende gewaardeerd door de commissie en het prestatieveld bouwproductie als voldoende. Het gemiddelde laat zien dat de corporatie over het algemeen haar taak goed vervult.

Hieronder licht de visitatiecommissie de oordelen verder toe.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een **8,2**. Uit de jaarverslagen en vanuit de CiP-gegevens blijkt dat de corporatie op het gebied van beschikbaarheid betaalbare woningen goed presteert. Bijna het gehele bezit van Beter Wonen valt in het betaalbare segment. Ten aanzien van de betaalbaarheid merkt de commissie voorts

op dat, uitgaande van de maximaal toegestane huur, Beter Wonen een lagere huur rekent dan haar referentiegroep (zie bijlage 4): in 2008 is dat 60,8 procent van de maximaal toegestane huur voor Beter Wonen tegenover 68,4 procent van de referentiegroep (landelijk 71,0 procent). Binnen de prestatieafspraken met de gemeente is aandacht voor de benodigde sociale huurvoorraad. Op aangeven van verschillende partijen, waaronder Beter Wonen IJsselmuiden, wordt binnen de regio intensief overlegd over aanpassing van het woonruimteverdeelsysteem om zo woningzoekenden optimaal van dienst te kunnen zijn. De inspanning van de voorliggende periode hebben nog niet tot een aanpassing van het systeem geleid. Vanaf 2006 stijgt het aantal inschrijvingen van woningzoekende gestaag, van 7.280 in 2005 naar 7.934 in 2009 (zie bijlage 4). De gemiddelde wachttijd op basis van inschrijfduur is 5,5 jaren, tegenover 2,0 jaren op basis van reactieduur. Beter Wonen is zich bij het beoordelen van de wachttijd bewust van het onderscheid tussen actief woningzoekenden en (slapende) ingeschrevenen. Ook is er expliciet aandacht voor bijzondere doelgroepen.

Leveren van gewenste kwaliteit producten en diensten

De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een **8,9**. De kwaliteit van het woningaanbod van Beter Wonen is zeer goed op orde, dat blijkt onder meer uit bestudering van de CiP-gegevens. Daaruit wordt duidelijk dat het gemiddeld aantal punten woningwaardering uitkomst op 143 (zie bijlage 4), tegenover gemiddeld 138 punten in de referentiegroep (landelijk 130). Binnen het strategisch voorraadbeleid is aandacht voor de kwaliteit van het woningbezit. In een achterliggend document maakt de corporatie inzichtelijk welke (onderhouds)activiteiten de komende periode ten aanzien van het bezit uitgevoerd dienen te worden. In het algemeen wordt, ook vanuit het SVB, gestuurd op realisatie van toekomstbestendige woningen. De onderhoudsplanning is ook voorzien van een financiële bijlage, waarin de investeringen tot en met 2019 zijn doorgerekend. Als de commissie de investeringen in onderhoud van de afgelopen jaren vergelijkt met andere corporaties, komt tot uitdrukking dat Beter Wonen in de directe onderhoudskosten (mutatie, reparatie, planmatig) vergelijkbaar presteert. Het onderhoud dat heeft plaatsgevonden betreft bijvoorbeeld: schilderwerk, vervangen van cv-ketels, plaatsen nieuwe keukens, onderhoud liften, vervangen kozijnen en deuren. Ook ten aanzien van de kwaliteit van diensten onderneemt Beter Wonen activiteiten. Zo is de corporatie in 2008 van start gegaan met het KWH-huurlabel. Uit testen in 2008 en 2009 is gebleken dat de corporatie ruim voldoet aan de kwaliteitseisen van het label.

Leefbaarheid

De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een **8,2**. De visitatiecommissie herkent in de activiteiten van de corporatie, diverse prestaties die onder de noemer leefbaarheid vallen. Voorbeelden van deze prestaties zijn bijdragen aan dak- en thuislozenopvang, verzorgen van verlichting bij brandpaden, asbestverwijdering, onderhoud van de groenomgeving en het aanstellen van een servicemedewerker. Naast deze activiteiten stelt de commissie vast dat de corporatie actief zoekt naar mogelijkheden om haar maatschappelijke taak op het gebied van leefbaarheid verder invulling te geven. Beter Wonen wil bij de verdere invulling van die taak de bewoners betrekken. In de praktijk blijkt het moeilijk om input vanuit de lokale gemeenschap te organiseren. Zo heeft de corporatie de 'buurtprikkels' georganiseerd, een fonds waaruit bijdragen worden verstrekt om de woonomgeving te verfraaien (bijvoorbeeld door middel van een bankje of speeltoestel). In 2009 is er geen beroep gedaan op het fonds. De visitatiecommissie waardeert binnen dit prestatieveld ook de bijdrage van

Beter Wonen aan het Kulturhus positief. Met de realisatie van het multifunctionele centrum wordt een evidente bijdrage geleverd aan leefbaarheid in IJsselmuiden. Naast 18 huur- en 18 koopappartementen, omvat het Kulturhus een ruimte voor Jeugd en Gezin, een kinderopvang, algemeen sociaal cultureel werk, een openbare basisschool, een muziekschool, een bibliotheek, een speel-o-theek, een medisch centrum voor huisartsen, fysiotherapie en een apotheek.

Bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een **8,9**. In de prestatietabel (bijlage 4) zijn activiteiten van Beter Wonen op het gebied van bijzondere doelgroepen (waaronder zorg en welzijn) opgenomen. De activiteiten hebben een zeer positieve indruk achtergelaten bij de visitatiecommissie. In de basis is de bijdrage van de corporatie binnen dit prestatieveld goed te noemen. De commissie doelt hiermee op de samenstelling van het bezit, waarvan 34% geschikt is voor bewoning door ouderen en gehandicapten. In de referentiegroep geldt dat voor 16,1% van het bezit en landelijk 14,7% (CiP 2009). De commissie herkent ook in de *Strategische Koers* aandacht voor het voldoende inrichten van het bezit voor bijzondere doelgroepen. De corporatie werkt momenteel samen met verschillende zorginstellingen om woon-zorgcombinaties te realiseren en heeft dat ook in de voorliggende periode gedaan. Ook heeft de corporatie een contract gesloten met de ledenvereniging van Icare. Hiermee wordt aan huurders de mogelijkheid geboden lid te worden en gebruik te maken van een breed assortiment aan zorg-, welzijns- en gemaksdiensten.

Bouwproductie

De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een **6,1**. Uit de documentatie verstrekt door de corporatie blijkt voor de visitatiecommissie dat Beter Wonen aan de vooravond staat van de start van een aantal bouwprojecten. Tot een aantal jaren geleden heeft Beter Wonen geen kansen gezien om tot bouwproductie te komen. Onder andere was de medewerking vanuit de gemeente niet toereikend om tot realisatie van woningen te komen. Sinds een jaar of vier is bij de gemeente een omslag gaande en worden meer mogelijkheden verkend om met corporaties samen tot prestaties te komen. In de voorliggende periode heeft dat voornamelijk in een verkennende sfeer plaatsgevonden. Mogelijkheden om productie te realiseren blijken ook in de huidige situatie nog moeilijk te vinden. De grond in het werkgebied is in het verleden naar commerciële marktpartijen gegaan en is ook relatief prijzig. Daar dragen voor een belangrijk deel de projectontwikkelaars in de gemeente aan bij, die kansen zien met de komst van de Hanzelijn en verdere ontsluiting van de gemeente. Aansluitend bij de veranderende houding van de gemeente, herkent de commissie ook bij de corporatie een omslag: van een hoofdzakelijk beherende organisatie naar een corporatie waar gebiedsontwikkeling en woningbouw belangrijker worden. Concreet uit zich dat bijvoorbeeld in projecten als het Kulturhus en de Maarlenhof (zie bijlage 4). De commissie constateert tegelijk dat Beter Wonen achterblijft bij door haar geprognosticeerde bouwproductie. Dat is bijvoorbeeld zichtbaar in de realisatie-index vanuit *Corporatie in Perspectief*, waar Beter Wonen achterblijft bij gemiddelde landelijke prestaties, 0,15 tegenover 0,57.

Allesoverwegend beoordeelt de commissie het prestatieveld bouwproductie met een voldoende, waarbij zij opmerkt de feitelijke prestaties op dit terrein met een 5,0 te waarderen. De context (werkgebied, capaciteit kleine corporatie) waarin Beter Wonen acteert, is nadrukkelijk meegewogen.

Overige opgaven (duurzaamheid en energie)

De commissie beoordeelt dit prestatieveld met een **7,4**. Beter Wonen geeft gewicht aan dit prestatieveld door ook gerelateerde ambities op te nemen in het ondernemingsplan. De corporatie heeft een inventarisatie gemaakt van de huidige energetische kwaliteit van 80% van het woningbezit. Ongeveer de helft van het bezit heeft label A, B of C. De andere helft scoort labels D, E, F of G. Op basis van de *Strategische Koers* is in 2009 besloten in 2010 verdere plannen te ontwikkelen voor extra energetische maatregelen. Een extern bureau zal daarvoor een strategie opstellen geconcretiseerd naar een plan van aanpak. Beter Wonen heeft in de begroting van 2010 een budget van €250.000,- gereserveerd voor de maatregelen. Het budget wordt hoofdzakelijk gebruikt voor bestaand bezit. Daarnaast is voor de periode 2011 – 2020 nog eens een bedrag van € 1,9 miljoen gereserveerd voor energetische maatregelen. Deze worden uitgevoerd in combinatie met onderhoud en rekening houdend met het strategisch voorraadbeleid en de technische mogelijkheden van complexen. De commissie is van oordeel dat de voorgenomen activiteiten er veelbelovend uitzien, maar in de praktijk zijn de huidige prestaties nog voor verbetering vatbaar. Omdat in de afgelopen decennia relatief weinig nieuwbouw aan de woningvoorraad is toegevoegd, is een deel van de woningvoorraad minder energiezuinig. Dat heeft gevolgen voor de totale woonlasten van huurders. In het licht van duurzaamheid en de ontwikkeling van energieprijzen is het belangrijk te bepalen waar het omslagpunt voor de corporatie ligt om deze woningen te gaan vervangen. Naast labeling van het bezit en sturing daarop herkent de commissie andere activiteiten op het gebied van duurzaamheid en energie: 96% van de cv-ketels is een HR-ketel, isolerende maatregelen (99% in meer of mindere mate dubbel glas, 66% spouwisolatie en 61% dakisolatie) en gebruik van duurzaam hout.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De visitatie heeft plaatsgevonden in de vorm van een visitatie voor een kleine corporatie (< 1000 vhe.). De commissie heeft daarbij aansluitend mogelijkheden gezien om binnen dit visitatiehoofdstuk een generiek oordeel te geven over de scorevelden II, III en IV (Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties). Om toch invulling te geven aan de nuance tussen de onderdelen heeft de commissie de vrijheid genomen om daar een onafgerond cijfer te geven. De commissie stelt vast dat de corporatie zorgvuldig invulling geeft aan de elementen kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties. De commissie beoordeelt deze scorevelden integraal met een **8,5**. Beter Wonen hanteert diverse instrumenten om gedegen inzicht in de opgaven te verkrijgen. Ze werkt actief mee aan volkshuisvestelijke onderzoeken binnen het werkgebied en neemt daarin ook verantwoordelijkheid voor het specifieke deel van het werkgebied waarin zij actief is. Ook vanuit andere partijen, waaronder de bewoners en instellingen actief binnen de zorg- en welzijnssector, verkrijgt de corporatie input om inzicht te verkrijgen in de opgave. Concrete doelen zijn zowel op strategisch als op operationeel niveau herkenbaar in de gepresenteerde documentatie. Het ondernemingsplan is daar een voorbeeld van, maar meer concreet de strategische koers, de jaarplannen, de (samenwerkings)overeenkomsten, convenanten et cetera. Middels kwartaalrapportages en in de jaarverslagen wordt de voortgang van de activiteiten adequaat gemonitord. In de jaarverslagen verantwoordt de corporatie haar activiteiten ook naar externen. In de jaarverslagen wordt ook richting externen gecommuniceerd welke inzet zij mogen verwachten naar aanleiding van de recente prestaties.

