

Visitatierapport
Woontij



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 22-12-2014

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met corporatie Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Woontij, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied.....	6
1.1 Woontij	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	6
1.3 Het werkgebied	6
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort.....	7
2 Het maatschappelijk presteren van Woontij	9
2.1 Recensie: een eiland met Woontij als alert baken	9
2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties	11
2.3 Samenvatting per perspectief	12
Deel II Toelichting per persepctief	17
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
3.1 De opgaven in het werkgebied.....	19
3.2 Mate van belang van de prestatievelden	20
3.3 Huisvesting van de primaire doelgroep.....	21
3.4 Huisvesting bijzondere doelgroepen	23
3.5 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	24
3.6 (Des)investeringen in vastgoed.....	25
3.7 Kwaliteit van wijken en buurten.....	27
3.8 Ambities.....	28
3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities.....	29
4 Belanghebbenden	30
4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woontij.....	30
4.2 Mate van belang van de prestatievelden	31
4.3 Huisvesting primaire doelgroep.....	32
4.4 Huisvesting bijzondere doelgroepen	32
4.5 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	33
4.6 (Des)investeringen in vastgoed.....	33
4.7 Kwaliteit van wijken en buurten.....	33
4.8 Tevredenheid van belanghebbenden over relatie en communicatie met de corporatie	34
4.9 Tevredenheid van belanghebbenden over de mate van invloed op het corporatiebeleid	34
4.10 Verbeterpunten van belanghebbenden voor de corporatie.....	35
4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden.....	37
5 Presteren naar vermogen	38
5.1 Financiële continuïteit.....	38
5.2 Doelmatigheid	40
5.3 Vermogensinzet	41
5.4 Oordeel presteren naar Vermogen	42
6 Governance.....	43
6.1 Besturing	43
6.2 Intern toezicht.....	45
6.3 Externe legitimatie.....	47
6.4 Oordeel over Governance.....	48

Deel III Bijlagen.....	49
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie.....	50
Bijlage 2 CV's visitatoren	52
Bijlage 3 Bronnenlijst.....	57
Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	62
Bijlage 5 Position Paper Woontij.....	63
Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3	66
Bijlage 7 Tabellen bij hoofdstuk 5 Presteren naar Vermogen	76
Bijlage 8 Visitatieaanpak	77
Bijlage 9 Wijze van beoordeling	82

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van Woontij. De visitatie is uitgevoerd door Pentascopel in de periode van september 2014 tot en met december 2014.

Woontij heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons toegang gegeven tot haar medewerkers, ze heeft haar netwerk van belanghebbenden voor ons toegankelijk gemaakt en heeft het proces voor zover mogelijk gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert Woontij voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes toe in de realisatie van haar ambities.

De visitatie

Woontij volgt de Aedescode en gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghebbenden. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de versie 5.0 van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland). Woontij is een corporatie met 2253 gewogen verhuureenheden (CiP 2013). Voor de beoordeling van het onderdeel besturing hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1000 verhuureenheden.

In 2014 heeft Woontij opdracht gegeven aan Pentascopel om een visitatie uit te voeren. Woontij vindt in de werkwijze van Pentascopel met name het in dialoog gaan met de medewerkers en de belanghebbenden van belang. De visitatiecommissie bestond uit mevrouw Joos Jacobs (voorzitter), de heer ir Ruud Pijpers MRE (financieel deskundig visitor) en mevrouw Germa Reivers (visitor/secretaris). In bijlage 1 zijn de curriculae vita van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2010 tot en met 2013. Voor de beoordelingen hanteert Pentascopel conform de eisen van het stelsel een 10-puntsschaal. Voor presteren naar Vermogen en Governance is een 6 daarbij het ijkpunt. Presteren naar Opgaven en ambities en Presteren volgens belanghouders gaat volgens de meetschaal die is opgenomen in bijlage 9. Hierbij wordt een 7 toegekend als de prestaties volgens afspraak zijn geleverd. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 9 verder toegelicht. De aanpak van de visitatie wat betreft het proces, de stappen en het kader is in bijlage 8 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In Hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van Woontij, de organisatie en haar werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst, de prestaties in beeld met het spinnenweb en de integrale scorekaart, en een korte samenvatting van de oordelen op de perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van Woontij ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld en tevens de mate waarin haar ambities in lijn zijn met deze opgaven.
 - In hoofdstuk 4 wordt het oordeel van de belanghebbenden over de maatschappelijke prestatie van Woontij weergegeven.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 6 staat het oordeel over governance.
 - In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.
- In Deel III zijn de bijlagen opgenomen.

1 Woontij, haar ambities, bestuur en toezicht en werkgebied

1.1 Woontij

Woontij is een corporatie met 2253 (gewogen) verhuureenheden (bron CFV, 2013). Woontij is voornamelijk werkzaam in de gemeenten Texel en Den Helder. Haar bezit bestaat uit eengezinswoningen (48%), meergezinsetagebouw zonder lift (15,7%), met lift (30,5%), hoogbouw (4,9%) en onzelfstandige wooneenheden (1%). Het grootste deel van het bezit (50%) is gebouwd tussen 1980 en 2000. 30% van het bezit dateert van voor 1980 en 20% van het bezit van na 2000.

De missie van Woontij

“Woontij levert een duurzame bijdrage aan de realisatie van de woonwensen van mensen.”

Met de slogan ‘wonen naar wens’ profileert Woontij zich op de lokale woningmarkten van Texel en Den Helder. In haar position paper verwoordt zij het als volgt:

“Woontij is een vraaggestuurde, maatschappelijk betrokken organisatie.

De primaire doelstelling is passende en betaalbare huisvesting realiseren. Met name in Den Helder richt Woontij zich op bijzondere doelgroepen als senioren, jongeren en mensen met een beperking. Zo kunnen wij ons onderscheiden en ontwikkelen als een ‘wonen-welzijn-zorg’ corporatie. Wij kijken over onze grenzen heen: Woontij profileert zich als maatschappelijk ondernemer met oog voor vragen uit de samenleving. Naar onze klanten leveren we maatwerk in woondiensten en wij betrekken hen bij een leefbare woonomgeving.”

Door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) wordt Woontij ingedeeld in referentieregio Rg24: Kop Noord-Holland/West-Friesland en in de referentiegroep Rf05: Corporaties met een Gemiddeld profiel. De indeling in een referentiegroep is gebaseerd op verhuur, kwaliteit, bedrijfsvoering, vernieuwing van de portefeuille enz. In deze referentiegroep zitten 125 van de in totaal 389 corporaties.

1.2 Interne organisatie en toezicht

Woontij is een stichting. Het toezicht op Woontij wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat uit vijf personen waarvan twee op voordracht van de huurdersorganisatie. Woontij werkt samen met twee zelfstandige huurdersorganisaties, een op Texel, Bewonersvereniging Texel (BVT) en een in Den Helder, Bewonersvereniging Nieuwediep (BVN).

Bij Woontij werken eind 2013 24 medewerkers in 20,9 fte. Woontij heeft twee arbeidsgehandicapten in dienst. De corporatie wordt geleid door een directeur-bestuurder.

1.3 Het werkgebied

Woontij werkt voor een deel in de gemeente Den Helder (ong. 800 vhe's) en de gemeente Texel (ong. 1300 vhe's). De gemeente Texel heeft ongeveer 13.500 inwoners en de gemeente Den Helder heeft ongeveer 56.400 inwoners (CBS 2014).

Demografische ontwikkelingen laten zien dat de gemeente Den Helder krimpt. De gemeente Den Helder kent een kwalitatieve en minder een kwantitatieve behoefte aan woningen. Op Texel is er zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve behoefte aan woningen, maar er zijn slechts beperkte uitbreidingsmogelijkheden. Er is wel sprake van vergrijzing en krimp van het aantal inwoners en er is sprake van huishoudensverdunding. Met name jongeren en jonge huishoudens verlaten het eiland. Er is weinig uitwisseling tussen eiland en de Kop van Noord-Holland: eilandbewoners gaan niet in de Kop wonen en andersom ook niet. Op het eiland zijn de inkomens de laagste van Nederland, dus is er een relatief hoge druk op de sociale huurmarkt.



2 Het maatschappelijk presteren van Woontij

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van Woontij in het kort. Eerst volgt de recensie waarin de visitatiecommissie een beschouwing geeft over het maatschappelijk functioneren van de corporatie. Daarna is het oordeel in een scorekaart weergegeven. Daarna volgt een samenvatting van de oordelen op de vijf perspectieven.

2.1 Recensie: een eiland met Woontij als alert baken

Zelfs als visitatiecommissie voelden we het direct. Je bent op een eiland. Behalve op Texel heeft Woontij in Den Helder bezit. Haar rolopvatting en taak is verschillend in deze twee gemeenten. In Den Helder is Woontij van oudsher, door de fusie met een speciaal voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen opgerichte corporatie, vooral hierop gericht. Op Texel neemt ze de brede volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid.

En wat is er nou zo anders aan dat eilandgevoel dat ook de commissie beleefde. Texel is een kleine overzichtelijke gemeenschap en je hebt het met elkaar te doen. Je bent verantwoordelijk voor elkaar en je spreekt elkaar aan. Je kunt zaken niet over de schutting gooien, want dan vallen ze in het water. Vaak simpelweg omdat er geen andere partij is. En je onderneemt, Texel zit vol ondernemers. Dat maakt ook dat Woontij sommige projecten heeft gerealiseerd of heeft geprobeerd die een bijzondere geschiedenis hebben, zoals woonfuncties in combinatie met behoud van cultureel erfgoed. En dat ze soms net wat meer moeite doet, of langer probeert om iets voor elkaar te krijgen. Zoals de kerk in Oostereind waarmee bewoners in eerste instantie allerlei plannen hadden die niet haalbaar bleken en er vervolgens steeds opnieuw plannen werden ontwikkeld om de kerk te behouden voor de gemeenschap. En dat is jammer genoeg niet gelukt, waardoor de kerk nu te koop staat en de corporatie er tijd, geld en energie in heeft gestoken. Of het voorbeeld van Welkoop, waar een supermarkt en parkeerplaatsen in combinatie met woningen werden gepland. Het project dateert van een paar jaar geleden en in de huidige politieke context zou de corporatie hier waarschijnlijk niet meer aan meewerken. Het is nog niet zeker of dit project doorgaat. Of 'De Potvis', tijdelijke huisvesting voor wetenschappers en studenten die onderzoek doen voor het NIOZ (Koninklijk Nederlands Instituut voor Onderzoek der Zee). Dit is niet direct de primaire doelgroep, op de studenten na, maar de corporatie is op het eiland een voor de hand liggende partij die daar een bijdrage aan kan leveren. Ook zorgt de corporatie voor economiewoningen, dit zijn woningen voor mensen die op korte termijn een woning nodig hebben, omdat ze bijvoorbeeld als leerkracht op een school op Texel komen werken. En Woontij levert een bijdrage aan het huisvesten van seizoenarbeiders. De afbakening van wat Woontij doet op Texel, is kennelijk diffuser dan aan de overkant (zoals Texelaars dat noemen).

Woontij heeft ook in Den Helder bijzondere complexen gerealiseerd. Tjempaka, huisvesting voor (Indische) ouderen, een omvangrijk project met 46 huurappartementen in combinatie met koopwoningen en een parkeergarage. Woontij neemt in Den Helder een andere positie in terwijl de verdeling van de woongelegenheden (800 in Den Helder en 1300 op Texel) daar geen reden voor geeft. Woontij isoleert zich wat van de gemeente en dat lijkt wederzijds te zijn. De prestatieafspraken met de gemeente Den Helder zijn niet geactualiseerd en de rol in de brede volkshuisvesting lijkt marginaal. Wel investeert Woontij in de afgelopen periode financieel behoorlijk veel in Den Helder. Tjempaka is een van de grootste projecten van Woontij in de afgelopen periode. *De relatie met de gemeente Den Helder kan en moet worden versterkt*¹.

De huurdersorganisatie en Woontij zijn nog zoekend in hoe ze het beste vorm kunnen geven aan de betrokkenheid van de huurdersorganisaties bij totstandkoming van beleid. Het in gesprek zijn over de effecten in de praktijk gaat makkelijker. *En mogelijk ligt daar ook de sleutel tot verbetering, de resultaten van deze gesprekken input laten zijn voor de aanpassingen in beleid.*

¹ *Cursief: aanbevelingen*

Woontij is een relatief kleine corporatie die haar zaakjes op orde heeft. Het vraagt veel van een kleine organisatie om twee zo verschillende werkgebieden te managen. Woontij voldoet aan datgene wat je van een corporatie van deze omvang kunt en mag verwachten. Ze werkt vanuit heldere kaders en is in staat dat te blijven combineren met een goed gevoel voor wat er in de omgeving speelt. Ze verstart niet in normen en blijft, passend bij haar omvang en taak, in gesprek. Haar streven naar concreetheid (in alle geledingen) is lovenswaardig, al betekent dat niet dat er altijd overal normen voor zijn. En dat is dan maar zo. Het gesprek dat ze er met elkaar en extern over aangaan maakt het open en transparant. 'Verzorgd verhuizen' is een mooi voorbeeld van hoe Woontij haar beleid in het stimuleren van doorstroom en het vervullen van woonwensen op een simpele en doeltreffende manier vormgeeft. In haar position paper profileert zij zich als brede volkshuisvester op Texel en in Den Helder vooral gericht op de bijzondere doelgroepen. In de praktijk is dat herkenbaar.

Woontij staat midden in de samenleving. Het was opvallend gemakkelijk om betrokken belanghouders (17) aan tafel te krijgen voor de dialoog over de prestaties en het was bijzonder om te horen met hoeveel enthousiasme en warmte deze mensen over Woontij praatten. Het waren belanghouders uit Den Helder en van Texel, het onderscheid daarin was in de dialoog niet merkbaar.

Zoals bij veel corporaties zijn de prestatieafspraken van Woontij met de gemeenten concreet over de nieuwbouwprojecten en meer intentioneel over de andere onderwerpen. Daarmee is het moeilijk te bepalen in welke mate Woontij voldoet aan de afspraken. Hoewel Woontij naar onze mening voor een relatief kleine corporatie veel prestaties levert, scoort ze op het onderdeel presteren naar Opgaven en ambities een 6,8. *Concretere prestatieafspraken of daarvan afgeleide ambities hadden tot een betere score kunnen leiden.*

Het huurbeleid, waarbij ze streeft naar 100% streefhuur, brengt het risico met zich mee dat het aandeel goedkope en betaalbare huurwoningen daalt en dat het merendeel van de huurprijzen dicht tegen de huurtoeslaggrens komt. De huren zijn relatief hoog en de inkomens in de regio zijn relatief laag. *Het is aan te bevelen om de portefeuille naar de toekomst te beoordelen op differentiatie van de huurprijzen, daar eigen beleid op te formuleren en niet alleen te verwijzen naar de mogelijkheden voor huurtoeslag.*

Woontij's doelstellingen voor energie en duurzaamheid zijn niet erg ambitieus. Texel zelf wil in 2020 energieneutraal zijn. *Het is aan te bevelen om de energiedoelstellingen te koppelen aan de woonlastendiscussie, dat kan ook bijdragen aan de vermindering van de effecten van het huurprijsbeleid.*

De organisatie zelf is een sobere en doelmatige organisatie. Het is nog steeds zo dat, zoals in de vorige visitatie genoemd, veel acties bij de directeur bestuurder liggen. De beweging die we zien is dat de bestuurder en het managementteam nauw samenwerken en dat zij bijvoorbeeld de 24 vragen over de business risks van het WSW met elkaar bespreken. In de vorige visitatie is ook aangegeven dat het plannen en beheersen van processen meer aandacht behoeft, de planning realistischer kon en de sturing op kasstromen kon worden verbeterd. Hierin heeft Woontij stappen vooruit gezet. In de afgelopen periode is het accent van Woontij, door het herstelplan in 2008, meer op financiële sturing en rendement komen te liggen. Woontij heeft gedurende de periode waar deze visitatie over gaat, financieel de vinger strak aan de pols gehouden. De vraag is of dat nu -nog- op deze manier nodig is. *Een logische vervolgstap gezien de huidige financiële situatie is om naast de ondergrens voor solvabiliteit, ook een bovengrens te gaan hanteren. En op basis daarvan een visie op de inzet van de mogelijke vermogensovermaat formuleren.*

Een vraag die altijd opkomt bij corporaties van deze omvang is of zij op termijn zelfstandig bestaansrecht hebben. De huidige omvang past bij de taak van Woontij op Texel. In Den Helder ligt dat iets anders. Daar is haar taak meer afgebakend en neemt Woontij slechts een deel van de volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid op zich, namelijk de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Dat er twee corporaties zijn in Den Helder, legitimeert dit accent en geeft ook een bepaalde mate van competitie. *Wij denken eerder dat de corporatie nog meer moet uitblinken in het samenwerken met andere partijen, zoals corporaties, gemeenten, zorg-en-welzijn.* De omvang kan kwetsbaar zijn in de

deskundigheid, persoonlijke voorkeuren of op financieel gebied. Op dit moment heeft Woontij een professionele manier van werken en samenwerken intern en extern waarmee die risico's volgens de commissie beperkt zijn.

2.2 Scorekaart van maatschappelijke prestaties

De integrale scorekaart van Woontij ziet er als volgt uit.

Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden *					Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5				
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7	8	6	7	7	7	75%	6,8	
Ambities in relatie tot de opgaven						6	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties naar het oordeel van de belanghebbenden	7,5	8,3	7,0	7,5	7,3	7,5	50%	7,5	
Relatie en communicatie						7,5	25%		
Invloed op beleid						7,5	25%		
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit						6	30 %	6,6	
Doelmatigheid						8	30 %		
Vermogensinzet						6	40 %		
Governance									
Besturing	Plan					6	6,7	33%	6,9
	Check					7			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7	7,0	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassen Governancecode					7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7	7,0	33%	
	Openbare verantwoording					7			

* De vijf prestatievelden zijn:

1. Huisvesting primaire doelgroep
2. Huisvesting bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des-)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten

Hierna volgt een samenvatting van de oordelen op de vijf perspectieven.

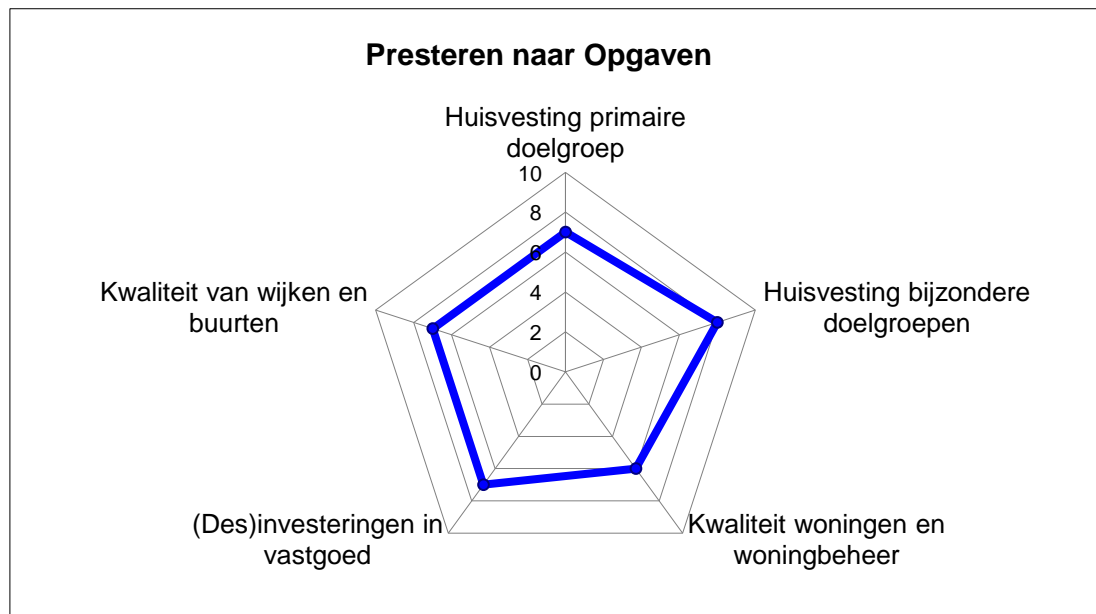
2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar Opgaven en Ambities

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,8.

De commissie vindt dat Woontij haar voorgenomen prestaties (ruim) voldoende realiseert. De opgaven en ambities passen bij de positionering die Woontij kiest als brede corporatie op Texel en een corporatie voor bijzondere doelgroepen in Den Helder. Voor Huisvesting primaire doelgroep geeft de visitatiecommissie een 7. Woontij heeft ruim voldoende woningen beschikbaar in de categorie goedkoop en betaalbaar. Dit aandeel is in de visitatieperiode wel afgenomen. De toewijzing is goed passend en woonfraude wordt alert tegengegaan. Met het aanbod van koopwoningen, biedt Woontij keuzevrijheid. De wachtlijsten zijn met name op Texel lang. Het huurprijsbeleid leidt ertoe dat de huurprijs van veel woningen tegen de huurtoeslaggrens zit. Daarmee wordt een groot beroep gedaan op de huurtoeslag en is de keuzevrijheid voor de doelgroepen van beleid beperkt. Woontij doet de huisvesting van bijzondere doelgroepen goed (8). Ze heeft haar ambities vraaggestuurd gerealiseerd, vaak in kleine, precies op maat gesneden woonvoorzieningen in nauwe samenspraak met andere partijen. De visitatiecommissie kent een 6 toe voor Kwaliteit van woningen en woningbeheer. De woningen van Woontij hebben een lager puntenaantal dan de referentiecorporatie en een hogere puntprijs, waarmee de prijswaardeverhouding wat ongunstiger uitvalt. Het onderhoudsbudget is vergelijkbaar met de referentiegroep en wordt naar plan en deels vraaggestuurd besteed. De dienstverlening van Woontij scoort volgens KWH goed en er zijn weinig klachten. Voor energie en duurzaamheid van het bestaande bezit heeft ze zeer bescheiden ambities; bij de nieuwbouw zijn de normen gerealiseerd en soms overtroffen. Woontij krijgt een 7 voor (Des-)investeringen in vastgoed. De afspraken met de beide gemeenten zijn uiteindelijk bijna allemaal gerealiseerd (slechts 3% is vervallen). Bij renovatie zijn bewoners expliciet betrokken waardoor projecten soms zijn veranderd van sloop-nieuwbouw naar revitalisering (groot onderhoud) in verband met betaalbaarheid. De maatschappelijk vastgoed projecten zijn gerealiseerd en de geplande aantallen voor verkoop zijn nagenoeg gehaald. Er zijn twee grote projecten in Den Helder gerealiseerd. De visitatiecommissie kent een 7 toe voor Kwaliteit van wijken en buurten. Er zijn niet veel problemen op het gebied van leefbaarheid in het werkgebied. De buurtconciërges doen goed werk en de overlast is adequaat aangepakt.

Op het gebied van presteren naar ambities heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat Woontij voor een corporatie van haar omvang veel documenten heeft waarin haar ambities staan verwoord. Deze zijn geactualiseerd en worden naar de indruk van de commissie actief gehanteerd. Op het gebied van (des)investeringen in vastgoed, bijzondere doelgroepen, kwaliteit van wijken en buurten passen de ambities goed bij de opgaven. Bij huisvesting primaire doelgroep zijn de ambities in lijn met de opgaven, behalve naar onze mening het huurprijsbeleid. Woontij heeft de ambitie om de huren te verhogen naar gemiddeld 80% van de maximaal redelijke huurprijs en om dat te bereiken wil ze bij mutatie de huur verhogen naar 100%, met de aftoppingsgrens als maximum. Dit beleid is bijgesteld toen het puntensysteem is aangepast naar aanleiding van de energielabels. De ambitie komt tegemoet aan de opvatting dat mensen een prijs moeten betalen in verhouding tot de kwaliteit van de woning. Woontij heeft besloten om met deze extra inkomsten de verhuurdersheffing te betalen met als argument dat de huurders indien nodig huurtoeslag krijgen. De betaalbaarheid en de keuzevrijheid komen daarmee echter zwaar onder druk te staan. Bij de kwaliteit van woningen en woningbeheer zijn de ambities in lijn met de opgaven behalve op het gebied van energie en duurzaamheid in het bestaande bezit. Daarmee beoordeelt de visitatiecommissie de ambities van Woontij in het licht van de opgaven met 6.



