



Woningstichting Voerendaal

Visitatierapport



Utrecht, juli 2011

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer J. Kleijwegt (voorzitter)
Mevrouw A. de Klerk (secretaris)

Voorwoord

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

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

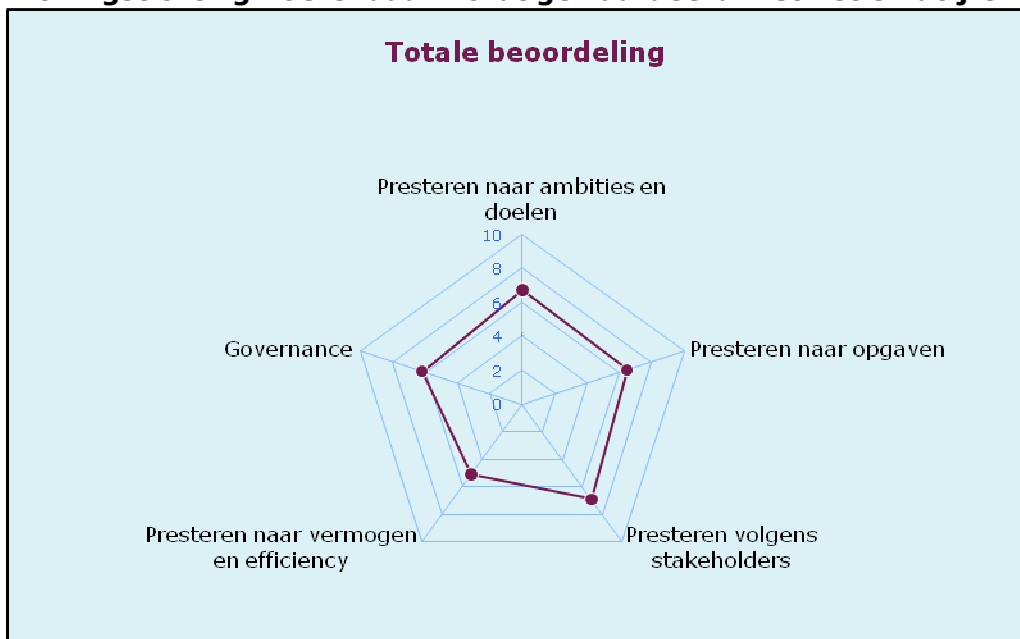
Samenvatting en recensie

Samenvatting

In november 2009 heeft Woningstichting Voerendaal te Voerendaal opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen maart 2010 en juli 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 29 november 2010, later aangevuld met een telefonisch interview in juni 2011.

Woningstichting Voerendaal is lokaal georiënteerd en heeft haar werkgebied in de gemeente Voerendaal. In 2006 heeft de Raad van Commissarissen een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld. Zijn opdracht was een cultuuromslag te bewerkstelligen, de organisatie te professionaliseren en het vermogen beter te benutten. De visitatie betreft juist de periode vanaf 2006, namelijk 2006 tot 2010 en geeft een doorkijk naar de periode 2010 tot 2014.

Woningstichting Voerendaal wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6.



totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	7
Presteren naar opgaven	6
Presteren volgens stakeholders	7
Presteren naar vermogen en efficiency	5
Governance	6
Gemiddelde score	6

Samenvattend stelt de commissie dat het Woningstichting Voerendaal gelukt is om vanaf 2006 een cultuuromslag te bewerkstelligen, de organisatie klantgerichter te maken en projecten te ontwikkelen om het vermogen in te zetten. De

visitatiecommissie constateert dat de corporatie 'van ver' moest komen en nu op de goede weg zit, maar dat er nog een aantal belangrijke verbeterpunten zijn. De waardering van de commissie voor de aanmerkelijke professionalisering van de werkorganisatie en klantgerichtheid komt slechts deels tot uiting binnen de scores voor de geleverde prestatie volgens de visitatiesystematiek, maar vormt wel een belangrijke basis om verdere verbetering mogelijk te maken.

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteren wij de vijf verschillende prestatievelen in samenhang tot elkaar. De commissie komt tot de conclusie dat Woningstichting Voerendaal gemiddeld genomen voor de periode 2006 tot 2010 op de meeste (hoofd)prestatievelen voldoende presteert. Een uitzondering hierop is *Presteren naar vermogen en efficiency*. Op dit laatstgenoemde (hoofd)prestatievel scoort de corporatie een onvoldoende. Hieronder treft u een samenvatting per prestatievel.

Woningstichting Voerendaal heeft een 6 behaald voor *Presteren naar ambities en doelen*. De ambitie *meer keuze voor de klant* leeft bij de corporatie en zij heeft hierop prestaties geleverd. De corporatie heeft de afgelopen periode een betaalde serviceverlening voor kleine klussen geïntroduceerd. Eveneens heeft de corporatie duidelijkheid verschaft aan huurders over (vraaggestuurd) onderhoud. De corporatie heeft meegewerkt aan een transparant woonruimteverdelingsstelsel. In de nieuwbouw wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de vergrijzing en uitsluitend levensloopbestendig gebouwd. De corporatie heeft aangegeven dat de mogelijkheden tot aanpassing van de bestaande woningvoorraad voor de doelgroep senioren nihil zijn. Via een klanttevredenheidsonderzoek meet de corporatie nu de waardering van de klant. Voor de ambitie *kwaliteit van woningen* werkt de corporatie aan het maken van een kwalitatieve slag door nieuwbouw van woningen. Ze heeft 23 zorgwoningen gerealiseerd in de periode 2006 tot 2010 en zal binnenkort nog eens 32 woningen, waarvan 11 zorgwoningen, opleveren. Daarnaast was sprake van het upgraden van gestapelde woningen in de wijk Teggert. Verder heeft de corporatie de afgelopen jaren voornamelijk gewerkt aan interne doelen, die zich op termijn moeten vertalen in zichtbare prestaties. Woningstichting Voerendaal heeft kwaliteitsnormen vastgesteld, zowel voor de bestaande bouw als voor de nieuwbouw. In 2010 heeft de corporatie de kwaliteit van haar bezit in beeld gebracht middels een conditiemeting. Vrijwel alle woningen hebben een goede score. Daarnaast heeft de corporatie al haar woningen voorzien van een energielabel en een energiebestek opgesteld. Circa veertig procent van het bezit heeft minimaal een energielabel C¹. De corporatie wil vanaf 2011 ook de overige zestig procent van haar woningen op het niveau van energielabel C brengen. De corporatie inventariseert in de wensen van huurders middels overleg met haar huurders en stakeholders. De ambitie *proactief werken aan betaalbare woningen* betekent het maken van een kwalitatieve slag in het betaalbare bezit ten gunste van senioren en starters. In het huidige bezit, dat voornamelijk uit eengezinswoningen bestaat, wonen huishoudens met een gemiddeld hoge leeftijd. De corporatie heeft daarom levensloopbestendige nieuwbouwprojecten ontwikkeld, die deels gerealiseerd zijn. Voor het behoud van starters in Voerendaal zijn de geboekte resultaten in de periode 2006 tot 2010 beperkt. De corporatie heeft wel het plan drie starterswoningen te realiseren in de Spekhouwerstraat. Daarnaast heeft ze in 2004 een 35-tal huurwoningen aangewezen voor verkoop. Vanaf 2007 geeft de corporatie aan zittende huurders 10% korting op de taxatiewaarde en is door de gemeente een starterslening

¹ Het energielabel is verdeelt in 7 klassen, A t/m G. A staat voor meest, G voor minst energiezuinig.

in het leven geroepen. De resultaten zijn echter beperkt. In de periode 2006 tot 2010 zijn zes bestaande huurwoningen verkocht. De corporatie en de gemeente hebben er bewust voor gekozen niet nog meer woningen in de verkoop te zetten. Dit hangt samen met de verwachte krimp binnen de regio en het reeds aanwezige hoge percentage (grondgebonden) eigen woningbezit binnen de gemeente. De corporatie heeft de ambitie om te *participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie*. De corporatie heeft eveneens aangegeven – indien de omstandigheden hierom vragen- incidenteel te willen investeren in commerciële verhuur, winkels, sporthallen, scholen, bibliotheken. De corporatie heeft geparticipeerd in gebouwen met een maatschappelijke functie door zorgwoningen met één gemeenschappelijke gebruiksruimte te bouwen in de Spekhouwerstraat/ Tenelenweg (Koplopersproject). Daarnaast was ze betrokken bij het zoeken naar een oplossing voor buurthuis Kunderhoes. Deze is inmiddels door de gemeente gevonden. Daarnaast heeft de corporatie geïnvesteerd in commerciële verhuur. Ze bouwt in Klimmen namelijk een supermarkt (1400 m2 commerciële ruimte) en 600 m2 commerciële ruimte/zorgcluster.

Op het onderdeel *Presteren naar opgaven* beoordeelt de visitatiecommissie Woningstichting Voerendaal met het cijfer 6. Woningstichting Voerendaal heeft in 2010 voldoende kernvoorraad en de koop-huurverhouding in de gemeente is nog steeds 70%-30%. Woningstichting Voerendaal heeft meegewerkt aan een gezamenlijke huurportal voor de regio. Het is de visitatiecommissie opgevallen dat veel onderzoeksafspraken met de gemeente nauwelijks nog resultaat hebben opgeleverd. De visitatiecommissie heeft de indruk dat deze prestatieafspraken nauwelijks 'leven'. Een voorbeeld is dat er geen locaties gevonden zijn om 'sociale kastelen' te realiseren. Het is ook niet zichtbaar geworden hoe de corporatie een *kwalitatieve verbetering* in de betaalbare woningvoorraad gaat maken. De corporatie heeft met de gemeente prestatieafspraken over de duurzame nieuwbouw en vraaggestuurd onderhoud. Het vraaggestuurd onderhoud is reeds in uitvoering. Huurders van Woningstichting Voerendaal kunnen kiezen uit een ruim opgezet keuzepakket. Alle nieuwbouw wordt zoveel als mogelijk duurzaam gerealiseerd. Op het gebied van *Leefbaarheid* heeft de corporatie een accountmanager probleembewoners ingesteld en neemt ze deel aan het Netwerkoverleg in Voerendaal. Daarnaast heeft de corporatie tweewekelijks overleg met de wijkagent en doet ze mee aan het overleg "Veiligheidshuis" Voerendaal. De corporatie draagt bij aan een betere openbare ruimte door het plaatsen van kunstwerken en plaatst ze ondergrondse containers bij nieuwbouw- en herstructureringsprojecten. Woningstichting Voerendaal was betrokken bij het zoeken naar een oplossing voor het Kunderhoes, maar door de gemeente is deze inmiddels gevonden. De corporatie gaat, om de leefbaarheid in Klimmen te verbeteren, investeren in de realisatie van een supermarkt (1400 m2 commerciële ruimte) en 600 m2 commerciële ruimte/zorgcluster. Daarnaast blijft de corporatie het overleg over de Tenelenweg continueren. Woningstichting Voerendaal heeft op het terrein van *wonen en zorg/ bijzondere doelgroepen* levensloopbestendige nieuwbouw gerealiseerd. De afspraken over de huisvesting van statushouders en toewijzing van WMO-woningen zijn waar mogelijk nagekomen. Om senioren zolang mogelijk zelfstandig te laten wonen, heeft de corporatie Automatische Externe Defibrillators (AED) geplaatst. De visitatiecommissie acht de prestaties op wonen en zorg beperkt als het gaat om de bestaande woningvoorraad. Het is niet duidelijk of de corporatie de mogelijkheden heeft onderzocht om deze levensloopbestendiger te maken (ook in het kader van herstructureringsopgave). De corporatie presteert goed ten aanzien van *dorpsvernieuwing en nieuwbouw*. In de periode 2006 tot 2010 heeft Woningstichting Voerendaal 23 senioren-zorgwoningen en één gemeenschappelijke

gebruikersruimte gerealiseerd (Koplopersproject). Een complex in de wijk Teggert is geüpgrade. De komende jaren worden nog meer nieuwbouwwoningen, parkeergelegenheid opgeleverd en investeert de corporatie in een supermarkt in Klimmen. In 2009 is de *Herstructureringsvisie Parkstad* verschenen. Naar aanleiding van deze woonvisie heeft Woningstichting Voerendaal haar bezit bekeken op levensduur, kwaliteit en aantrekkelijkheid. In overleg met de gemeente heeft de corporatie vastgesteld dat het gaat om een onttrekking van ongeveer 70 woningen in de periode van 2010 tot 2020.