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 Stichting Beter Wonen IJsselmuiden.

4.1 De stakeholders van Stichting Beter Wonen IJsselmuiden

Beter Wonen IJsselmuiden onderscheidt in haar jaarverslagen als belangrijkste stakeholders: de huurders, de gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en de Vrouwen Advies Commissie. Beter Wonen IJsselmuiden heeft aan de commissie aangetoond actief het overleg op te zoeken met de diverse stakeholders. Ook is de corporatie zelf actief bij diverse (bestuurlijke) overleggen en daarbij positioneert zij zich als een partner in de omgeving.

De belangen van de huurders van Beter Wonen IJsselmuiden worden onder meer vertegenwoordigd via de Huurdersvereniging groot IJsselmuiden. Periodiek vindt overleg plaats met het bestuur van de vereniging over onderwerpen die betrekking hebben op de verhuur, buurt- en leefbaarheidsproblematiek, financiële zaken, beleidsaspecten en algemene huurzaken. De corporatie geeft de vereniging een platform in haar bewonersblad en ook in het jaarverslag wordt ruimte gemaakt voor het verslag van de vereniging over het voorgaande jaar. De vereniging wordt door de corporatie ook op het gebied van professionalisering ondersteund, bijvoorbeeld door het aanbieden van een cursus (huurrecht). Huurders zijn ook vertegenwoordigd via bewonerscommissies die gevormd worden bij grote onderhoudsprojecten. Daarnaast heeft de corporatie de afgelopen periode verschillende initiatieven ondernomen om de input vanuit de huurders te vergroten door het organiseren van een klankbord/themapanel, een fotowedstrijd, en een uitgebreide viering van het 90-jarig bestaan van Beter Wonen IJsselmuiden.

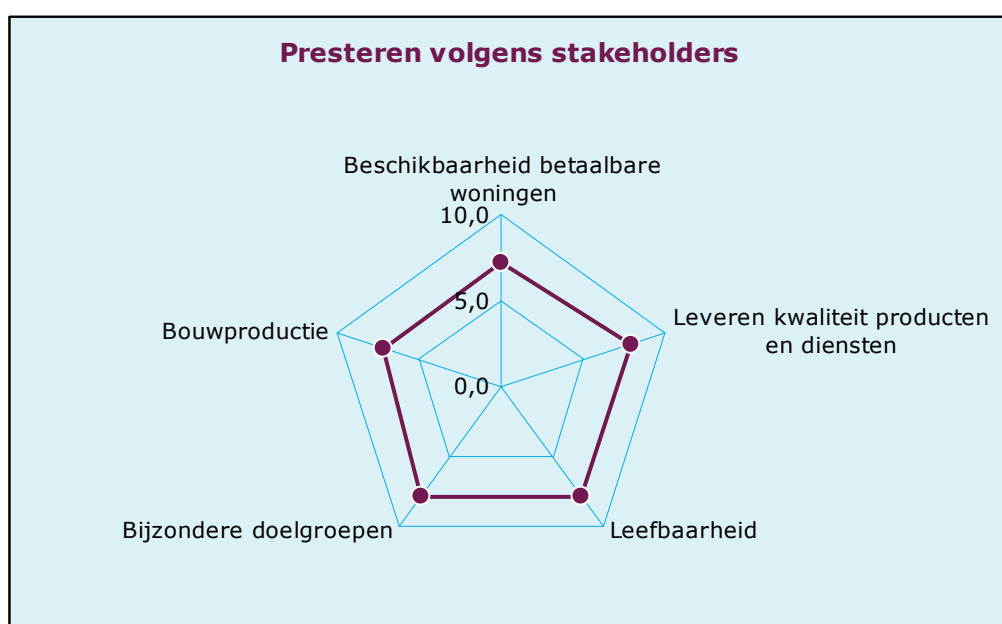
Met de gemeenten Kampen (de wethouder van Volkshuisvesting) is een aantal keren per jaar bestuurlijk overleg, waarin onder meer wordt stilgestaan bij lange termijnplannen, zoals de structuurvisie. Er zijn frequente overleggen met de wethouder Ruimtelijke Ordening en daarnaast voert men ambtelijk overleg over bouwplannen, huisvesting van vluchtelingen en herstructurering. In 2009 is bijvoorbeeld ook het strategisch voorraadbeheerplan gepresenteerd.

Met zorg- en welzijnsinstellingen is er overleg over onderwerpen die betrekking hebben op het raakvlak wonen, zorg en welzijn. Met de zorginstellingen is er bijvoorbeeld afstemming over de huisvesting van zorgbehoevenden. Ook is er overleg over de activiteiten die betrekking hebben op de opvang van vluchtelingen. Tijdens de visitatie heeft de commissie gesproken met afgevaardigden van bovengenoemde partijen (zie lijst geïnterviewden).

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

De stakeholders zijn in het algemeen bijzonder positief over de prestaties van Beter Wonen IJsselmuiden. In de gesprekken van de visitatiecommissie met de vertegenwoordigers van de stakeholders, zijn zij positief over de wijze waarop Beter Wonen IJsselmuiden stakeholders bij de corporatie betreft. De kleinschaligheid en daarmee de directe wijze waarop mensen binnen de organisatie aanspreekbaar zijn voor externen, wordt door alle stakeholders gewaardeerd.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,2
Leveren kwaliteit producten en diensten	7,9
Leefbaarheid	7,9
Bijzondere doelgroepen	7,9
Bouwproductie	7,2
Gemiddelde score	8

4.4 Conclusies en motivatie

Het *Presteren volgens stakeholders* wordt gemiddeld met een **8** gewaardeerd. Bij de beoordeling zijn 5 BBSH-velden beoordeeld. Gezien de omvang van de corporatie (ook resulterend in een visitatie voor kleine corporaties) heeft de commissie besloten de velden *Dorpsvernieuwing* en *Overige opgaven* niet te scoren. De prestaties van de corporatie op deze velden onttrekken zich in die mate aan het gezichtsveld van de stakeholders in brede zin, dat er geen helder oordeel over uitgesproken kan worden. De oordelen van de stakeholders die de commissie gebruikt heeft in dit hoofdstuk

laten zien dat alle velden als goed gewaardeerd worden, variërend van een 7 tot een 8. Hieronder licht de commissie de waardering nader toe.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Het prestatieveld *Beschikbaarheid betaalbare woning* wordt beoordeeld met een **7,2**. De belangrijkste stakeholders als het gaat om het beoordelen van de betaalbaarheid van de woningportefeuille zijn de huurders. In de visitatiegesprekken en vanuit de voor de visitatie beschikbaar gestelde documentatie, blijkt dat de huurders tevreden zijn over de betaalbaarheid van de woningen. De corporatie beschouwt het zeer geringe aantal klachten en opmerkingen over dit aspect ook als een teken dat de huurders tevreden zijn. De commissie is van oordeel dat dit inderdaad gezien kan worden als een aanwijzing dat deze belangrijke groep stakeholders tevreden zijn. Binnen de verschillende gespreksgroepen krijgt de commissie de indruk dat de corporatie nog wel terrein kan winnen als het gaat om de tevredenheid over de beschikbaarheid van woningen.

Leveren van kwaliteit producten en diensten

Het prestatieveld *Leveren van kwaliteit producten en diensten* wordt beoordeeld met een **7,9**. Huurders van Beter Wonen IJsselmuiden zijn tevreden als het gaat om de kwaliteit van de woningen. In de voorliggende periode heeft de corporatie geïnvesteerd in het verbeteren van de processen omtrent onderhoud om tegemoet te komen aan de hinder die bewoners daardoor ondervinden. Het instellen van bewonerscommissies, waarbij bewoners samen met de corporatie nadenken over de uitvoering van het onderhoud, heeft positief bijgedragen aan de tevredenheid. De kleinschaligheid en toegankelijkheid zijn factoren die positief meespelen bij de oordelen van stakeholders over de kwaliteit van de dienstverlening.

Leefbaarheid

Het prestatieveld *Leefbaarheid* wordt beoordeeld met een **7,9**. De verschillende stakeholders tonen zich tevreden over activiteiten die Beter Wonen IJsselmuiden uitvoert op het gebied van leefbaarheid. Vanuit de corporatie wordt opgemerkt dat het moeilijk is bewoners te mobiliseren voor en te betrekken bij activiteiten onder meer op het gebied van leefbaarheid. Er zijn diverse initiatieven ontwikkeld om bewoners telkens weer op een andere manier te betrekken bij dergelijke activiteiten (zie bijlage 4). Stakeholders herkennen dit en geven aan dat deze houding deels verankerd zit in het karakter van de regionale bevolking. Het wordt de commissie duidelijk dat er breed waardering is voor de inzet en resultaten van de corporatie, waaronder de maatschappelijke participatie in het Kulturhus.

Bijzondere doelgroepen

Het prestatieveld *Bijzondere doelgroepen* wordt beoordeeld met een **7,9**. Als het gaat om de beschikbaarheid van woningen voor bijzondere doelgroepen zijn naast de huurders ook de gemeenten en zorgpartijen tevreden over de prestaties van de corporaties. De commissie krijgt van de stakeholders terug dat de corporatie de juiste activiteiten, passend bij het werkgebied, faciliteert. De realisatie van (zorg)woningen in de Maarlenhof en activiteiten om ook in de kleine kernen mogelijkheden te bieden voor jongeren/starters zijn projecten waar met waardering over wordt gesproken, zo constateert de commissie. De corporatie is zich bewust van de opgaven die er ligt de komende jaren op het gebied van bijzondere doelgroepen en praat daar ook over door

met bijvoorbeeld de gemeente. De commissie merkt bij stakeholders de behoefte om mee te denken over de strategische invulling van het toekomstbeleid, met name op het terrein van wonen en zorg.