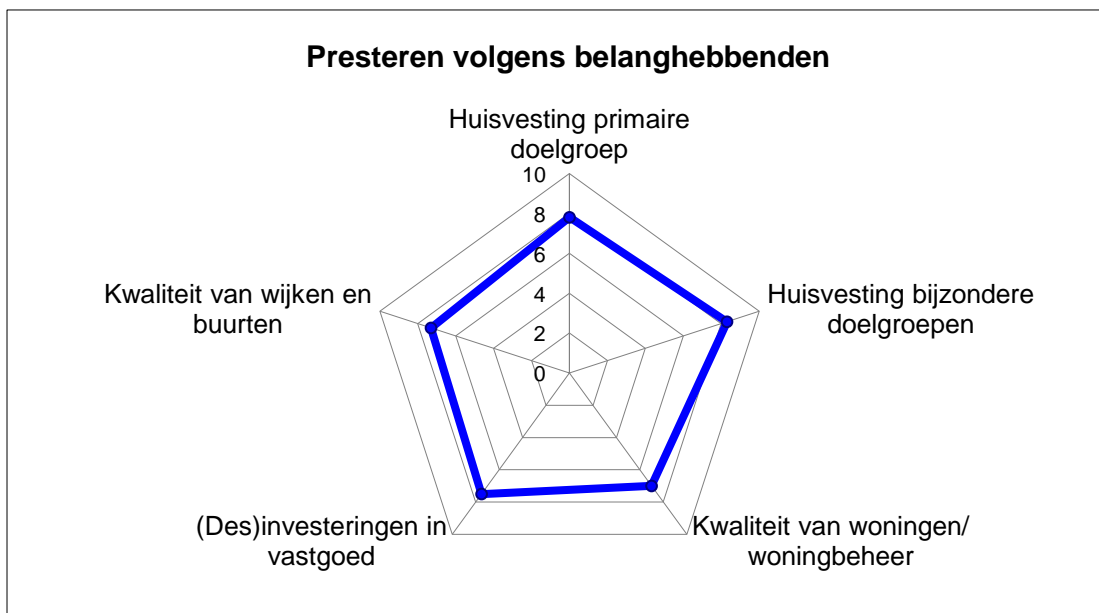
Presteren volgens Belanghebbenden

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghebbenden beoordeeld met een 7,5. De belanghebbenden zijn in het algemeen zeer tevreden over de prestaties van Woontij. Men is vooral erg tevreden over de huisvesting van bijzondere doelgroepen (8,3). Woontij doet daarin veel en met een goede kwaliteit. Daarna volgen de prestaties op Huisvesting primaire doelgroep en (Des)investeringen in vastgoed met een 7,5. De beschikbaarheid van woningen, toewijzing van woningen en de huisvesting van statushouders worden positief gewaardeerd. Men plaatst kritische opmerkingen bij de betaalbaarheid en doorstroming, de lange planperioden bij sloop/nieuwbouw/renovatie/revitalisatie zonder dat er iets aan de woningen wordt gedaan. Voor Kwaliteit van wijken en buurten krijgt Woontij een 7,3. Men is positief over de inzet voor wijksteunpunten en de aanpak van overlast en kritisch over de afwezigheid van Woontij bij de wijkplatforms in Den Helder. Op Kwaliteit van woningen en woningbeheer scoort Woontij in de ogen van de belanghebbenden met een 7 het laagst.

De belanghebbenden zijn in het algemeen met een 7,5 zeer tevreden over de relatie en de communicatie met Woontij. De benaderbaarheid van de corporatie en de Woontijdagen worden hoog gewaardeerd. De huurdersvertegenwoordigingen zijn van mening dat de informatievoorziening beter kan.

Ook een 7,5 geven de belanghebbenden voor hun mate van invloed op het beleid van de corporatie. Veel partijen worden tijdig en frequent betrokken, de huurdersverenigingen geven aan dat ze graag eerder worden betrokken.

De belanghebbenden vragen onder andere aandacht voor onderhoud en renovatie, in combinatie met energie en duurzaamheid, externe profilering van Woontij, tijdelijke oplossingen voor huisvesting en beleid voor bijzondere doelgroepen.



Presteren naar Vermogen

De totale prestatie op het perspectief Presteren naar Vermogen wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 6,6.

Woontij heeft in de periode 2009–2013 een positief solvabiliteits- en continuïteitsoordeel gekregen van het CFV. Woontij voldeed in de visitatieperiode aan de kredietwaardigheidseisen en ruimschoots aan de normen van de financiële ratio's van het WSW. Het WSW oordeelde dan ook dat Woontij in de visitatieperiode kredietwaardig is.

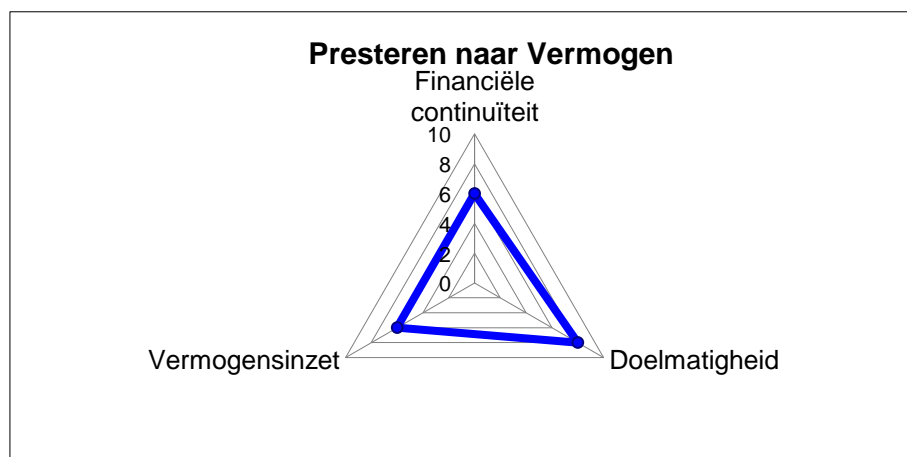
De financiële ratio's (ICR, DSCR, solvabiliteit en loan-to-value) hebben de afgelopen jaar een sterke verbetering laten zien, zo sterk dat er sprake is van een (toekomstige) vermogensovermaat. De financiële positie en de belangrijkste financiële kengetallen (solvabiliteit, ICR, DSCR, LTV, rendement) van Woontij worden actief gemonitord in de kwartaalrapportages.

Woontij heeft geen financieel beleid opgesteld en maakt nog onvoldoende gebruik van scenario-analyses om de risico's van haar (toekomstige) financiële positie inzichtelijk te maken. Ze is wel bezig om dit verder te ontwikkelen.

Woontij is een sobere en doelmatige corporatie. Haar bedrijfslasten liggen fractioneel hoger dan de referentiegroep, maar ze heeft de afgelopen jaren bedrijfslasten verder verlaagd. Het aantal vhe's per fte ligt beduidend hoger dan de referentiegroep en daarmee is het een corporatie die efficiënt werkt. Woontij heeft duidelijke visie om haar doelmatigheid en efficiëntie te vergroten. Zij wil zich ontwikkelen tot een regie-corporatie, waarbij ze de organisatie verder wil afslanken, meer de samenwerking zoekt met partners en de verantwoordelijkheden laag in de organisatie legt. In alle lagen van de organisatie is Woontij ervan doordrongen dat zij als maatschappelijke organisatie sober en doelmatig moet zijn.

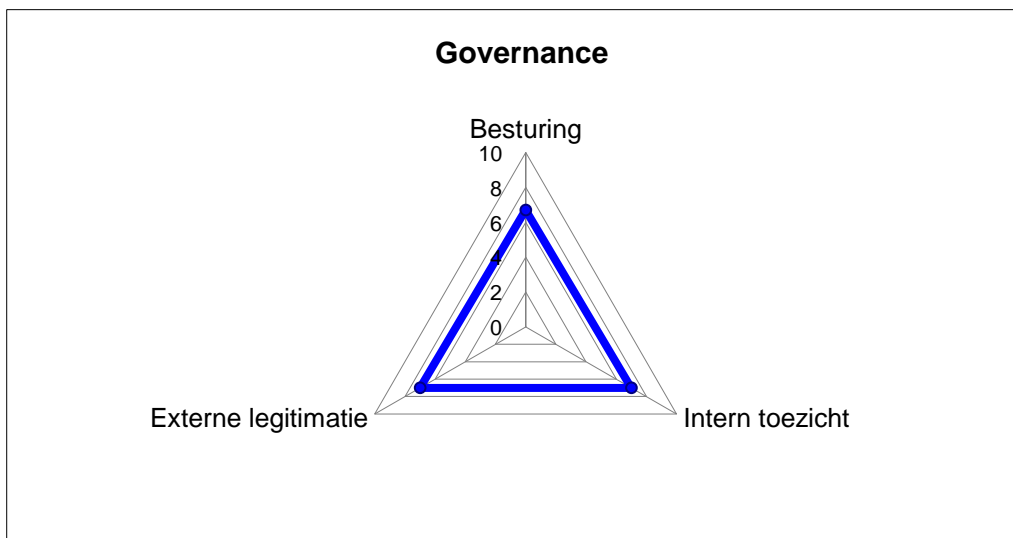
Woontij heeft de afgelopen periode voldoende haar vermogen ingezet voor maatschappelijke investeringen. Woontij heeft ook na het jaar 2008 (indiening herstelplan) voldoende geïnvesteerd in maatschappelijke projecten. De financiële positie is op dit moment zeer gezond te noemen. De visitatiecommissie constateert dat Woontij met de inzet van haar vermogen aansluit bij de normen van het WSW en het CFV. Zij heeft nog onvoldoende **eigen** visie ontwikkeld. Er is geen financieel beleidsplan en investeringsstatuut, waarin er een eigen afweging gemaakt wordt tussen de financiële en de volkshuisvestelijke prestaties. Zij maakt wel inzichtelijk wat de effecten zijn van haar maatschappelijke prestaties op de ontwikkeling van haar vermogen via de meerjarenbegroting en dPi.

Woontij heeft de afgelopen periode ruim voldoende vermogen ingezet voor maatschappelijke prestaties. Woontij neemt haar rol als maatschappelijk ondernemer serieus en pakt deze goed op. Ze is bezig met de ontwikkeling van een duurzaam verdienmodel. Woontij legt de focus op efficiëntie, budgetdiscipline en een forse bedrijfslastenreductie. Hierdoor wordt Woontij meer bestand tegen financiële tegenvallers in de toekomst. De visitatiecommissie heeft over de periode die de visitatie omvat geen verdere beredeneerde plannen - naast bedrijfslastenbesparingen - gezien op welke wijze zij het vermogen verder kan vergroten.



Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,0. De corporatie weet goed wat er in de omgeving speelt en stemt haar beleid hier expliciet op af. De visie van Woontij is vastgelegd in verschillende documenten (Wonen naar Wens en De kern van de Zaak) die ook gehanteerd worden om de voortgang te volgen. Er is samenhang in de verschillende documenten die ze hiervoor opstellen. Het is zichtbaar dat zij weet wat er in de omgeving speelt en dat zij de invloed van omgeving en risico's meeneemt in haar strategische plannen. Er vinden zeer regelmatig gesprekken met belanghebbenden plaats (huurders, bewoners, gemeente). De corporatie maakt zichtbaar wat zij zich voorneemt, volgt de voortgang en de prestaties op inzichtelijke wijze en deelt deze in de organisatie. Er is duidelijk sprake van bijsturen naar aanleiding van informatie. Er is een cultuur waarin men elkaar hier ook toe aanzet; het is gewoon om te blijven refereren aan de oorspronkelijke doelstelling, in eerste instantie acties te ondernemen en in tweede instantie doelen bij te stellen. De raad is divers in samenstelling in meerdere opzichten. De raad geeft blijk van kritische zelfreflectie en gaat bewust om met de spanning tussen toezicht houden en meedenken in relatie tot de omvang van de corporatie. Zij kiest voor vanuit betrokkenheid in plaats van op afstand toezichthouden. Zij is zich bewust van haar verschillende rollen (toezichthouder, klankbord en werkgever), vult deze goed in en waakt er voor dat zij toezicht kan blijven houden. De raad kan gestructureerder en vaker zichzelf een spiegel voorhouden door middel van zelfevaluatie. De corporatie hanteert een vastgelegd toetsingskader. Het toetsingskader wordt actief gebruikt in de agendering van de vergaderingen en op de verschillende niveaus. Er zijn voldoende documenten, waaronder de risicomatrix om de visie en de strategie van de corporatie te toetsen. Woontij is in hoge mate gelegitimeerd in haar omgeving en nodigt deze expliciet uit om mee te denken. Op Texel is dit sterker dan in Den Helder. Bij de planvorming betreft zij haar belanghebbenden middels bijeenkomsten (Woontijdagen), bij de voortgang en evaluatie kan dat beter. Woontij publiceert open en transparant op haar website al haar beleidsdocumenten, ondernemingsplannen, jaarplannen, de prestatieafspraken met de gemeenten enz. De voortgang en afwijkingen zijn inzichtelijk. De documenten zijn goed leesbaar en waar nodig toegespitst op verschillende doelgroepen.





3 Presteren naar Opgaven en Ambities

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van Woontij op de vijf prestatievelden uit het visitiekader bijdragen aan de realisatie van de opgaven. Daarnaast is beoordeeld of de eigen ambities passen bij de opgaven. De vijf prestatievelden zijn:

- huisvesting primaire doelgroepen;
- huisvesting bijzondere doelgroepen;
- kwaliteit woningen en woningbeheer;
- (des)investeringen in vastgoed;
- kwaliteit van wijken en buurten.

In de position paper, zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft Woontij haar beeld over haar functioneren en de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden op basis van documentatie van de corporatie, interviews, het zelfbeeld van de corporatie en de organisatiedialoog.

Het hoofdstuk begint met de mate van belang die door de corporatie wordt gegeven aan de verschillende prestatievelden gezien de context van Woontij.

Daarna is per prestatieveld beschreven:

- de opgaven;
- de prestaties;
- het zelfbeeld van Woontij;
- het oordeel van visitatiecommissie.

Opgemerkt moet worden dat de scores die Woontij zichzelf toekent onder het kopje 'zelfbeeld van Woontij' meer de betekenis van de schoolcijfers hebben dan dat ze direct zijn gekoppeld aan de normering van de kwantitatieve prestaties in het visitatiestelsel.

De feitelijke prestaties van Woontij zijn opgenomen in tabellen. Deze zijn terug te vinden in bijlage 6.

In paragraaf 3.8 is aangegeven in welke mate de ambities van Woontij aansluiten bij de opgaven en of de verschillen voldoende zijn verklaard.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar Opgaven en Ambities.

3.1 De opgaven in het werkgebied

De prestatieafspraken met de gemeente Texel gelden voor de periode 2009-2011; voor de periode daarna wordt een overzicht van afspraken gehanteerd waarop de stand van zaken is bijgehouden. Het zijn afspraken op het gebied van woningbouw, -renovatie, -aanpassingen, -kwaliteit, verschillende vormen van koop, maatregelen voor doelgroepen, energie en duurzaamheid, wonen en zorg, maatschappelijk vastgoed en monitoring van de afspraken. Met name de afspraken over bouw en renovatie zijn concreet op projectniveau.

Op Texel is er zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve behoefte aan woningen, maar er zijn slechts beperkte uitbreidingsmogelijkheden. Er is sprake van vergrijzing en krimp en het aantal huishoudens neemt toe. Met name jongeren en jonge huishoudens verlaten het eiland. Er is weinig uitwisseling tussen eiland en de Kop van Noord-Holland: eilandbewoners gaan niet in de Kop wonen en andersom ook niet. Op het eiland zijn de inkomens de laagste van Nederland, dus is er een relatief hoge druk op de sociale huurmarkt. Het particulier woningbezit is groot (75%). Texel is gedeeltelijk een aardkundig monument waardoor onder andere het bouwen van huizen met aardwarmte niet altijd

is toegestaan. De Woonvisie voor 2008-2015 geeft aan dat er meer woningen nodig zijn: tot 2012 ongeveer 70 per jaar en daarna tot 2022 ongeveer 40 per jaar. In Den Burg gaat dat tot 2015 met name om nultredenwoningen en in de buitengebieden nultredenwoningen en goedkope eengezinswoningen. Vanwege de beperkte mogelijkheden voor uitbreiding is daarbij woningaanpassing van belang.

De prestatieafspraken met de gemeente Den Helder gelden voor de periode 2012-2015 en gaan over kwaliteit van de woningvoorraad, nieuwbouw, bijzondere doelgroepen, leefbaarheid, tegengaan woonfraude en monitoring van de afspraken. De Nota Wonen Den Helder 2010-2015 (met bijbehorend Uitvoeringsprogramma), de Structuurvisie Den Helder en RAP (Regionaal actieprogramma) Kop van Noord-Holland vormen de context voor deze afspraken.

De gemeente Den Helder kent een kwalitatieve en minder een kwantitatieve behoefte aan woningen. De behoefte zal bovendien in de komende jaren krimpen. Woontij heeft na de fusie met AWW Nieuwediep ervoor gekozen om terug te gaan naar de oorspronkelijke positionering van deze corporatie: het vraaggericht realiseren van vastgoed voor bijzondere doelgroepen. Het bedienen van de primaire doelgroep ligt vooral bij de Woningstichting Den Helder.

3.2 Mate van belang van de prestatievelden

Om een indruk te krijgen van het belang van de prestatievelden voor het werkgebied van de corporatie, heeft de visitatiecommissie de corporatie gevraagd om het belang te scoren. Het ondersteunt de beantwoording van de vraag of de corporatie gezien de aard van haar werkgebied met de juiste dingen bezig is en of het past bij de position paper. Dit is in aanvulling op de visitatiemethodiek en is geen onderdeel van de beoordeling. Hieronder staat de mate van belang die Woontij aan de prestatievelden geeft gezien haar context. De mate van belang is aangegeven als rangorde: 1 is het belangrijkste en 5 het minst belangrijk.

Tabel 3.1 Mate van belang van prestatievelden

Thema's	Woontij
Huisvesting primaire doelgroep	1
Huisvesting bijzondere doelgroepen	2
Kwaliteit woningen en woningbeheer	4
(Des)investeringen in vastgoed	3
Kwaliteit van wijken en buurten	5

Woontij hecht het meeste belang aan Huisvesting primaire doelgroep en Huisvesting bijzondere doelgroepen, omdat ze dit als haar belangrijkste taken ziet. Daarna komt (Des-)investeringen in vastgoed en Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Kwaliteit van wijken en buurten wordt als het minst belangrijk ervaren omdat ze dit gegeven haar werkgebied minder relevant vindt.

De visitatiecommissie herkent de mate van belang van de prestatievelden zoals die door Woontij is aangegeven, gezien de opgaven voor de corporatie en haar positionering in de position paper.

3.3 Huisvesting van de primaire doelgroep

3.3.1 Opgaven

Woontij heeft de volgende opgaven op dit gebied.

Woningtoewijzing en doorstroming

- Passend toewijzen: volgens regels huisvestingsverordening toewijzen van huurwoningen.
- Keuzevrijheid voor doelgroepen: aanbod huur- en koopwoningen
- Doorstroming: het pakket “Verhuizen zonder zorgen” om doorstroming te bevorderen
- Maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren: voor statushouders de gemeentelijke opgave (mede) realiseren, in stand houden woningen/kamers voor jongeren.

Betaalbaarheid

- Kernvoorraadbeleid: op Texel een totale voorraad huur van 1300 woningen in stand houden

3.3.2 Prestaties op Huisvesting primaire doelgroep

Ten aanzien van de opgaven en prestaties (zie tabel 1) valt te concluderen dat Woontij doet/laat zien wat ze afspreekt.

- Het woningbezit van Woontij valt grotendeels in de categorieën goedkoop en betaalbaar (91,7% in 2010 en 84,3% in 2013). Hoewel over de samenstelling van het bezit geen specifieke afspraken zijn gemaakt, heeft Woontij meer betaalbare woningen dan de referentiecorporatie. Wel is zichtbaar dat het aandeel goedkoop en betaalbaar over de visitatieperiode afneemt.
- De toewijzing verloopt volgens de huisvestingsverordening, ze wijst relatief veel toe binnen de grenzen van de Wet op de huurtoeslag (ongeveer 9% meer dan de referentiecorporatie) en voldoet ook aan de 10% regeling.
- Over woonfraude zijn geen afspraken gemaakt maar door sociale controle en de buurtconciërges van Woontij wordt het snel gesignaleerd en aangepakt.
- Naast huurwoningen biedt Woontij ook koopwoningen aan, zowel uit bestaand bezit als nieuwbouw. De laatste categorie koopwoningen biedt ze inmiddels niet meer aan.
- De gemiddelde wachttijd in Den Helder is 12 maanden en op Texel 33 maanden. Het pakket “Verhuizen zonder zorgen” zorgt wel voor de nodige doorstroming, maar is niet voldoende om de wachtlijst in te korten.
- De opgaven met betrekking tot statushouders worden grotendeels ingevuld: Texel kent geen achterstand meer.
- Wat betreft de jaarlijkse huurverhoging hanteert Woontij een inflatievolgend huurbeleid en conformeert zich aan de landelijk toegestane huurverhoging.
- Ten aanzien van de betaalbaarheid heeft Woontij een relatief hoog percentage maximaal toegestane huur t.o.v. referentiegroep: in 2013 75,6% (geen referentiegegevens beschikbaar), 2012 73,7% (ref 65,2%), 2011 75,3% (ref 68,7%), 2010 75,2% (ref 69,1%). De voornemens waren in de periode 2012-2014 om de huren in drie jaar tijd te verhogen naar gemiddeld 80% van de maximaal redelijke huurprijs. Om dat te bereiken wilde ze bij mutatie de huur verhogen naar 100%, met de aftoppingsgrens als maximum. Dit beleid is bijgesteld toen het puntensysteem is aangepast naar aanleiding van de energielabels. Met deze voornemens komt de beschikbaarheid van goedkope en betaalbare woningen onder druk te staan.

3.3.3 Zelfbeeld over Huisvesting primaire doelgroep²

In onderstaand overzicht staan behalve de opgaven ook de ambities. Woontij scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Zelfbeeld
Algemeen huisvesting primaire doelgroep	7
Beschikbaarheid	
• realiseren nieuwbouw volgens afspraken Den Helder en Texel	6
• extra woningen toegevoegd	8
Woningtoewijzing	7
• conform huisvestingsverordening Texel en Den Helder	
• minimaal 90% verhuringen aan doelgroep (tot €34.085)	
Keuzevrijheid voor doelgroepen	8
• aanbod huur en koop(garant)	
Maatregelen voor bijvoorbeeld starters, statushouders, jongeren	8
• Jongeren en statushouders	
Overige woonlasten	7,5
• Verbetering 100 energielabels	
Tegengaan woonfraude	7
Wachttijst/slaagkans	7
Leegstand	7
Huurprijsbeleid	7
Kernvoorraad	7
Aanpak huurachterstanden	7

In Den Helder is Woontij niet in eerste instantie gericht op huisvesting van de primaire doelgroep maar meer op de bijzondere doelgroepen. Woontij geeft op het gebied van beschikbaarheid aan dat de realisatie van nieuwbouw in Den Helder volgens afspraken is gegaan en op Texel projecten zijn vertraagd; er zijn ook extra (niet afgesproken) woningen gerealiseerd. Er is discussie gevoerd over de huisvesting van middeninkomens in Daeb of niet-Daeb woningen. Er is voor gekozen om deze groep binnen de toegestane 10% Daeb-woningen te huisvesten en er geen niet-Daeb woningen voor te bouwen. Over de beschikbaarheid is tijdens de organisatiedialoog opgemerkt dat er op Texel vooral behoefte is aan eengezinswoningen en dat met name de goedkope eengezinswoningen zijn verkocht. Tevens wordt aangegeven dat door de huurharmonisatie de betaalbaarheid voor doelgroepen (en dan vooral voor de jongeren) onder druk komt te staan. Er is aangegeven dat meer differentiatie in de huurprijzen wenselijk is.