De visitatiecommissie vat het oordeel van de *stakeholders* over Woningstichting Voerendaal samen met een cijfer 7. In kwantitatieve zin zijn er volgens de *stakeholders voldoende betaalbare woningen*. Woningzoekenden zijn volgens hen voornamelijk senioren die nu in een eengezinswoning wonen. Stakeholders wensen daarom dat de corporatie haar aandacht voor het kwalitatief tekort aan seniorenwoningen continueert. Dit betekent concreet (nog) meer betaalbare levensloopbestendige woningen. Woningstichting Voerendaal kent deze wens en heeft dit reeds vertaald naar levensloopbestendige nieuwbouwprojecten. De *stakeholders* zijn van mening dat de nieuwbouw van de corporatie van *goede kwaliteit* is. Men waardeert de wijze waarop de corporatie woningen renoveert (in stijl van vroeger). Over de kwaliteit van de bestaande voorraad zijn de meningen enigszins verdeeld. Stakeholders vinden over het algemeen dat de dienstverlening de laatste jaren is verbeterd. De woningstichting reageert adequaat op reparatieverzoeken. Huurders hebben invloed op de onderhoudsplannen die de corporatie uitvoert. Sommige *stakeholders* zijn wat minder tevreden. Zij hebben tegenover de visitatiecommissie zorgen geuit over met name de (woon) technische kwaliteit van delen van het oudere bezit.

Daarentegen hebben *stakeholders* veel waardering voor de prestaties van de corporatie op het gebied van *leefbaarheid*. De corporatie investeert in de supermarkt in Klimmen, participeert in het buurtplatform, heeft aandacht voor de problematiek in Teggert en heeft zich ingezet voor het behoud van buurthuis Kunderhoes. Ze zijn van mening dat de corporatie actief heeft meegedacht over een multifunctionele accommodatie in Ransdaal. De corporatie heeft een leefbaarheidsfonds en gaat aan herstructurering doen. Stakeholders wensen dat Woningstichting Voerendaal in de toekomst mee blijft denken en nog pro-actiever wordt in het bedenken van oplossingen voor leefbaarheid en verdwijnen voorzieningen in kleine kernen. De *stakeholders* waarderen de ambities en prestaties van woningstichting Voerendaal op het gebied van *wonen en zorg*. De corporatie pakt kansen en maakt zich sterk voor levensloopbestendige nieuwbouw en realiseert mooie projecten (WOZOCO² en supermarkt Klimmen, WOZOCO Tenelerweg, Spekhouwerstraat Voerendaal). De *stakeholders* vinden het jammer dat niet alle projecten waarop de corporatie had ingezet haalbaar zijn gebleken (Damweglocatie, wijksteunpunt). *Nieuwbouw en dorpsvernieuwing* heeft volgens *stakeholders* alle aandacht van de corporatie. Naast de genoemde nieuwbouw heeft de corporatie de Tenelerweg geüpgrade. De corporatie gaat van bestaand bezit proberen van twee woningen, één te maken of van drie, twee woningen. De ambitie *meer keuze voor de klant* is een van de belangrijkste ambities

² Woonzorgcomplex

van de corporatie. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie een verbeteringslag heeft gemaakt ten aanzien van communicatie naar bewoners, maar dat deze nog niet is afgerond.

De visitatiecommissie geeft voor het onderdeel *Presteren naar vermogen* een 5. Woningstichting Voerendaal is zich er van bewust dat zij een goede financiële uitgangspositie heeft. Ze heeft voldoende eigen vermogen en financieringsruimte. In 2006 heeft de Raad van Commissarissen besloten dat de financiën beter benut moesten worden, maar dat hiervoor allereerst de organisatie op orde moest zijn. De realisatie van Woningstichting Voerendaal en de mate waarin ze het vermogen ingezet heeft, is vooral gericht geweest op het kwalitatief versterken van de organisatie (cultuurverandering) en het voorbereiden van een aantal belangrijke projecten. Dit brengt hogere bedrijfskosten met zich mee. De visitatiecommissie constateert dat dit ook hard nodig was en dat deze investering gedurende de afgelopen jaren daarmee als maatschappelijk verantwoord kan worden gezien. Daarnaast investeert de corporatie de komende tijd, meer dan voorheen, in relevante nieuwbouwprojecten. De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. De visitatiecommissie is echter van mening dat de corporatie in haar plannen voor de toekomst gericht kan sturen op het effectief inzetten van maatschappelijk geld. De visitatiecommissie constateert dat (ook in de komende jaren) sprake is van blijvend toenemende bedrijfslasten en dat relatief zeer hoge onrendabele toppen begroot zijn. Het is in de visie van de commissie belangrijk hierop de komende jaren nadrukkelijk te sturen, de keuzes te motiveren en zichtbaar te maken in de Meerjarenbegroting.

De visitatiecommissie beoordeelt *Governance* met een 6. De visitatiecommissie constateert dat er de afgelopen jaren grote stappen zijn gezet. De Raad van Commissarissen stelde in 2006 de nieuwe (huidige) directeur-bestuurder aan. Hij heeft een nieuw ondernemingsplan opgesteld en de organisatie verbeterd. Het Ondernemingsplan wordt door de Raad van Commissarissen beschouwd als het toetsingskader voor het functioneren van de directeur-bestuurder. Ze laat zich regelmatig door het bestuur informeren. Om het eigen functioneren te beoordelen heeft de Raad van Commissarissen een periodieke zelfevaluatie. Uit de zelfevaluatie van 2009 komen nog enkele verbeterpunten naar voren. De commissie vraagt hierbij nadrukkelijk aandacht voor het verbeteren van de sturing op het onderwerp *Presteren naar vermogen* en het formuleren van kaders voor het aangaan toekomstige investeringen en het motiveren en aanscherpen van begrote onrendabele toppen. De visitatiecommissie constateert dat het toezicht van de Raad van Commissarissen op financiën onvoldoende zichtbaar is verantwoord. Daarnaast constateert de visitatiecommissie dat een van de leden van de Raad van Commissarissen afkomstig is uit het voormalige verenigingsbestuur en dat zijn bestuurstermijn niet is meegenomen in het totaal aantal zittingsjaren. Het is de visitatiecommissie daarnaast opgevallen dat de wijze waarop daadwerkelijk toezicht gehouden wordt verder geprofessionaliseerd dient te worden. Dit past in de lijn die de Raad van Commissarissen zelf inmiddels heeft ingezet. De Woningstichting geeft *externe verantwoording* aan haar stakeholders via onder meer het jaarverslag en de website. Daarnaast voert de corporatie tot op het niveau van de Raad van Commissarissen overleg met de Huurdersbelangenvereniging en externe belanghebbenden. Over de opgaven voor transitie van de bestaande woningvoorraad hebben de corporatie en de gemeente overleg gevoerd. De corporatie heeft in 2010 een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren om een beter zicht te krijgen op het

imago van de corporatie. De visitatiecommissie constateert dat alle stakeholders zelf relatief weinig inzicht hebben in de financiële positie van de corporatie en dat zij nauwelijks kennis hebben over de vermogensinzet in relatie tot de ambities en opgaven van de corporatie. De financiële positie lijkt ruim voldoende.

Recensie

In 2006 heeft de Raad van Commissarissen een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld. Zijn opdracht was een cultuuromslag te bewerkstellen, de organisatie te professionaliseren en het vermogen beter te benutten. De corporatie vaart een eigen koers. Ze is ambitieus en wil van grijze muis, afwachtend, ambivalent en laissez faire veranderen naar consistent, pro-actief, herkenbare performance en uniciteit. Zij hecht hierbij aan lokale binding, betrokkenheid, professionaliteit en transparantie. De visitatiecommissie heeft uit de visitatiegesprekken opgemaakt dat de corporatie enorme verbeterlagen heeft gemaakt de afgelopen jaren. De organisatie is uitgebreid en aanzienlijk klantvriendelijker geworden dan voorheen. De relatie met stakeholders is verbeterd. De klant is meer tevreden, de organisatie professioneler en het vermogen worden benut voor de realisatie van (nieuwbouw)projecten. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie de goede richting op gaat, maar dat er nog wel een paar zeer belangrijke en cruciale slagen te maken zijn. In dit visitatierapport kunt u hierover meer lezen.

De corporatie oriënteert zich op de opgaven in de gemeente Voerendaal. Binnen dit lokaal werkgebied heeft zij een brede oriëntatie op de opgaven. Zij kijkt niet alleen naar woningen, maar ook naar keuzevrijheid voor de klant, leefbaarheid en investeert hiervoor in supermarkten en maatschappelijk vastgoed. De kwaliteit van het huidige bezit – één van de primaire taken van een corporatie - is wel onderdeel van beleid, maar de beoogde prestaties zijn nog in uitvoering.

Woningstichting Voerendaal heeft de ambitie om 'pro-actief' te werken aan betaalbare woningen. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de corporatie wel pro-actief werkt aan levensloopbestendige nieuwbouw, maar een weinig pro-actieve houding laat zien ten aanzien van de samenwerking met zorginstanties. Eveneens kan de corporatie voor het behoud van starters in Voerendaal een pro-actievare houding innemen.

Woningstichting Voerendaal groeit naar steeds meer transparantie richting haar stakeholders. In de Jaarverslagen beschrijft de corporatie helder wat ze doet. Daarnaast wil ze meer keuzevrijheid aan de klant geven. Onder meer door vraaggestuurd onderhoud. De plannen zijn gereed. De vruchten moeten de komende jaren geplukt worden.

De corporatie heeft een zeer goede financiële positie. Ze heeft in het verleden jarenlang zuinig aan gedaan en met een (te) kleine organisatie gewerkt. De organisatie is daarom de afgelopen jaren (terecht) gegroeid en geprofessionaliseerd. Uiteraard is voor het opzetten van een goede organisatie groei onontbeerlijk, maar volgens de prognoses blijven de uitgaven groeien (bedrijfslasten, onrendabele toppen) en vraagt de commissie zich af of hiermee het maatschappelijk kapitaal effectief wordt ingezet.

De Raad van Commissarissen heeft enkele jaren geleden terecht ingegrepen, omdat de corporatie richting haar klanten niet functioneerde naar behoren en maatschappelijk vermogen onbenut liet. De visitatiecommissie waardeert dat. De wijze waarop de corporatie Governance voert is transparant en er is ruimte voor zelfreflectie en lerend vermogen. Ze accepteert de Governancecode, maar leeft die op het punt van zittingstermijnen van leden niet volledig na. Daarnaast kan de wijze waarop toezicht wordt uitgeoefend verder professionaliseren. Dit geldt met name voor het in huis halen van financiële kennis.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	13
1 Woningstichting Voerendaal en het werkgebied	15
1.1 De visitatie	15
1.2 Woningstichting Voerendaal	15
1.3 Het werkgebied	16
1.4 Leeswijzer	16
2 Presteren naar ambities en doelen	17
2.1 Missie en ambities	17
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	18
2.3 Conclusies en motivatie	18
3 Presteren naar opgaven	23
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	23
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	25
3.3 Conclusies en motivatie	25
4 Presteren volgens stakeholders	29
4.1 De stakeholders van Woningstichting Voerendaal	29
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	30
4.3 Conclusies en motivatie	30
5 Presteren naar vermogen en efficiency	33
5.1 Kerngegevens	33
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	34
5.3 Efficiency	34
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	35
5.5 Conclusies en motivatie	35
6 Governance	39
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	39
6.2 Conclusies en motivatie	39
7 Scorekaarten	43
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	49
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	51
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	57
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	61
Bijlage 5 Definities	77

1 Woningstichting Voerendaal en het werkgebied

1.1 De visitatie

In november 2009 heeft Woningstichting Voerendaal te Voerendaal opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de versie 3.0 en vond plaats tussen maart 2010 en juli 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 29 november 2010, aangevuld met een telefonisch interview in juni 2011. De visitatiecommissie bestond uit de heer Kleijwegt (voorzitter) en mevrouw de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor Woningstichting Voerendaal een belangrijke reden om transparant te zijn naar haar huurders en andere stakeholders. In 2006 heeft de Raad van Commissarissen een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld. Zijn opdracht was een culturomslag te bewerkstelligen, de organisatie te professionaliseren en het vermogen beter te benutten. De visitatie betreft juist de periode vanaf 2006, namelijk 2006 tot 2010 en geeft een doorkijk naar de periode 2010 tot 2014. De visitatie concentreert zich met name op de periode vanaf 2007, omdat toen het Ondernemingsplan 2007-2010 is vastgesteld. Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. De wijze van beoordeling wordt toegelicht in bijlage 3.