Bouwproductie

Het prestatieveld *Bouwproductie* wordt beoordeeld met een **7,2**. De stakeholders zijn doordrongen van de marktpositie van een kleine corporatie zoals Beter Wonen IJsselmuiden. Dat de bouwproductie achterblijft bij geprognosticeerde aantallen is in hun ogen geen groot probleem. Er is begrip voor de context waarin de corporatie functioneert. Ook de stakeholders die nauwer betrokken zijn bij bouwactiviteiten van Beter Wonen geven aan dat de corporatie, binnen de grenzen van kunnen, de afgelopen jaren voldoende tot goed heeft gepresteerd. Door enkele stakeholders wordt bij diverse relevante partijen in het werkgebied een focus op Kampen herkend, welke bouwproductie in andere kernen, zoals IJsselmuiden, bemoeilijkt. Stakeholders zijn om die reden positief over de activiteiten die Beter Wonen IJsselmuiden onderneemt op locaties waar dat mogelijk is.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De visitatie heeft plaatsgevonden in de vorm van een visitatie voor een kleine corporatie (< 1000 vhe.). De commissie heeft daarbij aansluitend mogelijkheden gezien om binnen dit visitatiehoofdstuk generieke oordelen te geven per scoreveld (II, III en IV:kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties). Om toch invulling te geven aan de nuance tussen de onderdelen heeft de commissie de vrijheid genomen om waar nodig een onafgerond cijfer te geven. Gemiddeld waardeert de commissie de onderdelen kennis en inzicht, planning en monitoring met een 7,5, waarbij de het onderdeel 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 een 6,5 scoort en de andere twee onderdelen gewaardeerd worden met een 8. De commissie constateert dat de corporatie impliciet duidelijk maakt aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens kan worden voldaan, maar dat er veelal geen expliciete terugkoppeling op dat punt is georganiseerd. De commissie heeft geconstateerd dat de corporatie de voor haar relevante stakeholders kent en daarbij ook in hoge mate hun verwachtingen, wensen en/of verlangens. Deze worden vervolgens verwerkt in het beleid van de organisaties. De commissie merkt op dat daarvoor de terugkoppeling over aan welke verwachtingen kan worden voldaan, nog aan sterkte kan winnen.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Stichting Beter Wonen IJsselmuiden, 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)	37.803	38.042	35.026
WOZ-waarde (per woongelegenheden x € 1)	167.703	173.061	155.090
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	23.729	15.611	12.948
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2013 (per VHE x € 1)	15.898	16.631	14.434
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	26.643	29.371	28.953
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	22.964	26.396	26.133
Rentelasten (per VHE x € 1)	1.261	1.380	1.404
Netto kasstroom (per VHE x € 1)			
- huuropbrengst	4.685	4.882	4.729
- netto kasstroom na rente	582	631	392
Rentedekkingsgraad in %	1,5%	1,5%	1,3%
Schuldverdien ratio in %	14,5%	14,6%	16,1%
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	1.189	1.282	1.449
Aantal VHE per fte	119	98	92
Toename netto bedrijfslasten (2005-2008) in %	89,0%	22,8%	30,1%
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)			
- Klachtenonderhoud	260	304	300
- Mutatieonderhoud	152	157	187
- Planmatig onderhoud	1.241	1.123	977
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	1.809	11.745	13.847
Continuïteitsoordeel	A	85%	81%
Solvabiliteitsoordeel	voldoende	97%	94%

Bron: *Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2009*

Uit deze kerngegevens blijkt dat Beter Wonen een gezonde corporatie is. De bedrijfswaarde is ongeveer gelijk aan dat van de referentiegroep en ligt boven het landelijk gemiddelde. Op een beperkt aantal onderdelen wijkt Beter Wonen af van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde. Opvallend zijn de lagere uitgaven voor woningverbetering, de grotere toename in de netto bedrijfslasten en het hoger volkshuisvestelijk vermogen.

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

De vermogensontwikkeling naar bedrijfswaarde laat het volgende beeld zien. Het oordeel van het Centraal Fonds Volkshuisvesting ten aanzien van het vermogen van de corporatie is positief (A-oordeel). Dat betekent dat de voorgenomen activiteiten van de corporatie in de periode 2009 tot en met 2013 passend zijn bij de financiële mogelijkheden van de corporatie: zij zet haar middelen, binnen de door de corporatie geformuleerde randvoorwaarden, optimaal in. Het CFV meldt in de oordeelsbrief voorts dat de solvabiliteit ultimo 2008 voldoende is. Dit betekent dat de corporatie aan haar verplichtingen kan voldoen en dat haar voortbestaan in financieel opzicht is gewaarborgd. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) heeft in 2009 Beter Wonen onverminderd als kredietwaardig beoordeeld.

Beter Wonen IJsselmuiden beschikt relatief gezien over een ruim volkshuisvestelijk vermogen. De commissie herkent de afgelopen jaren een toename van het volkshuisvestelijk vermogen als percentage van het balanstotaal. Waar binnen de referentiegroep en landelijk een beeld zichtbaar is waarbij het percentage maximaal 3% afwijkt van het voorgaande jaar, is bij Beter Wonen een toename zichtbaar van 10% in de periode 2006 – 2007. Vanuit de CiP-gegevens maakt de commissie op dat het volkshuisvestelijk vermogen zich in 2013 weer rond het niveau van de referentiegroep begeeft.

In 2008 heeft Beter Wonen besloten waardering van haar bezit voort te zetten op basis van historische kostprijs danwel lagere bedrijfswaarde. De corporatie geeft aan dat het effect van een wijziging naar een andere waardering aanzienlijk kan zijn. De corporatie heeft echter wel zicht op de bedrijfswaarde vanuit de gegevens van het Centraal Fonds Volkshuisvesting. De solvabiliteit van de corporatie zal in de periode 2010 - 2014 afnemen, zo blijkt uit doorrekeningen van de corporatie. Waar in 2010 uitgegaan wordt van een solvabiliteit van ruim 19% zal deze tot vlak onder de 15% zakken. De corporatie monitort de ontwikkeling van de solvabiliteit zorgvuldig, hoewel er geen expliciete doelstelling geformuleerd is.

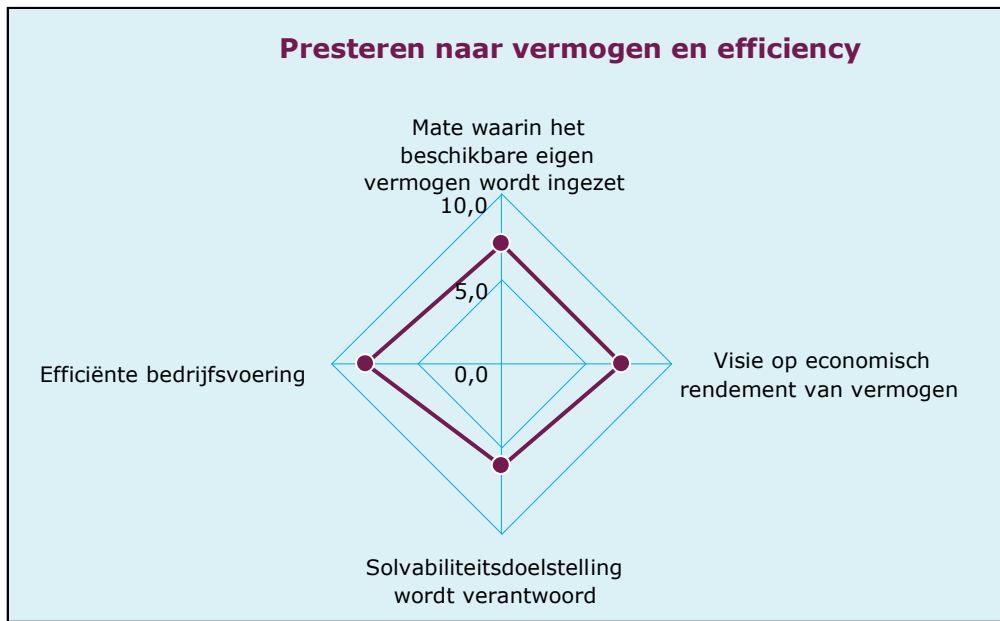
De corporatie presenteert in het jaarplan 2010 tevens een financiële doorkijk naar 2014. Daarmee wordt inzicht gegeven in de voorgenomen investeringen voor de komende jaren.

5.3 Efficiency

Beter Wonen IJsselmuiden heeft in de recente geschiedenis zeer efficiënt haar activiteiten uitgevoerd, zo blijkt uit cijfers over de netto bedrijfslasten. In 2006 bedragen de netto bedrijfslasten per VHE €695,-. Deze lasten waren fors lager dan referentie- en landelijke corporaties lieten zien. Met toegenomen ontwikkelactiviteiten de afgelopen periode zijn ook de netto bedrijfslasten gestegen, onder meer door het inrichten van een groter en professioneler werkapparaat. De cijfers die in 2009 zijn gepresenteerd over 2008, laten zien dat de corporatie nog efficiënter presteert dan

referentie- en landelijke corporatie, maar dat wel een forse stijging is doorgemaakt. In 2008 bedragen de netto bedrijfslasten per VHE €1189,-. Daarmee laten de netto-bedrijfslasten weliswaar een forse toename zien in de periode 2005-2009 (89%), maar presteert Beter Wonen in verhouding goed.

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	7,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	6,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	8,0	10%
Gemiddelde score	7	

5.5 Conclusies en motivatie

Over het geheel beoordeelt de commissie het presteren naar vermogen en efficiency met een **7,0**. Per onderdeel is de commissie tot de volgende beoordeling gekomen.

Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. De visitatiecommissie heeft hierbij onder meer gebruik gemaakt van de het oordeel van het CFV en de oordeelsbrief van de minister. De commissie sluit aan bij het oordeel van de minister dat aandacht nodig is voor de mate waarin geprognosticeerde aantallen voor nieuwbouw, verkoop en sloop ook daadwerkelijk worden gerealiseerd. De financiële positie van Beter Wonen maakt dat inzet ervan verwacht mag worden. De commissie

heeft bij de beoordeling de eerder genoemde constatering ten aanzien van de context/omgeving waarbinnen de corporatie functioneert meegewogen. Daaruit komt naar voren dat mogelijkheden om het beschikbare vermogen in te zetten beperkt waren.

Visie op economisch rendement van het vermogen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. Beter Wonen is in de afgelopen jaren kostenbewust en behoedzaam met haar vermogen omgegaan. Investeringen in nieuwbouw en bestaande voorraad zijn gedaan op basis van beschikbare vuistregels in de branche. Grote risico's zijn vermeden. Op basis van opgedane ervaring in vastgoedontwikkeling en haar nuchtere zakelijkheid met betrekking tot vastgoedinvesteringen, heeft de corporatie een eigen inzicht opgebouwd in de ontwikkeling van het bestemd eigen vermogen in de komende tien tot twintig jaar. Omdat het behalen van een gezond economisch rendement op geïnvesteerd vermogen voor de continuïteit van de organisatie en de volkshuisvesting steeds belangrijker wordt, is een gedegen visie nodig op investeringen, risico's en rendement plus een methodiek om deze te kunnen analyseren en afwegen. Beter Wonen beschikt hier nog niet over maar heeft in haar jaarplan 2010 aangegeven bezig te zijn met de implementatie van een pakket Financiële Meerjaren Prognose (FMP) waarmee ze meer sturing wil geven aan haar financiële toekomst. Hiermee kunnen beleidsalternatieven, (des)investeringsopties en financiële lange termijn consequenties inzichtelijk worden gemaakt.

Solvabiliteitsdoelstelling

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**. Beter Wonen IJsselmuiden heeft geen duidelijke streefnorm ten aanzien van solvabiliteit geformuleerd. De corporatie heeft in het financieel statuut daarover het volgende vastgelegd: 'Een minimale solvabiliteitseis wordt door Beter Wonen niet meer aangehouden. Beter Wonen houdt als uitgangspunt aan, dat zij voldoende solvabel is zolang het WSW op grond van de beoordeling van de financiële positie van Beter Wonen toestaat dat van borgingsfaciliteiten gebruik kan worden gemaakt.' De commissie is van oordeel dat de corporatie de solvabiliteit zorgvuldig monitort en doorrekent naar de toekomst. Daarin is zichtbaar dat de solvabiliteit de komende periode licht daalt, van 19% nu tot vlak onder de 15% in 2014. De corporatie geeft daarover in haar beleid aan dat deze daling met name wordt veroorzaakt door de invoering van de vennootschapsbelasting voor corporaties en de toename van investeringen in woningen en vastgoed. In de oordeelsbrief 2009 van de minister wordt de solvabiliteit ultimo 2008 als voldoende beoordeeld.