3.3.4 Oordeel over Huisvesting primaire doelgroep

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor de prestaties van Woontij op het gebied van Huisvesting van de primaire doelgroep.

Woontij realiseert de opgaven die ze op dit terrein heeft. Hiermee presteert ze ruimvoldoende.

- Woontij heeft ruim voldoende woningen beschikbaar in de categorie goedkoop en betaalbaar. In de visitatieperiode is het percentage wel minder geworden.
- De woningen worden goed passend toegewezen, rekening houdend met huisvestingsverordeningen en Europese richtlijnen. Ook bij het tegengaan van woonfraude reageert Woontij zeer alert.
- Met de beschikbaarheid van koopwoningen met en zonder voorwaarden biedt Woontij keuzes voor de doelgroepen, passend bij een regionaal klimaat waarbij koop de voorkeur heeft.
- De wachtlijsten zijn met name op Texel lang.
- Het huurprijsbeleid leidt ertoe dat de huurprijs van veel woningen tegen de huurtoeslaggrens zit. Daarmee wordt een groot beroep gedaan op de huurtoeslag en is de keuzevrijheid voor de doelgroepen van beleid beperkt.

² Het zelfbeeld is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling door de visitatiecommissie. In bijlage 8 onder het kopje 'lerende organisatie' is toegelicht waarom dit is opgenomen.

3.4 Huisvesting bijzondere doelgroepen

3.4.1 Opgaven

Woontij heeft de volgende opgaven op dit prestatieveld.

- Op vraag van (zorg-)partijen realiseren maatwerk huisvesting voor bijzondere doelgroepen.
- 100 extra nultredenwoningen in 2015 op Texel. Ook de Woonvisie van Den Helder geeft aan dat er behoefte is aan nultredenwoningen. Deze behoefte is niet geconcretiseerd in prestatieafspraken tussen Woontij en de gemeente.
- Het met voorrang huisvesten van OGGZ-doelgroep in Den Helder.

3.4.2 Prestaties op Huisvesting bijzondere doelgroepen

Ten aanzien van de opgaven en prestaties (zie tabel 2) valt te concluderen dat Woontij meer doet/laat zien dan wat ze afspreekt.

- Alle projecten zijn voor en samen met partijen gerealiseerd.
- De realisatie van extra nultredenwoningen ligt op schema.
- De OGGZ-doelgroep is voor de afgesproken aantallen gehuisvest.
- Er is huisvesting gerealiseerd voor ouderen, mensen die zorg nodig hebben en probleemjongeren.
- Buiten afspraken met de gemeenten en andere partijen realiseert Woontij extra projecten.

3.4.3 Zelfbeeld over Huisvesting bijzondere doelgroepen

In onderstaand overzicht staan behalve de opgaven ook de ambities. Woontij scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Zelfbeeld
Algemeen huisvesting bijzondere doelgroepen	7
Ouderen <ul style="list-style-type: none"> • project voor Indische ouderen (woningen en MF ruimte) • 100 extra nultredenwoningen 	8
Bewoners met lichamelijke/geestelijke beperkingen <ul style="list-style-type: none"> • beschermd wonen Den Burg • extra: appartementen en steunpunt Linieparc • extra: woningen, steunpunt en lunchrest. Den Burg 	8
Overige personen met specifieke zorg of eisen aan woning <ul style="list-style-type: none"> • appartementen, steunpunt probleemjongeren, Skeve Huze 	8

Woontij geeft aan op dit gebied veel gedaan te hebben en alle partijen die met vragen kwamen, geholpen te hebben. In Den Helder kiest Woontij van oudsher voor de positie van leverancier van huisvesting voor bijzonder doelgroepen. Op Texel is het van belang dat de schaal van de oplossingen passen bij de schaal van het eiland en dat de zelfstandigheid van het eiland zoveel mogelijk wordt ondersteund. In de organisatiedialoog wordt opgemerkt dat de projecten soms zoveel ontwikkeltijd vragen dat na de realisatie de behoefte eraan veel minder is. De projecten voor probleemjongeren trekken een (te) zware wissel op de aandacht van de organisatie en de andere bewoners.

3.4.4 Oordeel over Huisvesting bijzondere doelgroepen

De visitatiecommissie kent een 8,0 toe voor de prestaties van Woontij op het prestatieveld.

- Woontij heeft haar ambities op dit terrein gerealiseerd.
- Er zijn projecten op verzoek van (zorg)partijen gerealiseerd.
- Woontij realiseert vaak kleine, precies op maat gesneden woonvoorzieningen in nauwe samenspraak met andere partijen. Daar horen ook particuliere initiatieven bij zoals stichting Blied.
- Woontij realiseert projecten die bovenop de afspraken komen met de gemeenten.

3.5 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

3.5.1 Opgaven

Woontij heeft de volgende opgaven op dit prestatieveld.

Woningkwaliteit en Kwaliteit van dienstverlening

- Geen specifieke afspraken.

Energie en duurzaamheid

- Convenant van woningcorporatie in Aedesverband om 20% te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018.
- Op Texel energiezuinig bouwen van nieuwe woningen en het aanpassen van bestaande woningen.
- Texel heeft de ambitie om in 2020 energieneutraal te zijn.

3.5.2 Prestaties op Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Ten aanzien van de opgaven en prestaties (zie tabel 3) op dit gebied valt te concluderen dat Woontij doet wat ze afspreekt.

- Er zijn zeer weinig afspraken op dit gebied. Er zijn alleen op het gebied van energie en duurzaamheid een paar globale afspraken met de gemeente Texel. Deze zijn voldoende nagekomen.
- Er is een project energieneutrale woningen op Texel in aanbouw.

Ten aanzien van de eigen ambities op dit prestatieveld vallen de volgende zaken te concluderen.

- Over de prijskwaliteitverhouding van de woningen valt op basis van de CiP-gegevens te concluderen dat het aantal WWS-punten lager is ten opzichte van de referentiegroep (131 tov 148) en de puntprijs hoger (3,48 tov 3,04).
- De onderhoudsbudgets zijn vergelijkbaar met de referentiegroep.
- Het strategisch voorraadbeleid kent een onderscheid in kwaliteitsniveaus (oorspronkelijk, standaard en luxe).
- Woontij doet voor de binnenkant het onderhoud vraaggestuurd en aan de buitenkant op maat (in overleg met de huurders).
- De dienstverlening is op een hoog kwaliteitsniveau uitgevoerd (KWH-label 7,8 gemiddeld), er worden meer woonwensen gerealiseerd dan voorgenomen en er zijn geen klachten bij de regionale klachtencommissie en zeer weinig bij de interne klachtenfunctionaris.
- Op het gebied van energie en duurzaamheid heeft Woontij zeer bescheiden ambities (een verbetering van 100 energielabels per jaar). In de nieuwbouw zijn de normen gehaald. In bestaand bezit zijn de realisatie en de initiatieven beperkt. Het percentage woningen met A- of B-label (volgens gegevens CBC) is 30,1% ten opzichte van 26,9% bij de referentiecorporatie.

3.5.3 Zelfbeeld over Kwaliteit van woningen en woningbeheer

In onderstaand overzicht staan bij gebrek aan opgaven de ambities. Woontij scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Zelfbeeld
Algemeen kwaliteit van woningen en woningbeheer	7
Prijskwaliteitverhouding • Gemiddelde huurprijs verhogen tot 80% maximaal redelijk	7
Conditie- en onderhoudstoestand • onderhoud obv risico-inschatting	6
Kwaliteit van dienstverlening • woonwensen 250 klanten realiseren • zorgeloos verhuizen • voldoen aan KWH-label (t/m 2012) • klachtenprocedure uitvoeren	7,5
Voldoen aan energienormen / beleid inzake energielabels • per jaar verbetering van 100 energielabels	7
Beleid en uitvoering duurzaamheid • Texel: energiezuinig bouwen en aanpassen bestaand bezit	7

Woontij geeft zichzelf een 7 omdat ze naar haar eigen inschatting de kwaliteit van woningen en woningbeheer heel gemiddeld is; de onderhoudstoestand wordt als zeer redelijk getypeerd. Ouder woningbezit wordt afgestoten. De onderhoudsbegroting wordt vrij breed uitgedragen, met veel adviesrecht voor bewoners. Die geven niet veel signalen dat er iets blijft liggen. Ze geeft zichzelf een 6 voor conditie en onderhoudstoestand omdat de conditiemeting nog niet van de grond is gekomen en ze daarmee niet goed helder kan maken hoe het ervoor staat. In de organisatiedialoog is opgemerkt dat de onderhoudstoestand vergeleken met andere corporaties goed is, en dus wel een 7 zou mogen zijn. Ouder bezit wordt verkocht en nieuwe woningen teruggebouwd. Daarmee wordt de gemiddelde kwaliteit beter. Ook wordt opgemerkt dat enerzijds de kwaliteit wel in verhouding moet staan tot de relatief hoge prijs en anderzijds er voldoende goedkopere woningen moeten blijven. Het vraaggestuurd onderhoud van de binnenkant van de woningen is als een verbetering ervaren.

3.5.4 Oordeel over Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De visitatiecommissie kent een 6 toe voor de prestaties van Woontij op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer.

- De woningen van Woontij hebben een lager puntenaantal dan de referentiecorporatie en een hogere puntprijs.
- Het onderhoudsbudget is vergelijkbaar met de referentiegroep.
- De dienstverlening van Woontij scoort volgens KWH in 2010, 2011 en 2012 goed en er zijn weinig klachten.
- Op het gebied van energie en duurzaamheid zijn er zeer bescheiden ambities voor het bestaande bezit. Bij de nieuwbouw zijn de normen gerealiseerd en soms overtroffen.

3.6 (Des)investeringen in vastgoed

3.6.1 Opgaven

Woontij heeft de volgende opgaven op dit prestatieveld.

Nieuwbouw en renovatie

- Texel
 - Veel concrete projecten afgesproken.
 - 70 woningen per jaar voor periode 2009-2011 en 40 woningen per jaar voor 2012-2015
- Den Helder
 - Flexibel bouwen zodat woningen in de toekomst geschikt kunnen worden gemaakt voor andere doelgroepen.

- Toepassing domotica en duurzaamheid voor ontwikkeling van toekomstbestendige woningen.
 - Hoge prioriteit bij vernieuwen bestaande woningvoorraad (en openbare ruimte) in de wijken Maatschappelijk vastgoed
 - Exploitatie wijksteunpunt Den Burg, diverse recreatieruimten, PHH-gebouw, Verzamelgebouw Keesomlaan, bedrijfsruimten voortzetten
- Verkoop
- Jaarlijks 30 woningen verkopen.

3.6.2 Prestaties op (des-)investeringen in vastgoed

Ten aanzien van de opgaven en prestaties (zie tabel 4) valt te concluderen dat Woontij grotendeels doet/laat zien wat ze zichzelf voorneemt.

- Op Texel zijn de projecten op het gebied van nieuwbouw en renovatie ontwikkeld en gedeeltelijk uitgevoerd; een aantal projecten wordt later gerealiseerd dan de oorspronkelijke afspraak. Het is in nauw overleg met de gemeente gebeurd. De afspraken worden op projectniveau in het overleg gevolgd.
- In Den Helder is geheel in lijn met de positionering alleen vastgoed voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd. Hierbij zijn een paar bestaande gebouwen gerenoveerd, hetgeen past bij de hoge prioriteit op dit gebied in de woonvisie.
- Er is flexibel gebouwd en domotica kan worden toegevoegd, de gebouwde woningen zijn toekomstbestendig.
- Van de bouwafspraken met Den Helder is volgens Woontij 100% gerealiseerd en met de gemeente Texel 33% op tijd, 44% later vanwege procedures, 19% later vanwege economische redenen en 3 % vervallen.
- Huurders hebben keuze bij vervanging van keukens, sanitair en tegels, en sinds 2013 is het onderhoud aan de binnenzijde van de woning vraaggestuurd. Ook bij renovatieprojecten wordt in nauw overleg met de bewoners vastgesteld hoe de renovatie wordt aangepakt. Een aantal projecten is daardoor gerevitaliseerd in plaats van gerenoveerd.
- De afspraken over maatschappelijk vastgoed zijn gerealiseerd. Ook in Julianadorp wordt een wijksteunpunt ondersteund.
- De verkopen zijn voor 98% gerealiseerd.

3.6.3 Zelfbeeld over (des-)investeringen in vastgoed

In onderstaand overzicht staan behalve de opgaven ook de ambities. Woontij scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Zelfbeeld
Algemeen	6
Nieuwbouw en renovatie	
• realiseren nieuwbouw volgens afspraken Den Helder en Texel	6
• behalve de bouwafspraken extra woningen toegevoegd	8
Maatschappelijk vastgoed	8
• Texel: exploitatie mvg en bedrijfsruimten	
Verkoop	7
• jaarlijks 30 woningen verkopen	

Woontij geeft aan dat er met name op het gebied van nieuwbouw prestatieafspraken zijn gemaakt met gemeenten: de plannen zijn niet gehaald op Texel door langere procedures, economische ontwikkelingen; dat er wel is verkocht en niet teruggebouwd, maar dat dat nu wordt ingehaald. Woontij vindt het maatschappelijk vastgoed, zoals wijksteunpunten, belangrijk in het kader van langer zelfstandig wonen. In de organisatiedialoog is opgemerkt dat het lastig is om de verdeling van geld en aandacht tussen Den Helder en Texel goed te maken en dat multifunctionele ruimtes veel tijd en aandacht vragen.

3.6.4 Oordeel (des-)investeringen in vastgoed

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor de prestaties van Woontij op het prestatieveld.

- De afspraken met de beide gemeenten zijn uiteindelijk bijna allemaal gerealiseerd (3% is vervallen).
- Bij renovatie zijn bewoners expliciet betrokken waardoor projecten soms zijn veranderd van sloop-nieuwbouw naar revitalisering (minimaal opknappen in verband met betaalbaarheid).
- De maatschappelijk vastgoed projecten zijn gerealiseerd.
- De geplande aantallen voor verkoop zijn nagenoeg gehaald.
- Er zijn twee grote projecten in Den Helder gerealiseerd: Tjempaka met de nieuwbouw van 46 huurappartementen en 17 koopwoningen, en daarnaast een project met 116 woningen gerevitaliseerd.

3.7 Kwaliteit van wijken en buurten

3.7.1 Opgaven

Woontij heeft geen expliciete opgaven op dit prestatieveld. Daarom zijn hier de ambities weergegeven.

Leefbaarheid

- Budget voor leefbaarheid op aanvraag te besteden door bewonersverenigingen van €10 per vhe tot 2013.

Wijk- en buurtbeheer

- Inzet buurtconciërges voor toezicht en het verrichten van kleine klussen.

Aanpak overlast

- Afhandeling klachten en meldingen van overlast.

3.7.2 Prestaties op Kwaliteit van wijken en buurten

Ten aanzien van de ambities en prestaties (zie tabel 5) valt te concluderen dat Woontij haar ambities op het prestatieveld Kwaliteit van buurten en wijken waarmaakt.

- Alle aanvragen van de bewonersverenigingen zijn gehonoreerd. De budgets voor leefbaarheid (gegevens CiP) zijn voor 96 % gerealiseerd.
- In vergelijking met de referentiecorporatie wordt er veel minder per vhe uitgegeven aan leefbaarheid. De problematiek op het gebied van leefbaarheid is in het werkgebied echter zeer beperkt.
- De functie van de buurtconciërges is belangrijk en effectief bij wijk- en buurtbeheer.
- Bij de bestrijding van overlast wordt samengewerkt met andere partijen. Het aantal overlastklachten en -meldingen neemt sterk af.

3.7.3 Zelfbeeld over Kwaliteit van wijken en buurten

In onderstaand overzicht staan behalve de opgaven ook de ambities. Woontij scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld als volgt.

	Zelfbeeld
Algemeen kwaliteit van wijken en buurten	7
Leefbaarheid	7
• budget leefbaarheid voor bewonersverenigingen (tot 1-1-2014)	
Wijk- en buurtbeheer	7
• buurtconciërges	
Aanpak overlast	7
• afhandeling klachten en meldingen	

Woontij geeft aan dat ze in geen enkele wijk overwegend bezit heeft, wel in buurten zoals Centrum Den Helder en Julianadorp. Op Texel heeft ze veel verspreid bezit, met een concentratie in Den Burg. De leefbaarheidsproblematiek is niet heel groot. Woontij zegt er aandacht aan te besteden door buurtconciërges. Voor overlast heeft ze goede procedures en de klachten nemen af. Tevens geeft Woontij aan duidelijker te zijn in wat ze doet en wat mensen zelf moeten oppakken. In de organisatiedialoog is opgemerkt dat de inzet van buurtconciërges veel effect heeft en een 9 waard is. In Den Helder is Woontij minder aanwezig bij overleggen van het wijkplatform en daarmee is de kennis over wat er gebeurt ook minder. Men ziet dat de huisvesting van speciale doelgroepen meer problemen gaat opleveren en dat Woontij daar in de nabij toekomst meer aan kan doen.

3.7.4 Oordeel over Kwaliteit van wijken en buurten

De visitatiecommissie kent een 7 toe voor de prestaties van Woontij op het prestatieveld.

- Woontij voert de taken op het gebied van leefbaarheid bij gebrek aan opgaven volgens ambities uit. Er zijn niet veel problemen op het gebied van leefbaarheid in het werkgebied.
- De buurtconciërges doen in het wijk- en buurtbeheer goed werk.
- De overlast is adequaat aangepakt, waarbij bewoners ook op eigen verantwoordelijkheden worden aangesproken.

3.8 Ambities

De eerste vraag voor deze beoordeling is of Woontij haar eigen ambities heeft voor de maatschappelijke prestaties en of deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat Woontij voor een corporatie van haar omvang een uitgebreid stel documenten heeft waarin haar ambities staan verwoord. Deze zijn regelmatig geactualiseerd en worden naar de indruk van de commissie actief gehanteerd.

Bij de vraag of de ambities passen bij de opgaven heeft de commissie een gemengd oordeel. Op het gebied van (des)investeringen in vastgoed, bijzondere doelgroepen, kwaliteit van wijken en buurten is het antwoord zonder meer positief. En op de prestatievelden huisvesting primaire doelgroep en kwaliteit van woningen en woningbeheer is het antwoord tweeledig.

Bij huisvesting primaire doelgroep zijn alle ambities in lijn met de opgaven, behalve naar onze mening het huurprijsbeleid. Woontij heeft de ambitie om de huren in drie jaar tijd te verhogen naar gemiddeld 80% van de maximaal redelijke huurprijs en om dat te bereiken wil ze bij mutatie de huur verhogen naar 100%, met de aftoppingsgrens als maximum. Dit beleid is bijgesteld toen het puntensysteem is aangepast naar aanleiding van de energielabels. De ambitie komt tegemoet aan de opvatting dat mensen een prijs moeten betalen in verhouding tot de kwaliteit van de woning. Woontij heeft ertoe besloten om op deze manier de verhuurdersheffing te betalen met als argument dat de huurders indien nodig huurtoeslag krijgen. De betaalbaarheid en de keuzevrijheid komen daarmee echter zwaar onder druk te staan.

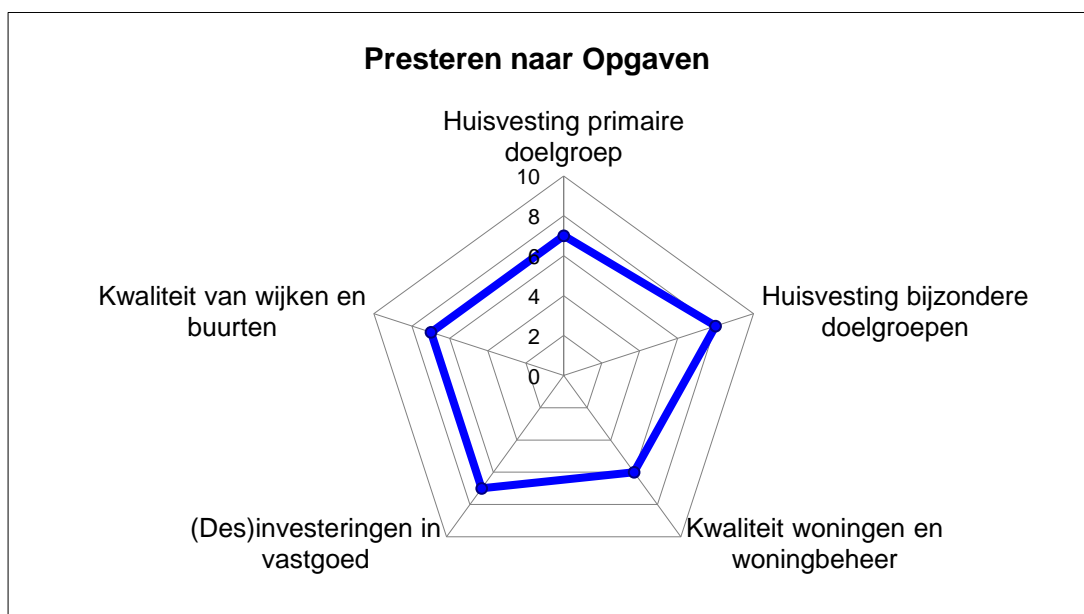
Bij de kwaliteit van woningen en woningbeheer is het moeilijk voor een visitatiecommissie om de kwaliteit van de woningen vast te stellen. Anderzijds zijn er weinig redenen om aan te nemen dat die onder de maat zou zijn. De dienstverlening is volgens de cijfers van KWH goed. Woontij is echter weinig ambitieus op het gebied van energie en duurzaamheid in het bestaand bezit. Een verbetering van 100 energielabels per jaar op 2200 woningen is niet veel.

De visitatiecommissie beoordeelt daarom het presteren naar ambities van Woontij met 6.

3.9 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar Opgaven en Ambities

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven en ambities van Woontij met 6,8.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Per prestatieveld	Oordeel
Presteren naar opgaven		
• Huisvesting primaire doelgroep	7	7 ³
• Huisvesting bijzondere doelgroepen	8	
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6	
• (Des)investeringen in vastgoed	7	
• Kwaliteit van wijken en buurten	7	
Ambities in relatie tot opgaven		6 ⁴
Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities		6,8



³ Telt voor 75% in het Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities

⁴ Telt voor 25% in het Eindoordeel presteren naar Opgaven en Ambities

4 Belanghebbenden

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate de belanghebbenden tevreden zijn over

- de maatschappelijke prestaties van de corporatie,
- de relatie met de en wijze van communiceren van de corporatie,
- de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Bovendien kunnen de belanghebbenden in deze versie van het visitatiestelsel aangeven wat de corporatie in de toekomst kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen of die te overtreffen.

In deze visitatie zijn de gemeenten en de huurdersvertegenwoordigingen betrokken door middel van individuele gesprekken over het maatschappelijk presteren van Woontij. Een grote groep van de huurders zijn in de gesprekken vertegenwoordigd door de voorzitter en de vicevoorzitter van de twee huurdersverenigingen. De andere belanghebbenden zijn aanwezig geweest bij de ketendialoog. Daarbij zijn ook nog drie huurders aanwezig geweest.

Het overzicht van de bij de visitatie betrokken belanghebbenden is te vinden in Bijlage 4 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

Twee opmerkingen bij dit hoofdstuk

- In dit hoofdstuk zijn zoals het visitatiestelsel vraagt de meningen van de belanghouders weergegeven zoals ze die tijdens de gesprekken en dialogen naar voren hebben gebracht.
- Aanvullend op de visitatiemethodiek is steeds aan externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden zoals in dit hoofdstuk weergegeven. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.

4.1 De belangrijkste belanghebbenden van Woontij

Woontij noemt als haar belangrijkste belanghebbenden:

- Gemeente Texel;
- de bewonersverenigingen Nieuwediep (BVN) en Texel (BVT);
- de Waerden;
- 's Heeren Loo;
- Vrijwaard.