1.2 Woningstichting Voerendaal

Woningstichting Voerendaal is opgericht in 1912. Woningstichting Voerendaal beheert 1.062 woningen³ in eigendom en werkt in de gemeente Voerendaal. Het bezit van Woningstichting Voerendaal bestaat uitsluitend uit eengezinswoningen en is relatief oud in vergelijking met referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde. Ruim 34% is gebouwd vóór 1960. Landelijk is dit gemiddeld 22,6%. Deze gemeente telt 12.711 inwoners⁴. Belangrijkste stakeholders zijn de gemeente Voerendaal en de Huurdersbelangenvereniging. Woningstichting Voerendaal is de grootste corporatie in de gemeente Voerendaal. Wonen Heuvelsteden bezit een beperkt aantal woningen in Voerendaal. Bij Woningstichting Voerendaal werken 13 medewerkers; in totaal 11,8 fte⁵. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, waarvan twee leden namens de huurders in de Raad van Toezicht zitting hebben.

³ Bron: CFV 2009

⁴ Bron: CBS 2010

⁵ Bron: Jaarverslag 2009

1.3 Het werkgebied

Woningstichting Voerendaal is werkzaam in de gemeente Voerendaal, provincie Limburg. De gemeente Voerendaal bestaat uit vijf dorpen en 15 buurtschappen en

gehuchten. De vijf dorpen zijn Voerendaal, Kunrade, Ubachsberg, Klimmen en Ransdaal. De gemeente Voerendaal is onderdeel van Stadsregio Parkstad Limburg. Parkstad Limburg is een samenwerkingsverband van acht gemeenten, met in totaal 255.000 inwoners. Deze regio kampt met een bevolkingsdaling en de urgentie is hoog om samen te werken aan één duurzaam vitale regio. Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in, in de categorie 6, dat wil zeggen gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen. Wanneer Woningstichting Voerendaal wordt vergeleken met de referentie groep zijn dit corporaties uit deze categorie.

1.4 Leeswijzer

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

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

Ieder hoofdstuk geeft de beoordeling weer waarna de motivatie van het cijfer wordt gegeven.

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

2 Presteren naar ambities en doelen

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

2.1 Missie en ambities

Woningstichting Voerendaal heeft haar missie en ambities verwoord in het *Ondernemingsplan 2007-2010*. Dit Ondernemingsplan is in 2009 en 2010 geactualiseerd. Deze ambities zijn onder meer geconcretiseerd in het Ondernemingsplan zelf, in de financiële meerjarenplanning, onderhoudsbegroting en het strategisch voorraadbeheer 2009 (zie bijlage 4).

In het *Ondernemingsplan 2007 – 2010* is te lezen dat Woningstichting Voerendaal een culturomslag beoogt. Met deze omslag wil de corporatie van grijze muis, afwachtend, ambivalent en laissez faire veranderen naar consistent, pro-actief, herkenbare performance en uniciteit. De kernwaarden van waaruit zij dit wil doen zijn: lokaal gebonden, blijven veranderen, onszelf blijven, voor iedereen, professioneel, transparant, menselijk, betrouwbaar, creatief, betrokken en zorgzaam. De richting die Woningstichting Voerendaal in haar Ondernemingsplan kiest, is om meer keuze te bieden voor klanten in zowel aanbod (het bezit), producten (keuze bij renovatie) als diensten. Daarnaast wil zij inspelen op verwachtingen van de samenleving over haar rol als corporatie.

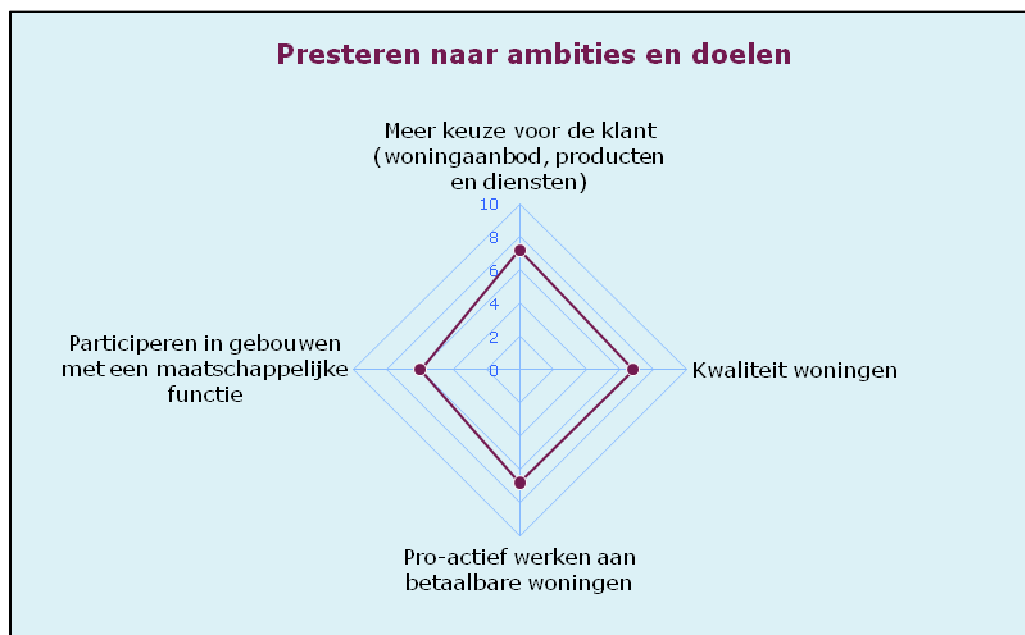
De voor deze visitatie relevante doelen uit het *Ondernemingsplan 2007-2010* zijn:

- Woningstichting Voerendaal draagt zorg voor een netto-toevoeging van 10-15 huurwoningen per jaar. Dit aantal is gebaseerd op de Regionale Woonvisie 2006-2010, waarin een toevoeging is voorzien voor de gemeente Voerendaal van 100-150 woningen tot 2010. De zorgwoningen zijn daarbij niet inbegrepen.
- Woningstichting Voerendaal werkt pro-actief aan betaalbare huurwoningen voor de doelgroepen, koopwoningen voor starters of minder financieel draagkrachtigen.
- Woningstichting Voerendaal zal participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie (bijv. wijksteunpunt, zorgcentra).
- Woningstichting Voerendaal investeert incidenteel alleen als de situatie daar om vraagt in buurt en wijkwinkels, sporthallen, scholen, bibliotheken, commerciële verhuur, etc.

Het *Ondernemingsplan 2007-2010* benoemt enkele concrete doelen en projecten (zie bijlage 4):

- transparant toewijzen van woningen waarbij leefbaarheid in wijken is gewaarborgd;
- uitbreiden (betaalde) serviceverlening voor kleine klussen;
- verbeteren kwaliteit woonomgeving (wijken en buurten);
- relaties met zorgaanbieders en andere stakeholders aangaan en verdiepen;
- vraaggestuurde uitvoering van binnenonderhoud (geen projectmatige meer);
- duidelijkheid verschaffen over onderhoud;
- kwaliteitsnormen nieuwbouw en bestaande bouw vastleggen;
- actief beleid energieverbruik;
- individuele woonwensen mogelijk maken.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Meer keuze voor de klant (woningaanbod, producten en diensten)	7,2
Kwaliteit woningen	6,8
Pro-actief werken aan betaalbare woningen	6,8
Participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie	6,0
Gemiddelde score	7

2.3 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Woningstichting Voerendaal in de periode 2006 tot 2010. Daar waar geplande prestaties nog niet zijn gerealiseerd, maar waarvan de visitatiecommissie wel verwacht dat de corporatie deze in de periode 2010-2014 realiseert, heeft dit een positief effect op de beoordeling. De beoordeling over de corporatie aan het eind van deze periode is positiever dan aan het begin van deze periode (2006) toen de cultuuromslag nog gemaakt moest worden. De visitatiecommissie waardeert de cultuuromslag als positief en constateert dat de corporatie hiermee op de goede weg zit.

Hieronder wordt de score per onderdeel toegelicht. In bijlage 4, *Presteren naar ambities en doelen*, treft u per onderdeel een overzicht van de meetbare doelen en feitelijke prestaties aan. De corporatie heeft voor de periode 2006 tot 2010 gemiddeld een 7 behaald voor *Presteren naar ambities en doelen*.

Meer keuze voor klant in woningaanbod, producten en diensten

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat het *klantgericht zijn* een ambitie is die leeft bij de corporatie en die inmiddels ook tot prestaties heeft geleid. De commissie

constateert dat de klantvriendelijkheid bij de corporatie in 2006 onvoldoende was en ze acht het daarom niet meer dan logisch dat de corporatie eerst heeft gewerkt aan een goede basis in de organisatie om klantgerichtheid vorm te geven. De visitatiecommissie heeft deze ambitie daarom als beste gewaardeerd.

Woningstichting Voerendaal heeft bij deze ambitie diverse doelen benoemd en gerealiseerd. De corporatie heeft de afgelopen periode een betaalde serviceverlening voor kleine klussen geïntroduceerd en hiervoor een medewerker aangetrokken. Eveneens heeft de corporatie duidelijkheid verschaft aan huurders over wat men mag verwachten ten aanzien van onderhoud aan de hand van een ABC-lijst. Daarnaast heeft zij beleid ontwikkeld voor vraaggestuurd onderhoud. Er is een transparant woonruimteverdelingssysteem opgesteld, hetgeen in 2011 wordt ingevoerd. Het afstemmen van de woningvoorraad op de wensen is een continu proces dat met name gevoed wordt door de maandelijkse reacties op de te huur aangeboden advertenties en de analyse van de opzeggingen. In de nieuwbouw wordt nadrukkelijk rekening gehouden met de vergrijzing en uitsluitend levensloopbestendige woningen gebouwd. Via een klanttevredenheidsonderzoek meet de corporatie nu de waardering van de klant op diverse onderdelen. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie hiermee een goede basis heeft gelegd om haar ambitie verder te ontwikkelen en uit te bouwen.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,2.

Kwaliteit van woningen

Evenals bij de ambitie *klantgericht zijn* heeft de corporatie de afgelopen jaren gewerkt aan het leggen van een goede basis voor de toekomst. Woningstichting Voerendaal heeft in haar ondernemingsplan gesteld dat er met name een kwalitatieve slag gemaakt moet worden door de realisatie van een netto toevoeging van 10-15 nieuwbouwwoningen per jaar (exclusief zorgwoningen). Het gaat om nieuwbouw *op* de plaats en *in* plaats van bestaande bouw. Verder heeft de corporatie met name interne doelen (en geen externe doelen) gesteld, die zich op termijn moeten vertalen in zichtbare prestaties.

De corporatie had in de periode 2007 tot 2010 een netto toevoeging van gemiddeld 5 tot 6 (zorg)woningen per jaar. De sloop was nihil in de periode 2007 tot 2010. Naar verwachting zal de nieuwbouw van 32 woningen, waarvan 11 zorgwoningen, aan de Spekhouwerstraat/Tenelenweg binnenkort opgeleverd worden. Een ander project is vertraagd vanwege marktomstandigheden. Hiermee wordt de eigen nieuwbouwdoelestelling slechts beperkt gehaald.

De corporatie heeft enkele zichtbare prestaties in de bestaande voorraad geleverd. Zij heeft gestapelde woningen in de wijk Teggert in Voerendaal geüpgrade door de aanpak van de kopgevels van zes woonblokken en het verbeteren van de energieprestaties van de woningen. De woningen zijn toegewezen aan 'passende' huurders.

Woningstichting Voerendaal heeft daarnaast de afgelopen jaren kwaliteitsnormen vastgesteld zowel voor de bestaande bouw als voor de nieuwbouw. De nieuwbouw is door de corporatie volgens deze normen gerealiseerd en van goede kwaliteit. In 2010

heeft de corporatie de kwaliteit van haar bezit in beeld gebracht middels de conditiemeting van bouw- en installatiedelen volgens het NEN⁶. Vrijwel alle woningen hebben een goede score, namelijk tussen de 1 en 2. Dit betekent dat de woningen geen tot beginnende veroudering hebben. De corporatie streeft er naar alle haar woningen minimaal op score 2 te houden. Daarnaast heeft de corporatie al haar woningen voorzien van een energielabel en een energiebestek opgesteld. Circa veertig procent van het bezit heeft minimaal een energielabel C⁷. De corporatie wil vanaf 2011 ook de overige zestig procent van haar woningen op het niveau van energielabel C brengen.