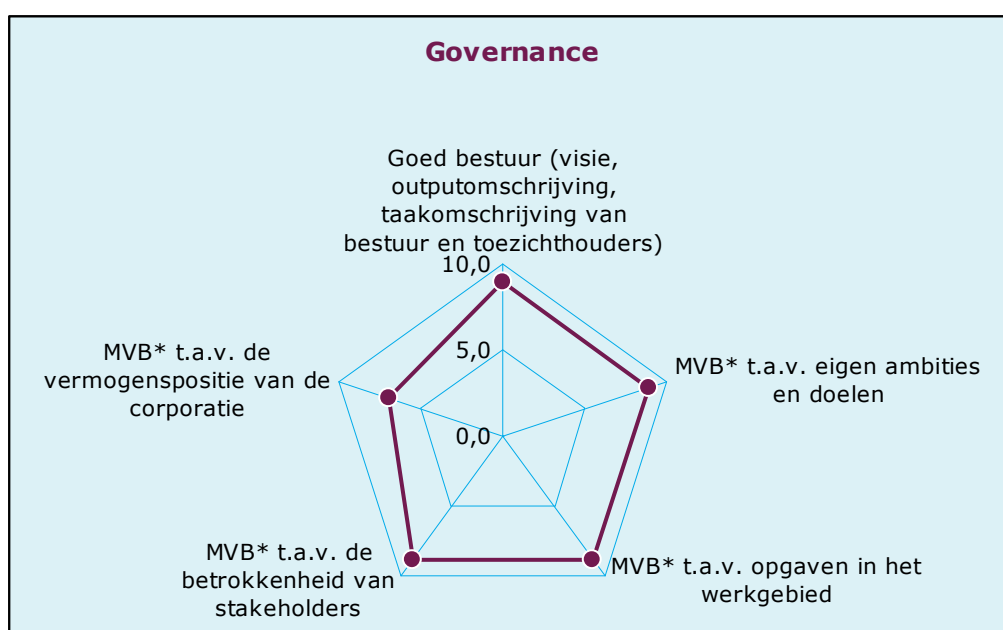
Efficiënte bedrijfsvoering

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer **8,0**. De commissie refereert hiermee aan de opmerkingen die zij eerder heeft gemaakt ten aanzien van de mate van de efficiënte bedrijfsvoering. De commissie is positief over de ontwikkeling die de afgelopen periode is doorgemaakt ten aanzien van de interne organisatie. Doordat de corporatie meer en professionele krachten heeft aangetrokken, kan zij de komende periode in toenemende mate haar ontwikkelingskarakter tonen in het werkgebied. De stijging die percentueel zichtbaar wordt in de CFV-gegevens laten deze ontwikkeling zien. Vanuit die gegevens blijkt dat de corporatie efficiënter werkt dan referentie- en landelijke corporaties. De commissie merkt daarbij op dat stakeholders positief zijn over de medewerkers bij de corporatie.

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 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichthouders)	9,0
MVB* t.a.v. eigen ambities en doelen	9,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	9,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	9,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	7,0
Gemiddelde score	9

* Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

6.2 Conclusies en motivatie

Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichthouders)

De commissie waardeert dit prestatieveld met een **9**. De commissie is van oordeel dat Beter Wonen IJsselmuiden op het vlak van goed bestuur uitstekend presteert. De

Raad van Toezicht kent een evenwichtige samenstelling, waarin de benodigde expertise adequaat zijn vertegenwoordigd. Vanuit het beschikbaar gestelde materiaal en vanuit de gesprekken met leden van de raad herkent de commissie een zeer professionele opstelling, waarin oog is voor het opstellen van reglementen en voor de verslaglegging van vergaderingen middels zorgvuldig opgestelde notulen.

Vanuit het *Reglement voor bestuur en toezicht* wordt voorzien in werkafspraken tussen de bestuurder en de Raad van Toezicht. Onder meer wordt in het reglement voorzien in afspraken omtrent het bestuur: omvang, benoeming, schorsing en ontslag. Tevens wordt voorzien in een jaarlijkse, systematische beoordeling van het functioneren van de directeur-bestuurder. Voorts voorziet het reglement in uitgebreide afspraken voor de werking van de Raad van Toezicht, waarbij onder meer de taakbeschrijving is opgenomen, afspraken omtrent (uitvoering) van besluiten onder voorbehoud van goedkeuring, vergaderfrequentie en specifieke informatie over de invulling van expertise in de Raad. In het jaarverslag rapporteert de Raad over haar activiteiten en in het reglement is vastgelegd op welke wijze het bestuur periodiek de Raad informeert. De Raad beschikt over een rooster van aftreden dat in het jaarverslag wordt gepubliceerd, daarin wordt tevens melding gemaakt van de honorering van de raadsleden en de bestuurder. De leden van de Raad van Toezicht, de directeur-bestuurder en de personeelsleden hebben allen een integriteitsverklaring ondertekend, waarvan een klokkenluidersregeling onderdeel uitmaakt.

Maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding

De mate waarin maatschappelijke verantwoording plaatsvindt ten aanzien van ambities en doelen wordt door de commissie beoordeeld met een **9,0**. De mate waarin maatschappelijk verantwoording plaatsvindt ten aanzien van opgaven in het werkgebied en ten aanzien van de betrokkenheid van stakeholders worden tevens beide door de commissie beoordeeld met een **9,0**. Over het algemeen geldt dat de commissie zeer tevreden is over de aspecten behorend bij dit prestatieveld. De Raad van Toezicht is nauw betrokken bij de strategie van Beter Wonen IJsselmuiden en monitort de voortgang van bijbehorende doelen, zo blijkt voor de commissie onder meer uit de verslagen van vergaderingen. Op diverse wijzen worden beleidsvoornemens en prestatieafspraken met belanghebbenden overlegd en gecommuniceerd. De corporatie maakt haar prestatie voor derden onder meer inzichtelijk via haar website, bewonersbladen en in jaarverslagen. De corporatie heeft een goed overzicht van haar belanghebbenden.

De mate waarin maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding ten aanzien van de vermogenspositie van de corporatie plaatsvindt wordt door de commissie beoordeeld met een **7,0**. De commissie maakt hier duidelijk een onderscheid in de beoordeling ten op zichte van de andere onderdelen binnen het governance-hoofdstuk. De commissie is van oordeel dat over het algemeen aan de gestelde criteria vanuit de systematiek is voldaan. De verantwoording die de corporatie extern aflegt richting externen richt slechts in beperkte mate op mogelijkheden voor de corporatie om vermogen beschikbaar te maken voor maatschappelijke (volkshuisvestelijke) inzet. Naar oordeel van de commissie zijn deze mogelijkheden er, maar worden ze beperkt benut. Over de keuze die de corporatie daarin maakt kan explicieter verantwoording worden afgelegd.

7 Scorekaarten

Totale beoordeling Beter Wonen IJsselmuiden	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	8
Presteren naar opgaven	8
Presteren volgens stakeholders	8
Presteren naar vermogen en efficiency	7
Governance	9
Gemiddelde score	8

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Bewoners en woningzoekenden	7	8	8	9	7,4
Maatschappij	8	8	8	9	8,1
Lerend vermogen	8	8	8	9	8,1
Gemiddelde score	7,7	8,0	8,0	9,0	8

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	8,5	8,5	8,5	8,2
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	9	8,5	8,5	8,5	8,9
Leefbaarheid	8	8,5	8,5	8,5	8,2
Bijzondere doelgroepen	9	8,5	8,5	8,5	8,9
Bouwproductie	5	8,5	8,5	8,5	6,1
Overige opgaven (energie en duurzaamheid)	7	8,5	8,5	8,5	7,4
Gemiddelde score	7,7	8,5	8,5	8,5	8

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	6,5	8	7,2
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	6,5	8	7,9
Leefbaarheid	8	8	6,5	8	7,9
Bijzondere doelgroepen	8	8	6,5	8	7,9
Bouwproductie	7	8	6,5	8	7,2
Gemiddelde score	7,6	8,0	6,5	8,0	8

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	<i>Nee, wel inzicht.</i>		
- De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	<i>Ja</i>		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	<i>Ja</i>		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	<i>Ja</i>		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	<i>Ja</i>		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	<i>Nee</i>		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen		7,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	<i>Nee, wel monitoring</i>	6,0	10%
De corporatie presteert efficiënt		8,0	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.	9,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	9,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	9,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	9,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	7,0	20%
Gemiddelde score	9	

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

- Convenant leerlingbouwplaatsen
- Reglement voor bestuur en toezicht
- Overzicht planmatig onderhoud, totalen tot en met 2030
- Woonwijzers december 2008, juni 2009 en december 2009
- Manifest maatschappelijk ondernemerschap
- Companen, Bevolkings- en woningbehoefteprognose IJsselmuiden
- Companen, Bijlage 1: Resultaten WoOn, en vertrekkersenquete
- Companen, Bijlage 2: Kwalitatief woningenonderzoek Kampen
- Companen, Quick scan Woningbehoefte
- Companen, Uitdagingen in het wonen
- Overeenkomst gebruik Socioruimte
- Samenwerkingsovereenkomst Huurdersvereniging
- Notulen Raad van Toezicht (2008 en 2009)
- CFV, individuele oordeelsbrief 2009
- CFV, solvabiliteitsoordeel 2009
- CFV, continuïteitsoordeel 2009
- Verslag deelnemers belanghoudersbijeenkomst d.d. 8 september 2009
- Memo Verkoop Woningen
- Strategisch Voorraadbeheer, 2009
- Analyse CFV, Corporatie in Perspectief
- Oordeelsbrief 2009, ministerie WWI
- Accountantsverslag 2008, BDO
- Jaarverslagen 2005, 2006, 2007, 2008 en 2009
- Kwartaalrapportage, 4^e kwartaal 2009
- Lijst van doelen (Overzeiler) 2008 en 2009
- Vaarplan 2009
- Jaarplan 2010
- Organogram Beter Wonen 2010
- Hennepconvenant
- Woonvisie 2010 – 2020, gemeente Kampen
- Prestatieafspraken 2006 – 2010 en 2010 – 2015
- Ondernemingsplan, De Overzeiler 2007 - 2011

Geïnterviewde personen

Raad van Toezicht

- De heer W. van de Kamp (vz.)
- De heer B. Keulen
- De heer H. van Spijker (secr.)
- De heer J. Marskamp

Directeur/bestuurder

- De heer T. de Wal

Gemeente

- De heer J. Wieten (wethouder)
- Mevrouw A. de Wolf

Huurdersvertegenwoordiging

- De heer D. Bouwmeester (vz. huurdersvereniging)
- De heer H. Bloemsma (lid huurdersvereniging)
- De heer A. Meijndert (lid huurdersvereniging)

Zorg- en welzijnsinstellingen

- De heer H. Foekens (Raad van Bestuur woonzorgconcern IJsselheem)
- Mevrouw J. Zunneberg (Adviescommissie wonen – VAC Kampen)
- De heer J.S. Weymer (vz. K.B.O. Kampen – IJsselmuiden)
- De heer G. Kootstra (secr. K.B.O. Kampen – IJsselmuiden)
- Mevrouw A. Lassche (vz ANBO en secr. Cosbo)

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:
Grashof, drs. A.H.