De gemeente Texel is de belangrijkste gesprekspartner voor Woontij als het om de opgaven gaat. Het grootste gedeelte van haar bezit (\pm 1300 woningen) ligt in deze gemeente. Er is regelmatig contact met de gemeente, op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Daarnaast heeft ze in Den Helder woningbezit, met name voor bijzondere doelgroepen (\pm 800 woningen). De contacten met deze gemeente zijn veel minder frequent en niet regelmatig.

De Bewonersvereniging Nieuwediep (BVN) in Den Helder is op 11 december 2007 opgericht en heeft als doel om de belangen van haar leden te behartigen in het overleg met Stichting Woontij. Er is een samenwerkingsovereenkomst tussen BVN en Woontij sinds 12-2-2008.

De Bewonersvereniging Texel (BVT) is opgericht op 18 Juni 1994, met als doelstelling om de belangen van de leden te behartigen naar o.a. Woontij en de gemeente. Ongeveer 1200 huurders (97% van de huurders) zijn lid van de bewonersvereniging. Er is een samenwerkingsovereenkomst tussen BVT en Woontij sinds 1-12-2009.

Beide bewonersverenigingen hebben regelmatig overleg met Woontij: jaarlijks zijn er twee formele overleggen gepland met de afzonderlijke verenigingen en twee gezamenlijk.

De Waerden is een organisatie in Noord-Holland die ervoor zorgt dat mensen met een beperking kunnen wonen en werken op een manier die bij hen past.

's Heeren Loo Zorggroep ondersteunt in bijna het hele land mensen met een verstandelijke beperking.

Met deze beide organisatie werkt Woontij samen in het kader van woonzorgvoorzieningen.

Vrijwaard is een organisatie op het gebied van ouderenzorg, thuiszorg, wonen en welzijn in de regio Den Helder. Zij werkt samen met Woontij bij de exploitatie van wijksteunpunten waarin Vrijwaard zorg- en welzijnsactiviteiten kan organiseren en van geschikte woningen voor (zorgbehoevende) senioren.

Voor de belanghebbenden organiseert Woontij jaarlijks een Woontijdag. Verschillende onderwerpen zijn aan de orde gesteld en bediscussieerd.

4.2 Mate van belang van de prestatievelden

Om een indruk te krijgen van het belang van de prestatievelden voor het werkgebied van de corporatie, heeft de visitatiecommissie de belanghebbenden gevraagd om het belang te scoren. Het ondersteunt de beantwoording van de vraag of de corporatie in de ogen van de belanghebbenden gezien de aard van haar werkgebied met de juiste dingen bezig is. Dit is in aanvulling op de visitatiemethodiek en is geen onderdeel van de beoordeling. Hieronder staat de mate van belang die de belanghebbenden van Woontij aan de prestatievelden geven gezien de context van de corporatie. De mate van belang is aangegeven als rangorde: 1 is het belangrijkste en 5 het minst belangrijk. De andere partijen hebben dit aspect niet gescoord omdat het in de ketendialoog niet aan de orde is geweest.

Tabel 3.1 Mate van belang van prestatievelden

Thema's	Huurders	Gemeenten
Huisvesting primaire doelgroep	2	1/2
Huisvesting bijzondere doelgroepen	3	2/1
Kwaliteit woningen en woningbeheer	1/2	3
(Des)investeringen in vastgoed	1	3/5
Kwaliteit van wijken en buurten	4	5/4

Een aantal belanghebbenden vindt de huisvesting van de primaire doelgroep het belangrijkste prestatieveld. Voor de huurdersvertegenwoordiging is het iets minder belangrijk omdat ze meer belang hecht aan kwaliteit van woningen. Huisvesting bijzonder doelgroepen is een redelijk belangrijk prestatieveld en voor Den Helder het belangrijkste. Kwaliteit van woningen en woningbeheer is voor

de huurdersvertegenwoordiging zeer belangrijk. (Des)investeringen in vastgoed is voor de huurdervereniging van Texel het belangrijkste. Kwaliteit van wijken buurten is door de belanghebbenden als minder belangrijk gekwalificeerd omdat er weinig problemen ten aanzien van de leefbaarheid worden ervaren.

4.3 Huisvesting primaire doelgroep

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst ⁵
Huurders	7,5	8
Gemeenten	8	8,5
Overige partijen	7	7
Gemiddeld	7,5	7,8

De belanghebbenden vinden dat Woontij op dit gebied goed presteert. Aangegeven wordt dat er vooral goed wordt gepresteerd op het gebied van de beschikbaarheid van woningen, de statushouders, de huisvesting van de verschillende doelgroepen, het hanteren van de toewijzingsregels. Beter kan de betaalbaarheid en de communicatie over genomen besluiten.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,5 toe voor de prestaties van Woontij op het prestatieveld Huisvesting van de primaire doelgroep. Er zijn wel opmerkingen geplaatst maar er is weinig verschil tussen de huidige prestaties en de gewenste prestatie.

4.4 Huisvesting bijzondere doelgroepen

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8	8
Gemeente(n)	9	9
Overige partijen	8	9
Gemiddeld	8,3	8,7

De belanghebbenden zijn in het algemeen zeer tevreden met de prestaties van Woontij voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Woontij doet er veel en met goede kwaliteit. De complexen hebben een goede uitstraling. Ze toont hierbij een zeer sociaal gezicht. Opmerkingen zijn gemaakt dat de huisvesting van bijzondere doelgroepen minder als bijzonder moet worden gezien, de doorstroming van bijzondere naar reguliere huisvesting in Den Helder beter kan en dat de woningen voor senioren niet altijd geschikt zijn.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 8,3 toe voor de prestaties van Woontij op het prestatieveld Huisvesting van bijzondere doelgroepen. Het verschil met de gewenste waardering is klein (0,4).

⁵ Het cijfer voor de gewenste situatie is geen onderdeel van de visitatiemethodiek en is niet meegenomen in de beoordeling. In bijlage 9 is onder 'Toelichting beoordeling naar huidig en gewenst' toegelicht waarom dit is opgenomen.

4.5 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7	9
Gemeente(n)	7	8
Overige partijen	7	7,5
Gemiddeld	7	8,2

De belanghebbenden waarderen de kwaliteit van woningen en het woningbeheer met een ruime voldoende. De huurders vinden dat de kwaliteit van de bestaande woningen beter kan en moet. De overige partijen hebben de indruk dat de kwaliteit ruim voldoende is behalve dat oudere woningen soms erg gehorig zijn. Op het gebied van energie en duurzaamheid is er tevredenheid bij de gemeente ten aanzien van de nieuwbouw. Bij renovatie is het spanningsveld tussen energiebesparing en betaalbaarheid relevant. Kwaliteit is dan ook afstemming met de doelgroep. De ambitie van de Kop van Noord-Holland wordt door Woontij minder uitgedragen. Ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening is de sluiting van het kantoor in Den Helder door de huurders een minpunt genoemd.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7 toe voor de prestaties van Woontij op het prestatieveld Kwaliteit van woningen en woningbeheer. Het verschil met het gemiddelde gewenste cijfer is 1,3. Met name bij de huurdersvertegenwoordiging is de afstand tussen huidig en gewenst groot (2 punten).

4.6 (Des)investeringen in vastgoed

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	7,5	8,5
Gemeente(n)	7	9
Overige partijen	8	8
Gemiddeld	7,5	8,5

De belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden met de prestaties van Woontij op het gebied van het (des)investeren in vastgoed. De inzet voor de wijksteunpunten wordt hoog gewaardeerd. Opgemerkt is dat de omslag van sloop/nieuwbouw naar renovatie/revitalisatie in een aantal gevallen te lang heeft geduurd waardoor er achterstallig onderhoud is ontstaan en dat de buitenwacht vaak niet weet dat deze omslag in nauw overleg met de huurders is gemaakt. Ook vindt men dat Woontij bij sommige projecten achteraf gezien te welwillend is geweest en teveel risico's heeft genomen.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,5 toe voor de prestaties van Woontij op het prestatieveld (des)investeringen in vastgoed. De hogere score voor gewenst wordt bepaald door het gebrek aan woningen op Texel, de revitalisering in plaats van renovatie en de verplichting ten gevolge van de monopoliepositie op Texel.

4.7 Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghebbenden scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Huidig	Gewenst
Huurders	8	9
Gemeente(n)	7	9
Overige partijen	7	7
Gemiddeld	7,3	8,3

De belanghebbenden geven ruim voldoende voor de prestaties van Woontij op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten. De huurdersvertegenwoordiging is zeer te spreken over de inzet van Woontij op dit gebied. Opgemerkt is dat Woontij heel actief is bij de aanpak van overlast en de weg naar de partners weet te vinden. Belangrijk is ook de aanpak van overlast rondom de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Men vindt het jammer dat het leefbaarheidsfonds is geschrapt en de aanwezigheid van Woontij bij de wijkplatforms in den Helder wordt node gemist.

De belanghebbenden kennen gemiddeld een 7,3 toe voor de prestaties van Woontij op het prestatieveld Kwaliteit van wijken en buurten. Het verschil in cijfers voor de huidige en de gewenste situatie wordt voor de belanghebbenden vooral bepaald door meer gewenste aandacht voor overlast.

4.8 Tevredenheid van belanghebbenden over relatie en communicatie met de corporatie

Huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woontij van goede wil is, vriendelijk en dat de informatie goed is. Anderzijds merkt ze op dat ze niet voldoende en niet tijdig wordt geïnformeerd.

Een van de gemeenten geeft aan dat ze een goede relatie heeft met Woontij. De lijnen zijn kort, mensen bereikbaar, het bestuurlijk overleg is gedeeltelijk formeel geregeld en daarnaast is er vaak dagelijks contact. Lastig is soms dat er externe partijen tussen staan (bijvoorbeeld een projectleider), waardoor er minder direct contact is en zaken minder snel worden afgehandeld. De andere gemeente geeft aan dat de relatie onvoldoende is. Het wordt gezien als een gezamenlijk verantwoordelijkheid om de relatie te verbeteren. De communicatie op de website wordt als goed beoordeeld.

De andere partijen zijn zeer positief over de jaarlijkse Woontijdagen waarop belanghebbenden worden betrokken bij de corporatie en actuele thema's worden besproken. Veel partijen geven aan betrokken te worden en een goede relatie te hebben met Woontij. Niet alle belanghebbenden voelen zich geïnformeerd door Woontij.

De tevredenheid van de relatie en de communicatie wordt door de belanghebbenden gewaardeerd met gemiddeld een 7,5.

4.9 Tevredenheid van belanghebbenden over de mate van invloed op het corporatiebeleid

De huurdersvertegenwoordiging geeft aan dat Woontij haar niet voldoende en tijdig betreft bij het beleid en dat sommige informatie niet vanzelf bij hen terecht komt. Ze geeft aan soms ook lastig te zijn om daarmee de corporatie te stimuleren haar te betrekken. Aangegeven wordt dat de afspraken zeer nauwlettend worden nagekomen.

Gemeente geeft aan voor zover nodig goed te worden betrokken bij het beleid van Woontij. Er wordt regelmatig om commentaar gevraagd over en weer. De invloed wordt niet altijd nodig geacht omdat de relatie goed is en er veel vertrouwen is. Als zaken vertragen ziet de gemeente dat vaak ook als gedeelde verantwoordelijkheid.

De andere partijen hebben de indruk dat ze in het algemeen ruim voldoende invloed op het beleid hebben. Ze geven aan dat als projecten niet van de grond komen ze achteraf gezien niet voldoende zijn betrokken. Woontij kan dan meer de samenwerking zoeken om het toch gerealiseerd te krijgen.

De belanghebbenden beoordelen de mate van invloed op het beleid met gemiddeld een 7,5.

4.10 Verbeterpunten van belanghebbenden voor de corporatie

Hieronder staat eerst een beknopte lijst met verbeterpunten per groep belanghebbenden. Daarna volgt een lijst met uitspraken die belanghebbenden hebben gedaan op de vragen waarin Woontij uitblinkt en waarin Woontij kan verbeteren.

Huurders

- Betrek de huurders eerder bij ontwikkelingen en houdt gedurende het hele traject contact.
- Besteed meer aandacht aan onderhoud en renovatie van bestaand bezit.

Gemeenten

- Besteed meer aandacht aan het verduurzamen bestaand bezit, rekening houdend met de betaalbaarheid.
- Door de veranderende markt met alle partijen meer aandacht besteden aan tijdelijke oplossingen, zoals huisvesting voor ouderen die straks minder nodig is.
- Doe meer aan het eigen imago zodat Woontij meer eer naar werken krijgt.
- Denk meer out of the box, kom met verrassende ideeën.
- Werk mee aan een meer open relatie waarin je elkaar kan vinden.

Andere partijen

- Maak huisvesting voor bijzondere doelgroepen minder bijzonder. Denk ten aanzien van bijzondere doelgroepen meer vanuit beleid in plaats van vraaggestuurd en werk daarin samen in de keten.
- Profileer Woontij nadrukkelijker in Den Helder.
- Ga meer mee in de ambitie van de Kop van Noord-Holland op het gebied van energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie heeft aan alle belanghebbenden gevraagd waarin Woontij uitblinkt en waarop ze zich nog kan verbeteren. Hieronder de uitspraken.

Waar is Woontij goed in?

“Ze hebben een enorm goed inzicht in wat er op Texel leeft en ze gaan er enthousiast op in en staan open voor elk initiatief, zijn bereikbaar en aanspreekbaar; een topcorporatie”

“Woontij maakt duidelijk een opgave van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Veel gemeenten dromen er van een corporatie te hebben die dat doet.”

“Laatst hadden ze een bijeenkomst met huurders over de toekomst van hun wonen en hun woningen. Ik ben daar even geweest en ze deden dat vanuit betrokkenheid. Ze durven dat ook aan.”

“Ze zijn voortvarend in hun beoogde beleid; en dat is niet simpel voor een kleine corporatie”

“Ze lopen voorop in het huisvesten bijzondere doelgroepen, ze zijn vooruitstrevend hierin”

“Maatschappelijk bewustzijn”

“Heel positief om in deze bijeenkomst te merken hoe men Woontij ervaart, ik krijg vaak andere dingen te horen”

“De betrokkenheid en samenwerking”

“Dat ze twee verdienwoningen per jaar beschikbaar stellen”

“Samen zoeken naar beter”

“Dat ze meedenken en toegankelijk zijn”

“Dat er in deze bijeenkomst zoveel mensen aanwezig zijn die zoveel weten te vertellen”

“Meedenkend en toegankelijk”

“De manier waarop Woontij omgaat met huurders en bewoners; sociaal, korte lijnen in vergelijking met andere partijen”

“De samenwerking met Woontij bij het Skeve Huze project”

“De individuele samenwerking”

“De huisvesting voor bijzondere doelgroep; herbestemming bestaande gebouwen”

“De realisatie en kwaliteit van de woningen voor de Waerden”

“Woontij is er gewoon; er zijn”

“Openheid”

“De waardering is groot”

“Deze bijeenkomsten en de Woontijdagen; contact onderling”

Wat kan Woontij beter doen?

“Enthousiasme moet gestoeld zijn op degelijke financiële toekomstvisie; daar is wel een slag in gemaakt; maar kan nog beter”

“Kom met andersoortige en eigen oplossingen”

“Houd de goede relatie goed door meer ook informeel/vooraf zaken aan te kondigen”

“Een leefbaarheidsfonds zoals in Den Helder”

“Wederzijdse betrokkenheid vergroten. Maar ik steek hand in eigen boezem.”

“Houd rekening met het huidige woningbestand”

“De revitalisering/renovatie van woningen had beter gekund”

“Het voordragen en selecteren van kandidaten voor de RvC kan beter”

“Actiever worden in hele keten”

“Doe mee aan het project Huis van de toekomst”

“Eerder overleg”

“In de toekomst komen er veel problematisch cliënten in de wijk, het is goed om er beleid op te maken”

“Visie op wijken en wonen, niet alleen gericht op bijzondere doelgroepen”

“Samenwerken op het gebied van nieuwe maatschappelijke knelpunten”

“Voor ouderen meer inzetten”

“Borg de goede toegankelijkheid los van de bestuurder”

“Doorgaan op de ingeslagen weg”

“Laten we zo snel mogelijk beginnen met transitie samen met alle partijen”

“Klein blijven en maatschappelijk groot zijn”

“Stem af rondom dreigende huisuitzetting, neem contact met me op”

“Huurverhoging inperken (gaat nu erg hard)”

“Met hernieuwde kracht ‘de woningmarkt werkt’ oppakken”

“Communicatie verbeteren, zodat we het niet van de website hoeven te halen”

“Woningen op de huurmarkt boven 700 euro zijn ook belangrijk”

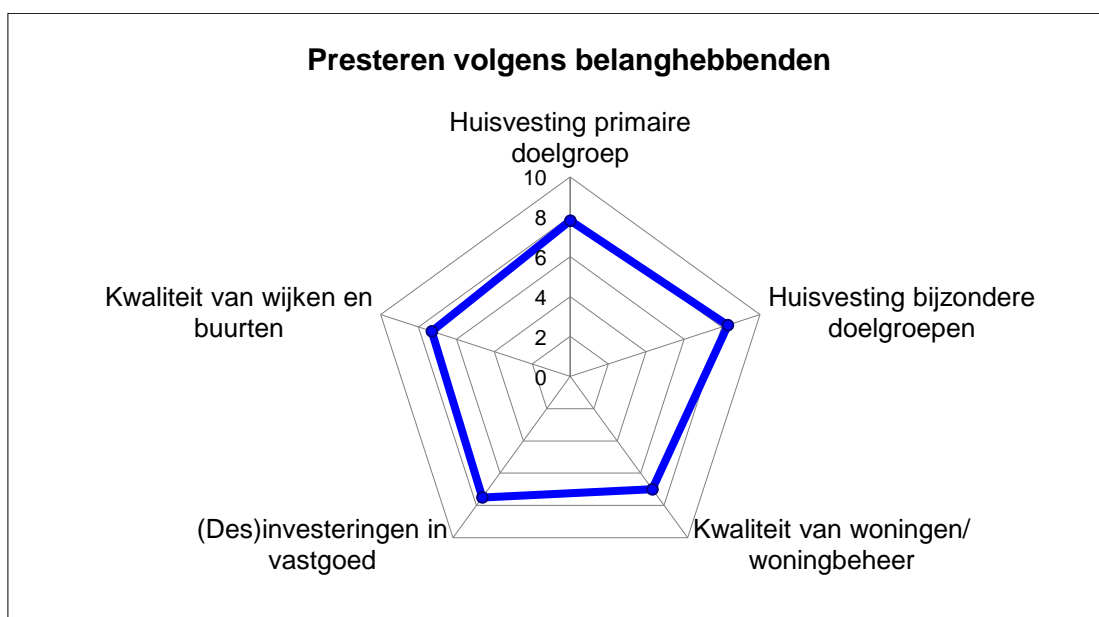
“Zoek pers op om zichtbare waardering te krijgen”

“Besteed meer aandacht aan labeling van woningen”

4.11 Oordeel presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen het presteren volgens belanghebbenden als volgt.

Presteren volgens belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige	Gemiddeld	Totaal gemiddeld
Presteren op het gebied van					
• Huisvesting primaire doelgroep	7,5	8	7	7,5	7,5
• Huisvesting bijzondere doelgroepen	8	9	8	8,3	
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7	-	7	7,0	
• (Des)investeringen in vastgoed	7,5	7	8	7,5	
• Kwaliteit van wijken en buurten	8	7	7	7,3	
Relatie en communicatie met corporatie					7,5
Invloed op corporatiebeleid					7,5
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden					7,5⁶



⁶ De waardering van de prestaties telt voor 50% mee in het cijfer en de andere twee onderdelen voor elk 25%.

5 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. Doel van de beoordeling is het vormen van een oordeel in hoeverre Woontij haar vermogen optimaal aanwendt - gebaseerd op een onderbouwde visie - ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar (financiële) continuïteit in het geding te brengen.

De visitatiemethodiek kiest de volgende invalshoeken om een goed en volledig oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen:

- de financiële continuïteit en beheer: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil.
- de doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering;
- de woningcorporatie presteert naar vermogen: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

De gehanteerde tabellen in dit hoofdstuk zijn in bijlage 7 'Tabellen bij Presteren naar vermogen' opgenomen.

De visitatiecommissie heeft bewust voor een beschouwende functie gekozen. Dit betekent dat gezocht is naar materiaal van derden dat zoveel mogelijk aspecten van het visitatiekader raakt. Hierdoor wordt geborgd dat de visitatie een uniform karakter krijgt tussen corporaties en dat vergelijkingen met referentiecorporaties valide zijn. Deze externe referentie is gevonden in de rapportages van het CFV, het WSW en de management letters van de accountant. Met name de CFV-rapportage 'Corporatie in Perspectief' is een belangrijk toetsingskader.

5.1 Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld hoe de corporatie haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De beoordeling wordt gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met bestuur, management en RvC en beschikbare cijfers van CFV en WSW.

5.1.1 Oordelen CFV

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen en de berekende waarde van de risicobuffers (minimaal benodigd volkshuisvestelijk vermogen) heeft Woontij in de afgelopen periode een positief solvabiliteitsoordeel gekregen van het CFV. Dit betekent dat Woontij financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop. Haar solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde ligt de afgelopen periode significant hoger dan de referentiegroep. In het jaar 2008 was dit nog anders en moest Woontij een herstelplan bij het CFV aanleveren. In de afgelopen periode is de financiële positie van Woontij sterk verbeterd en is er sprake van een solide financiële positie.

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht met de toekomstige vermogenspositie. Woontij heeft in haar continuïteitsoordeel de A1-status gekregen over de periode 2009 - 2013. Deze A1-status betekent dat haar beleidsvoornemens passen bij haar financiële positie. De financiële continuïteit is door haar beleidsvoornemens niet in het geding.

Woontij waardeert haar bezit in de jaarrekening op historische kostprijs of op bedrijfswaarde als deze lager ligt dan de historische kostprijs. De bedrijfswaarde gebruikt Woontij om de financiële ratio's zoals de loan-to-value inzichtelijk te maken.

5.1.2 Oordelen WSW

Woontij voldeed in alle jaren van de visitatieperiode aan de eisen van de andere belangrijke externe toezichthouder, het WSW. De belangrijkste ratio's zoals de interest coverage ratio (ICR), de loan-to-value (LTV) als ook de debt service coverage ratio (DSCR) voldeden aan de gestelde normen.

ICR

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. Het WSW hanteert een minimumnorm van 1,4. De ICR van Woontij is in de visitatieperiode gestegen van 1,4 naar circa 2,2.

LTV

De loan-to-value is de verhouding tussen de leningen en de waarde van het eigen bezit op basis van bedrijfswaarde. Het WSW hanteert een maximumnorm van 75% voor de LTV. De LTV is in de visitatieperiode sterk gedaald. De LTV bedroeg eind 2013 circa 41,5%, welke positief te noemen is in vergelijking met referentiecorporaties (circa 65%).

DSCR

De debt service coverage ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW verwacht een minimale score van 1,0. De DSCR van Woontij is in de visitatieperiode sterk gestegen en lag in 2013 op 1,7.

Kasstromen

Het WSW hanteerde in de visitatieperiode als belangrijke indicator dat de operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie voor de komende vijf jaar positief is. Dit is één van de indicatoren waarop het WSW een oordeel geeft over de kredietwaardigheid en het faciliteringsvolume. Woontij voldeed in de visitatieperiode aan dit criterium.

Woontij voldeed in de visitatieperiode aan de kredietwaardigheidseisen van het WSW. Het WSW oordeelde dan ook dat Woontij in de visitatieperiode kredietwaardig is. De financiële ratio's van Woontij vertonen in de visitatieperiode een stijgende trend, waardoor er sprake is van een financiële gezonde woningcorporatie en de financiële continuïteit gewaarborgd is.