De corporatie scoort voor dit onderdeel gemiddeld een 6,8.

Pro-actief werken aan betaalbare woningen

De ambitie *pro-actief werken aan betaalbare woningen* heeft Woningstichting Voerendaal opgenomen in haar *Ondernemingsplan 2007-2010*. De corporatie heeft in kwantitatieve zin voldoende betaalbare woningen, maar heeft wel een kwalitatieve slag te maken. Starters trekken weg en er vindt vergrijzing plaats. In het huidige bezit, dat voornamelijk uit eengezinswoningen bestaat, wonen huishoudens met een gemiddeld hoge leeftijd. De corporatie had zich daarom als doel gesteld 10-15 (levensloopbestendige) nieuwbouwwoningen (exclusief zorgwoningen) per jaar te realiseren.

De corporatie heeft haar nieuwbouwdoelstelling deels gerealiseerd door de nieuwbouw van 24 levensloopbestendige huurwoningen in de Spekhouwerstraat/ Tenelenweg. Daarnaast is de bouw gestart van nog eens 31 huurwoningen in de Spekhouwerstraat en 18 huurwoningen op het Dros de Limpensplein.

Voor het behoud van starters in Voerendaal zijn de geboekte resultaten in de periode 2006 tot 2010 beperkt. De corporatie heeft wel het plan drie starterswoningen te realiseren in de Spekhouwerstraat. Daarnaast heeft ze in 2004 een 35-tal huurwoningen aangewezen voor verkoop. Vanaf 2007 geeft de corporatie aan zittende huurders 10% korting op de taxatiewaarde en is door de gemeente een starterslening in het leven geroepen. De resultaten zijn echter beperkt. In de periode 2006 tot 2010 zijn zes bestaande huurwoningen verkocht. De corporatie en de gemeente hebben er bewust voor gekozen niet nog meer woningen in de verkoop te zetten, omdat er in de regio sprake is van een krimpmarkt en het aandeel particulier woningbezit al relatief hoog is in de gemeente.

De visitatiecommissie geeft voor dit onderdeel een cijfer 6,8.

Participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie

De corporatie heeft de ambitie om niet alleen te investeren in woningen, maar ook te participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie. Zij wil daarvoor haar

⁶ De conditiescore van bouw- en installatiedelen wordt weergegeven op een zespuntsschaal. Conditie score 1 representeert de nieuwbouwstaat en conditiescore 6 de slechts aan te treffen conditie.

⁷ Het energielabel is verdeelt in 7 klassen, A t/m G. A staat voor meest energiezuinig, G staat voor minst energiezuinig.

relaties met zorgaanbieders intensiveren. De corporatie heeft eveneens aangegeven – indien de omstandigheden hierom vragen- incidenteel te willen investeren in commerciële verhuur, winkels, sporthallen, scholen, bibliotheken.

De corporatie heeft geparticipeerd in gebouwen met een maatschappelijke functie door in 2007 zorgwoningen met één gemeenschappelijke gebruiksruimte te bouwen in de Spekhouwerstraat/ Tenelenweg (Koplopersproject). Daarnaast was ze betrokken bij zoeken naar oplossing voor buurthuis Kunderhoes. Deze is inmiddels door de gemeente gevonden en het is niet meer nodig dat de corporatie hierin een rol speelt. Daarnaast heeft de corporatie geïnvesteerd in commerciële verhuur. Op het de Limpensplein in Klimmen wordt om de leefbaarheid van de kern te bevorderen geïnvesteerd in de realisatie van een supermarkt (1400 m2 commerciële ruimte) en 600 m2 commerciële ruimte/zorgcluster. Het project betreft daarnaast 18 appartementen en parkeergelegenheid. Aanbesteding van het project heeft eind 2009 plaatsgevonden en toen zijn ook de eerste opstallen gesloopt.

De visitatiecommissie heeft geconstateerd de corporatie nog weinig blijkt heeft gegeven ook daadwerkelijk te investeren in de relatie met zorgaanbieders. De corporatie droeg bijvoorbeeld voor de visitatie geen enkele stakeholders uit de zorgsector aan.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De ambities en doelen, die Woningstichting Voerendaal zichzelf heeft gesteld, zijn voor het onderdeel *meer keuze voor de klant* goed te noemen. De ambities en doelen voor het onderdeel *pro-actief werken aan betaalbare woningen* zijn voldoende. De corporatie heeft plannen voor betaalbare nieuwbouw en voor behoud van starters. Voor het onderdeel *participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie* constateert de visitatiecommissie dat de doelen nog intern en/of weinig sturend zijn richting maatschappelijke (externe) doelen. De visitatiecommissie signaleert wel dat de corporatie de afgelopen jaren heeft gebruikt om intern (basale) zaken op orde te brengen (transparantie, klantgerichtheid), zodat er een goede basis is voor de toekomst. De visitatiecommissie verwacht dat de corporatie in de volgende fase wel meer maatschappelijke (externe) doelen kan benoemen. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel 'kennis en inzicht' (formuleren ambities en doelen) daarom voor de periode 2006 tot 2010 met een 6,5.

De corporatie heeft de doelen bij het onderdeel *meer keuze voor de klant* goed geoperationaliseerd. Voor de ambities *kwaliteit van producten en diensten* en *participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie* voldoende, maar iets minder goed. Voor de ambitie *pro-actief werken aan betaalbare woningen* heeft de corporatie een goede vertaalslag gemaakt naar levensloopbestendige nieuwbouw. Een vertaalslag naar plannen voor het behoud van starters is er wel, maar had volgens de visitatiecommissie nog beter bijgesteld kunnen worden bij tegenvallende resultaten (bijv. door meer huurwoningen in de verkoop aan te bieden). De visitatiecommissie beoordeelt 'Planning' met een 6,5 gemiddeld.

De corporatie monitort op de ambities en doelen *meer keuze voor de klant, kwaliteit producten en diensten en participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie* goed of de gestelde doelen wel/niet behaald zijn en trekt daaruit conclusies. Voor de ambitie *pro-actief werken aan betaalbare woningen* scoort de corporatie voldoende, maar wel minder goed. Zoals hierboven reeds is vermeld, is de commissie van mening dat de corporatie hierin nog pro-actiever kan optreden door haar plannen bij tegenvallende resultaten bij te stellen. Ondanks de financieel gezonde uitgangspositie is inzicht in risico's en scenario's van beleid van toegevoegde waarde. De commissie beoordeelt het onderdeel 'Monitoring' met een 6,8 gemiddeld.

3 Presteren naar opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

Opgaven over de periode 2006 tot 2010

De regionale woonvisie 'Parkstad Limburg geeft Ruimte' (11 december 2006) beschrijft de opgaven voor acht gemeenten over de periode 2006 tot 2010. Een van deze acht gemeenten is de gemeente Voerendaal. De regio kampt met een sterke afname in het inwonersaantal. Volgens de regionale woonvisie krimpt de bevolking in Parkstad vanaf 2006 binnen 30 jaar met 44.000 inwoners. Daarbovenop komt een sterk veranderende bevolkingssamenstelling (vergrijzing). In de regionale woonvisie staat het streefbeeld verwoord in de volgende kernwoorden: herstructurering, verjonging, zorg, innovatie en betaalbaarheid met een kwantitatieve vertaalslag. Voor Woningstichting Voerendaal zijn de volgende regionale ambities relevant:

- a) een netto toevoeging van circa 2.000 reguliere woningen en het stimuleren van de koplopers-zorgwoningen (circa 1.200 netto toevoeging);
 - b) een kwalitatieve opgave in de huidige woningvoorraad (circa 111.000 woningen).
- Deze herstructurerings- en nieuwbouwopgave kunnen volgens de woonvisie niet los van elkaar worden gezien. Ze zullen elkaar namelijk moeten versterken vanuit de gemeenschappelijke ambities voor de duurzame ontwikkeling van de regio. Parkstad centrum moet het hart worden van de regio en de uitbreiding zal hier 600 woningen netto zijn. De gemeente Voerendaal wordt een *landelijk woonmilieu in nieuwe woonconcepten*. Samen met de gemeenten Onderbanken en Simpelveld heeft Voerendaal de opgave te zorgen voor netto-toevoeging van 500 woningen, waarbij eveneens de (sociale) huuropgave wordt opgepakt. Op basis van de inventarisatie bij de gemeenten, wordt voor de periode tot 2010 uitgegaan van een bijna net zo grote sloop opgave (vergelijkbaar in omvang met de netto nieuwbouwopgave).

Ten aanzien van de kernen van de gemeente Voerendaal beoogt de regionale woonvisie het volgende:

- Voerendaal-Kunrade "Dynamisch hart van Voerendaal" met centrumfunctie voor Voerendaal; levensloopbestendigheid en voor de ouderen in Kunrade op korte termijn oplossingen voor de winkelvoorzieningen (aansluiting op ontwikkeling brede school).
- Ubachsberg: "Agrarisch en sociaal hechte kern met toeristische potentie" waarbij de bestaande kwaliteit van de woningvoorraad behouden en versterkt wordt en sterk ingezet wordt op levensloop bestendigheid.
- Klimmen: "Luxe en rustig wonen in sfeervol dorp" waar door de schaal van het dorp levensloopbestendigheid moeilijk haalbaar is en men is er minder sociaal hecht. Daarom beoogt men strategieën in te zetten om levensloopbestendigheid te bevorderen (starterswoningen, zorgconcepten, eventueel een servicewinkel).
- Termaar: "Goed bereikbaar woondorp met gevarieerd woningaanbod" met veel forenzen en door schaal van het dorp is levensloopbestendigheid moeilijk haalbaar.

- Ransdaal: “Hechte gemeenschap met basisvoorzieningen” waar door schaal van het dorp levensloopbestendigheid moeilijk haalbaar is en daarom strategieën inzetten om levensloopbestendigheid te bevorderen (starterswoningen, zorgconcepten, eventueel een servicewinkel).

De gemeente Voerendaal en de Woningstichting hebben *prestatieafspraken* gemaakt over de periode 2006-2007 en over de periode 2008-2010. Het betreft een uitgebreide lijst van afspraken, die zijn opgenomen in bijlage 4. Samengevat betreft het afspraken over:

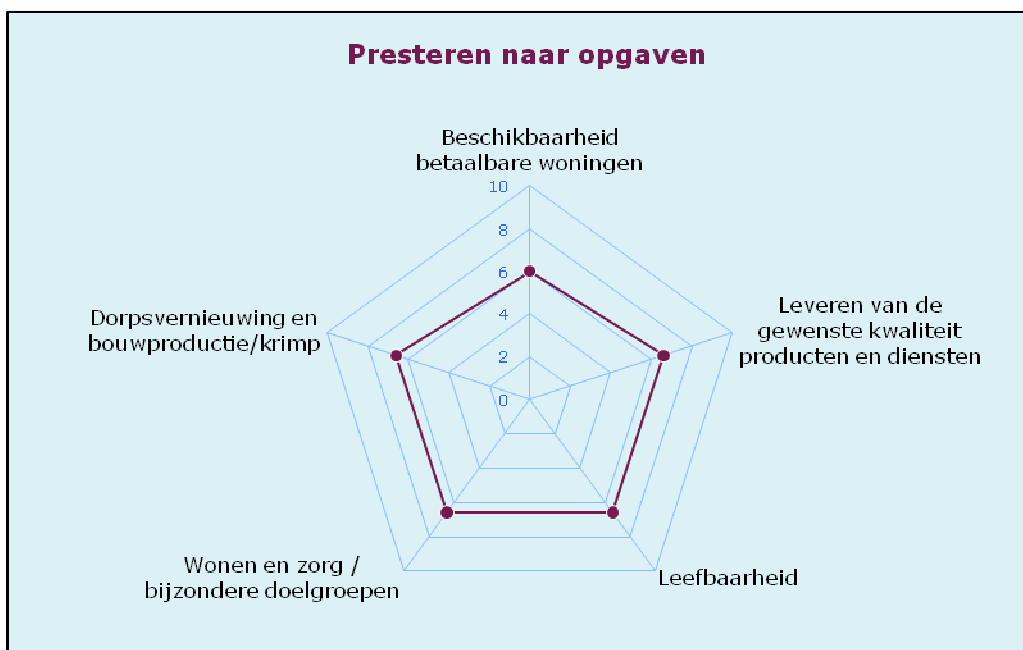
- omvang van de kernvoorraad;
- woningbouwproductie;
- verkoop;
- nieuw toewijzingsbeleid;
- vraaggestuurd binnenonderhoud;
- probleembewoners;
- investeringen in openbare ruimte en maatschappelijk vastgoed;
- bijzondere doelgroepen en senioren.