Geboorteplaats en -datum:
Haaksbergen, 10 mei 1966

Woonplaats:
Bennekom, provincie Gelderland



Huidige functie:

- Vennoot, senior adviseur,
Woonlab Ondernemen | Innoveren | Gebiedsontwikkeling

Onderwijs:

- 1995 – 1997: Nederlandse Opleiding Vastgoedmanagement (NOVAM)
- 1986 – 1991: Doctoraal Bestuurs- en Beleidswetenschappen (RU Nijmegen)
- 1988 Opleiding Tutor Probleemgestuurd Onderwijs (IOWO)
- 1985 – 1986: Propedeuse Politicologie (RU Nijmegen)
- 1983 – 1985: VWO (H.S.G. "De Bouwmeester" Haaksbergen)
- 1978 – 1983: HAVO (H.S.G. "De Bouwmeester" Haaksbergen)

Loopbaan:

- 2008 – heden: Vennoot, Senior adviseur Woonlab BV
- 2007 – heden: Visitator Raeflex
- 2005 – 2008: Vennoot, Senior Adviseur KOCK BV
- 2001 – 2004: Senior consultant en Interim manager Quintis BV
- 1998 – 2001: Accountmanager belangenbehartiging en projectleider
brancheorganisatie
- 1997 – 1998: Projectleider bedrijfsintegratie Woningstichting Mitros Utrecht.
Adjunct-portfoliomanager Mitros Wonen
- 1995 – 1997: Lid directieteam Woningbouwvereniging Nieuwegein,
verantwoordelijk voor woonbeleid en strategisch voorraadbeleid.
- 1993 – 1995: Waarnemend hoofd afdeling Verhuur – bewonerszaken.
Beleidsmedewerker Woningbouwvereniging Onze Woning Nieuwegein.
Administrateur voor een aantal VvE's.
- 1991 – 1993: Wetenschappelijk medewerker Bestuurskunde ministerie VROM,
directoraat generaal volkshuisvesting, waaronder voorbereiding implementatie
BBSH, BWS en BLS.

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Beter Wonen te IJsselmuiden

visitatieweek: 24 - 2010

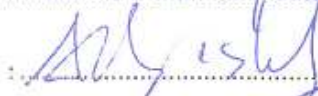
verklaart hierbij geen relaties of banden, privé noch zakelijk, te onderhouden met de hierboven genoemde woningbouwcorporatie en zulke relaties, die een volstrekt onafhankelijke oordeelvorming over de kwaliteit van de woningbouwcorporatie ten positieve of ten negatieve kunnen beïnvloeden, de afgelopen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

Naam : de heer drs. A.H. Grashof

Geboortedatum

: 10 mei 1966

Handtekening

: 

Datum

: 28 mei 2010

Fortisbank: 2422.62.791
KvK: 30233756

© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

Raeflex Catharijnesingel 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus 8068 / 3503 RB Utrecht / (030) 730 31 50 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl

Secretaris:

Naam, titel, voorletters:
Van Achteren, P (Peter)

Geboortedatum:
8 september 1983

Woonplaats:
Amsterdam



Huidige functie:

- NQA Auditor/Adviseur (Sr.)

Onderwijs:

- Politicologie Universiteit van Amsterdam
- Sociaal Juridische Dienstverlening Hogeschool Utrecht

Loopbaan:

- 2008 Secretaris Raeflex
- 2008 NQA Auditor/Adviseur (Jr.)
- 2007 Docentauditor ISBW opleidingen

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Stichting Beter Wonen te IJsselmuiden

visitatieweek: 24 - 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 P. van Achteren BLL

Geboortedatum : 8 september 2010

Handtekening : 

Datum : 7 Juni 2010

Fortisbank: 2422 62 791

KvK : 30233736

© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

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

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: uitmuntend (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

Uitmuntend (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

Uitmuntend (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

Uitmuntend (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

Presteren naar ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Bewoners en woningzoekenden	<p>Lijst met doelen uit de Overzeiler:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wachtijd analyseren (voor diverse doelgroepen), overzicht maken afgelopen jaren - Herbestemmen delen van de voorraad: integrale afweging in MT, labelling voor doelgroepen om sneller in behoefte te kunnen voorzien - Beleid maken naar aanleiding van onderzoek/analyse wachtijd, woonruimte-verdeling - Herbestemmen delen voorraad - Tevredenheid groot onderhoud meten - Het vormen van bewoners-commissies bij groot onderhoudswerkzaamheden - Onderzoek belangstelling voor 'klankborden' - Onderwerp voor klankbord vanuit bewoners ophalen - Expliciteren wanneer bewoners-commissie instellen - Beloningsstelsel voor langzittende huurders - Algehele tevredenheid (en wensen) woning jaarlijks meten - Lijst maken van vragen bij uitgevoerde reparaties (reparatiesnelheid verbeteren) 	<p>Overzichten wachtijden 2007, 2008 en 2009 definitief gemaakt. Meegenomen in besprekingen met deltaWonen en</p> <p>Vastgesteld dat als vertrekpunt voor berekening wachtijd niet de inschrijfdatum maar datum eerste reactie genomen wordt. Alle woningzoekenden die vanaf dat moment geen woning kregen binnen 12 maanden beoordeeld. gemeente.</p> <p>Verkenning mogelijkheid aanpassing verdeelsysteem (extern bureau). dW inmiddels besloten tot ander systeem. BW beraadt zich daar op (termijn begin 2010)</p> <p>Herbestemmen delen van de voorraad onderdeel gemaakt van uitwerken SVB, in juni 2009 afgerond. Als sturings-instrument ten aanzien van behoefte nog niet beoordeelbaar</p> <p>Tevredenheidsonderzoeken bij groot onderhoud complexen 23, 12, 60 32/33 en naar aanleiding hiervan vier procesverbeteringen doorgevoerd.</p> <p>Bewonerscommissie ingesteld bij</p>	<p>2010: Besluit over (nieuw) verdeelsysteem</p> <p>2010: Besluit of ambitie (wachtijd voor alle woningen maximaal een jaar) waar gemaakt kan worden.</p> <p>2010: Criteria acceptatie van een zorgwoning aanscherpen</p> <p>2010: Urgent woningzoekenden woonruimte aanbieden buiten systeem</p> <p>2010: Voorlichting geven over bewust stookgedrag bij collectieve c.v.</p> <p>2010: Tevredenheid bewoners meten over zaken die anders niet gemeld worden via vragenlijst</p> <p>2010: Uitzoeken of oplaadpunten voor elektrische fietsen gewenst zijn</p> <p>2010: Bepalen met Hvgij of we overgaan tot vervroegde vervanging van onderdelen in de woning als een bewoner dat verzoekt</p>	7

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> - Mogelijkheid bieden tot lidmaatschap Icare - Mogelijke uitbreiding servicepakket bewonersfonds - Tevredenheid vergroten verbeteringen bij verhuizingen - Toename communicatie met buurt over plannen - Inventarisatie verhelpen problemen bij uitgevoerde reparaties - Ophalen knelpunten in de buurt door bewoners (foto-project) - ZAV-beleid bijstellen - Evaluatie groot onderhouds-projecten - Attentie voor bewoners in kader 90-jarig bestaan - Herijken strategisch voorraadbeheer (uitgangspunten eind 2008 afgerond) - Opplussen deel woningbezit/Vaststellen ambitieniveau - Uitbouw door bewoners - Onderzoek naar tevredenheid bewoners over keuze-mogelijkheden - Vervroegde vervanging onderdelen op verzoek bewoners - Opplussen deel woningbezit/vaststellen nieuw ambitieniveau - Herijking SVB - Beleid bij uitbouw door bewoners 	<p>onderhoud complex 31/32 (kozijnvervanging)</p> <p>Bij bewoners geen interesse gebleken voor deelname of aandragen onderwerpen voor klankbord: besluit tot verder initiatief bij bewoners</p> <p>Voorstel instellen bewonerscommissies bij werkzaamheden casco en bij grootschalige vervangingen in de woning (2009), nu overleg met bwc's.</p> <p>Beloning voor langzittende huurders niet doorgevoerd. Bij mutatie soepele omgang met uit te voeren werkzaamheden in de woning.</p> <p>Tevredenheidsmeting opgeschort wegens veel soortgelijke activiteiten in 2008.</p> <p>Per kwartaal worden 15 bewoners bevraagd over uitvoering reparaties.</p> <p>550 huurders hebben zich eind 2008 aangemeld voor lidmaatschap Icare</p> <p>Analyse van het servicepakket heeft getoond dat uitbreiding of aanpassing niet nodig is.</p> <p>In 2009 gevolg aan verhuisverbeteringen in de vorm van verhuisaanhangwagen, dozen en ander materiaal. Verder overhandiging sleutels door opzichter vanaf 2009 aan nieuwe huurder.</p>		

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>Communicaties over buurtactiviteiten vanaf 2009 in woord en op schrift</p> <p>Tevredenheid over reparaties in 2009 toegenomen; blijft te evalueren punt.</p> <p>Foto-project heeft 2 beelden opgeleverd van belangstellenden, beide hadden betrekking op gemeentelijke zaken: BW doorgespeeld + communicatie via Woonwijzer</p> <p>Bewoners beoordelen groot onderhoudsprojecten gemiddeld met een 8,1, waar 7,5 het streefcijfer is.</p> <p>Attentie 90 jarig bestaan: 90 huurders krijgen 90 euro. Alle huurders krijgen een badhanddoek en een appeltaartje.</p> <p>In 2006 32 woningen verbeterd door of de douche uit te breiden waardoor plaatsing van een 2de toilet mogelijk was en/of een aanbouw achter de woning te plaatsen waardoor de woonkamer vergroot werd en de keuken in de aanbouw kwam. In vestering € 1.250.000 In 2007 zijn 8 woningen als boven omschreven verbeterd. In 2008 betrof dat 5 woningen.</p> <p>Atrivé ingeschakeld bij herijking SVB. In 2009 behandeling visiedocumenten en uitwerking naar complexen.</p> <p>Ten aanzien van opplussen zijn in</p>		

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>2009 i.o.m. HVgIJ extra's voor woningen vastgesteld+ de kwaliteitsniveaus, basis, plus en luxe. In 2008 'Opplusfonds' ingesteld voor woningaanpassingen 55+ers.</p> <p>In 2010 uitgebreid voor jongere huurders op aangeven arts of specialist.</p> <p>Beleid bij verhuizing (verbouwing) aangepast. Bij forse uitbreiding verrekeningen in vergoedingentarief.</p> <p>Verkenning t.a.v. vervroegde vervanging gemaakt, nu afstemming hvgij.</p> <p>Notitie over keuzemogelijkheden voor bewoners opgeleverd.</p>		
Maatschappij	<ul style="list-style-type: none"> - Mede ontwikkelen Kulturhus - Projecten/Initiatief en stimuleren: buurtbikkelfonds - In beeld brengen zorgbehoefte kernen i.s.m. zorginstellingen - Bijeenkomst stakeholders verantwoording ondernemersvisie - Website gebruiken voor openheid - Brochure maatschappelijke activiteiten - Onderzoek verdergaande milieumaatregelen - Permanent leefbaarheidsfonds opzetten - Brochures uitbreiden die duidelijkheid geven over inzet corporatie - Medewerker communicatie 	<p>Beter Wonen nauw betrokken bij ontwikkeling Kulturhus en uitvoering</p> <p>Diverse stimuleringsmaatregel en ingezet ter activering buurtbikkel fonds</p> <p>Overleg met zorginstellingen, onder andere IJsselheem en Philadelphia</p> <p>Regelmatige update van de website (maandelijks), onder meer publicatie jaarverslagen</p> <p>Onder meer brochure 'De Maatschappij en wij' gepubliceerd</p> <p>Intern medewerker aangewezen voor specifiek</p>	<p>Eind 2010 beoordeling en besluit over voortzetting leefbaarheidsfonds</p> <p>Afronding onderzoek buurtbemiddeling</p> <p>Onderzoek naar effectieve aanpak overlast</p> <p>In 2010 verdere publicatie brochures</p> <p>Intensiveren taken medewerker communicatie</p>	8