5.1.3 Hoe hanteert Woontij deze financiële indicatoren?

De financiële positie en de belangrijkste financiële kengetallen (solvabiliteit, ICR, DSCR, LTV, rendement) van Woontij worden actief gemonitord in de kwartaalrapportages. Op de middellange termijn (3 tot 5 jaar) wordt de financiële positie gemonitord via de meerjarenbegroting en de dPI. Deze worden jaarlijks geactualiseerd.

De visitatiecommissie constateert dat Woontij een minimale norm heeft benoemd voor het vermogen (solvabiliteit). Deze bedraagt op basis van historische kostprijs 15%. Voor de solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde hanteert Woontij de minimumnormen van het CFV en het WSW en gebruikt deze voor sturing. Woontij heeft dus geen expliciete visie geformuleerd voor de sturing op solvabiliteit. Deze visie is Woontij op dit moment aan het ontwikkelen.

Voor het presteren naar vermogen zijn het waarderen naar bedrijfswaarde en het aanwenden van het vrij te besteden vermogen op basis van bedrijfswaarde, belangrijke criteria. Woontij hanteert met name de historische kostprijs of lagere bedrijfswaarde voor de jaarrekening. De bedrijfswaarde wordt niet gebruikt om haar vrij inzetbare vermogen te bepalen voor de maatschappelijke opgaven.

Woontij hecht groot belang aan het sturen op kasstromen. Woontij stelt een prognose op van haar kasstromen op basis van de begroting en monitort deze op frequent. Woontij monitort eveneens het rendement op haar operationele kasstromen. Hier wordt echter niet actief op gestuurd en er is ook geen expliciete visie op geformuleerd.

Woontij heeft geen financieel beleid opgesteld en maakt nog onvoldoende gebruik van scenario-analyses om de risico's van haar (toekomstige) financiële positie inzichtelijk te maken. Zo zijn de liquiditeitsrisico's van Koopgarant onvoldoende in kaart gebracht.

De visitatiecommissie constateert dat Woontij zich zeer bewust is van de financiële gevolgen van de door haar uitgevoerde activiteiten op het gebied van bouwen, beheer, onderhoud en verkoop. Dit sterke bewustzijn werd mede ingegeven door het herstelplan 2008. De laatste jaren heeft Woontij haar financiële positie sterk verbeterd. Zo is de loan-to-value verbeterd in de periode 2010 tot en met 2013 van 65,3% naar 41,5%. Bij verdere voortzetting van het financieel beleid kan Woontij in een situatie van overmaat terecht komen. Het is aan te bevelen voor Woontij om financieel beleid te formuleren ten aanzien de genoemde financiële ratio's, waarin niet alleen minimumnormen, maar ook maximumnormen benoemd worden.

5.1.4 Oordeel financiële continuïteit

De visitatiecommissie beoordeelt de financiële continuïteit op een 6,0 omdat Woontij:

- een positief solvabiliteits- en continuïteitsoordeel heeft van het CFV;
- aan de kredietwaardigheidseisen van het WSW voldoet en het faciliteringsvolume in verhouding staat tot de voorgenomen plannen;
- ruimschoots voldoet aan de financiële kengetallen van het CFV en het WSW en hierin beter scoort dan de referentiegroep;
- financiële ratio's heeft die in de visitatieperiode een stijgende trend vertonen, waardoor er sprake is van een financieel gezonde woningcorporatie en de financiële continuïteit gewaarborgd is;
- geen visie heeft benoemd voor de inzet van haar vermogen. Woontij is hier wel mee bezig. De huidige visie is ontleend aan de normen van het WSW en CFV;
- geen financieel beleid heeft opgesteld en onvoldoende gebruik maakt van scenario-analyses om de risico's van haar (toekomstige) financiële positie inzichtelijk te maken;
- bij verdere voortzetting van het financieel beleid in een situatie van overmaat terecht kan komen. Het is aan te bevelen voor Woontij om financieel beleid te formuleren ten aanzien de genoemde financiële ratio's, waarin niet alleen minimumnormen, maar ook maximumnormen worden benoemd.

5.2 Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of Woontij een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling geschiedt op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en gesprekken met bestuurder, management en RvC.

5.2.1 De netto bedrijfslasten per vhe en de ontwikkeling

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 (zie tabel in bijlage 7). De bedrijfslasten van Woontij lagen ultimo 2012 (CIP 2013) net boven gemiddelde van de referentiegroep. Zo lagen de bedrijfslasten per VHE ultimo 2012 op € 1.346 per VHE. De bedrijfslasten van de referentiegroep lag ultimo 2012 op € 1.281 per VHE. Fractioneel hoger dan de referentiegroep.

Woontij is de afgelopen jaren bezig met het verlagen van de bedrijfslasten en haar onderhoudslasten. Dit heeft tot besparingen geleid in de bedrijfsvoering van Woontij. Zo zijn de netto bedrijfslasten in de visitatieperiode verlaagd met 2,1%. Uit de Aedes Benchmark blijkt dat Woontij haar beïnvloedbare bedrijfslasten eind 2013 verder heeft verlaagd en beter scoort dan de meeste woningcorporaties in de grootteklasse XS (1.000 – 2.500 VHE's). Van de 70 corporaties in deze grootteklasse staat Woontij op de 19^e plaats met laagste beïnvloedbare bedrijfslasten.

De bedrijfsvoering van Woontij wordt aangestuurd op budgetten. De netto bedrijfslasten worden door Woontij in de managementrapportage gemonitord. Verschillen tussen de begroting en de realisatie zijn marginaal en worden afdoende verklaard.

De visitatiecommissie constateert dat Woontij een visie heeft geformuleerd om de efficiëntie te vergroten. Deze visie is benoemd in het ondernemingsplan 2012 – 2014. Zij wil zich ontwikkelen tot een regie-corporatie, waarbij de organisatie verder wil afslanken, meer de samenwerking zoekt met partners en de verantwoordelijkheden laag in de organisatie legt. In alle lagen van de organisatie is Woontij ervan doordrongen dat zij als maatschappelijke organisatie sober en doelmatigheid moet werken. Woontij handelt hier ook naar.

5.2.2 Aantal vhe's per fte en personeelskosten

Sober en doelmatigheid komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. In dit kader wordt de formatie uitgedrukt in het aantal vhe's per fte (zie tabellen in bijlage 7). Het aantal vhe's per fte ligt bij Woontij hoger dan de referentiegroep. Bij Woontij bedraagt het aantal VHE's per FTE namelijk 103, terwijl het aantal VHE's per FTE bij de referentiegroep op 95 ligt.

De personeelskosten per formatieplaats bij Woontij zijn beduidend lager dan de referentiegroep. Namelijk 613 euro versus 729 euro per vhe (zie tabel in bijlage Presteren naar Vermogen).

De kosten van de personeelslasten als onderdeel van de bedrijfsvoeringlasten worden in de managementrapportage gemonitord.

5.2.3 Oordeel doelmatigheid

De visitatiecommissie beoordeelt de doelmatigheid van Woontij met een 8,0. De visitatiecommissie is van oordeel dat Woontij voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende op het gebied van soberheid en doelmatigheid. De visitatiecommissie constateert ook een aantal pluspunten, namelijk:

- De bedrijfslasten fractioneel hoger dan de referentiegroep, maar de afgelopen jaren zijn de bedrijfslasten gedaald. Op basis van de Aedes Benchmark scoort ze zelfs beter dan 51 van de 70 corporaties in de grootteklasse XS (1.000 – 2.500 VHE's)
- De bedrijfsvoering van Woontij wordt aangestuurd op budgetten. De netto bedrijfslasten worden door Woontij in de managementrapportage gemonitord.
- Woontij heeft een duidelijke visie geformuleerd om de efficiëntie te vergroten en handelt hier ook naar. De cultuur van Woontij is overduidelijk gebaseerd op soberheid en doelmatigheid.
- Het aantal VHE's per FTE ligt hoger dan de referentiegroep en de gemiddelde personeelslasten per VHE zijn substantieel lager dan de referentiegroep.

5.3 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet wordt door de visitatiecommissie beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt.

De belangrijkste instrumenten die worden gehanteerd om te bewaken dat de vermogenspositie aansluit bij de beoogde koers en strategische doelstellingen zijn het ondernemingsplan, de meerjarenbegroting, de kwartaalrapportages, het jaarverslag en de continuïteitsoordelen van het CFV.

Woontij heeft de afgelopen jaren de A1-status gekregen van CFV. In het kader van de vermogensinzet betekent deze A1-status dat de voorgenomen activiteiten over de vijfjaarprognose periode door het CFV als passend worden beoordeeld bij de vermogenspositie op basis van bedrijfswaarde.

Woontij heeft de afgelopen periode voldoende haar vermogen ingezet voor maatschappelijke investeringen. Woontij heeft ook naar het jaar 2008 (indiening herstelplan) voldoende geïnvesteerd in maatschappelijke projecten.

Woontij heeft een minimale solvabiliteitsnorm benoemd van 15% op basis van historische kostprijs. Woontij heeft een focus op efficiëntie, budgetdiscipline en bedrijfslastenreductie. Op deze wijze probeert zij haar vermogen voor de toekomst te vergroten in combinatie met huurverhogingen tot

100% maximaal redelijk. De vermogenspositie van Woontij is op dit moment zeer solide gegeven de lage LTV van 41,5%.

De visitatiecommissie constateert dat Woontij met de inzet van haar vermogen aansluit bij de normen van het WSW en het CFV. Zij heeft nog onvoldoende eigen visie ontwikkeld. Er is geen financieel beleidsplan en investeringsstatuut, waarin er een eigen afweging gemaakt wordt tussen de financiële en de volkshuisvestelijke prestaties. Zij maakt wel inzichtelijk wat de effecten zijn van haar maatschappelijke prestaties op het de ontwikkeling van haar vermogen via de meerjarenbegroting en de dPi.

5.3.1 Oordeel vermogensinzet

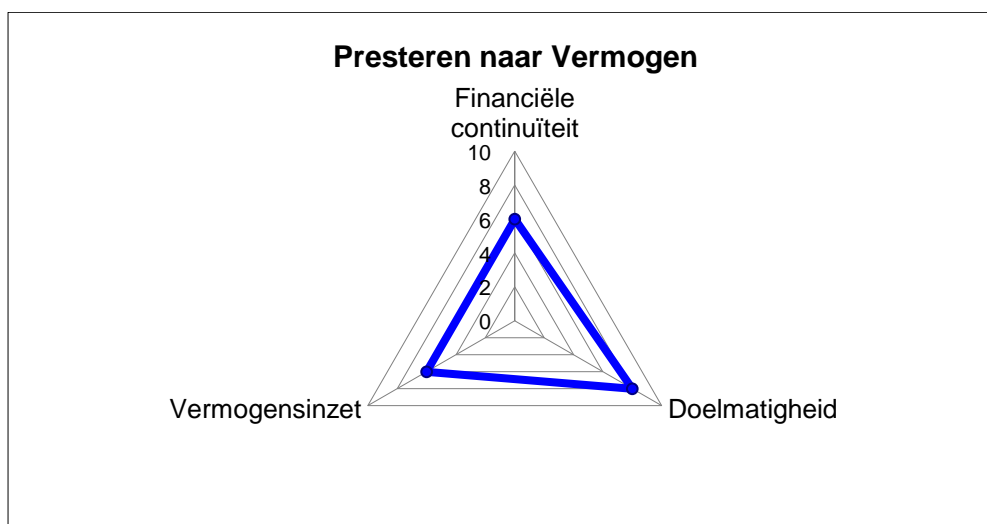
De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,0, omdat:

- Woontij de afgelopen periode voldoende haar vermogen heeft ingezet voor maatschappelijke investeringen. De inzet van haar vermogen paste de afgelopen jaren bij haar financiële positie.
- Woontij met de inzet van haar vermogen aansluit bij de normen in de sector.

5.4 Oordeel presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van Woontij met 6,6

Presteren naar vermogen	Weging	Cijfer
• Financiële continuïteit	30%	6
• Doelmatigheid	30%	8
• Vermogensinzet	40%	6
Eindoordeel presteren naar vermogen		6,6



6 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. besturing van de corporatie, oftewel de PDCA-cyclus;
2. intern toezicht;
3. externe legitimatie.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie in beeld gebracht. Bij de beoordeling gelden het visitatiekader, de Governancecode en de VTW-criteria als referentie.

6.1 Besturing

In deze paragraaf is de besturing overeenkomstig het visitatiekader beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiebesturing. Het gaat hierbij om 'Plan', 'Check' en 'Act. 'Do' is beoordeeld bij Presteren naar Ambities, naar Opgaven en volgens Belanghebbenden.

Plan

"De corporatie heeft een goed in de organisatie en omgeving verankerd professioneel planningsproces"

Woontij heeft haar werkgebied op Texel en in Den Helder. Aan alles is te merken dat zij goed op de hoogte is van wat er speelt in de omgeving en dat zij betrokken is bij en verbonden met deze omgeving. Woontij werkt in de periode die de visitatie omvat met het ondernemingsplan 'Wonen naar Wens' (2009-2011) en 'De kern van de zaak' 2012-2014. Het ondernemingsplan 2009-2011 is een uitgebreid, in kleuren gedrukt ondernemingsplan met veel woorden en ambities op verschillende gebieden. Het is een ambitieus en uitgebreid plan en niet altijd is hierin concreet en helder wat de beoogde doelstellingen zijn. De activiteiten die voortvloeien uit het ondernemingsplan zijn per jaar in activiteitenplannen opgenomen. In deze activiteitenplannen zijn de activiteiten opgenomen. In deze periode is een verbeteringslag zichtbaar in de concretisering en meetbaarheid. In het vervolgplan 'De kern van de zaak' kiest Woontij bewust voor een andere aanpak. Een plan dat in de eigen organisatie geprint is en dat op een zevental terreinen heldere en meetbare doelstellingen neerzet. Hiermee accentueert ze de beweging die ze maakt, van veel en niet altijd duidelijk naar overzichtelijk en meetbaar. 'De kern van de zaak' geeft een helder verhaal over de ontwikkelingen waar Woontij mee te maken heeft en start met een SWOT analyse. Het plan is mede tot stand gekomen vanuit een bijeenkomst –een Woontijdag- met verschillende belanghouders die hebben meegedacht over de keuzes van Woontij. Door de compactheid van het plan is de koers helder en richtinggevend. De 'Kern van de zaak' geeft speerpunten weer. De volkshuisvestelijke ambities komen minder aan de orde (gewenste mutatiegraad, huurdering%, huurbeleid enz.) en daarin is de ambitie ook niet altijd helder geformuleerd. Woontij hanteert over het algemeen de in de sector geldende normen of de benchmark. Minder helder in het plan is het doel dat Woontij wil bereiken met het vervullen van bijvoorbeeld 250 woonwensen. Willen ze hiermee verhuisbewegingen stimuleren en waarom dan 250? En wat zijn de activiteiten die daartoe leiden? En dat zijn allemaal vragen die in het plan niet worden beantwoord. In de verschillende geleidingen worden de ondernemingsplannen actief als leidraad gehanteerd. Ook op basis van het ondernemingsplan ('Kern van de zaak') zijn activiteitenplannen opgesteld waarin Woontij haar prestaties formuleert. In de activiteitenplannen staan tevens voornemens uit de vorige visitatie en algemenere verbeterpunten. De activiteitenplannen zijn concreter dan de ondernemingsplannen, maar missen op onderdelen concrete normen waaraan getoetst wordt. Op volkshuisvestelijk gebied zijn de normen niet altijd helder. We vervullen 250 woonwensen is wel een concreet getal, maar de relatie met het effect dat Woontij beoogt is niet zichtbaar (bijvoorbeeld een hogere mutatiegraad, meer verhuisbewegingen, kortere wachttijd) en daardoor op zichzelf geen heldere norm. Het geeft immers geen richting aan de activiteiten die daartoe gaan leiden. Datzelfde geldt voor het voornemen om per jaar een verbetering van 100 energielabels te realiseren. Op zichzelf meetbaar. De commissie zet er twee kanttekeningen bij. Is 100 energielabels per jaar ambitieus genoeg als er een opgave op het eiland ligt op energieneutraal te worden in 2020? En welk beleid

wordt er gevoerd in de keuze voor de woningen waar een verbetering van het energielabel wordt gerealiseerd, wat heeft prioriteit? De vertaling van de visie naar de operationele plannen kan scherper. Risicoanalyses en scenario's worden aan de hand van concrete projecten en vraagstukken besproken. Woontij beschikt over een document (strategisch vastgoed beleid) waarin de visie op de voorraad beschreven is. Door KWH metingen krijgt Woontij informatie over de kwaliteit van woningen en dienstverlening. Ook staan in de jaarplannen doelstellingen met betrekking tot de organisatie en de efficiency.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt voor een 6,0. Ze weet goed wat er in de omgeving speelt en stemt haar beleid hier expliciet op af. De visie van de corporatie is vastgelegd in verschillende documenten die ook gehanteerd worden om de voortgang te volgen. De vertaling van de visie naar concrete plannen kan verbeterd. Er is samenhang in de verschillende documenten die ze hiervoor opstellen. Het is zichtbaar dat zij weet wat er in de omgeving speelt en dat zij de invloed van omgeving en risico's meeneemt in haar strategische plannen. Er vinden zeer regelmatig gesprekken met belanghebbenden plaats (huurders, bewoners, gemeente).

Check

“De corporatie checkt dat zij doet wat zij zich voorneemt.”

De planning en control cyclus loopt van ondernemingsplan, naar activiteitenplan en begroting, realisatie (kwartaalrapportage en jaarrekening) en het jaarverslag. De corporatie heeft in een document haar toetsingskader vastgelegd en volgt deze structuur en agendering in de verschillende geledingen. De jaarverslagen zijn goed leesbaar. In het jaarverslag worden de voorgenomen activiteiten en de mate van realisatie toegelicht. Ook de voortgang van de prestatieafspraken met de gemeenten is zichtbaar.

Woontij werkt met activiteitenplannen en kwartaalrapportages die in het managementteam en de raad van commissarissen consequent worden besproken. De kwartaalrapportages geven eerst een samenvatting met de belangrijkste punten en gaan daarna in op de prestaties op onderdelen. In de kwartaalrapportages staan veel cijfers en uitsplitsingen van het aantal woningzoekenden. Die geven een goed beeld van de actuele situatie en de trends en laten zien dat Woontij goed op de hoogte is en deze ontwikkelingen volgt. Over het algemeen hanteert Woontij normen waaraan ze toetst, op financieel gebied zijn dat vaak de sectornormen of de benchmarks. De voortgang van de activiteitenplannen is een apart document. Het lijkt daardoor als of er twee gescheiden werelden zijn: de wereld van het ondernemingsplan, die gevolgd wordt in de activiteitenplannen en de dagelijkse bedrijfsvoering die gevolgd wordt in de kwartaalrapportages. Integratie van deze twee werelden en daarmee ook van deze rapportages is aan te bevelen. In de laatste twee jaar van de visitatieperiode is het activiteitenplan ook opgenomen in de kwartaalrapportage. In de Raad van Commissarissen worden beslissingen over aanbestedingen en investeringen in de vorm van fase-documenten voorgelegd. In sommige situaties (grote investeringen zoals Tjempaka) vinden aparte vergaderingen plaats waarin de risico's worden besproken en besluiten worden genomen. Bij elk fasebesluit wordt een risicoanalyse gemaakt met bijpassende maatregelen. Elke fasebesluit bespreekt ook de RvC. Woontij volgt risico's op de verschillende gebieden (leegstand, imago) in een risicomatrix. Het strategisch voorraadbeheer is uitgewerkt in consequenties per complex, de voortgang is goed volgbaar en is regelmatig terugkerend onderwerp van gesprek. De voortgang van de plannen en de begroting wordt in de Raad van Commissarissen adequaat gevolgd. Er worden regelmatig vragen gesteld die leiden tot aanvullende informatie of aanpassingen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt en zij maakt zichtbaar wat zij zich voorneemt, volgt de voortgang en de prestaties op inzichtelijke wijze en deelt deze in de organisatie en gebruikt deze documenten actief in de organisatie.

Act

“De corporatie stuurt actief bij indien er afwijkingen van het plan worden geconstateerd.”

Net als alle corporaties heeft ook Woontij in de afgelopen periode haar plannen en de realisatie daarvan door de crisis en overheidsbeleid moeten wijzigen. De organisatie volgt de doelstellingen en ratio's nauwgezet en bespreekt deze ook in de verschillende geledingen. Zij realiseert zich dat de ratio's op zichzelf onvoldoende informatie geven en daarom worden er in de verschillende geledingen regelmatig gesprekken gevoerd om grip te krijgen op waar bijsturing nodig is en welke acties het gewenste effect hebben. Ze stuurt daarin niet alleen op de financiële ratio's maar ook op de maatschappelijke effecten. De corporatie heeft inzichtelijk waar zij wel en niet afwijkt van het eerder plan. Daar waar zij doelstellingen niet haalt of niet dreigt te halen worden acties ondernomen. Een voorbeeld zijn extra acties om de verkoopdoelstelling te behalen en de aanpassingen in parkeerplaatsen in een concreet plan als Tjempaka. Als er bijstelling van plannen plaatsvindt bewaakt Woontij dat zij blijft werken vanuit haar oorspronkelijke visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

De corporatie voldoet aan het ijkpunt. En er is duidelijk sprake van bijsturen naar aanleiding van informatie. Er is een cultuur waarin men elkaar hier ook toe aanzet; het is gewoon om te blijven refereren aan de oorspronkelijke doelstelling, in eerste instantie acties te ondernemen en in tweede instantie doelen bij te stellen.

6.2 Intern toezicht

“Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria die door de VTW worden gehanteerd voor goed toezicht door de Raad van Commissarissen, op het hanteren van een toetsingskader en het toepassen van de Governancecode.”

Het functioneren van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit 5 personen. In de periode die deze visitatie bestrijkt zijn er twee nieuwe commissarissen aangetreden. De nieuwe commissarissen zijn geworven via een advertentie in de krant en conform de afgesproken profielen. In de raad zitten twee leden op voordracht van de huurdersorganisatie. De raad is een divers gezelschap: twee mannen, drie vrouwen, 4 mensen uit de regio, diverse leeftijden en zowel zakelijke, commerciële als maatschappelijke achtergronden. De raad geeft de indruk een open gezelschap te zijn waarin de verschillende deskundigheden en invalshoeken benut worden. De raad heeft een duidelijke en gedeelde opvatting over haar rol en plaatst die nadrukkelijk in de context en de omvang van de corporatie. Ze werkt niet met aparte commissies en vraagt van ieder lid ook financiële deskundigheid en verantwoordelijkheid. Ze vat haar rol op als betrokken en niet als 'toezichthouden op afstand'. Dat is een weloverwogen keuze ingegeven door de tijdgeest (politieke, economische en maatschappelijke ontwikkelingen) en de omvang van de corporatie. Het gesprek en kritisch tegenspel is nodig. Vanuit deze opvatting komt de raad iedere maand bij elkaar. De raad praat over veel zaken mee en vindt daar dan ook iets van. De agenda is echter heel helder over de formele taak die de raad met betrekking tot het onderwerp heeft. Dat lijkt te voorkomen dat de raad op de stoel van de bestuurder gaat zitten. De raad is open en kritisch naar elkaar. De raad kan gestructureerder en vaker zichzelf een spiegel voorhouden door middel van zelfevaluatie. Zij doet dat niet jaarlijks. In de verslagen van de raad is te zien dat zij wel regelmatig stilstaat bij de manier waarop zij werkt, bij de documenten die ze hanteert en de actualiteit van het toetsingskader. Het functioneren van de raad zelf komt daarin minder aan de orde. Er vindt deskundigheidsbevordering plaats. Nieuwere mensen die deelnamen aan visitatiegesprekken waren goed ingewerkt in de materie, er was duidelijk sprake van overdracht en inwerken.