Toekomstige opgaven

In 2008 zijn er in de rapportage ‘*Transformatieopgave Parkstad Limburg 2008-2020*’ nieuwe cijfers gepubliceerd over de te verwachte marktontwikkelingen in Parkstad. Van de bijna 115.000 woningen die Parkstad telt zal 5,4% verminderd moeten worden in de periode 2008-2020. Deze afname spitst zich toe op Kerkrade en Heerlen. In 2009 is een en ander uitgewerkt in de ‘*Herstructureringsvisie voor de woningvoorraad Parkstad Limburg*’. De gemeente Voerendaal betreft een maximale onttrekkingsopgave van 271 woningen tot en met 2020. Het enige ontwikkelingsgebied is Voerendaal Centrum. In de kernen Klimmen, Termaar en Ransdaal wordt telkens één verdunningsgebied aangeduid en in Ubachsberg drie. In de kern Voerendaal/Kunrade worden twee grote verdunningsgebieden onderscheiden.

De visitatiecommissie heeft deze laatste cijfers bij de beoordeling van de prestaties in dit hoofdstuk buiten beschouwing gelaten, omdat het de opgave voor de komende jaren betreft. Bovendien waren de meeste gemeenten pas in 2010 bezig met de lokale vertaalslag en besluitvorming. De resultaten zijn dus nog niet te beoordelen. Het geeft echter wel een beeld van de opgave waarmee de corporatie in de nabije toekomst te maken krijgt en het is bij de hoofdstukken *Presteren naar vermogen en efficiency* en *Governance* relevant om een beeld van de opgaven te hebben.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	6,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	6,6
Leefbaarheid	6,6
Wonen en zorg / bijzondere doelgroepen	6,6
Dorpsvernieuwing en bouwproductie/krimp	6,6
Gemiddelde score	6

3.3 Conclusies en motivatie

Op het onderdeel *Presteren naar opgaven* beoordeelt de visitatiecommissie Woningstichting Voerendaal met het cijfer 6. De opgaven in het werkgebied zijn gesteld in de regionale woonvisie en vertaald naar de prestatieafspraken tussen gemeenten en corporatie. In bijlage 4 (*presteren naar opgave*) treft u een overzicht van de gestelde opgave volgens deze documenten. Hieronder volgt een toelichting op de beoordeling per prestatieveld.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

In de prestatieafspraken met de gemeente is afgesproken dat in 2010 de koop-huurverhouding in de gemeente op 70%-30% moet zijn en dat de minimale omvang van de kernvoorraad 1.046 woningen. Aangezien de corporatie de grootste aanbieder is in de gemeente Voerendaal speelt zij een belangrijke rol bij het behalen van deze doelstelling. Daarnaast hebben partijen in 2008 afgesproken locaties te zoeken voor 'sociale kastelen', om zodoende een kwalitatieve slag te maken in de betaalbare voorraad. De prestatieafspraken met de gemeente betreffen verder voornamelijk werkafspraken (onderzoek en monitoring). Partijen willen in beeld brengen wat de gewenste omvang van de kernvoorraad is. Eveneens is aangegeven dat het

woonwensenonderzoek vertaald dient te worden in de woningbouwproductie. Daarnaast is afgesproken te monitoren hoeveel starters een woning krijgen toegewezen en de gemeentelijke regeling voor starters te evalueren.

Woningstichting Voerendaal heeft in 2010 voldoende kernvoorraad en de koop-huurverhouding in de gemeente is nog steeds 70%-30%. Woningstichting Voerendaal heeft meegewerkt aan een gezamenlijke huurportal voor de regio. Het doel van deze portal is om met name de regio qua huurmogelijkheden beter en duidelijker op de kaart te zetten.

Het is de visitatiecommissie opgevallen dat veel onderzoeksdoelen nauwelijks nog resultaat hebben opgeleverd. Onderzoek naar de gewenste omvang van de kernvoorraad is veelvuldig genoemd, maar hierover zijn nog steeds geen duidelijke afspraken gemaakt. De gemeente heeft in 2007 op verzoek van de corporatie een lening geïntroduceerd voor starters. De corporatie geeft aan huurders 10% korting op de taxatieprijs. De resultaten waren beperkt. Daarnaast zijn er geen locaties gevonden om 'sociale kastelen' te realiseren, maar dit doel is volgens de corporatie inmiddels achterhaald, omdat recentelijk de krimpogave in beeld is gekomen. De visitatiecommissie geeft voor dit onderdeel een 6,0.

Leveren gewenste kwaliteit van producten en diensten

In de prestatieafspraken met de gemeente zijn afspraken gemaakt over de duurzame nieuwbouw en vraaggestuurd onderhoud. Er zijn geen overige afspraken gemaakt over de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad.

Het vraaggestuurd onderhoud is reeds in uitvoering. Huurders van Woningstichting Voerendaal kunnen kiezen uit een ruim opgezet keuzepakket. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren op verzoek van de huurders. Uit het recentelijk klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de diensten van de corporatie positief gewaardeerd worden door huurders. In 2010 heeft de corporatie de conditie van het bestaand bezit in beeld gebracht en heeft de opgave verwerkt in de meerjarenbegroting. De resultaten van de conditiemeting waren goed (zie paragraaf 2.3)

Alle nieuwbouw wordt volgens de corporatie zoveel als mogelijk duurzaam gerealiseerd. Zo wordt het nieuwbouwproject in Klimmen aan het Dros de Limpensplein verwarmd met warmtepompen en grondwater. Daarnaast wordt dit complex voorzien van een grijs watercircuit bestemd voor de spoeling van de toiletten en gebruik van de wasmachine. Het metselwerk in beide projecten wordt voorzien van zogenaamd doorstrijk metselwerk. En er worden kunststof kozijnen geplaatst. Het hemelwater in de Spekhouwerstraat wordt niet meer geloosd op de riolering maar door middel van bufferpakketten geïnfiltreerd in het grondwater.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,6.

Leefbaarheid

In de prestatieafspraken met de gemeente zijn afspraken opgenomen over wat te doen aan probleembewoners en het aanstellen van een accountmanager hiervoor. Daarnaast zijn er per kern/locatie afspraken om extra te investeren in de openbare ruimte en maatschappelijk vastgoed. Bij renovatie en nieuwbouw willen partijen

ondergrondse containers plaatsen. Afsproken is regelmatig overleg te voeren over de Tenelenweg.

De corporatie heeft een accountmanager probleembewoners aangesteld en neemt deel aan het Netwerkoverleg in Voerendaal. Daarnaast heeft de corporatie tweewekelijks overleg met de wijkagent en doet ze mee aan het overleg "Veiligheidshuis" Voerendaal. De corporatie draagt bij aan een betere openbare ruimte door het plaatsen van kunstwerken en/of een bijdrage te leveren in het gemeentelijk kunstfonds. Bij het nieuwbouwproject Dros de Limpensplein/Spekhouwerstraat en herstructureringsproject Teggert worden de ondergrondse containers geplaatst, waarbij de kosten door de gemeente en corporatie gedeeld worden. Woningstichting Voerendaal was betrokken bij het zoeken naar een oplossing voor het Kunderhoes, maar door de gemeente is deze inmiddels gevonden en de rol van de corporatie is hierbij overbodig geworden. De corporatie gaat, om de leefbaarheid in Klimmen te verbeteren, investeren in de realisatie van een supermarkt (1400 m2 commerciële ruimte) en 600 m2 commerciële ruimte/zorgcluster. Daarnaast blijft de corporatie het overleg over de Tenelenweg continueren.

De gemeente en de corporatie hadden ook afgesproken te investeren in de openbare ruimte en maatschappelijk vastgoed op de locaties: Bernardusplein, Ubachsberg, multifunctionele accommodatie Ransdaal. De visitatiecommissie heeft geen informatie ontvangen dat de corporatie hier ook daadwerkelijk geïnvesteerd heeft en prestaties geleverd. Daarnaast is het niet helder wat de corporatie en de gemeente gedaan hebben om het uitgangspunt uit de woonvisie Parkstad 'van zeef naar zwengel' te hanteren.

De visitatiecommissie waardeert dit onderdeel met een 6,6.

Wonen en zorg (bijzondere doelgroepen)

De gemeente en Woningstichting Voerendaal ambiëren dat senioren zelfstandig kunnen blijven wonen. Bij nieuwbouw wordt levensloopbestendig gebouwd en wordt vooral aandacht gegeven aan toewijzing aan senioren. Daarnaast zijn er de gebruikelijke afspraken gemaakt over de huisvesting van statushouders, woonwagengewoners en de toewijzing van WMO-woningen⁸.

De afspraken over de huisvesting van statushouders en toewijzing van WMO-woningen zijn waar mogelijk nagekomen. Het beperkt aantal nieuwbouwwoningen (23) zijn alle levensloopbestendig. Voor project Spekhouwerstraat betekent dit in totaal 10 senioren woningen. Om senioren zolang mogelijk zelfstandig te laten wonen, heeft de corporatie Automatische Externe Defibrillators (AED) geplaatst. De corporatie heeft aangegeven dat van de bestaande voorraad het beperkt aantal gestapelde woningen geschikt is voor senioren. Investeren in het levensloopbestendig maken van bestaande eengezinswoningen bestaat zou volgens de corporatie teveel kosten met zich mee brengen. De corporatie richt zich bij *wonen en zorg* daarom voornamelijk op levensloopbestendige nieuwbouw.

⁸ Woningen die in het kader van de Wet Maatschappelijke Ontwikkeling zijn aangepast op kosten van de gemeente.

Tot slot heeft de corporatie nog geen overeenstemming bereikt met gemeente over overname woonwagens.

De visitatiecommissie geeft voor dit onderdeel een beoordeling: 6,6.

Dorpsvernieuwing en nieuwbouw/krimp

De gemeente en Woningstichting Voerendaal hebben afspraken gemaakt over de ontwikkeling van plannen en realisatie van diverse nieuwbouwplannen. Eveneens is afgesproken de herstructureringsopgave in beeld te brengen.

In de periode 2006 tot 2010 heeft Woningstichting Voerendaal 23 senioren-zorgwoningen en één gemeenschappelijke gebruikersruimte gerealiseerd (Koplopersproject). Een complex in de wijk Teggert is geüpgrade. De komende jaren worden nog meer nieuwbouwwoningen en parkeergelegenheid opgeleverd en investeert de corporatie in een supermarkt in Klimmen. Hiermee voldoet ze aan de in de *Regionale woonvisie 2006-2010* geformuleerde opgave voor een servicewinkel in Klimmen. In 2009 is de *Herstructureringsvisie Parkstad* verschenen. Naar aanleiding van deze visie heeft Woningstichting Voerendaal haar bezit bekeken op levensduur, kwaliteit en aantrekkelijkheid. In overleg met de gemeente heeft de corporatie vastgesteld dat het gaat om een onttrekking van ongeveer 70 woningen in de periode van 2010 tot 2020. Deze onttrekking hoeft niet alleen uit sloop te bestaan, maar betreft ook het samenvoegen van woningen.

Het is de visitatiecommissie niet duidelijk of en in hoeverre de corporatie de opgaven voor de kernen, die zijn neergelegd in de regionale woonvisie 2006-2010, heeft vertaald naar beleid en projecten (bijv. centrumfunctie Voerendaal, aantrekken starters, servicewinkel Ransdaal).

De visitatiecommissie geeft voor dit onderdeel de beoordeling: 6,6.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De corporatie heeft op alle prestatievelden voldoende inzicht in de opgaven zoals deze is vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeente. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel 'kennis en inzicht' met een 6,0.