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> - aanstellen - Bewonersmiddag organiseren 90 jarig bestaan - Aansluiting convenant FSC-hout 	<p>communicatie</p> <p>Jubileummiddag georganiseerd vanuit waar input is gegenereerd</p> <p>FSC-convenant</p>		
Lerend vermogen	<ul style="list-style-type: none"> - 'Te Woon' formule voor deel van het bezit - Coach bij verhuizingen - Overwegen in beheer Paalkmap en Kulturhus - Beoordeling aannemers 	<p>Diverse inventarisaties mogelijkheden Te Woon. Voorstellen voor bezit in Zalk en Wilsum. Aanvraag licentie bij Stichting Op Maat</p> <p>Coach via Icare</p> <p>Beoordeling aannemers via formulieren. In MT behandeld</p>	<p>In 2010 gesprek consultant Op Maat en beslissing voortgang Te Woon</p> <p>Klantgestuurd vastgoedbeheer: onderzoek ander onderhoudssysteem binnenkant woningen</p> <p>Eind 2010 pilot Te Woon/Koopgarant</p>	8

Presteren naar opgaven

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid en betaalbaarheid	<p>Meerjarenafspraken tussen de gemeente Kampen, deltaWonen en Beter Wonen IJsselmuiden periode 2006 – 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gezamenlijk een visie op het gebied van wonen in Kampen voor de lange termijn, incl. evaluatie tweejaarlijks - gelijke slaagkans verschillende doelgroepen - bij nieuwbouw 35% huurwoningen, 65% koopwoningen en volgen de verdeling 30% goedkoop/70% verdelen over betaalbaar en duur. - Beter Wonen verhuurt bij voorkeur woonruimte onder de huurprijsgrens aan inwoners die een sociale en/of economische binding hebben met de kern. Indien blijkt dat zich geen geschikte kandidaat meldt voor een beschikbare woning dat is het toegestaan dat Beter Wonen via de reguleren toewijzingsprocedure de toewijzing regelt. 	<p><u>2006:</u> 959 woningen in bezit. 27 procent voorraad goedkoop, 73 procent betaalbaar. Aantal woningzoekenden 7.382. Aantal actief woningzoekenden: 1.901 (tenminste 1 reactie in 2006) Gemiddeld 13 reacties per woning. Huurverhoging 2,5 procent gemiddeld Mutatiegraad: 5,8%: 56 mutaties. Huur in % van maximaal toegestane huur: 60,9%.</p> <p>Quick scan woningbehoefte: <i>Basis voor afweging van het gemeentelijk nieuwbouwbeleid</i></p> <p>Verkoop 7 huurwoningen.</p> <p><u>2007:</u> 973 woningen in bezit. 27 procent voorraad goedkoop, 73 procent betaalbaar. Aantal woningzoekenden 7.494. Gemiddeld 17 reacties per woning. Huurverhoging 1,1 procent Mutatiegraad: 8,8%: 103 mutaties incl. nieuwbouw. Huur in % van maximaal toegestane huur: 61,6%.</p> <p>Bevolkings- en woningbehoefteprognose voor IJsselmuiden en NoordoEVERS.</p> <p>Aankondiging onderzoek aanbodmodel/wachttijdvermindering voor 2008.</p> <p>Naast verkoop 12 woningen in plan Oosterholt Noord, 3 huurwoningen verkocht.</p> <p><u>2008:</u> 973 woningen in bezit (een verkocht en een aangekocht) , 23% voorraad goedkoop, 76% betaalbaar, 1% duur. Aantal woningzoekenden 7.853. Aantal actief woningzoekenden: 1.800 (tenminste 1 reactie) Gemiddeld 16 reacties per</p>	<p>Opvolging van prestatieafspraken 2010 – 2015 tussen de gemeente Kampen, deltaWonen en Beter Wonen IJsselmuiden: Leidraad bij woningbouwprogrammering: Nieuwbouw 30% goedkoop, 40% betaalbaar en 30% duur en 65% koop en 35% huur. Jaarlijks gemiddeld verkoop van 7 woningen</p> <p>(In de Woonvisie Kampen staat ook een leidraad verdeling Kampen/ IJsselmuiden/Kernen)</p>	8

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>woning. Huurverhoging 1,6 procent Mutatiegraad: 8,2%: 80 mutaties. Huur in % van maximaal toegestane huur: 60,8% (referentiegroep 68,4%).</p> <p>Woonbehoefteonderzoek gemeenten Kampen: <i>Uitdagingen in het wonen</i></p> <p><u>2009:</u> 983 woningen in bezit, 21% voorraad goedkoop, 78% betaalbaar, 1% duur. Aantal woningzoekenden 7.934. Aantal actief woningzoekenden: 1.871 (tenminste 1 reactie) Gemiddeld 23 reacties per woning. Huurverhoging 2,5 procent Mutatiegraad: 8,1%: 80 mutaties. Huur in % van maximaal toegestaan: 63,1.</p> <p>Een woning verkocht, een woning aangekocht en 10 woningen opgeleverd.</p> <p>In jaarverslagen rapporteert Beter Wonen IJsselmuiden expliciet over de slaagkansen op de woningmarkt, waarbij zij bijzondere aandacht schenkt aan de doelgroepen die sociale aandacht verdient (zie bijzondere) doelgroepen.</p>		
<p>Kwaliteit producten en diensten</p>	<p>Meerjarenafspraken tussen de gemeenten Kampen, deltaWonen en Beter Wonen IJsselmuiden periode 2006 – 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> - In het strategisch voorraadbeheerplan van de corporaties wordt ingegaan op de vervanging, verbetering en verkoop van woningen die in beheer zijn van de corporaties. De corporaties dragen zorg voor uitvoering van dit beheerplan. 	<p>Beter Wonen beschikt over een <i>Overzicht planmatig onderhoud, totalen tot en met 2030</i> en het <i>Strategisch Voorraadbeheer (2009)</i> tot 2025, in de jaarverslagen maakt de kwaliteit van het bezit expliciet deel uit van de verslaglegging.</p> <p><u>2006:</u> Planmatig onderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Groot onderhoud Groenendael - Groot onderhoud van Dokkumerstraat/S. Johannusstraat - Schilderwerk 	<p>Opvolging van prestatieafspraken 2010 – 2015 tussen de gemeente Kampen, deltaWonen en Beter Wonen IJsselmuiden: In periodiek bestuurlijk overleg terugkoppeling over stand van zaken opvolging Strategisch voorraadbeheer (2009)</p> <p>Jaarplan 2010, onderdeel van meerjarenroute 2010 – 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onderzoek naar haalbaarheid uitvoering preventief onderhoud, 1x per 3 jr. (klein onderhoudsfonds) 	<p>9</p>

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> - Het strategisch voorraadbeheer van de corporaties wordt, waar nodig, afgestemd op het gemeentelijk woningbouwprogramma. 	<ul style="list-style-type: none"> - Groot onderhoud Westenbergsstraat - Opplussen seniorenwoningen Rietgors - Vervanging cv - Herstraten brandpaden - Keukenvervangingen - Onderhoud liften - Kwikstaart/Graspieper Veilig wonen - Schepenenstraat intercom - Diverse deuren en kozijnen vervangen - In 57 woningen isolerende beglazing aangebracht <p>Overzicht onderhoudsuitgaven 2006: Totaal € 1.184.347. Reparaties (6%), mutatieonderhoud (4%), klein onderhoudsfonds (2%), planmatig onderhoud (81%), onderhoud cv (5%), onderhoud t.b.v. miva-bewoners (<1%), onderhoud goederen/diensten (2%).</p> <p><u>2007:</u> Planmatig onderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Groot onderhoud Postgrevestraat - Groot onderhoud Plasweg - Schilderwerk en kozijnreparatie - Douchevervangingen Rietgors - Beschieting bergingen vervangen - Vervanging cv - Keukenvervangingen - Onderhoud liften - Herstraatwerkzaamheden - Platdak controle jaarlijks en vervanging dakbedekkingen - Vervanging kitvoegen douche - Schoonhouden straatkolken - Gootjes schoonmaken - Aanbrengen isolerende maatregelen - Aanbrengen isolerend glas (35 woningen) <p>Overzicht onderhoudsuitgaven 2007:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Onderzoek naar uitbreiding diensten samen met huurdersvereniging - Behoud KWH-label - Onderzoek participatielabel i.c.m. kwaliteitsmeting huurdersvereniging 	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>Totaal €828.402. Reparaties (9%), onderhoudskosten bij verhuizing (14%), klein onderhoudsfonds (3%), planmatig onderhoud (63%), onderhoud cv (7%), onderhoud t.b.v. miva-bewoners (<1%), onderhoud goederen en diensten (4%).</p> <p><u>2008:</u> Planmatig onderhoud: - Kozijnvervanging cplx 32/33 - Groot onderhoud cplx 23 - Schilderwerk en kozijnreparatie - Douchevervangingen Rietgors - Keukenvervanging cplx 22 - Groot onderhoud cplx 60 - Groot onderhoud cplx 12 - Vervanging gevelbeschieting bergingen - Badkamervervanging - Douchevervanging cplx 36/37 - Platdak controle jaarlijks en vervanging dakbedekkingen</p> <p>Overzicht onderhoudsuitgaven 2008: Totaal €1.610.389. Reparaties (6%), onderhoudskosten bij verhuizing (9%), klein onderhoudsfonds (2%), planmatig onderhoud (75%), onderhoud cv (4%), onderhoud t.b.v. miva-bewoners (4%).</p> <p><u>2009:</u> Planmatig onderhoud: - Douche- en dakraamvervangingen Rietgors - Schilderwerk, kozijnreparatie, beitswerk bergingen - Keuken- en douchedeurovervangingen Erfgenenstraat/ Drostenstraat - Douchevervanging Kerspelstraat, Sangerslaan en Postgrevestraat</p>		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> - Keukenvervanging Tuinfluiter, Koolmees, D. Kerkemaat en v. Dijksweg - Platdak controle jaarlijks en vervanging dakbedekking Hogehuisstraat - Groot onderhoud Hogehuisstraat incl. schoorsteenvervanging - Vervanging galerijbedekking Bloemstraat - Toiletre Renovatie en douchedeuren vervangen G. Sloetlaan - Moderniseren liften en onderhoud - Brandpaden bestraten - Maatregelen waterhuishouding Monnikenstraat - Onderhoud zonwering Schepenenstraat - Keukenvervanging Bisschopswetering - Renovaties, vervanging voortuitlopend op PO 2010 <p>KWH-label behaald (meting 2008).</p> <p>Overzicht onderhoudsuitgaven 2009: Totaal €1.437.413 Reparaties (7%), onderhoudskosten bij verhuizing (7%), klein onderhoudsfonds (2%), planmatig onderhoud (78%), onderhoud cv (4%), onderhoud t.b.v. miva-bewoners (2%).</p>		
Bouwproductie	<p>Meerjarenafspraken tussen de gemeenten Kampen, Delta Wonen en Beter Wonen IJsselmuiden periode 2006 – 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwantitatieve toevoeging, gemiddeld 284 woning nieuw bouwen per jaar, gemiddeld 100 woningen vervangen per jaar. Kortom: gemiddeld 384 woningen per 	<p><u>2006:</u> Start met bouw 17 woningen aan Monnikenstraat in plan Oosterholt Noord</p> <p><u>2007:</u> Oplevering 17 woningen aan Monnikenstraat</p> <p><u>2008:</u> Start bouw 6 appartementen aan de Molenbelt in Wilsum.</p>	<p>Projecten in aanbouw of ontwikkeling (jaarverslag 2009):</p> <p>Maarlenhof: Realisatie van 31 verpleegplaatsen voor zorgcentrum IJsselheem, 20 zorgplaatsen voor IJsselheem, 10 grote zorgappartementen (>75m2) voor IJsselheem, 25 huurappartementen voor Beter Wonen IJsselmuiden, waarvan 4 grote</p>	5