De raad stuurt vanuit de visie en strategie en neemt, naast de normale verantwoordelijkheden van de raad, besluiten over belangrijke en omvangrijke projecten. De raad bespreekt de projecten aan de hand van de projectfasering. Soms leidt dat ook tot niet doorgaan of wijziging van de plannen. Door het gefaseerd en op tijdig op risico's te bespreken wordt voorkomen dat in een vergevorderd stadium projecten teruggedraaid moeten worden. In de afgelopen periode is de kritische houding van de raad hierin zichtbaar (o.a. Kerk, Welkoop, Tjempaka). De weergave van deze besprekingen en de visitatiegesprekken daarover geven een kritisch opbouwende indruk. De agenda van de raad wordt opgesteld door de bestuurder en de voorzitter en het toetsingskader (waarin is vastgelegd welke documenten de

corporatie hanteert en welke onderwerpen jaarlijks op de agenda staan) bepaalt mede het vaste deel van de agenda. Regelmatig sluiten medewerkers uit de organisatie aan in de vergaderingen van de raad om toelichting te geven op specifieke onderwerpen.

De voorzitter is een keer per jaar aanwezig bij het bestuurlijk overleg met de OR. De voltallige raad is eenmaal per jaar aanwezig bij een gesprek met de huurdersorganisaties. Jaarlijks wordt het functioneren van de bestuurder besproken. Op basis hiervan vindt jaarlijks een beoordelingsgesprek met de bestuurder plaats. In het remuneratierapport is weergegeven wat het beleid in het kader van beoordeling en beloning is.

De verslagen van de raad geven de indruk dat er kritisch toezicht is. Ze discussieert op een actieve manier over verschillende onderwerpen. Ze probeert zo ook te voorkomen dat de bestuurder het te veel alleen kan doen, vanuit de opvatting dat als één iemand te veel macht heeft het ook een keer zomaar fout kan gaan. In het begin van de visitatieperiode waren er in de vergaderingen van de raad veel onderwerpen in de rondvraag. In de loop van de tijd is de structuur en agendering verbeterd en werd de rondvraag korter. Er is structuur in de vergaderingen, er wordt regelmatig om aanvullende informatie gevraagd en waar nodig wordt deze ook structureel opgenomen in de rapportages. In de rapportages is verbetering mogelijk door normen of een kader te hanteren. De raad geeft aan dat normen niet altijd inzicht geven in de daadwerkelijke situatie en de nodige actie en is daarom steeds op zoek naar het gesprek hierover. De raad vervult duidelijk ook een klankbordfunctie voor de bestuurder en de organisatie.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

Het interne toezicht voldoet aan het ijkpunt. Ze werken met profielschetsen en werven extern leden. Daarnaast is de raad divers in samenstelling in meerdere opzichten. De raad geeft blijk van kritische zelfreflectie en gaat bewust om met de spanning tussen toezicht houden en meedenken in relatie tot de omvang van de corporatie. Zij is zich bewust van haar verschillende rollen en vult deze goed in. De zelfevaluatie vindt plaats, maar niet jaarlijks.

Toetsingskader

“De RvC hanteert een actueel en toereikend toetsingskader”

De raad hanteert een toetsingskader dat is vastgelegd in het document Governance. Ze gebruikt deze documenten actief. Ze werkt met ondernemingsplannen, die worden vertaald in activiteitenplannen, er is een strategische visie op de voorraad, er is een treasurywet en er zijn prestatieafspraken met de gemeente Texel en de gemeente Den Helder. Het investeringswet is in ontwikkeling. De corporatie werkt met een risicobeheersysteem (matrix risicomanagement) waarin de verschillende, ook niet financiële risico's beschreven staan. Dit is nog niet geïntegreerd in de kwartaalrapportages. De raad bespreekt deze risico's regelmatig. De projecten worden via fase-documenten gevolgd waarin per fase besluiten worden geaccordeerd.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

De corporatie hanteert een vastgelegd toetsingskader en voldoet aan het ijkpunt. Daarnaast wordt het toetsingskader actief gebruikt in de agendering van de vergaderingen en op de verschillende niveaus. Er zijn voldoende documenten, waaronder de risicomatrix om de visie en de strategie van de corporatie te toetsen en die gebruikt ze ook.

Toepassing Governancecode

“De corporatie leeft de Governancecode correct na”

Woontij past de Governancecode toe. De code vormt het uitgangspunt voor het functioneren van de Raad van Commissarissen. In het jaarverslag wordt aangegeven hoe de raad is samengesteld en welke nevenfuncties de leden van de raad hebben. In de afgelopen periode zijn twee commissarissen afgetreden die volgens een overgangsregeling (bij de invoering van de maximale periode van 8 jaar in 2011) langer dan 8 jaar deel uitmaakten van de raad. De raad geeft in het jaarverslag een overzicht van de onderwerpen die aan de orde zijn geweest in haar vergaderingen. Op de website zijn alle documenten vindbaar die volgens de Governancecode moeten worden gepubliceerd, zoals het Reglement van de Raad van Commissarissen, het ondernemingsplan en het jaarverslag. Er is een beschreven integriteitsbeleid (gedragscode) en er is een klokkenluidersregeling. Deze staan ook regelmatig op de agenda van de raad. Uit de gesprekken en de notulen blijkt dat de raad kritische

vragen stelt over onder andere integriteit en dat het onderwerp van gesprek is.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.
Woontij voldoet aan het ijkpunt en geeft blijkt van een doorleefd beleid.

6.3 Externe legitimatie

“De corporatie betreft belanghebbenden bij beleidsvorming en voert met hen een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden”

Externe legitimatie

De corporatiemedewerkers en leden van de raad zijn mensen die het werkgebied goed kennen en er veelal zelf wonen en leven. Er is daarin een verschil tussen Den Helder en Texel. Op Texel ligt het kantoor van Woontij en is de verbondenheid met de samenleving breder en groter. In Den Helder richt ze zich op een beperkte doelgroep en zijn er goede relaties met die organisaties waarmee ze projecten realiseert. Woontij geeft op beide plekken blijf van kennis van de omgeving en onderhoudt daarmee relaties. De lijnen op Texel zijn kort en doordat het een eiland en een kleine corporatie is, weet men elkaar goed te vinden. Dat is ook zo in de relatie met de gemeente Texel, die als zeer positief wordt beoordeeld. Met de gemeente Den Helder is deze relatie heel anders. De prestatieafspraken zijn niet geactualiseerd en men zoekt elkaar nauwelijks op. De keuzes in de visie en strategie van de corporatie zijn ingegeven door kennis, interesse en betrokkenheid bij de samenleving. De corporatie heeft goede contacten en overleg met de verschillende belanghebbenden. Zij organiseert regelmatig Woontijdagen waarbij de belanghebbenden uitgenodigd worden om mee te denken en te praten over het beleid van Woontij en de voortgang. Dat belanghebbenden zich betrokken voelen bleek ook uit de enorme opkomst bij de dialoogsessie in het kader van de visitatie. Zeventien belanghebbenden namen deel aan deze bijeenkomst. Allemaal gaven zij aan zich uitgenodigd te voelen om mee te denken over het beleid van Woontij. Die betrokkenheid was wat minder als het ging om de algemene monitoring en evaluatie van beleid. Bij de projecten waar zij zelf (vanuit hun belang) bij betrokken waren werd dat positiever beoordeeld. Er vindt uitgebreid en regelmatig bestuurlijk overleg met de huurdersorganisaties plaats. De inhoud van het overleg is vaak pragmatisch. De mate waarin de huurdersorganisatie betrokken is bij de totstandkoming van beleid en de voortgang en evaluatie kan beter. De huurdersorganisatie ontvangt informatie en regelmatig vragen om advies van Woontij. Ze zijn zoekend in de manier waarop ze het gesprek daarover vorm kunnen geven. Dat vraagt van de huurdersorganisatie en van de corporatie een andere werkwijze in het overleg. Er is nog geen goed evenwicht in informeren, vooruitkijken en evalueren van beleid in het overleg met de huurders.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

De corporatie is in hoge mate gelegitimeerd in haar omgeving en nodigt deze expliciet uit om mee te denken. De corporatie kan belanghebbenden nog beter en meer gestructureerd bij de evaluatie van haar ondernemingsplan en de voortgang daarvan betrekken.

Openbare verantwoording

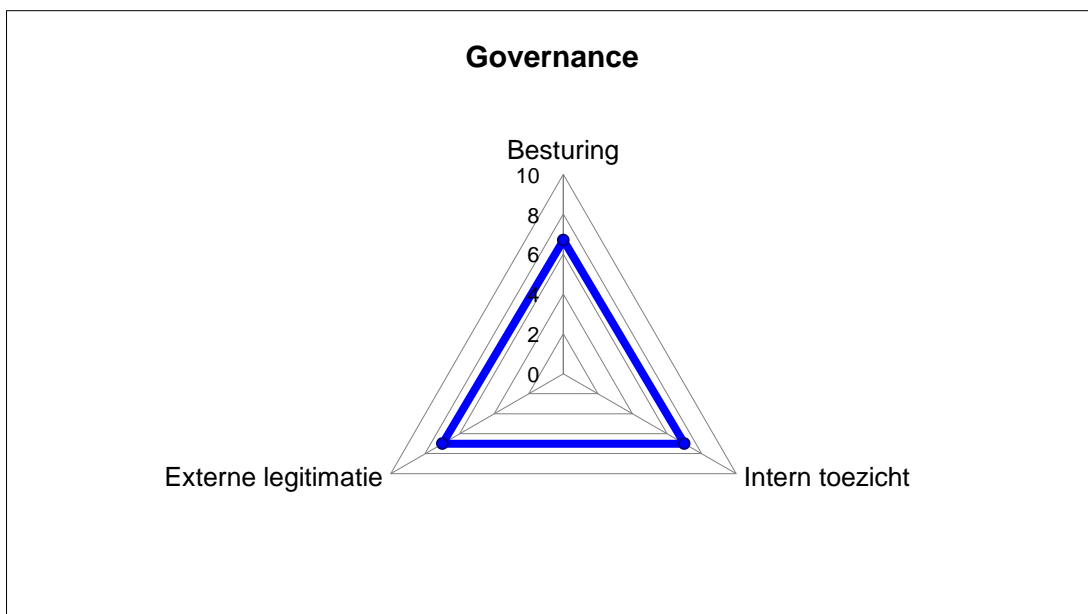
Woontij publiceert open en transparant op haar website al haar beleidsdocumenten, ondernemingsplannen, jaarplannen, de prestatieafspraken met de gemeenten enz. De voortgang en afwijkingen zijn inzichtelijk. De documenten zijn goed leesbaar en waar nodig toegespitst op verschillende doelgroepen. Zo schrijft Woontij elke week een nieuwsbrief voor de medewerkers, de Raad van Commissarissen en de huurderorganisaties waarin de actuele ontwikkelingen worden beschreven, zodat zij op de hoogte zijn en zaken niet uit de krant hoeven te vernemen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

6.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van Woontij over het algemeen met een 6,9.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld oordeel
• Besturing	Plan	6,0	33%	6,7
	Check	7,0		
	Act	7,0		
• Intern toezicht	Functioneren RvC	7,0	33%	7,0
	Toetsingskader	7,0		
	Toepassen Governancecode	7,0		
• Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7,0	33%	7,0
	Openbare verantwoording	7,0		
Eindoordeel Governance				6,9



Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopel verklaart hierbij dat de visitatie van Woontij in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Pentascopel heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Pentascopel geen enkele zakelijke relatie met Woontij hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
Hilversum	24 november 2014	



Joos Jacobs,
Directeur Pentascopel

Onafhankelijkheidsverklaring New F&T Consult

New F&T Consult verklaart hierbij dat de visitatie van Woontij in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

New F&T Consult heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft New F&T Consult geen enkele zakelijke relatie met deze corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal New F&T Consult geen enkele zakelijke relatie met Woontij hebben.

Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
Hilversum	23-11-2014	



Ruud Pijpers,
Directeur New F&T Consult

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van Woontij in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Joos Jacobs geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woontij hebben.

Plaats
Maastricht

Datum
24-11-2014

Naam, handtekening

Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Ruud Pijpers

Ruud Pijpers verklaart hierbij dat de visitatie van Woontij in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ruud Pijpers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ruud Pijpers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ruud Pijpers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woontij hebben.

Plaats

Datum

Naam, handtekening

Hilversum

23-11-2014

Ruud Pijpers

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van Woontij in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen enkele zakelijke noch persoonlijke relatie gehad met de corporatie. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Germa Reivers geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Woontij hebben.

Plaats
Voorburg


Datum
24-11-2014

Naam, handtekening


Germa Reivers

Bijlage 2 CV's visitatoren

CV Joos Jacobs



Curriculum Vitae



Joos Jacobs
 Woonplaats : Maastricht
 Geboortedatum : 16-01-1959

<p>Ervaring bij:</p> <p>Woningcorporaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitaties (voorzitter visitatiecommissie) • Voorzitter stakeholders-dialogen • Organisatie-ontwikkeling • Effectiviteit en efficiency • Fusiebegeleiding <p>Gemeente & overheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking corporaties en prestatieafspraken • Projectleiding Provincie Limburg <p>Industrie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Training en advies • Mobiliteit-reorganisatie begeleiding <p>Arbeidsmarkt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toekomstscenario gemeente Maastricht <p>Brainport Eindhoven</p> <ul style="list-style-type: none"> • Shared facility center • Teamsamenstelling <p>Zorginstellingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementatie nieuw beleid 	<p>Persoonlijk profiel</p> <p>Enthousiast en gedreven. kritisch reflecterend en verbindend, vanuit verwondering vragen stellen. "Omdat ik de oplossingen niet weet, zoek ik zo mee dat je ze zelf vindt."</p> <p>Ze heeft het vermogen om in alle geledingen van organisaties mensen positief aan het denken te zetten. Haar managementervaring gebruikt ze om de dagelijkse realiteit te verbinden met de toekomst. Op een resultaatgerichte manier. "Joos geeft je het gevoel dat het goed komt".</p> <p>Specialiteit</p> <p>Vraagstukken waarbij een integrale benadering gevraagd wordt. Procesbegeleiding met resultaat, verandering die je zelf teweeg hebt gebracht.</p> <p>Ontwikkeling</p> <p>Na de sociale academie volgde zij een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Diverse trainingen; sales, management, projectleiding enz.</p>	<p>Rollen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter dialogen/symposia • Interim manager • Programma-manager • Voorzitter visitatiecommissie • Sparring partner
---	--	---

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Pentascopel

Begeleiden directeuren woningcorporaties en wethouders
Gemeente Eindhoven in samenwerking en prestatieafspraken vanuit
visie ontwikkeling stad (2011)

Voorzitter einddialoog visitatie en toetsing koersplan Woonbedrijf
Eindhoven (2011)

Projectleider project mobiliteit in kader ToekomstVastLimburg
Provincie Limburg (2011)

Voorzitter visitatiecommissie Woonbron Rotterdam (experimentfase
2007)

Ontwikkeling en invulling van prestatiegerichte dialoog tussen
bestuur, directie en vestigingen Woonbedrijf Eindhoven (2010)

Voorheen

Adviesrol

Senior consultant CapConsult (2005-2006)

Vraagstukken met betrekking tot employability, leidinggeven en
ontwikkeling van mensen en organisaties

Senior adviseur woningcorporaties
(Atrivé, Linos Advies, Heerlen, 1993-1999)

Ten tijde van de invoering van het BBSH begeleiden van veranderingen
ten gevolge hiervan.

Welke keuzes maken we en hoe geven we hieraan vorm?

Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning,
organisatieontwikkeling.

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999-2005)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor de vestigingen in
zuid Nederland

Trainersrol

Trainer/adviseur (Odyssee, 1982-1993)

Profit sector

Ondersteunen van mensen in organisaties bij de -verdere- ontwikkeling
van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Lid van de Raad van Toezicht Woningcorporatie Wonen Zuid

.

CV Ruud Pijpers

Naam ir. R.W.J. (Ruud) Pijpers MRE
Geboortedatum 27 september 1965
Mobiel 06 - 51 64 58 79
Organisatie New FT Consult
Adres Laan van Tolkien 63
Plaats 5663 RW Geldrop
E-mail ruud.pijpers@newftconsult.nl



Functie Senior adviseur New FT Consult

- Opleiding**
- Technische Universiteit Eindhoven, Bedrijfskunde met afstudeerrichting bedrijfseconomie.
 - Hogeschool West-Brabant, opleiding tot Controller.
 - TIAS Business School, Master of Real Estate.
 - Diverse nascholing als adviesvaardigheden en projectmanagement.

- Werkervaring**
- 1990 - 1997: Diverse functie bij ING Bank, waaronder de laatste 2 jaar leiding gegeven aan de Task Force Bruterling.
 - 1997 - 2005: senior consultant Atrive voor de business Treasury en Financieel Management.
 - 2005 - 2006: senior consultant bij Brink Groep, verantwoordelijk voor acquisitie in de business woningcorporaties.
 - 2006 - 2009: senior consultant bij HabITask Management & Organisatieadvies. In drie jaar tijd meegeholpen om de adviestak op te zetten en uit te bouwen.
 - 2009 - 2012: senior consultant Quintis BV
 - 2012 - heden: Senior adviseur New FT Consult en Senior Treasurer Portaal

- Selectie van projecten**
- Financieel crisismanagement: diverse corporaties begeleidt bij het opstellen van herstelplannen in geval van een B-status (CFV).
 - Opstellen van financieel beleid bij een aantal woningcorporaties
 - Projectleider bij opzetten van risicomangement(systemen) bij woningcorporaties.
 - Projectleider bij diverse onderzoeken naar efficiency-maatregelen bij woningcorporaties.
 - Diverse projecten bij woningcorporaties voor het opzetten van het strategisch voorraadbeleid.
 - Bij een aantal woningcorporaties en zorginstellingen zitting in de treasurycommissie. Bij een aantal woningcorporaties betrokken bij herstructurering van derivatenportefeuilles
 - Zitting in diverse visitatiecommissies van woningcorporaties



Germa Reivers (v)

Woonplaats : Voorburg
 Geboortedatum : 21 januari 1957

Ervaring bij:

- Anva
- College Bouw
Ziekenhuisvoorzieningen
- Bloemenveiling Aalsmeer
- Woningcorporaties:
 - Portaal
 - Delftwonen
 - Woonbron
 - Wel Wonen
 - Woonbedrijf
 - Weller
 - Veenendaalse
Woningstichting
- Waarborgfonds Sociale
Woningbouw
- Gemeente Sittard-Geleen
- A&O Services
- Telecom:
 - SNT Callbedrijf
 - KPN Telecom Vaste Net
 - Research
 - TOS
 - CSN
 - Uniworld
- PTT Post Bedrijfservice
- Postkantoren BV
- Banken en verzekeringen:
 - ABN-AMRO
 - Ohra
- LNV, Directie Beheer
Landbouwgronden

Persoonlijke verbinding

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voorliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijke oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Zij wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager/teamleider bij Pentascopel: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascopel.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer

Rollen:

- Managementconsultant
- Implementatieleider
- Project(bege)leider
- Procesontwerper
- Coach
- Visitor
woningcorporaties

Germa Reivers

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Visitatie woningcorporatie Veenendaalse Woningstichting (2011)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopie uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Loopt nog

Visitatie woningcorporatie Weller (2010 - 2011)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopie uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Visitatiestichting goedgekeurd visitatierapport.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat:

Meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.

Anva (maart 2009-maart 2010)

Cultuurtraject waarbij met het MT is gewerkt aan teamvorming, samenwerking en cultuur, verbetersteams zijn ondersteund in het realiseren van de gewenste verandering en de organisatie als geheel is betrokken in kwartaalsessies en communicatietraining.

Resultaat:

Gerealiseerde veranderingen in werkwijze, andere manier van samenwerken, meer open en resultaatgerichte cultuur.

Districtsbezoeken Woonbedrijf (2009 - 2010)

Op basis van het visitatiekader de districtsbezoeken van de directie aan de districten opnieuw ingericht en gepilot.

Resultaat:

Werkwijze en kader voor districtsbezoeken die meer aansluiten bij ambities Woonbedrijf en districten meer resultaatgericht laten communiceren.

Visitatie woningcorporatie Wel Wonen (2008 - begin 2009)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopie uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

Competentiemanager Pentascopie (begin 2007 - juli 2008)

Samen met de branchetrekker verantwoordelijk voor het reilen en zeilen binnen het brancheteam overheid Den Haag. Verantwoordelijk voor de competentie-ontwikkeling en de resultaatafspraken van de consultants.

Resultaat:

Consultants die in hun kracht zitten en verbonden zijn met Pentascopie.

Visitatie woningcorporatie Woonbron (eind 2006 - begin 2007)

De methode van visiteren volgens Pentascopie mee vormgegeven en tevens in de pilotfase een visitatie uitgevoerd. Dit is gebeurd volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

Implementatiemanager processen en systemen bij WSW (begin 2006)

Implementatie voorbereid en meegewerkt aan overkoepelend projectplan waarin implementatiewerkzaamheden zijn geïntegreerd. Tevens veel aandacht besteed aan samenwerking tussen verschillende partijen. Operationele taken verricht in het kader van testen van ASP-kantoorautomatiseringsomgeving.

Resultaat:

Projectplan en verbeterde relaties.