De corporatie vertaalt voor alle prestatievelden de opgaven uit de prestatieafspraken met de gemeente in voldoende mate naar concrete doelen. Bij ieder prestatieveld zijn (sub)onderdelen te vinden die goed en minder goed vertaald worden. De visitatiecommissie constateert dat de opgaven, geformuleerd in de regionale visies, soms wel en soms niet vertaald zijn naar deze prestatieafspraken en het eigen beleid van de corporatie. Het betreft hier met name de prestatievelden *bijzondere doelgroepen/wonen en zorg* en *dorpsvernieuwing en bouwproductie/krimp*. De visitatiecommissie geeft voor het onderdeel 'planning' een 6,2.

De corporatie beoordeelt de voortgang en de realisatie van de opgaven, daar waar het opgenomen is in het eigen beleid. Ondanks het feit dat de corporatie en de gemeente in de prestatieafspraken hebben vastgelegd om de jaarlijkse te monitoren, gebeurt dit niet altijd. De visitatiecommissie heeft van de periode 2006-2010 geen evaluatierapport ontvangen. Dat de laatste evaluatie/monitoring niet heeft kunnen plaatsvinden, heeft onder meer te maken met de bestuurlijke crisis bij de gemeente Voerendaal. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 5,0.

4 Presteren volgens stakeholders

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

4.1 De stakeholders van Woningstichting Voerendaal

Woningstichting Voerendaal is actief in de gemeente Voerendaal. Deze gemeente bestaat uit verschillende (kleine) kernen. De belangrijkste stakeholders van de corporatie zijn:

Huurdersbelangenvereniging:

Tussen Woningstichting Voerendaal en de huurdersbelangenvereniging is recentelijk (2010) een samenwerkingsovereenkomst afgesloten. Hierin is opgenomen dat minstens twee maal per jaar overleg wordt gevoerd tussen verhuurder en huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie heeft adviesrecht op beleidszaken betreffende voorzieningen, herstructurering, verhuurbeleid, huurprijsbeleid etcetera.

Gemeente Voerendaal:

Woningstichting Voerendaal heeft samen met de gemeente Voerendaal prestatieafspraken opgesteld betreffende de thema's wonen en werken. Daarnaast werkt de corporatie op diverse terreinen samen met de gemeente en andere partijen. Het betreft onder meer in het kader van de WMO (Wet Maatschappelijk Ondersteuning), veiligheid en aanpak probleembewoners. Ten tijde van de visitatiegesprekken waren de wethouders afgetreden wegens een bestuurlijke crisis. De visitatiegesprekken zijn daarom gevoerd met de burgemeester en een ambtenaar.

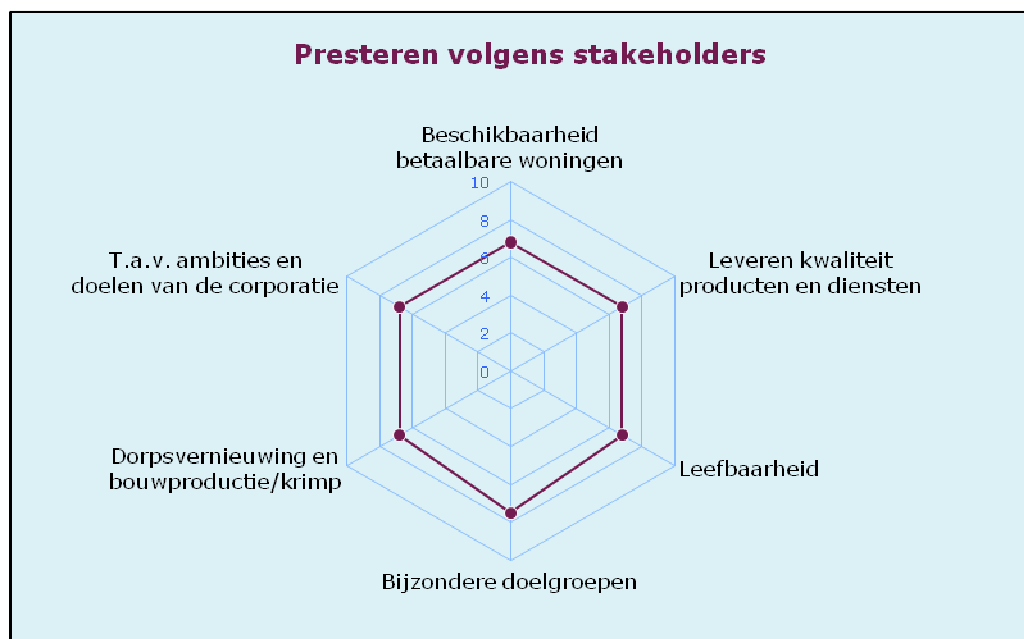
Regio Parkstad:

Parkstad is een samenwerkingsverband tussen gemeenten en corporaties gelegen in deze regio. Er wordt in dit kader gewerkt aan regionale visies, die van belang zijn voor het bepalen van de lokale opgaven (zie hoofdstuk presteren naar opgave). Er zijn door de visitatiecommissie geen vertegenwoordigers of personen betrokken bij de regio Parkstad gesproken.

Zorgorganisaties:

De corporatie geeft aan dat niet alle type zorgaanbieders in Voerendaal werkzaam zijn. De projecten die met en door de aanwezige zorgaanbieders gerealiseerd worden zijn daarom zeer beperkt. Cicero is een van de zorgverleners waarmee Woningstichting Voerendaal samenwerkt. Cicero verleent zorg en diensten bij mensen thuis of verpleging/verzorging aan mensen die in een van haar zorgcentra woont en gebruikt een gemeenschappelijke ruimte van een seniorencomplex van de corporatie.

4.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	6,8
Leveren kwaliteit producten en diensten	6,8
Leefbaarheid	6,8
Bijzondere doelgroepen	7,5
Dorpsvernieuwing en bouwproductie/krimp	6,8
T.a.v. ambities en doelen van de corporatie	6,8
Gemiddelde score	7

4.3 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders over Woningstichting Voerendaal samen met een cijfer 7,0. Hieronder volgt een toelichting en beoordeling per prestatieveld.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Driekwart van het bezit van de corporatie zit in de betaalbare categorie. In kwantitatieve zin zijn er volgens de stakeholders voldoende betaalbare woningen. Er zijn wel woningzoekenden. Volgens de stakeholders zijn dit voornamelijk senioren die nu in een eengezinswoning wonen. Stakeholders wensen daarom dat de corporatie haar aandacht voor het kwalitatief tekort aan seniorenwoningen continueert. Dit betekent concreet meer betaalbare levensloopbestendige woningen. Woningstichting Voerendaal kent deze wens en heeft dit reeds vertaald naar nieuwbouwprojecten. Deze zijn allen levensloopbestendig en de woningen hebben een betaalbare huur. De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een cijfer 6,8.

Leveren kwaliteit producten en diensten

De stakeholders zijn van mening dat de nieuwbouw van goede kwaliteit is. Men waardeert de wijze waarop de corporatie woningen renoveert (in stijl van vroeger). Over de kwaliteit van de bestaande voorraad zijn de meningen meer verdeeld. Enkele stakeholders geven aan dat delen van de oudere bestaande voorraad aan verbetering toe zijn. Zij wensen dat de plannen voor renovatie en onderhoud van de woningen snel uitgevoerd worden. Andere stakeholders zijn positiever over de kwaliteit van bestaand bezit. Er is een onderhoudstraject ingezet dat te vinden is op de website van de corporatie.

Ook zijn er plannen in voorbereiding om woningen, die dateren uit de jaren vijftig, te herontwikkelen. Stakeholders vinden dat de dienstverlening de laatste jaren is verbeterd. De corporatie reageert sneller op reparatieverzoeken en er is een onderhoudscontract geïntroduceerd. Bij renovatie hebben huurders de keuze uit tegels, kranen en sanitair. De visitatiecommissie heeft de waarderingen tegen elkaar afgewogen en vat het oordeel van stakeholders voor nieuwbouw, renovatie, bestaande voorraad en dienstverlening samen met een cijfer 6,8.

Leefbaarheid

Stakeholders waarderen de prestaties die de corporatie laat zien op het gebied van de leefbaarheid. De corporatie investeert in de supermarkt in Klimmen, participeert in het buurtplatform, heeft aandacht voor de problematiek in Teggert en heeft zich ingezet voor het behoud van buurthuis Kunderhoes. Stakeholders zijn van mening dat de corporatie actief meedenkt over een multifunctionele accommodatie in Ransdaal. De corporatie heeft een leefbaarheidsfonds en gaat aan herstructurering doen. Stakeholders wensen dat Woningstichting Voerendaal in de toekomst mee blijft denken en pro-actief is in het bedenken van oplossingen voor leefbaarheid en verdwijnen voorzieningen in kleine kernen. De visitatiecommissie vat het oordeel van stakeholders samen met een cijfer 6,8.

Bijzondere doelgroepen/ wonen en zorg

De stakeholders waarderen de ambities en prestaties van Woningstichting Voerendaal op het gebied van wonen en zorg. De corporatie pakt volgens de stakeholders de kansen die ze kunnen krijgen. De corporatie maakt zich sterk voor levensloopbestendige nieuwbouw en heeft mooie projecten gerealiseerd (WOZOCO en supermarkt Klimmen, WOZOCO Tenelerweg, Spekhouwerstraat Voerendaal). De stakeholders vinden het jammer dat niet alle projecten waarop de corporatie had ingezet haalbaar zijn gebleken (Damweglocatie, wijksteunpunt). De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een cijfer 7,5. De visitatiecommissie merkt hierbij op dat de zorginstantie Cicero niet betrokken is geweest bij de visitatie.

Dorpsvernieuwing en bouwproductie/krimp

Nieuwbouw en dorpsvernieuwing heeft volgens stakeholders alle aandacht van de corporatie. In de paragraaf wonen en zorg treft u de mening van stakeholders over de nieuwbouwprojecten. Daarnaast is de Tenelerweg geüpgrade. De corporatie gaat van bestaand bezit proberen van twee woningen één te maken of van drie, twee woningen. De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een cijfer 6,8.

Ten aanzien van eigen ambities en doelen

De ambitie 'meer keuze voor de klant' is een van de belangrijkste ambities van de corporatie en valt buiten de hierboven genoemde prestatievelden. In 2005 en 2010 heeft Woningstichting Voerendaal een klanttevredenheidsonderzoek gedaan. De gemiddelde score van de dienstverlening (klantvriendelijkheid) is gegroeid van een 7,3 in 2005 naar een 7,7 in 2010. Uit de gesprekken met stakeholders blijkt dat verbetering t.a.v. communicatie naar bewoners zichtbaar is, maar nog niet is afgerond. Bewoners moeten er nog vaak zelf achteraan. De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 6,8.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen en wensen. De corporatie maakt voldoende duidelijk aan welke wensen kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid. De commissie vat het oordeel van stakeholders voor de onderdelen 'inzicht en kennis' en 'planning' samen met een 7,2. Hierbij scoort het prestatieveld *wonen en zorg* het beste van alle prestatievelden.

De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders bij de formulering van toekomstige prestaties. De visitatiecommissie heeft echter geconstateerd dat de corporatie bij het opstellen van haar beleid en Ondernemingsplan geen stakeholders heeft betrokken. Voor het dat onderdeel krijgt de corporatie daarom een lager score, namelijk een 6,0. De visitatiecommissie merkt hierbij op dat de zorginstantie Cicero niet betrokken is geweest bij de visitatie.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

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

5.1 Kerngegevens

In deze paragraaf zijn relevante gegevens over de financiële positie van de corporatie opgenomen.