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	<p>jaar nieuw bouwen (geen concretisering per corporatie aangegeven)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corporaties zullen in de oriëntatiefase worden benaderd voor de ontwikkeling van huurwoningen in combinatie met koopwoningen (om onrendabele toppen te verkleinen) op locaties waar zich mogelijkheden voordoen tot realisatie of toevoeging van dergelijke woningen. Beter Wonen zal benaderd worden voor de kern IJsselmuiden en de 5 kleine kernen - De gemeente en Beter Wonen leggen zich toe op het houden van voortgang (afhankelijk van de behoefte) in bouwactiviteiten in kleine kernen. 	<p><u>2009:</u> Twee bouwprojecten voltooid: <i>Rietgors</i>: omzetting 5 eengezinswoningen naar 9 appartementen, bestemd voor begeleid wonen <i>Meulebelt</i>: oplevering 6 appartementen, 5 verhuurd aan starters, 1 aan senioren.</p>	<p>appartementen en een ruimte voor een kinderdagverblijf. Op 19 november 2009 openingshandelingen verricht als start van de bouw: oplevering verwacht mei 2011.</p> <p>Kulturhus: Realisatie 10 huur- en 26 koopappartementen, een ruimte voor Jeugd en Gezin, kinderopvang 't Ukkie, Algemeen Sociaal Cultureel Werk, een openbare basisschool, een muziekschool, bibliotheek, speel-o-theek en een medisch centrum voor huisartsen, fysiotherapeuten en apotheek. Op 18 september 2009 aftrap verkoop. Op 15 april 2010 start bouwactiviteiten. Oplevering eind 2011. Om doorgang mogelijk te maken heeft Beter Wonen 8 van de koopappartementen aangekocht en gaat die verhuren.</p> <p>Thijsweg: Aankoop landbouwgrond (uitbreidingsgebied Wilsum). Eind 2009 overeenstemming met gemeente over kavel-, de verkoop- en huurprijzen. Het plan voorziet in de bouw van 15 woningen verspreid over een periode tot 2017. In 2012 zullen door Beter Wonen vijf, in 2015 zes en in 2017 vier woningen gerealiseerd worden. De woningen wordt aangeboden volgens het Te Woon-principe.</p> <p>Zalk: In 2010 is met de gemeente overeenstemming bereikt over de aankoop van grond voor 4 woningen in het uitbreidingsgebied volgens criteria 'landelijk bouwen'. Bouw gepland in 2011. Aanbieding volgens het Te Woon-principe.</p> <p>In prestatieafspraken opgenomen dat Beter</p>	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
			Wonen kan rekenen op 60 woningen in Weidestraat/Het Meer en op een zorgvoorziening voor Philadelphia	
Bijzondere doelgroepen, waaronder zorg	<p>Meerjarenafspraken tussen de gemeenten Kampen, Delta Wonen en Beter Wonen IJsselmuiden periode 2006 – 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitbreiding aanbod aan seniorenwoningen: locatie Cellesbroeksweg, perceel Juliana van Stolbergschool en het Kulturhus zijn eerste locaties die in aanmerking komen voor seniorenhuisvesting - Meewerken aan realisatie taakstelling vanuit het Rijk. - Gemiddelde toevoeging van 4 Miva-woningen per jaar - Financiële bijdrage aan ontwikkeling dependance van de Herberg (dak- en thuislozenopvang) - Convenant woonvoorzieningen Wet Voorziening Gehandicapt 2005 	<p><u>2006:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentage ingeschrevenen van 55 jaar en ouder licht gedaald van 39% naar 38% (2.857). In 2006 zijn 21 woningen toegewezen en geaccepteerd door senioren - Geen extra verhuur aan asielzoekers, wel aanbod, maar geen kandidaten aangeleverd. Aantal blijft 2 woningen die gemeenten huurt voor asielzoekers. - 6 extra woningen verhuurd aan mensen met een verstandelijke handicap in samenwerking met Philadelphia Zorg. - Percentage ingeschrevenen tot 35 jaar is stabiel gebleven: 39%. In 2006 17 woningen toegewezen en geaccepteerd door jongeren, dat is 29% van het totaal aangeboden woningen. <p><u>2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Toename percentage aantal senioren dat staat ingeschreven, van 38% naar 40%. In 2007 verhuur van 25 woningen aan senioren (zowel seniorenwoningen als eengezinswoningen). - Eén woning verhuurd aan een statushouder, meer aangeboden. Totaal aan statushouders 1. - Start verbouwing Rietgors: vijf eengezinswoningen naar negen zelfstandige eenheden voor begeleid wonen (met Philadelphia Zorg, oplevering in 2009)) en in Monnikenstraat een 	Opvolging van prestatieafspraken 2010 – 2015 tussen de gemeente Kampen, deltaWonen en Beter Wonen IJsselmuiden: Binnen de afspraken wordt gesteld dat nog niet concreet aan te geven is hoeveel woningen in de periode 2010 – 2015 moeten worden gebouwd/aangepast om aan de vraag op het gebied van wonen met zorg en welzijn te voldoen. In 2010 stelt de gemeente Kampen een beleidsplan en actieplan vast op het thema, waarna eveneens in 2010 gezamenlijk de huisvestingsopgaven en een uitvoeringsprogramma worden vastgesteld.	9

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<p>nieuwbouwwoning gerealiseerd voor gebruiker scootmobiel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentuele daling aantal ingeschreven jongeren: van 39% naar 36%. Van de 103 nieuwe huurovereenkomsten zijn er 39 aan jongeren tot 35 verhuurd. <p><u>2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Percentuele toename aantale ingeschreven senioren: van 40% naar 41%. In 2008 17 woningen verhuurd aan senioren. - Stabiël percentage ingeschreven jongeren tot 35 jaar: 36%. 25 woningen aan jongeren verhuurd in 2008. - Drie plaatsingen op basis van een WMO-indicatie. - Vijf cliënten Philadelphia Zorg gehuisvest - Zeven woningen aangeboden voor verhuur aan statushouders - Woning verhuurd aan een moeder uit het Blijf van m'n Lijf huis. - Op basis van urgentie hebben vier woningzoekenden een huis aanvaard. Via medische urgentie zijn vijf personen voorzien van nieuwe woonruimte - Voortzetting verbouwing Rietgors <p><u>2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Toename aantal ingeschreven senioren met 1% naar 42%. In 2009 aan 37 senioren woonruimte aangeboden. - Afname aantal ingeschreven jongeren met 1% naar 35%. In 2009 35 woningen aan personen tot 35 jaar verhuurd. - Eén woningen verhuurd aan een iemand jonger dan 65 met een WMO-indicatie. Vijf cliënten van Philadelphia hebben woonruimte gekregen. - Er zijn vijf woningen aangeboden om 		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		tegenoet te komen aan de taakstelling vanuit het Rijk op het gebied van asielzoekers en 'pardonners'. - Op basis van urgentie zijn drie woningzoekenden gehuisvest. - Start bouw Zorgcentrum Maarlenhof		
Leefbaarheid	Meerjarenafspraken tussen de gemeente Kampen, deltaWonen en Beter Wonen IJsselmuiden periode 2006 – 2010: - De corporaties en de gemeente dragen zorg voor het onderhoud van eigen (groen-) voorzieningen. Partijen dienen onderhouds-planningen op elkaar af te stemmen. Hiertoe zal 1 keer per jaar een overleg, over investeringen van de gemeenten in de openbare ruimte en investeringen door corporatie, tussen partijen plaatsvinden. - Per project worden afspraken gemaakt over het aantal en soort parkeerplaatsen - Jaarlijks wordt een wijkschouw georganiseerd door een gemeentelijke wijkcoördinator onder voorzitterschap van de wijkwethouders. - Jaarlijks zullen corporaties en gemeente bekijken welke complexen/wijken, in het kader van leefbaarheid, aandacht verdienen. Indien hier speerpunten uit naar voren komen, dan zullen deze in de jaarafspraken worden opgenomen.	<u>Jaarverslag 2006:</u> - Geen ongewenst bezoek, aanleg videofoon bij 26 woningen - Woongeriefonderzoek 'De Foxe': appartementen-complex met 36 woningen - Verwijdering asbesthoudende materialen - Legionellarisico-onderzoek, plan voor opstellen beheersplan - Extra lichtpunten brandpaden - Onderhoud omgevingsgroen - Installatie optische rookmelder. - Vrije Exploitatie socioruimte Schepenenstraa (IJsselwelle) - Inhuren servicemedewerker (ondersteuning oudere bewoners) - Optie tot bemiddeling bij overlast (geen gebruik in 2006) <u>Jaarverslag 2007:</u> - Vanuit Woongeriefonderzoek plan aanpak galerijvloer op derde etage - Beheersplan legionella nog in ontwikkeling - Voor €18.000 aan asbestverwijdering - Groenonderhoud - Inhuur servicemedewerker - Nieuw logo inclusief duurzaamheidsactie in combinatie met veiligheid - Blijvende vrije exploitatie socioruimte Schepenenstraat (IJsselwelle)	Opvolging van prestatieafspraken 2010 – 2015 tussen de gemeente Kampen, deltaWonen en Beter Wonen IJsselmuiden: Gemeente en corporaties ontwikkelen in 2010 een systeem waarbij de tevredenheidsmonitors (WoOn, vestigings- en vertrekkers enquetes en exitinterviews) gekwantificeerd kunnen worden. Er wordt afstemming gezocht in de onderzoeken die partijen houden op het gebied van leefbaarheid. Corporaties stellen jaarlijks voor haar bewoners en bewonerscommissie een leefbaarheidsbudget beschikbaar voor maatregelen die positief bijdragen aan de verbetering van leefbaarheid in en rond haar wooncomplexen, in het bijzonder verbetering van sociale en fysieke veiligheid en de kwaliteit van de woonomgeving (schoon, heel en veilig) en die geen betrekking hebben op regulier onderhoud. In 2010 verbeteringen achterpadverlichting onderzoeken In 2010 nagaan wat de mogelijkheden zijn voor aanpak en beperking overlast.	8

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> - Financiële bijdrage realisatie speeltuin Mr. Diepeveenlaan, in samenwerking met gemeente. - Rookmelders en spaarlampen verstrekt aan huurders <p><u>Jaarverslag 2008</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Instellen buurtprikkel: fonds waaruit (op aanvraag) bijdragen worden verstrekt voor buurtverfraaiing. Bijvoorbeeld een nieuw speeltoestel, een bankje, een haagje. In 2008 zijn er geen aanvragen gedaan. - Ontwikkeling van het Kulturhus, als maatschappelijke ontmoetingsplek. - Optreden bij overlastzaken: geluidsoverlast voornamelijk. Eenmaal is mediation ingezet. - Vrije huur socioruimte Ijsselwelle - Onderhoud groen - Premie glasverzekering v.r.v. Beter Wonen - Servicemedewerker ingehuurd - Schoonmaken portieken - Computercursus voor ouderen - Computers verstrekt aan welzijnsinstelling - Waarschuwborden - Verlichting brandpaden - Sponsorkosten - Bijdrage dak- en thuislozenopvang - Bijdrage Vrouwenopvang Zwolle <p>Vanuit lijst doelen Overzeiler met maatregelen 2008:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overleg met dorpsbelangen over leefbaarheid in kernen <p><u>Jaarverslag 2009</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Voortzetting buurtprikkel - Ontwikkeling van het Kulturhus, als maatschappelijke ontmoetingsplek. 		