Bijlage 3 Bronnenlijst

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Document	Datum	Auteur
Algemene documenten		
<i>RvC vergaderingen</i>		
Besluitenlijst 2010	2010	Woontij
Besluitenlijst 2011	2011	Woontij
Besluitenlijst 2012	2012	Woontij
Besluitenlijst 2013	2013	Woontij
Toetsingskader RvC vastgesteld 071210	07-12-2012	Woontij
Notulen vergadering RvC	26-01-2010	
Notulen vergadering RvC	02-03-2010	
Notulen vergadering RvC	06-04-2010	
Notulen vergadering RvC	20-04-2010	
Notulen vergadering RvC	25-05-2010	
Notulen vergadering RvC	01-06-2010	
Notulen vergadering RvC	06-07-2010	
Notulen vergadering RvC	03-08-2010	
Notulen vergadering RvC	07-09-2010	
Notulen vergadering RvC	05-10-2010	
Notulen vergadering RvC	02-11-2010	
Notulen vergadering RvC	07-12-2010	
Notulen vergadering RvC	11-01-2011	
Notulen vergadering RvC	08-02-2011	
Notulen vergadering RvC	01-03-2011	
Notulen vergadering RvC	05-04-2011	
Notulen vergadering RvC	03-05-2011	
Notulen vergadering RvC	24-05-2011	
Notulen vergadering RvC	28-06-2011	
Notulen vergadering RvC	07-09-2011	
Notulen vergadering RvC	04-10-2011	
Notulen vergadering RvC	01-11-2011	
Notulen vergadering RvC	06-12-2011	
Notulen vergadering RvC	03-01-2012	
Notulen vergadering RvC	07-02-2012	
Notulen vergadering RvC	03-04-2012	
Notulen vergadering RvC	01-05-2012	
Notulen vergadering RvC	05-06-2012	
Notulen vergadering RvC	03-07-2012	
Notulen vergadering RvC	04-09-2012	
Notulen vergadering RvC	06-11-2012	
Notulen vergadering RvC	04-12-2012	
Notulen vergadering RvC	12-02-2013	
Notulen vergadering RvC	05-03-2013	
Notulen vergadering RvC	02-04-2013	
Notulen vergadering RvC	07-05-2013	
Notulen vergadering RvC	04-06-2013	
Notulen vergadering RvC	03-09-2013	
Notulen vergadering RvC	01-10-2013	
Notulen vergadering RvC	05-11-2013	

Document	Datum	Auteur
Notulen vergadering RvC	02-12-2013	
<i>Bestuurlijk overleg met huurders</i>		
Bijlage samenwerkingsovereenkomst (vervallen 01-01-99)		
Samenwerkingsovereenkomst BVT	01-12-2009	J. van Aniel
Samenwerkingsovereenkomst BVN (vervallen)	12-02-2008	J. van Aniel
Bestuurlijk overleg Gem. Texel/Woontij	10-12-2009	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg met BVT	21-06-2006	Christine Groen
Bestuurlijk overleg Woontij, BVN en BVT	18-02-2010	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Woontij, BVN en BVT	23-03-2010	Christine Groen
Besprekingsverslag	22-04-2010	Mw. O. Nietzsche
Bestuurlijk overleg Gem. Texel/Woontij	13-07-2010	Mw. P. van Benthum
Woontij en bestuur BVN	21-09-2010	Christine Groen
Bestuurlijk overleg Gem. Texel/Woontij	23-09-2010	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Woontij, BVN en BVT	20-10-2010	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Woontij/BVT	14-02-2011	
Bestuurlijk overleg Woontij, BVN en BVT	22-03-2011	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Woontij, BVN en BVT	26-10-2011	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Woontij, BVN en BVT	01-05-2012	Christine Groen
Register Adviesrecht bewonersverenigingen	2010-2014	
<i>Agenda's RvC</i>		
Uitnodiging Vergadering	03-08	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering		J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	26-01-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	11-01-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering		J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	02-03-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	06-04-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	20-04-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	01-06-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	06-07-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	07-09-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	05-10-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	02-11-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	07-12-2010	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	08-02-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	01-03-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	05-04-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	03-05-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	24-05-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	28-06-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	02-08-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	06-09-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	04-10-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	01-11-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	06-12-2011	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	03-01-2012	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	07-02-2012	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering (vervallen)	06-03-2012	J. van Aniel
Uitnodiging Vergadering	03-04-2012	J. van Aniel

Document	Datum	Auteur
Uitnodiging Vergadering	01-05-2012	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	05-06-2012	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	03-07-2012	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	04-09-2012	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	02-10-2012	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	06-11-2012	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	04-12-2012	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	13-02-2013	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	15-03-2013	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	02-04-2013	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	07-05-2013	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	04-06-2013	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	03-09-2013	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	01-10-2013	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	05-11-2013	J. van Anandel
Uitnodiging Vergadering	02-12-2013	J. van Anandel
Overzicht maatschappelijke organisaties waarmee Woontij heeft samengewerkt	2010- 2014	
'De kern van de zaak' ondernemingsplan 2012-2014	12-2011	Woontij
'Wonen naar Wens' ondernemingsplan 2009-2011	9-2009	Woontij
Jaarverslag 2010	28-6-2011	Woontij
Jaarverslag 2011	11-6-2012	Woontij
Jaarverslag 2012	21-6-2013	Woontij
Jaarverslag 2013	Juni 2014	Woontij
Activiteitenplan 2013		Woontij
Activiteitenplan 2012		Woontij
Activiteitenplan 2011		Woontij
Voortgang activiteitenplan 2010		Woontij
Beleid 10% regeling 2012		
Beleid veilig en gezond wonen	2014	Woontij
Milieubeleid	2013	Woontij
CBC Huisvesting-primaire-doelgroepen	18-09-2014	
CBC Huisvesting-specifieke-doelgroepen	18-09-2014	
CBC Kwaliteit-buurt-en-wijken	18-09-2014	
CBC Kwaliteit-werkgeverschap	18-09-2014	
CBC Kwaliteit-woningen-en-woningbeheer	18-09-2014	
CBC Samenvatting Kernindicatoren	18-09-2014	
CBC vermogen-en-financiële-continuïteit	18-09-2014	
Concept Begroting 2010		Woontij
Diverse controles BWB 2010		
Managementletter tussentijdse controle 2010	21-02-2011	BDO
Begroting 2011		Woontij
Managementletter tussentijdse controle 2011	05-04-2011	BDO
Continuïteitsoordeel 2011	20-04-2011	CFV
Samenvatting CIP 2011		CFV
Accountantsverslag controle 2010	28-06-2011	BDO
Solvabiliteitsoordeel 2011	29-09-2011	CFV
Oordeelsbrief verslagjaar 2010	29-11-2010	Ministerie van Binnenlandse Zaken
Managementletter interimcontrole 2012	28-02-2013	BDO
Samenvatting CIP 2012		CFV
Begroting 2013 (versie 2)	21-11-2012	Woontij

Document	Datum	Auteur
Concept Begroting 2012		Woontij
Concept accountantsverslag controle 2011	05-06-2012	BDO
Continuïteitsoordeel 2012	07-06-2012	CFV
Solvabiliteitsoordeel 2012	20-09-2012	CFV
Samenvatting CIP 2013		CFV
Accountantsverslag controle 2012	21-06-2013	BDO
Treasurystatuut	08-2013	Woontij
Voorstel model managementrapportages	03-09-2013	H. Straatman en E. Witte
Oordeelsbrief verslagjaar 2012	25-11-2013	Ministerie van Binnenlandse Zaken
Managementletter interimcontrole 2013	28-02-2014	BDO
Accountantsverslag controle 2013	02-06-2014	BDO
Toezichtbrief 2014	16-09-2014	CFV
Reglement RvC	02-10-2010	Woontij
Profielchets lid RvC Woontij	07-12-2010	Woontij
Governance Code Stichting Woontij	08-02-2011	Woontij
Integriteitscode	2011	Woontij
Klokkenluiderregeling	2011	Woontij
Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties: vragenlijst 1 t/m 11	01-07-2011	
Statutenwijziging	13-12-2012	
Renumeratierapport Stichting Woontij	30-09-2013	
Rapportage 2 ^e kwartaal 2010	13-09-2010	Woontij
Rapportage 3 ^e kwartaal 2010	03-11-2010	Woontij
Rapportage 4 ^e kwartaal 2010	21-02-2011	Woontij
Rapportage 2 ^e kwartaal 2011	04-08-2011	Woontij
Rapportage 3 ^e kwartaal 2011	20-10-2011	Woontij
Rapportage 4 ^e kwartaal 2011	22-02-2012	Woontij
Rapportage 1 ^e kwartaal 2012		Woontij
Rapportage 2 ^e kwartaal 2012	16-08-2012	Woontij
Rapportage 3 ^e kwartaal 2012	26-10-2012	Woontij
Rapportage 4 ^e kwartaal 2012	21-02-2013	Woontij
Rapportage april 2013	11-07-2013	Woontij
Rapportage juni 2013	07-08-2013	Woontij
Rapportage augustus 2013	23-09-2013	Woontij
Rapportage oktober 2013		Woontij
Rapportage december 2013	12-02-2013	Woontij
Bwb 2011 per financieel complex	10-04-2012	
Bwb 2012 per financieel complex	25-04-2013	
Bwb 2013 per financieel complex	02-03-2014	
Strategisch vastgoedbeleid 2013	27-03-2013	Jan van Andel
CBC Waarde-vastgoed	18-09-2014	
Complexlijst Den Helder t/m augustus		
Complexlijst Texel t/m augustus		
Huurovereenkomst Seringenlaan 50	01-12-2009	Woontij
Kwaliteit van dienstverlening resultaten onderzoek	10-2011	Telan BV
KWH-huurlabel Samenvatting rapportage	06-12-2010	
Scorekaart Woontij KWH 2012		
Strategisch voorraadbeleid, versie 1.2		
Strategisch voorraadbeleid, versie 2.1	2011	
Strategisch vastgoedbeleid definitief 2013, versie 5.2	2013	
Uitwerking SVB Woontij versie 3.1	2012/2013	
Vraaggestuurd onderhoud	03-07-2013	

Document	Datum	Auteur
Position paper visitatie 2014	2014	Woontij
Prestatieafspraken St. Woontij – Gem. Texel		Woontij
Prestatieafspraken St. Woontij – Gem. Texel	15-04-2011	
Bijlagen woonvisie 2008 - 2015		
Woonvisie 2008 - 2015		
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	09-12-2010	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	21-04-2011	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	23-06-2011	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	06-10-2011	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	19-01-2012	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	19-07-2012	Dhr. J. van Andel
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	08-05-2013	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	27-06-2013	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	16-09-2013	Mw. P. van Benthum
Bestuurlijk overleg Gem. Texel	09-12-2013	Mw. P. van Benthum
Prestatieafspraken gemeente den Helder –Woontij 2012 – 2015 versie 2012-3		
CiP rapportages en oordeelsbrieven 2009-2013		
Website van Woontij		

Bijlage 4 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Deelnemers individuele interviews en dialoog intern

Naam	Functie
Dhr. J. van Andel	directeur
Mw. H. Straatman	manager financiën
Mw. C. Groen	manager wonen
Dhr. E. van Bennekom	manager vastgoed
Dhr. D. de Best	voorzitter RvC
Mw. S. Baggerman	lid namens de huurders
Mw. J. Lobles	lid
Mw. A. Boon	lid
Raymond Notten	OR, opzichter projecten
Marcel van Boven	buurtconciërge
Ab Karsten	buurtconciërge
Esther Koorn	woonconsulent
Arthur Kops	werkvoorbereider
Sady Bombeeck	receptioniste
Cees-Aris Trap	opzichter
Monique Halsema	adm. medewerkster

Tabel Externe deelnemers interviews en dialoog

Naam	Functie	Organisatie
Dhr. E. Hercules	wethouder	Gemeente Texel
Mw. E. Lindenbergh	beleidsadviseur	Gemeente Texel
Mw. J. van Dongen	wethouder	Gemeente Den Helder
Dhr. P. Offermanns	voorzitter	BWN
Dhr. W. van Hintum	secr. en vicevoorzitter	BVT
Andre van Bentum		De Waerden
Coert Veenstra		Vrijwaard
Maaïke Schoo	huurder	Texels Welzijn
Peter Offermans		Wijksteunpunt Julianadorp
Henri ten Hoeve		Opvoedpoli
Haye van der Geest	huurder	De Rietschoten
Hans van Veller		GGZ
Jeanne Mak		Gemeente Den Helder
Diana Vernooij		DnoDoen
Ben Hensen		OGGZ
Willem Houwing		Bouwbedrijf Texel
Astrid van de Wetering		Gemeenteraad Texel
Ruud Kalusche	huurder/betrokken burger	
Paul Buijsman		Duin Bouwbedrijf
Caroline Sprenkeling		Novalishoeve
Guus Witte		Anbo
Heidi Huiberts		's Heeren Loo

Bijlage 5 Position Paper Woontij



POSITION PAPER

VISITATIE 2014

Kernwaarden en missie; Woontij is een woningcorporatie met circa 2.200 woongelegenheden in de gemeenten Texel en Den Helder. Woontij is een vraaggestuurde, maatschappelijk betrokken organisatie. De primaire doelstelling is passende en betaalbare huisvesting realiseren voor mensen met een lager inkomen en bijzondere doelgroepen. Woontij richt zich op de kerntaken van beheren, verhuren en bouwen van maatschappelijk vastgoed. Met name in Den Helder richt Woontij zich op bijzondere doelgroepen als senioren, jongeren en mensen met een beperking. Zo kunnen wij ons in de regio onderscheiden en ontwikkelen als een 'wonen-welzijn-zorg' corporatie. Wij kijken over onze grenzen heen: Woontij profileert zich als maatschappelijk ondernemer met oog voor vragen uit de samenleving. Naar onze klanten leveren we maatwerk in woondiensten en wij betrekken hen bij een leefbare woonomgeving.

Achtergrond: Visitatie 2010

In 2010 heeft voor de eerste keer een maatschappelijke visitatie bij Woontij plaatsgevonden. Conclusie was dat Woontij maatschappelijk conform de norm presteerde. De belangrijkste aanbevelingen waren:

- Meer aandacht besteden aan het plannen en beheersen van processen.
- Operationele bedrijfsvoering minder bij de bestuurder laten liggen.
- Prioritering aanbrengen in opgaven en realistische planning opstellen.
- Meer aandacht aan financiële positie en sturing op kasstromen.

De aanbevelingen van de visitatie 2010 zijn verwerkt in het ondernemingsplan 2012-2014.

Ambities: De kern van de zaak

De ambitie van Woontij is in het kort als volgt verwoord: [Woontij levert een duurzame bijdrage aan de realisatie van woonwensen van mensen die niet zelfstandig hun woonwensen kunnen realiseren.](#)

Als enige woningcorporatie op Texel richt Woontij zich op het eiland op lage inkomens, middeninkomens en bijzondere doelgroepen als jongeren, ouderen, gehandicapten, statushouders, mensen met woonbegeleiding, zorgbehoevenden en (zorg)organisaties. In Den Helder richt Woontij zich als tweede woningcorporatie met een klein marktaandeel vooral op de bijzondere doelgroepen. Dankzij korte lijnen, vraaggestuurde, betrouwbare en flexibele werkwijze heeft Woontij toegevoegde waarde voor de volkshuisvesting in Den Helder.

De belangrijkste doelstellingen voor de periode 2012-2014 zijn als volgt vastgelegd:

- Jaarlijks worden de woonwensen van 250 klanten gerealiseerd.

POSITION PAPER

VISITATIE 2014

- De gemiddelde huurprijs wordt verhoogd tot minimaal 80% van de maximaal redelijke huurprijs.
- We voldoen aan de normen van het KWH-huurlabel.
- Woontij bouwt 95 huurwoningen, 22 Koopgarantwoningen, 35 koopwoningen, renoveert 116 huurwoningen en voert een strategische keuze uit voor 73 huurwoningen.
- Per jaar wordt binnen het woningbezit een verbetering van 100 energielabels gerealiseerd.
- We voldoen aan de CFV normen voor een A1-corporatie en de WSW-normen voor kredietwaardigheid.
- Woontij ontwikkelt zich tot een regie-corporatie.

Resultaten

Over de realisatie van de doelstellingen kan in hoofdlijnen het volgende worden gezegd:

- ✓ Gemiddeld zijn jaarlijks 257 woonwensen gerealiseerd (verhuizingen naar huur- of koopwoning, renovatie).
- ✓ De gemiddelde huurprijs is eind 2013 verhoogd tot 75,6% van de maximaal redelijke huurprijs. Het beleid om extra huuropbrengsten is geëffectueerd door jaarlijkse de maximale huurverhogingsruimte te benutten en de huurharmonisatie toe te passen. Door wijziging van het Woningwaarderingstelsel (energielabels) zijn de maximaal redelijke huurprijzen verhoogd en is de doelstelling als percentage achterhaald.
- ✓ Woontij heeft voldaan aan het KWH-huurlabel. Vanwege bezuinigingen is besloten het lidmaatschap van het KWH-huurlabel op te zeggen.
- ✓ Woontij heeft 65 nieuwe huurwoningen gebouwd, eind 2014 zijn 65 nieuwe huurwoningen in aanbouw, er worden geen nieuwe Koopgarantwoningen gebouwd, 16 koopwoningen zijn gebouwd, 116 woningen zijn gerenoveerd en voor 60 woningen is een scenario-keuze gemaakt. Verschuivingen zijn er van koop naar huur. Er is nog wel sprake van teveel vertraging in de uitvoering van projecten, maar als de 'woningen in aanbouw' worden meegeteld is in de periode van 2012-2014 94% van de vastgoeddoelstelling gerealiseerd.
- ✓ Jaarlijks heeft Woontij gemiddeld verbetering van 110 energielabels gerealiseerd.
- ✓ Woontij voldoet jaarlijks aan de normen van het CFV en WSW en heeft de afgelopen jaren haar financiële positie sterk verbeterd.
- ✓ Het aantal fte is sinds 2008 met ruim 20% verminderd tot 19,4 in 2014. De organisatie is omgevormd tot een team-organisatie, waarbij de bestuurder zich vooral met besturing en ontwikkeling bezig houdt en de overige leden van het managementteam eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de diverse processen.

POSITION PAPER

VISITATIE 2014

Verbeterpunten

In grote lijnen is reden voor tevredenheid over de bereikte resultaten. Toch zijn er nog verbeteringen wenselijk op het terrein van:

Strategische koersbepaling op basis van:

- prognose woonwensen + woondiensten op basis van sociaal demografisch onderzoek binnen de regio.
- betrekken van belanghebbenden: stakeholderanalyse, stakeholdermanagement en het afstemmen van concrete wederzijdse prestatieafspraken.
- (politieke/maatschappelijke) legitimiteit en draagvlak.
- bedrijfsvoering optimaliseren m.b.t. huidige wetgeving en context van woningcorporaties:
 - planning en beheersing van processen en projecten.
 - planning & control.
 - verdienmodel & kostenreductie.

Belangrijke aandachtspunten daarbij zijn:

- betaalbaarheid.
- wonen en zorg.
- duurzaamheid.
- flexibele woonvoorzieningen die in de loop der tijd kunnen worden aangepast afhankelijk van de dan voorkomende woonwensen.

Toekomst

Momenteel wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een strategisch plan voor de periode 2015-2017. De resultaten en aanbevelingen van de visitatie 2014 vormen belangrijke input voor dit nieuwe plan. Hiermee hopen we, binnen de kaders van de te verwachten Herzieningswet, de agenda voor de toekomst te kunnen bepalen.

Bijlage 6 Tabellen bij hoofdstuk 3

In de tabel gebruikte afkortingen:

TX: Texel

DH: Den Helder

MVG: maatschappelijk vastgoed

Tabellen bij hoofdstuk 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Tabel 1 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Huisvesting primaire doelgroep

Opgaven/vertaling in ambities op gebied van		Prestaties	Toelichting op afwijking	Oordeel
Beschikbaarheid woningen				7
2010-2013		<p>Gegevens huurwoningen</p> <p>2010 (CiP 2011): 2190 woongelegenheden en 112 garages, bedrijfsruimten, MVG en overig</p> <ul style="list-style-type: none"> • goedkoop: 15,8% (343) t.o.v. referentie 17,9% • betaalbaar: 75,9% (1646) t.o.v. referentie 72,2% • duur < huurtoeslag: 6,8% (143) t.o.v. referentie 7,8% • duur > huurtoeslag: 1,7% (37) t.o.v. referentie 2,0% <p>2011 (CiP 2012): 2161 woongelegenheden en 116 garages, bedrijfsruimten, MVG en overig</p> <ul style="list-style-type: none"> • goedkoop: 14,3% (305) t.o.v. referentie 16,7% • betaalbaar: 76,4% (1636) t.o.v. referentie 71,2% • duur < huurtoeslag: 8,8% (189) t.o.v. referentie 9,4% • duur > huurtoeslag: 0,5% (10) t.o.v. referentie 2,8% <p>2012 (CiP 2013): 2183 woongelegenheden en 176 garages, bedrijfsruimten, MVG en overig</p> <ul style="list-style-type: none"> • goedkoop: 12,8% (277) t.o.v. referentie 14,7% • betaalbaar: 74,8% (1618) t.o.v. referentie 70,7% • duur < huurtoeslag: 11,2% (243) t.o.v. referentie 11,8% • duur > huurtoeslag: 1,1% (24) t.o.v. referentie 2,7% <p>2013 (gegevens Woontij): 2162 woongelegenheden en 172 garages, bedrijfsruimten, MVG en overig</p> <ul style="list-style-type: none"> • goedkoop: 10,9% (236) • betaalbaar: 73,4% (1583) • duur < huurtoeslag: 13,7% (296) • duur > huurtoeslag: 1,9% (41) <p>Goedkoop en betaalbaar nemen af, duur < en > huurtoeslag nemen toe. Betaalbaar meer dan referentiecorporatie. Duur minder dan referentiecorporatie.</p>		
2012-2015	DH: eind 2014 5% sociale huurwoningen als vrije sector woning verhuurd aan middeninkomens	In Den Helder worden 16 woningen boven HTS-grens verhuurd. Dat is 2% van het totale aantal woningen in Den Helder.	In activiteitenplan 2013 en 2014 is als doelstelling opgenomen om 10% van woningen als niet DAEB bezit te verhuren, dit is echter gekoppeld aan de mogelijkheden in woningwet. De uitgangspunten in de huidige herzieningswet zijn gewijzigd. Woontij zal waarschijnlijk deze doelstelling aanpassen	

Passend toewijzen				8
2010-2013	<ul style="list-style-type: none"> TX: toewijzing conform huisvestingsverordening TX en DH: huisvesting doelgroepen Minimaal 90% van de nieuwe verhuringen vinden plaats aan de doelgroep met een inkomen tot € 34.085 (peildatum 2012) 	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd. % Toewijzen binnen grenzen WHT gegevens CiP: <ul style="list-style-type: none"> 2010: 75,9 (ref: 66,8) 2011: 75,5 (ref: 66,4) 2012: 71,3 (ref: 66,9) 2013: cijfers nog niet bekend Toewijzing minimaal 90% gegevens CiP: <ul style="list-style-type: none"> 2011: 92% 2012: 91% 2013: 95% (gegevens Woontij) 		
Tegengaan woonfraude				8
2010-2013	Geen specifieke afspraken	Actief beleid om te voorkomen en op te lossen	Komt weinig voor vanwege sociale controle en vanwege actieve bewaking door buurtcongiërges. 2012: Gemeente DH zou voorstel maken, maar niet ontvangen	
Keuzevrijheid voor doelgroepen				7
2010-2013	Aanbod huur en koop(garant) woningen	<ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd. Koopgarantwoningen totaal einde jaar: <ul style="list-style-type: none"> 2010: 206 2011: 244 2012: 257 2013 deelnemer geworden van Koopstart: korting op taxatieprijs, geen terugkoopverplichting Koopwoningen: zie (Des)investeringen in vastgoed 	Klanten hebben veel keuzemogelijkheden en invloed bij nieuwbouw, o.a. ook medeopdrachtgeverschap en CPO; huurders hebben veel keuzevrijheid bij vraaggestuurd onderhoud, schilderwerk etc. In 2012 gestopt met verkoop onder koopgarant ivm beklemming eigen vermogen.	
Wachttijst/slaagkans				5
2010-2013	Geen specifieke afspraken	Gemiddelde wachttijden in maanden (gegevens Woontij): 2010: TX 31; DH 17 2011: TX 35; DH 12 2012: TX 33; DH 10 2013: TX 32,8; DH 10,5	In DH is geen grote wachttijst. Op TX is wachttijst onderzocht op hardheid van de vraag. Er is qua toewijzingsregels veel aandacht voor gelijke slaagkansen.	
Doorstroming				7
2013	“Verhuizen zonder zorgen” om doorstroming te bevorderen	In 2013 zijn 15 verhuizingen gerealiseerd.	Dit beleid is gestart per 1 juli 2013.	
Leegstand				7
2010-2013	Geen specifieke afspraken	Geen sprake van structurele leegstand		

Maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren			7
2010-2013	TX: in stand houden woningen voor jongeren (124 in 2009) DH: kamerbewoning door jongeren DH: tegengaan huisuitzettingen door actieve benadering en doorverwijzing	Gerealiseerd Gerealiseerd Gerealiseerd	
	Huisvesting statushouders: 2010: TX 5 woningen; DH 4 woningen 2011: TX 5 woningen; DH 4 woningen 2012: TX 5 woningen; DH 4 woningen 2013: TX 5 woningen; DH 4 woningen	Gerealiseerd: 2010: TX 6 (excl. Tubantia); DH 4 2011: TX 2; DH 5 2012: TX 2; DH 0 2013: TX 4; DH 2	Door extra huisvesting in Tubantia, meer gerealiseerd en daarmee achterstand van gemeente Texel weggewerkt
	Urgentie: DH: geen afspraken TX: Woontij onderdeel adviescommissie tbv college	TX: mensen met toegewezen urgentie kunnen reageren op advertenties waarbij staat "voorrang urgentie"	
Huurprijsbeleid			5
	Gemiddelde huurprijs in periode 2012-2014 verhogen tot 80% van maximaal redelijke huurprijs. Na de verhuurdersheffing is dit verhoogd naar 100% maximaal redelijk.	Eind 2013 was dit 75,6%. Gegevens CiP: 2009: 75% (ref 68,2) 2010: 75,2% (ref 69,1) 2011: 75,3% (ref 68,7) 2012: 73,7% (Daeb); ref: 65,2%; landelijk: 67,2%	Huurharmonisatie bij mutatie en maximale huurverhogingen zijn doorgezet. WWS is gewijzigd (er zijn extra punten toegekend vanwege het energielabel) waardoor Woontij 80% niet realistisch meer vindt.
2013	Maximalisatie van de huuropbrengst om, ondanks extra heffingen, een sluitende exploitatie te realiseren. Huurharmonisatie naar 100% max redelijk, niet hoger dan huurtoeslaggrens	Gerealiseerd	Voor moeilijk verhuurbare woningen of woningen in zeer matige staat van onderhoud kan door het MT worden besloten tot een lager maximum van 90% of 80% van de maximaal redelijke huurprijs.
	Inflatievolgend huurbeleid	Huurverhogingen (% gemiddeld) 2010: 1,2 2011: 1,3 2012: 2,3 2013: 4,1	Inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast
Kernvoorraad(beleid)			7
2010-2013	TX: totale voorraad huur 1300	1331 huurwoningen op TX	
Overige woonlasten			
2010-2013	Geen specifieke afspraken		
Aanpak huurachterstanden			6
2010-2013	Geen specifieke afspraken Contact zoeken met huurder en eventueel met	• Huurachterstanden in % jaarhuur (Gegevens CiP): 2010: 0,9% (ref 1,0%)	Relatief lage huurachterstanden, maar flink stijgend aantal invorderingen via de

	hulpverlenende instanties	2011: 0,9% (ref 1,1%) 2012: 0,4% (ref 1,0%) 2013: 0,9% (gegevens Woontij)	deurwaarder (van 2% naar 4%)	
	Incasso	• Ter invordering bij deurwaarder: 2010: 52 2011: 53 2012: 75 2013: 86		