Kerngegevens 2009	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	€ 32.709	€ 36.398	€ 37.888
WOZ-waarde (per woonegelegenheid x € 1)	€ 155.039	€ 163.881	€ 159.816
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	€ 27.774	€ 17.183	€ 13.400
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2014 (per VHE x € 1)	€ 16.339	€ 17.315	€ 16.132
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	€ 10.320	€ 25.277	€ 30.955
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	€ 9.610	€ 22.477	€ 27.284
Rentelasten (per VHE x € 1)	€ 568	€ 1.132	€ 1.416
Netto kasstroom (per VHE x € 1)			
- huuropbrengst	€ 5.049	€ 4.922	€ 4.894
- netto kasstroom na rente	€ 1.468	€ 741	€ 684
Rentedekkingsgraad in %	€ 3,6%	1,7%	1,5%
Schuldverdien ratio in %	7,0	34,1	45,3
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	€ 1.516	€ 1.299	€ 1.396
Aantal VHE per fte	83	96	88
Toename netto bedrijfslasten (2006-2009) in %	26,7%	24%	19,5%
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)	€ 987	€ 1.545	€ 1.445
- Klachtenonderhoud	€ 215	€ 282	€ 325
- Mutatieonderhoud	€ 22	€ 177	€ 205
- Planmatig onderhoud	€ 750	€ 1.086	€ 915
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	€ 735	€ 8.888	€ 15.948
Continuïteitsoordeel	A1	79%	81%
Solvabiliteitsoordeel	JA	100	98,6%

Bron: *Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2010*

Uit bovenstaande cijfers blijkt een gezonde financiële uitgangspositie op basis van bedrijfswaarde, maar zal het weerstandsvermogen de komende jaren, als gevolg van forse investeringen, afnemen en een gelijk niveau bereiken als het gemiddelde binnen de sector. Een belangrijke uitdaging binnen Voerendaal heeft betrekking op de effecten van de krimp binnen de regio. Dit kan op de langere termijn de druk op de exploitatie van het bezit doen toenemen. De effecten, waaronder de afspraken binnen Parkstad, hiervan zijn nog niet zichtbaar binnen de huidige doorrekeningen van het financiële beleid.

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

Het volkshuisvestelijke vermogen van de corporatie is ultimo 2009 met € 27.774 per verhuureenheid ruim boven het gemiddelde van de sector (€ 13.400 per VHE) en de referentiecorporaties (€ 17.183 per VHE). De corporatie heeft forse investeringen geprogrammeerd de komende jaren, waardoor het vermogen naar verwachting zal afnemen. Het vermogen tendeert hiermee naar een vergelijkbaar niveau dan gemiddeld binnen de sector.

De mate van externe financiering is bij Woningstichting Voerendaal per verhuureenheid ongeveer de helft van het landelijke en regionale gemiddelde. Hierdoor is ook de jaarlijkse rentelast per verhuureenheid aanzienlijk lager dan het gemiddelde binnen de sector. Deze gunstige exploitatie zorgt er mede voor dat de onrendabele investeringen van de komende jaren deels kunnen worden opgevangen door de operationele kasstromen binnen de bestaande exploitatie. De netto kasstroom na rente is hiervan een duidelijke indicator, die zeer gunstig is ten opzichte van het gemiddelde binnen de sector.

De corporatie kent een gezonde exploitatiewaarde die vergelijkbaar is met het landelijk gemiddelde. Samengevat kan uit de cijfers van het Centraal Fonds worden afgeleid dat de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde in vier jaar tijd (vanaf 2006) gegroeid is van € 31.284 naar € 32.709 ultimo 2009. De resterende levensduur van het bezit wordt hierbij geschat op 24 jaar. De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde is hiermee minder hard gestegen dan het landelijk gemiddelde en nog steeds lager dan het landelijke gemiddeld. Het ligt wel royaal boven de gepresenteerde boekwaarde van nog geen € 20.000,- per VHE. De WOZ waarde van de woningen ligt op een vergelijkbaar niveau als het gemiddelde van de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.

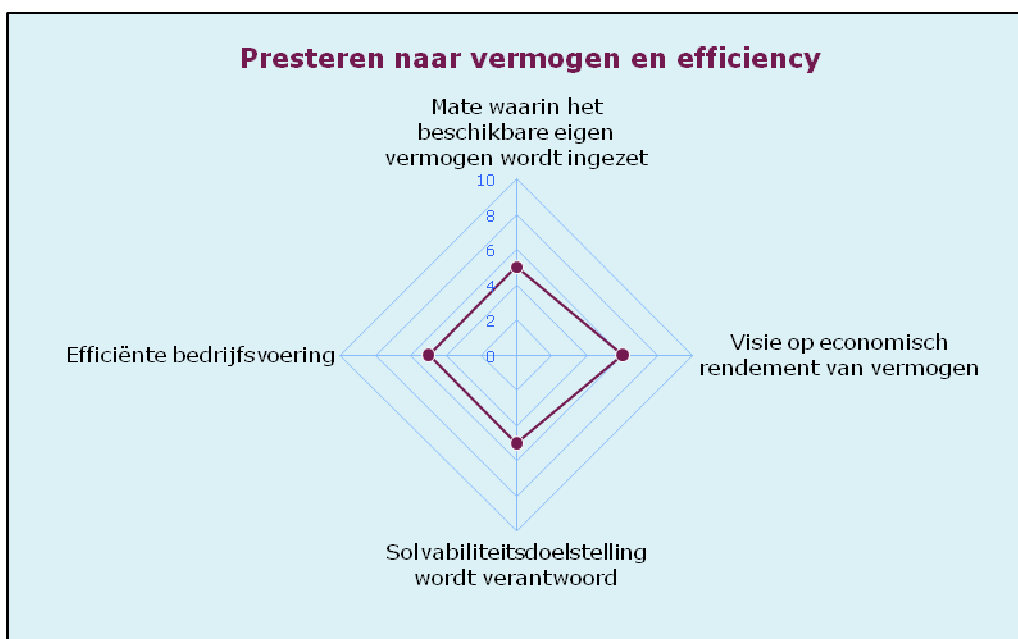
5.3 Efficiency

Met de cultuuromslag heeft Woningstichting Voerendaal de afgelopen jaren geïnvesteerd in het opzetten van een goede werkorganisatie. Er is veel nadrukkelijker aandacht voor de wensen van de huurders en een klantgericht onderhoudsbeleid. Er zijn nieuwe medewerkers aangetrokken en het aantal fte is hierdoor toegenomen. Anno 2009 zijn hierdoor de netto bedrijfslasten op een hoger niveau gekomen dan het gemiddelde van de referentiecorporaties en zijn eveneens iets hoger dan het landelijke gemiddelde. Er is een relatief sterke toename van de bedrijfslasten de afgelopen jaren. Het aantal personeelsleden per verhuureenheid is inmiddels hoger dan het gemiddelde binnen de sector. Het aantal staffuncties binnen de organisatie is relatief groot in verhouding tot de omvang van de organisatie. De investeringen in nieuwbouw en transformatie van het bezit vergen de komende jaren veel van de werkorganisatie wat deze omvang deels verklaard.

De onderhoudslasten zelf zijn in 2009 en de voorgaande jaren lager dan gemiddeld binnen de sector inclusief de uitgaven voor verbeteringen per woning. Er zal de komende jaren door de corporatie fors worden geïnvesteerd in nieuwbouw en herstructurering. In de Financiële Meerjarenprogrammering 2010-2019 zijn (nieuwbouw)projecten en aankopen begroot met een onrendabele toppen van gemiddeld circa € 90.000 per woning. Een belangrijke motivatie van de corporatie om te investeren in een hoog kwaliteitsniveau heeft betrekking op duurzaamheid. In de

visie van de corporatie zal binnen het krimpperspectief de toekomstige huurder bij zijn keuze in toenemende mate oog hebben voor kwaliteit en energieprestaties/ duurzaamheid van de woning. Een voorbeeld van duurzaam bouwen is het nieuwbouwproject Drossaert de Limpensplein waarbij wordt gewerkt met duurzame energieopwekking met warmtepompen en een afzonderlijk grijswatercircuit naast het reguliere drinkwater.

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



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

5.5 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie geeft voor het onderdeel *Presteren naar vermogen en efficiency* een 5,0. Hieronder volgt een toelichting per prestatieveld.

Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet

Woningstichting Voerendaal is zich er van bewust dat zij een goede financiële uitgangspositie heeft. In 2006 heeft de Raad van Commissarissen besloten dat de financiën beter benut moesten worden, maar dat hiervoor allereerst de organisatie op orde moet zijn. De realisatie van Woningstichting Voerendaal en de mate waarin ze het vermogen ingezet heeft, is vooral gericht geweest op het kwalitatief versterken

van de organisatie (cultuurverandering) en het voorbereiden van een aantal belangrijke projecten. Het professionaliseren van de organisatie brengt meer personeel en meer kosten met zich mee. De visitatiecommissie constateert dat dit ook hard nodig was en dat deze investering gedurende de afgelopen jaren daarmee als maatschappelijk verantwoord kan worden geacht (zie paragraaf 'efficiency'). Daarnaast investeert de corporatie de komende tijd, meer dan voorheen, in relevante nieuwbouwprojecten.

De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde als onderdeel van de verantwoording aan de externe toezichthouders. De corporatie heeft geen duidelijke vastgelegde visie op het bestemd eigen vermogen behoudens de normen/ grenzen hierover van het Centraal Fonds Volkshuisvesting en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De corporatie heeft voldoende eigen vermogen en financieringsruimte. Dit laatste komt vooral door een zeer gunstige operationele kasstroom binnen de reguliere exploitatie, zodat het niet nodig is de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen op korte termijn in kaart te brengen. Wellicht heeft ze ook om die reden ook geen expliciete risicobuffers berekend. De verkooppotenties in kaart brengen acht de visitatiecommissie niet als zinvol, omdat de corporatie slechts een gemiddelde verkoop van een woning per jaar heeft begroot en de visie op krimp niet gebaat is bij een nadrukkelijker verkoop op korte termijn.

De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. De visitatiecommissie is echter van mening dat de corporatie in haar plannen voor de toekomst gericht kan sturen op het effectief inzetten van maatschappelijk geld. De visitatiecommissie constateert dat (ook in de komende jaren) sprake is van blijvend toenemende bedrijfslasten. Daarnaast heeft zij in de Financiële Meerjarenprogrammering 2010-2019 (nieuwbouw)projecten en aankopen begroot met onrendabele toppen van gemiddeld circa € 90.000 per woning. Het betreft circa vijftien projecten en ruim 200 woningen. De gemiddelde onrendabele top is aanzienlijk hoger dan het landelijke gemiddelde van € 60.000 per woning⁹. De corporatie geeft als verantwoording dat met name investeringen gedaan zijn in kwaliteit voor de toekomst en duurzaamheid. In de praktijk blijkt overigens dat de onrendabele top iets lager kan uitvallen dan begroot of (deels) gecompenseerd wordt door opbrengsten uit commercieel vastgoed. De visitatiecommissie acht het aannemelijk dat de extra kwaliteit die de corporatie beoogt ook met een lagere onrendabele top haalbaar moet zijn. Daar waar de investeringen een breder belang dienen zullen de afzonderlijke onderdelen van de investeringen explicieter gemotiveerd kunnen worden in onderdelen met betrekking tot de reguliere exploitatie, duurzaamheid en leefbaarheid.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

Visie op economisch rendement van vermogen

Woningstichting Voerendaal heeft gekozen voor het uitgangspunt dat het rendement van uitstaande middelen 4% is. Volgens het Jaarverslag 2009 (pagina 52) was de rentabiliteit op het eigen vermogen: 1,26% en op het totale vermogen totale

⁹ Bron: Trendrapportage woningcorporaties 2011, pagina 27 (WSW)

vermogen: 2,96%. De berekening wordt binnen de jaarrekening van de corporatie in sterke mate beïnvloed door de hoogte van de overige waardeveranderingen op onroerende zaken in ontwikkeling. Dat is over 2009 bijna € 1,2 miljoen. Na deze correctie is de rentabiliteit op het eigen vermogen circa 7,25%. De corporatie heeft geen afzonderlijke eisen gesteld aan het rendement op bestaande exploitatie en ten aanzien van investeringsbeslissing in het kader van nieuwbouw en herstructurering.

Hoewel de aanwezige norm voor rendement niet geheel aansluit bij de daadwerkelijke presteren van de corporatie beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 6,0.

Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord

Woningstichting Voerendaal heeft geen specifieke visie op solvabiliteit. Wel geeft ze in haar Financiële Meerjarenprogrammering aan dat de solvabiliteit in de volkhuysvestingssector tussen 6% en 12% als redelijk wordt aangemerkt en boven de 12% als goed. Desalniettemin heeft de corporatie de afgelopen jaren een zeer hoge solvabiliteit gehad, die alleen maar verder groeide. In 2006 was deze 46% en in 2009 was deze 54,3%. Hetgeen overigens nog aanzienlijk hoger was dan de prestatie-eis die de Raad van Commissarissen voor 2009 had afgesproken met de directeur-bestuurder. Deze was 33%. Daarnaast constateert de visitatiecommissie dat de solvabiliteit de komende jaren volgens de Financiële Meerjarenprogrammering fors zal afnemen. In 2016 verwacht de corporatie een solvabiliteit van 9,29% die onder de eerder genoemde grens van goed ligt. De visitatiecommissie is van mening dat de corporatie in relatie tot haar ambitie heldere criteria mist voor de hoogte van de solvabiliteit en beschikbare kasstromen mede rekening houdend met de beoordelingscriteria van het Centraal Fonds en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Dit wordt des te nadrukkelijker onderstreept door de verwachte krimpopgaven die nu slechts in beperkte mate zijn meegenomen in de berekeningen.