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> - Optreden bij overlastzaken: geluidsoverlast voornamelijk. Eenmaal is mediation ingezet. - Vrije huur socioruimte Ijsselwelle - Onderhoud groen - Premie glasverzekering - Servicemedewerker ingehuurd - Schoonmaken portieken - Computercursus voor ouderen - Computers verstrekt aan welzijnsinstelling - Waarschuwingborden - Verlichting brandpaden - Bijdrage dak- en thuislozenopvang - Bijdrage Vrouwenopvang Zwolle - Bijdrage voedselbank Kampen - Rookmelders - Lidmaatschap Icare voor huurders <p>Hennepconvenant 2009 met Gemeente Kampen, Politie IJsselland team Kampen, Openbaar Ministerie parket Zwolle/Lelystad, Beter Wonen IJsselmuiden, DeltaWonen Zwolle, Enexis en Verbond van Verzekeraars (Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude).</p>		
Overige opgaven (duurzaamheid)			<p>Opvolging van prestatieafspraken 2010 – 2015 tussen de gemeente Kampen, deltaWonen en Beter Wonen IJsselmuiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afronding onderzoek energieprestaties bestaande voorraad (2010) - Plan upgrading energieprestaties (2010 – 2011) - Onderzoek percentage label B (2013) <p>Opstellen energievisie bij nieuwbouw > 80 woningen (2010 – 2015)</p>	7

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid /Betaalbaarheid	Belangrijke stakeholder: Gemeente: Afspraken over verdeling woningvoorraad over huur, koop en goedkoop, betaalbaar en duur.	In de periode 2006-2009 is sprake van een stabiele voorraad. De omvang goedkoop/betaalbaar is minimaal 98%	Bijdrage aan hoeveelheid sociale huurwoningen. Onder meer binnen Kulturhus.	7
Kwaliteit producten en diensten	Belangrijke stakeholder: huurders: Geen specifieke afspraak gedocumenteerd. Vanuit gesprekken aandacht voor uitvoering onderhoud afgelopen periode	Diverse onderhoudsactiviteiten (zie presteren naar opgave). Ten aanzien van uitvoering onderhoud is ingezet op bewonerscommissies.	Voortzetting werkwijze bij groot onderhoudsprojecten.	8
Bouwproductie	Zie presteren naar opgaven.	Zie presteren naar opgaven.		7
Leefbaarheid	Geen specifieke afspraken met stakeholders. Wel worden de wensen voor de corporatie zichtbaar in de diverse overleggen die zij voeren. Vanuit de huurdersvereniging aangegeven dat volkshuisvesting de absolute prioriteit moet hebben.	Diverse activiteiten benoemd bij presteren naar opgave.	Oplevering Kulturhus	8
Bijzondere doelgroepen	Belangrijke stakeholders: Zorg- en welzijnsinstellingen. Lange termijnstrategie bedenken.	Zie presteren naar opgave voor uitgebreid overzicht van activiteiten op het terrein bijzondere doelgroepen. Daarbij ook overleg met stakeholders over strategie.	Voortzetting van activiteiten.	8

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie van Beter Wonen op economisch rendement vermogen:

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> - Economisch rendement vermogen is nu in ontwikkeling. Vanuit jaarplan 2010 implementatie FMP aangekondigd. Visie investeringen, risico's en rendement. - Inzet van overmaat (indien van toepassing): inzet voor volkshuisvesting (projectbasis) - Solvabiliteit in relatie tot gerealiseerd en voorgenomen investeringsprogramma: monitoring tot 2014. - Efficiënte bedrijfsvoering: geen specifieke doelstelling 	<p>Jaarverslagen/ rekeningen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Economisch rendement vermogen - Solvabiliteit in relatie tot gerealiseerd en voorgenomen investeringsprogramma: licht dalende solvabiliteit, tot 2014 voorgerekend. - Efficiënte bedrijfsvoering. Bedrijfslasten in lijn met gemiddelde in sector 	<p>7,0</p>

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is	Voldoen aan governancecode Rooster van aftreden is beschikbaar	<ul style="list-style-type: none"> - Governance code woningcorporaties, Aedes, november 2006 - Afwijkingen ten opzichte van code op website gepresenteerd - Reglement voor bestuur en toezicht. - Samenstelling en profielschetsen Raad van Toezicht - Rooster van aftreden in jaarverslagen gepubliceerd 	9,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen	Visitatie gepland	Visitatie 2010: verder diverse bilaterale overleggen tussen (vertegenwoordigers van) de corporatie en stakeholders. Jaarverslagen	9,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied	Publiek toegankelijke jaarverslagen, visitatie in 2010	Visitatie 2010: verder diverse bilaterale overleggen tussen (vertegenwoordigers van) de corporatie en stakeholders. Jaarverslagen	9,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders	Visitatie in 2010	Visitatie in 2010: overleg met gemeenten, huurders(vereniging), collega-corporatie en zorg- en welzijnsinstellingen.	9,0
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen	Publieke toegankelijke jaarrekeningen		7,0

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

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

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

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

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

Netto bedrijfslasten

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

Netto kasstroom

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

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

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

Rentelasten op leningenportefeuille

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

Schuldverdienratio

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

Solvabiliteit

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

Vermogenovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

1. Moment van disconteren: kasstromen worden verspreid over het jaar gerealiseerd. Bij discontering wordt er een aanname gedaan voor alle kasstromen
2. Verkoopportefeuille bij het continuïteitsoordeel wordt rekening gehouden met toekomstige verkoopopbrengsten i.t.t. de berekening van de solvabiliteit
3. Parameters voor huurstijging, 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.



Beter Wonen
IJSSELMUIDEN

Dorpsweg 4
8271 BM IJsselmuiden
T (038) 332 33 99
F (038) 332 87 96
E info@bwij.nl

Handelsregister 05024541
BTW nr. NL.0028.53.814.801
Rabobank 15.91.00.267

Raeflex
T.a.v. de heer P. van Achteren BLL
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

Onderwerp:
reactie op visitatierapport

Behandeld door:
Tom de Wal

Datum:
31 augustus 2010

Geachte heer Van Achteren,

Onlangs hebben wij het concept visitatierapport ontvangen en op 25 augustus met u en de heer drs. A.H. Grashof besproken. Wij complimenteren u met het gedegen rapport dat u in toch vrij beperkte tijd over en voor onze corporatie heeft opgesteld.

Over het geheel bezien zijn de constatering in het rapport goed herkenbaar. Dat neemt niet weg dat wij graag op een aantal vastleggingen een nadere toelichting willen geven.

U concludeert bij hoofdstuk 2.3 bij het onderdeel 'bewoners en woningzoekenden' terecht dat wij een ambitieuze doelstelling hebben geformuleerd ten aanzien van wachttijdvermindering. De realisatie is beperkt. Hoewel die constatering terecht is, willen we toch aangeven veel energie in het wel behalen van deze doelstelling te hebben gestopt. Temeer nu we in regionaal verband de verdeling van woonruimte ter hand willen nemen en 'spoedzoekers' op die manier binnen de gestelde termijn van één jaar kunnen helpen. Het behaalde cijfer achten we daarom aan de bescheiden kant, mede gelet op alle inspanningen die we op de andere drie velden bij dit onderdeel hebben verricht.

Bij hoofdstuk 3.3 wordt gerapporteerd over de bouwproductie. Het cijfer van 6.1 is een mix van onze inspanningen en de prognoses voor de bouwproductie. Het valt niet te ontkennen dat de productie achtergebleven is bij de verwachtingen die we in de diverse prognoses hebben ingevuld. Daarvoor zijn redenen aan te wijzen. Die liggen buiten onze invloed. Ik noem bijvoorbeeld het na anderhalf jaar uit de procedure nemen van een bestemmingsplan dat al ter inzage heeft gelegen waardoor wij een plan voor 41 appartementen dat al in de bestekfase is, niet meer kunnen uitvoeren. Wij hechten er waarde aan om te benadrukken dat wij alle mogelijke inspanningen hebben gedaan om de bouwproductie wel te halen. Daarover zijn we vaak in gesprek geweest met de gemeente Kampen en diverse projectontwikkelaars en zorgpartijen en hebben met die partijen ook contracten afgesloten. De 5,0 voor dit onderdeel is naar onze mening daarom erg mager.

Bij het kopje 'Overige opgaven' (duurzaamheid en energie) willen wij de volgende opmerkingen plaatsen. Van ons woningbezit heeft 99 procent al in meer of mindere mate isolerend glas, 66 procent heeft spouwisolatie en 61 procent dakisolatie. Bij elke mutatie gaan we al jarenlang de woning na en isoleren wat volgens het programma voor die woning nog geïsoleerd moet worden. Wij hebben voor de jaren 2011 tot 2020 een bedrag van € 1,9 miljoen gereserveerd voor energemaatregelen. Die gaan we uitvoeren in combinatie met onderhoud en rekening houdend met ons strategisch voorraadbeleid en met de technische mogelijkheden van de complexen. De basis voor onze plannen vormen de energielabels van het bestaande bezit die we in de afgelopen maanden allemaal in beeld hebben gebracht. Adviesbureau Nieman heeft de opdracht een plan op te stellen waarmee we het budget zo effectief mogelijk inzetten. Bij de bouw is overigens al 50 procent van ons woningbezit met isolatie opgeleverd. De bewoners bieden wij al jaren isolatiepakketten bij onderhoud aan waarbij wij de helft van de investering voor onze rekening nemen. Het lijkt ons dat wij ook in de praktijk bewezen hebben veel aandacht te besteden aan energiebesparende maatregelen.

U stelt in de derde alinea onder 5.2, de vermogensontwikkeling, dat wij geen expliciete doelstelling van de solvabiliteit hebben geformuleerd. In ons financieel statuut hebben we wel degelijk omschreven hoe wij tegenover solvabiliteitscriteria staan. Wij citeren uit hoofdstuk 2 van ons financieel statuut, 'uitgangspunten voor het financierings- en beleggingsbeleid' wat we hebben vastgelegd bij de vermogensstructuur.

- *'Een minimale solvabiliteitseis wordt door Beter Wonen niet meer aangehouden. De solvabiliteit is een verhoudingsgetal dat de omvang weergeeft van het eigen vermogen in verhouding tot het totaal vermogen.Beter Wonen houdt als uitgangspunt aan, dat zij voldoende solvabel is zolang het WSW op grond van de beoordeling van de financiële positie van Beter Wonen toestaat dat van borgingsfaciliteiten gebruik kan worden gemaakt.'*

Ook in de vierde alinea onder 5.5. wordt in uw rapport gesproken over een streefnorm voor de solvabiliteit. Wij verwijzen naar het bovenstaande.

We vertrouwen dat u van deze nadere toelichting nota wilt nemen.

Met vriendelijke groet,



T. de Wal
directeur