Tabel 2 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Huisvesting bijzondere doelgroepen

Opgaven/ vertaling in ambities op het gebied van		Prestaties	Toelichting op afwijking of oordeel	Oordeel
Algemeen				8
2012-2015	DH: vraaggericht bouwen	Alle projecten zijn voor en samen met (zorg)partijen gerealiseerd		
	Maatwerk in huisvestingsvoorzieningen leveren voor bewoners met zorgbehoefte, zodat de zorg optimaal verleend kan worden		Woontij heeft als vraaggestuurde organisatie veel meer gedaan dan is afgesproken met gemeenten.	
	TX: wonen/welzijn/zorg, o.a. Texelhoeve	gerealiseerd		
	TX: 100 extra nultredenwoningen in 2015	Op schema, zal in 2015 conform afspraken ruimschoots zijn gerealiseerd		
	TX en DH: aanpassing woningen gehandicapten	Gerealiseerd		
	DH: woningen beschikbaar stellen aan zorgaanbieders	Woontij heeft veel extra verzoeken van instanties gekregen en deze gehonoreerd		
	Mensen zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen	Bijdrage aan lidmaatschap WonenPlus		
Wonen en zorg (combinatie huisvesting - dienstverlening) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen:				
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften				8
2012	46 appartementen en multifunctionele ruimte voor woongroep Indische Ouderen	Gerealiseerd	Extra project, is pas 'achteraf' opgenomen in prestatieafspraken.	
Bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking				8
2010	8 appartementen en steunpunt Linieparc voor cliënten van 's Heerenloo 4 woningen, steunpunt en lunchrestaurant Texelhoeve in Den Burg	Gerealiseerd Gerealiseerd	Extra project waarvoor geen opgave was geformuleerd. Extra project waarvoor geen opgave was geformuleerd, wonen, werken en begeleiding voor gehandicapten. Unieke samenwerking met hotelbedrijf en herbouw historisch erfgoed.	
2011	7 woningen voor verstandelijk gehandicapten aan de Wilhelminalaan in Den Burg	Gerealiseerd	Ontwikkeling beschermd wonen project, gesitueerd in woonhof op herstructureringslocatie.	
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan woning stellen				8

2012-2015	DH: in het kader van Stedelijk Kompas (met voorrang) huisvesten van OGGZ-doelgroep. Afgesproken dat er 4 woningen beschikbaar gesteld worden.	In Den Helder worden er in de Heemskerckstraat 4 woningen aan GGZ verhuurd.		
2012	12 appartementen en steunpunt, project Huiswerk voor probleemjongeren	Gerealiseerd	Ambitieuus project waarbij een bestaand gebouw een herbestemming heeft gekregen. Een project waarbij wonen, werken, leren en opvoeden wordt gecombineerd. Extreem moeilijke doelgroep van jongeren waarvan de meesten een detentieverleden hebben.	
2012-2015	TX: participatie in Skeve Huze DH: laatste kansbeleid DH: plaatsen containerwoningen	DH: Project Skeve Huze geprobeerd maar niet van de grond gekomen TX: Skeve Huze gerealiseerd	TX: Skeve Huze in 2012 door gemeente overgenomen	

Tabel 3 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Kwaliteit woningen en woningbeheer

Afgeleide ambities op het gebied van	Prestaties	Toelichting op afwijking of oordeel	Oordeel
Prijskwaliteit verhouding			6
	<p>Gegevens CiP 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Woningbezit: 27,8% voor 1979 (56,2% regio) en 72,2% daarna (43,8% regio) • Daeb woningen hebben een lager gemiddeld puntenaantal (131 tov referentie 148 en landelijk 140); lager mbt oppervlakte 56 tov referentiegroep 63) • Gemiddelde puntprijs Daeb woningen hoger: 3,48 tov referentie 3,04 en landelijk 3,12 • Gemiddelde huurprijs per maand iets lager dan ref (449 tov 459) en iets hoger dan landelijk (434) 		
Conditie en onderhoudstoestand			6
Op basis van jaarlijkse visuele inspectie risico-inschatting en eventueel aanpassing van de planning, vooruitlopend op conditiemeting. Buurtconciërges hebben signalerende rol/	<p>Uitvoering alle werkzaamheden volgens planning.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd onderhoud per woning (tov ref geg. CiP): • 2010; €1585 (ref €1486) • 2011; €1310 (ref €1399) • 2012; €1127 (ref €1327) 	<p>Woontij: Conditiemeting is nog niet van toepassing. De onderhoudsbegroting wordt vastgesteld na advies van de bewonersverenigingen. Alle werkzaamheden die men noodzakelijk acht zijn opgevoerd in de begroting. Alle begrote werkzaamheden zijn uitgevoerd, echter soms met enige vertraging.</p> <p>Visitatiecommissie: geen indicaties voor boven- of benedengemiddeld onderhoud. Vandaar de score van 6.</p>	

	• 2013; €1131		
Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau			6
Strategisch voorraadbeleid met programma van eisen voor nieuwbouw en onderscheid in kwaliteitsniveaus (oorspronkelijk, standaard en luxe)	Gerealiseerd PvE ook zoveel mogelijk voor bestaand bezit		
Kwaliteit dienstverlening			7
Jaarlijks worden de woonwensen van 250 klanten gerealiseerd.	2012: 243 woonwensen 2013: 271 woonwensen		
Vanaf 2013 jaarlijks 10 senioren verhuizen volgens zorgeloos verhuizen.	2013: 15 verhuizingen		
Voldoen aan KWH-label (t/m 2012): gemiddeld 7 of hoger	2010: 8,0 2011: 7,7 2012: 7,8	2010: 21 ^e plaats van de 197 Vanaf 2013 is Woontij vanwege hoge kosten gestopt met KWH-label.	
Klachtenprocedure intern (Aantal klachten dienstverlening)	<ul style="list-style-type: none"> Interne toewijzing klachten (van totaal): 2010: 2 (8) 2011: 0 (2) 2012: 1 (1) 2013: 2 (2) Bij Regionale klachtencommissie zijn geen klachten over Woontij binnengekomen 	Bij de interne klachtencoördinator komen zeer weinig officiële klachten over de dienstverlening binnen.	
Regionale klachtencommissie			
Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels			5
Per jaar wordt binnen het woningbezit een verbetering van 100 energielabels gerealiseerd. (algemene doelstelling en prestatieafspraken met DH)	Jaarlijks gerealiseerd. 2012: 104 2013: 115 Energietabel gemiddeld ligt op een D. Woningen gebouwd na 2004 zijn nog niet gelabeld. 30,1% heeft A t/m B label (ref 26,9%)	Zeer beperkte ambitie waarmee niet wordt voldaan aan de landelijke afspraken	
Beleid en uitvoering duurzaamheid			7
TX: energiezuinig bouwen van nieuwe woningen en het aanpassen van bestaande woningen.	Nieuwbouw voldoet uiteraard aan normen. Soms gaan we verder dan de norm.	Project Wilhelminalaan heeft een lager EPC dan de norm. Project Zouteland Den Hoorn is nu in aanbouw en betreft nul-energiewoningen.	

Tabel 4 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties (Des)investeringen in vastgoed

Opgaven/vertaling in ambities op het gebied van		Prestaties	Toelichting op afwijking of oordeel	Oordeel
Nieuwbouw en renovatie				7
2012-2015	DH: flexibel bouwen zodat woningen in toekomst geschikt gemaakt kunnen worden voor andere doelgroepen	Alle nieuwbouwwoningen zijn flexibel gebouwd en geschikt voor meerdere doelgroepen		
	Bouwen van woonaltijdwoning, een grondgebonden nultredenwoning geschikt voor vrijwel alle doelgroepen	Op dit moment in aanbouw: 6 woonaltijdwoningen in Den Hoorn, 23 in Den Burg en 10 in De Koog en 6 in Den Hoorn die aangepast kunnen worden tot nultredenwoning		
2012-2015	DH: Toepassing domotica en duurzaamheid voor de ontwikkeling van toekomstbestendige woningen	Alle nieuwe woningen zijn gericht op toekomstige vraag op basis van demografische ontwikkelingen. Domotica is eenvoudig toe te voegen		
2009-2011 2012-2015	TX: 70 woningen per jaar TX: 40 woningen per jaar	Van prestatieafspraken met gemeente DH is 100% gerealiseerd. Van prestatieafspraken TX is 33% tijdig gerealiseerd, 44% later vanwege procedures, 19% later vanwege economische redenen en 3% vervallen.		
2010	7 woningen Peperstraat Oosterend 4 woningen Texelhoeve Den Burg 6 woningen Loodssingel Oudeschild, herstructurering	Nog niet gerealiseerd. Gerealiseerd. Nog niet gerealiseerd.		
	12 woningen Schutteboe, De Koog	Volgens prestatieafspraken gepland in 2015, maar op verzoek van bewoners eerder gerealiseerd	Extra gerealiseerd ten opzichte van prestatieafspraken.	
2011	7 woningen Wilhelminalaan Den Burg 10 woningen Zouteland Den Hoorn 17 woningen Pelgrim Den Burg 20 woningen Waaldereind Den Burg 20 woningen Den Burg West De Waerden en 's Heerenloo 16 woningen Strendertuus Oosterend, herstructurering	Gerealiseerd. 12 woningen gerealiseerd in 2014 Worden 33 woningen, nog te realiseren. Beroep bij Raad van State tegen gemeente Worden 16 woningen in 2015. In voorbereiding.		
2012	10 woningen Koogerhoop De Koog 16 woningen Den Andel Den Hoorn, herstructurering 77 woningen Tjempaka Den Helder	Realisatie in 2014-2015 Nog niet gerealiseerd. Gerealiseerd.		
2013	12 woningen De Poolster De Cocksdorp, herstructurering 116 woningen Den Helder, renovatie/revitalisering 15 woningen 't Laar Julianadorp	Nog niet gerealiseerd. Gerealiseerd. Gerealiseerd.		
	Keuze huurders bij onderhoud	Bij vervanging keukens, sanitair en tegels		

		(ook meerwerkopties tegen betaling), ZAV en sinds 2013 vraaggestuurd onderhoud binnenzijde woning		
	Participatie in CPO-projecten Ontwikkeling 23 woningen Verzetstraat Den Burg Participatie in hospice Den Burg Haalbaarheidsonderzoek project Blied	Gerealiseerd. Gerealiseerd. Gerealiseerd. Gerealiseerd.	Extra gerealiseerd ten opzichte van prestatieafspraken.	
Sloop, samenvoeging				
Nvt				
Maatschappelijk vastgoed				7
	TX: Exploitatie wijksteunpunt Den Burg, diverse recreatieruimten, PHH-gebouw, Verzamelgebouw Keesomlaan, bedrijfsruimten voortzetten.	Gerealiseerd.	Door verhuizing van diverse voorzieningen (peuterspeelzaal en welzijnsorganisatie) fusie tussen twee welzijnsorganisaties mogelijk gemaakt evenals een polikliniek voor Gemini-ziekenhuis in Den Burg. Extra prestaties niet in prestatieafspraken vastgelegd.	
Verkoop				
	Jaarlijks 30 woningen verkopen	2010: 31 2012: 18 2011: 34 2013: 34		7

Tabel 5 Opgaven/vertaling in ambities en prestaties Kwaliteit van wijken en buurten

<i>Afgeleide ambities op het gebied van</i>	<i>Prestaties</i>	<i>Toelichting op afwijking of oordeel</i>	<i>Oordeel</i>
Leefbaarheid			6
Beschikbaar stellen budget voor leefbaarheid aan bewonersverenigingen (€10 per vhe).	<p>Alle goedgekeurde aanvragen door bewonersverenigingen zijn gehonoreerd.</p> <p>CiP-gegevens leefbaarheidsuitgaven per woongegelegenheid over het jaar (vergeleken met referentiegroep):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2010: 34 (ref. 96) • 2011: 32 (ref. 96) • 2012: 37 (ref. 85) • 2013: 34 (gegevens Woontij) <p>In vergelijking met referentiecorporatie lagere uitgaven</p> <p>CiP-gegevens realisatie/prognose (x 1000):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2010: 65/73 (89%) • 2011: 69/77 (90%) • 2012: 80/72 (111%) 	Per 1 januari 2014 definitief afgeschaft. Lopende aanvragen van 2013 zijn nog gehonoreerd.	

	<ul style="list-style-type: none"> • 2013: ???/?? gegevens niet beschikbaar 		
Eigen prognoses gerealiseerd (gemiddeld 97%)			
Wijk- en buurtbeheer			8
	Wijksteunpunten, gemeenschappelijke ruimtes in appartementencomplexen voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd		
	Woontij zet buurtconciërges in voor toezicht op wooncomplexen en het verrichten van kleine klussen voor ouderen (tegen abonnement)		
Aanpak overlast			7
Afhandeling klachten en meldingen van overlast. In eerste instantie door buurtconciërges, vervolgens door andere partijen te betrekken	Overlastklachten: 2011: 46 2012: 16 2013: 8 Meldingen: 2011: 95 2012: 76 2013: 46	Door gerichte aanpak neemt aantal klachten en meldingen af.	

Bijlage 7 Tabellen bij hoofdstuk 5 Presteren naar Vermogen

Tabel 1 Rentedekkingsgraad 2009-2013

ICR	2009	2010	2011	2012
Woontij	1,4	1,5	2,0	2,2
Referentiegroep	1,6	1,8	2,0	2,1
Landelijk	1,6	1,8	1,8	1,8

Tabel 2 Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2008-2011

Ontwikkeling bedrijfslasten	2009	2010	2011	2012	Toename 2009-2012
Woontij	1.383	1.309	1.290	1.346	-2,1%
Referentiegroep	1.252	1.238	1.255	1.281	2,1%
Landelijk	1.293	1.257	1.299	1.296	-0,5%

Tabel 3 Aantal vhe's per fte in 2012

Aantal VHE's per FTE	2012
Woontij	103
Referentiegroep	95
Landelijk	89

Tabel 4 Personeelskosten per fte

Personeelskosten per FTE	2011
Woontij	63.073
Referentiegroep	69.246
Landelijk	66.128

Bijlage 8 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de 'maatschappij' zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbeter traject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascope is als onafhankelijke visitorator vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Aedescode opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Ze heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

Woontij heeft Pentascope de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 5.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie is de directeur-bestuurder, de heer J. van Andel samen met de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen.

Pentascopel is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie van bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Germa Reivers, visitorator en secretaris, en Ruud Pijpers, financieel deskundig visitorator.

4. Visitatie aanpak

Pentascopel hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een 'social construction of reality': de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

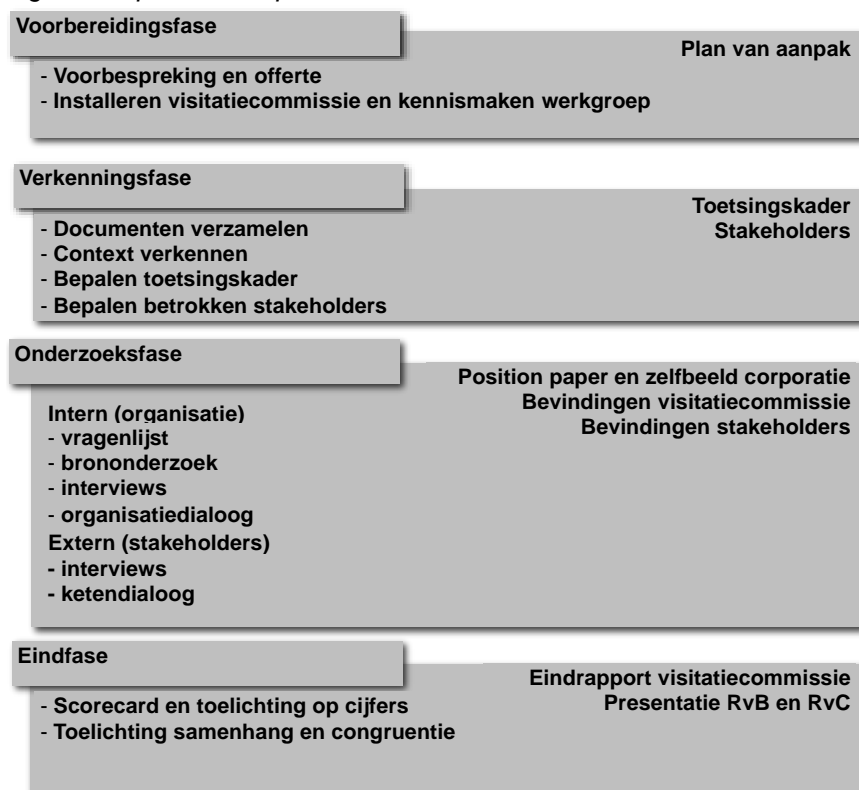
Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld. Bovendien wordt de corporatie gevraagd een zelfbeeld op te stellen over haar opgaven, ambities en prestaties en daar een oordeel over te geven. Dit ondersteunt in onze visie en analoog aan de methode voor 360° feedback het draagvlak binnen de organisatie voor de resultaten van de visitatie.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.

Figuur Aanpak visitatieproces



Verkenningfase

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door Woontij aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens is het normenkader ontwikkeld en zijn de prestatievelden en kwesties in de context benoemd in samenspraak met het bestuur en Raad van Commissarissen.
- Op basis van het brononderzoek heeft Pentascop een vragenlijst opgesteld en intern uitgezet voor de interne analyse en de opbouw van het zelfbeeld.

Onderzoeksfase

- Woontij heeft een position paper opgesteld en aan de hand van de vragenlijst een zelfbeeld ingevuld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot het zelfbeeld dat verder in de interne en externe dialogen wordt getoetst.
- Op basis van de position paper en ingevulde vragenlijst zijn validatiegesprekken gevoerd met een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen, de directeur-bestuurder en de managers.
- Het zelfbeeld is in een organisatiedialoog getoetst en verdiept met medewerkers.
- De prestatievelden zijn onderzocht door middel van een interne analyse van de organisatie met behulp van de aangeleverde documenten.
- In de interviews uit de externe analyse zijn vijf belanghebbenden van Woontij (de wethouder en een ambtenaar van de gemeente Texel, de wethouder van de gemeente Den Helder en twee vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen) gevraagd naar hun oordeel over de corporatie. In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - huisvesting primaire doelgroep;
 - huisvesting bijzondere doelgroepen;
 - kwaliteit van woningen en woningbeheer;
 - (des)investeringen in vastgoed;
 - kwaliteit van wijken en buurten;
 - tevredenheid over de relatie;
 - betrokkenheid van belanghebbenden bij de beleidscyclus.
- In een dialoog met externe belanghebbenden zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de organisatiedialoog. In een dialoog waren organisaties aanwezig waarmee Woontij haar prestaties realiseert.

Eindbevindingenfase

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurder heeft de gelegenheid gehad om te reageren op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Woontij gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland criteria vastgesteld.

<i>Opgaven</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven in het werkgebied (zoals vastgelegd in prestatieafspraken of beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie, samenwerkingsverbanden enzovoorts).
<i>Ambities</i>	De ambities die de corporatie heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de externe opgaven.
<i>Belanghebbenden</i>	De belanghebbenden geven hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer voor de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.
<i>Vermogen</i>	De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, deze inzet op basis van een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.
<i>Governance</i>	De kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie zijn van dien aard dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 5.0.

In overleg met het bestuur van Woontij en de Raad van Commissarissen heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader, die mede zijn gebaseerd op de taakvelden vanuit het BBSH, getoetst op passendheid bij het werkgebied. Dit heeft geleid tot de volgende vijf standaard prestatievelden.

- | | |
|--|---|
| Huisvesting primaire doelgroep | <ul style="list-style-type: none"> - Woningtoewijzing en doorstroming: beschikbaarheid woningen, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor doelgroepen, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren. - Betaalbaarheid: huurprijsbeleid, kernvoorraad(beleid), overige woonlasten, aanpak huurachterstanden. |
| Huisvesting doelgroepen met specifieke voorzieningen in huisvesting | <ul style="list-style-type: none"> - Prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting – dienstverlening) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> o ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte o bewoners met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking o overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen |
| Kwaliteit woningen en woningbeheer | <ul style="list-style-type: none"> - Woningkwaliteit: prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau. - Kwaliteit dienstverlening. - Energie en duurzaamheid: voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels, beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen. |

(Des)investeren in vastgoed	- Nieuwbouw
	- Sloop, samenvoeging
	- Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)
	- Maatschappelijk vastgoed
	- Verkoop
-	
Kwaliteit van wijken en buurten	- Leefbaarheid
	- Wijk- en buurt beheer
	- Aanpak overlast

Daarnaast is beoordeeld in hoeverre Woontij de belanghebbenden betreft bij haar beleidscyclus op de verschillende gebieden. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de fasen:

- opstellen van beleid (Plan);
- uitvoeren van beleid (Do);
- meten van de resultaten van beleid (Check);
- bijstellen en informeren over resultaten van beleid (Act).

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- Woontij heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en het houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghebbenden hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en een ketendialoog;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghebbenden en het zelfbeeld van Woontij naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 9 Wijze van beoordeling

De spinnenwebben en scorekaart

Het eindoordeel wordt cijfermatig weergegeven in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 6 in deel II worden de scores nader onderbouwd en is per perspectief een spinnenweb opgenomen.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de prestatievelen geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vier perspectieven.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghebbenden en zelfbeeld

De belanghebbenden en Woontij hebben in de vragenlijst, de dialogen en de gesprekken oordelen gegeven op basis van schoolcijfers. De oordelen van de visitatiecommissie zijn ook in schoolcijfers. De indeling is als volgt.

Rapport-cijfer	Toelichting	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend	Prestatie overtreft norm aanzienlijk	Meer dan 35%
9	Zeer goed	Prestatie overtreft norm behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed	Prestatie overtreft norm	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende	Prestatie gelijk aan norm	-5% tot +5%
6	Voldoende	Prestatie wat lager dan norm	-5% tot -15%
5	Onvoldoende	Prestatie significant lager dan norm	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende	Prestatie aanzienlijk lager dan norm	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende	Prestatie zeer aanzienlijk lager dan norm	-45% tot -60%
2	Slecht	Vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht	Geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Toelichting beoordeling naar 'huidig' en 'gewenst'

Daarnaast is steeds aan zowel interne als externe gesprekspartners gevraagd om de prestaties te beoordelen naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de geleverde prestaties (huidig) en de wensen ten aanzien van het onderwerp achteraf bezien over de beoordeelde periode (gewenst). Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar. Dit heeft geen invloed op de beoordeling van de prestaties op opgaven en ambities door de visitatiecommissie en ook niet op de beoordeling van de prestaties door de belanghebbenden. Het cijfer voor gewenst geeft kleur aan de cijfers zoals die door de corporatie en de belanghebbenden zijn gegeven voor de huidige situatie en neutraliseert enigszins het feit dat elke beoordelaar een eigen voorkeur heeft voor bepaalde cijfers. In de gesprekken en dialogen gebruiken we eventuele verschillen tussen de cijfers voor huidig en gewenst om door te vragen naar wat de corporatie in de ogen van de gesprekspartners te veel of te weinig heeft gedaan.