De commissie vraagt zich af of het (maatschappelijk) verantwoord is om binnen de genoemde context dermate hoge onrendabele toppen voor nieuwbouw aan te gaan zonder dat de toekomstige opgaven, inclusief krimp, voldoende helder in beeld zijn. De commissie mist een duidelijke onderbouwing van de rendementscriteria per type investering en van de bandbreedtes van de solvabiliteit.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op basis van de huidige positie en de nog aanwezige mogelijkheden tot sturing met een 5,0.

Efficiënte bedrijfsvoering

De bedrijfslasten waren in 2006 relatief laag. De organisatie was te klein om goed te kunnen functioneren en een kwalitatieve dienstverlening aan de huurders waar te maken. De afgelopen jaren is hierin een professionaliseringslag gemaakt. De visitatiecommissie waardeert dit als positief en ziet de effecten hiervan duidelijk terug in de waardering van de klanten. De netto bedrijfslasten zijn in de periode 2006 tot en met 2009 toegenomen met 26,7%. Dit komt voornamelijk door het aantrekken van personeel dat nodig was om de organisatie op orde te krijgen. De netto bedrijfslasten zijn anno 2009: € 1.516 per verhuureenheid. Dit ligt hoger dan het gemiddelde bij referentiecorporaties en landelijke corporaties. In de Financiële Meerjarenraming 2010-2019 wordt rekening gehouden met een verdere toename van de bedrijfslasten.

Deze toename heeft in belangrijke mate een relatie met de opgave van de corporatie, maar verdient in de visie van de commissie nadrukkelijk aandacht. Kosten die betrekking hebben op projecten dienen hieraan waar mogelijk expliciet te worden toegerekend.

De kosten voor onderhoud zijn de afgelopen jaren structureel onder het landelijk gemiddelde. Door de nadrukkelijke sturing op duurzaamheid zullen de uitgaven de komende jaren in eerste instantie toenemen, maar op de langere termijn in de visie van de corporatie beter beheersbaar blijven.

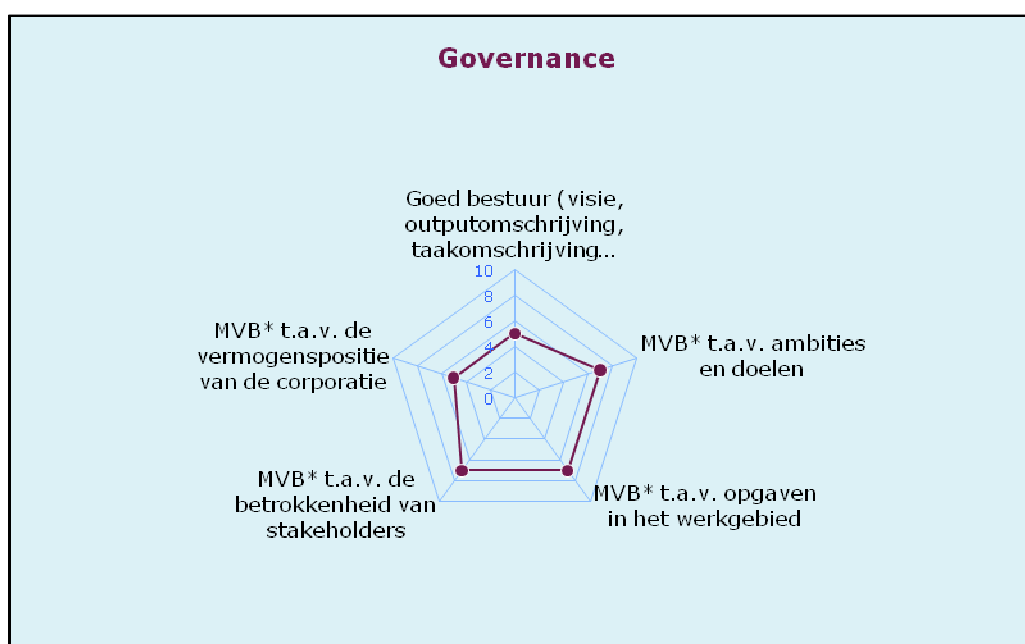
De corporatie had in haar *Ondernemingsplan 2007-2010* als doel opgenomen te participeren in plannen ten behoeve van financiering onrendabele toppen. De corporatie heeft echter aangegeven dat dit inmiddels is achterhaald. De reden hiervoor is dat de markt op dit moment niet meer gunstig is voor dure koop. Dit heeft effect op het rendement van het vermogen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

6 Governance

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

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichhouders)	5,0
MVB* t.a.v. ambities en doelen	7,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	7,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	7,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	5,0
Gemiddelde score	6

* *Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding*

6.2 Conclusies en motivatie

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan de meeste normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert nog niet dienovereenkomstig gedurende de gehele onderzoeksperiode; nog niet alles is op orde. De visitatiecommissie beoordeelt op het gebied van *Governance* daarom met een 6.

Goed bestuur

Woningstichting Voerendaal heeft vanaf 2006 belangrijke veranderingen doorgevoerd om de organisatie te verbeteren en klantvriendelijker te maken en de financiële middelen nadrukkelijker in te zetten. De Raad van Commissarissen stelde hiervoor een nieuwe (huidige) directeur-bestuurder aan. Deze is voor een periode van vijf jaar aangesteld en heeft een nieuw ondernemingsplan opgesteld. De Raad van Commissarissen hanteert dit Ondernemingsplan 2007-2010 als het toetsingskader om het functioneren van de directeur-bestuurder te beoordelen. Om het eigen functioneren te beoordelen heeft de Raad van Commissarissen een periodieke Zelfevaluatie.

De visitatiecommissie constateert dat er de afgelopen jaren grote stappen zijn gezet. De organisatie is gegroeid en geprofessionaliseerd en er is een kaderstellend plan. De Raad van Commissarissen (RvC) en het Bestuur sluiten zich aan bij de Governancecode Woningcorporaties. De belangrijkste documenten binnen de Governance-structuur van de corporatie zijn het reglement voor de RvC d.d. 16 augustus 2006 en op Gedragscode Integriteit Raad van Commissarissen en bestuur d.d. 1 juli 2009. In het jaarverslag is een uitgebreide vastlegging opgenomen van de activiteiten van de Raad van Commissarissen gedurende het boekjaar. Documenten zoals de statuten, de reglementen van de RvC en de Governancecode zijn nog niet opgenomen op de website van de corporatie. De RvC laat zich regelmatig mondeling dan wel schriftelijk door het bestuur informeren inzake de voortgang van de beleidsdoelen, de projecten, externe ontwikkelingen en de wensen en behoeften van de belanghebbenden.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen vindt plaats op basis van een profielschets op hoofdlijnen die is toegesneden op het profiel van de Woningstichting Voerendaal. Twee leden worden gedaan op voordracht van de huurders. Uit de jaarverslaggeving 2009 blijkt overigens niet welke commissarissen dit zijn. visitatiecommissie signaleert dat het veranderingstraject veel resultaat heeft opgeleverd, maar dat nog de Raad van Commissarissen nog niet in alle opzichten voldoet aan de gewenste ambities. Uit de zelfevaluatie 2009 komt naar voren dat, naast de bevordering van de toekomstige stabiliteit, verbetering mogelijk is ten aanzien van de deskundigheidsbevordering, de evaluatie voorafgaande aan de herbenoeming en de bespreking hiervan binnen de voltallige RvC. De commissie wijst hierbij nadrukkelijk op de financiële deskundigheid. De visitatiecommissie constateert dat het toezicht van de Raad van Commissarissen op financiën onvoldoende zichtbaar is verantwoord. De Raad van Commissarissen is zich er nauwelijks van bewust dat de corporatie relatief hoge onrendabele toppen heeft begroot in verhouding tot wat gebruikelijk is binnen de sector. Daarnaast geven de financiële prestatie-eisen aan de bestuurder ter beoordeling van zijn functioneren onvoldoende invulling aan de relevante financiële sturingscriteria. De Raad van Commissarissen is geen lid van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties. Dit is overigens een bewuste en gemotiveerde keuze van de Raad zelf.

De maximale zittingsduur is drie perioden van vier jaar, waarmee wordt aangesloten bij de Governancecode. De vijf zittende leden van de Raad van Commissarissen hebben in alle gevallen een zittingstermijn sinds 2002. Een van de leden is afkomstig uit het voormalige verenigingsbestuur. De bestuurstermijn is niet meegenomen in het

totaal aantal zittingsjaren. Het is de visitatiecommissie daarnaast opgevallen dat de wijze waarop daadwerkelijk toezicht gehouden wordt verder geprofessionaliseerd dient te worden. Dit past in de lijn die de RvC zelf inmiddels heeft ingezet. Ten aanzien van de verschillende commissies attenderen wij de RvC op het belang om de integrale collegiale verantwoordelijkheid van de voltallige RvC hierbij te bewaken door adequate rapportage van de commissievergaderingen en het (deels) terug laten komen van de onderwerpen in de brede vergadering.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel gezien de bereikte professionalisering van de afgelopen jaren met een 5,0.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen, de opgave en stakeholders

De Woningstichting geeft externe verantwoording aan haar stakeholders over haar ambities via onder meer het jaarverslag en de website. De visitatiecommissie is van mening dat de verantwoording in het jaarverslag er goed uitziet. Daarnaast voert de corporatie tot op het niveau van de Raad van Commissarissen overleg met de Huurdersbelangenvereniging en externe belanghebbenden. De opgaven voor transitie van de bestaande woningvoorraad zijn groot in Voerendaal als gevolg van de gezinsverdunding en vergrijzing. Het overleg met de gemeente en stakeholders heeft hierover op verschillende niveaus plaatsgevonden. De RvC geeft in het jaarverslag 2009 aan onvoldoende zicht te hebben op het onderdeel imago en het beeld wat de klanten hebben van de corporatie. De corporatie heeft daarom in 2010 een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen

De visitatiecommissie constateert dat alle stakeholders relatief weinig inzicht hebben in de financiële positie van de corporatie en zich onvoldoende geïnformeerd voelen over de vermogensinzet in relatie tot de ambities en opgaven van de corporatie. Het risicomanagement hangt in sterke mate samen met de transitie in het kader van de krimp, het verder in kaart brengen van het strategisch voorraadbeleid en de beperkte omvang van de werkorganisatie. De financiële positie lijkt ruim voldoende en staat deze er ondanks een verslechtering van de koopmarkt er door de beperkte afhankelijkheid van verkoop goed voor. De visitatiecommissie geeft echter een onvoldoende voor *maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen*, omdat de Raad van Commissarissen wel een inhoudelijke visie heeft, maar het ontbreekt aan een voldoende effectieve visie op het inzetten van het vermogen op een maatschappelijk verantwoorde manier.

Duidelijke normen en criteria, zoals genoemd in hoofdstuk 5 van dit rapport, zijn belangrijk voor de meetbaarheid van de financiële prestaties. De visitatiecommissie is van mening dat dit mede komt door onvoldoende corporatiespecifieke financiële kennis binnen de Raad van Commissarissen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Meer keuze voor de klant in woningaanbod, producten en diensten	7	8	8	7	7,2
Kwaliteit woningen	7	6	6	7	6,8
Pro-actief werken aan betaalbare woningen	6	7	6	6	5,9
Participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie	6	5	6	7	6,0
Gemiddelde score	6,5	6,5	6,5	6,8	7

Toelichting

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

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	6	6	6	5	5,9
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	6	6	5	6,6
Leefbaarheid	7	6	6	5	6,6
Bijzondere doelgroepen/ Wonen en zorg	7	6	6	5	6,6
Dorpsvernieuwing/ nieuwbouw	7	6	6	5	6,6
Gemiddelde score	6,4	6,0	6,0	5,0	6

Toelichting:

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

Presteren volgens stakeholders					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7	7	7	6	6,8
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	7	7	6	6,8
Leefbaarheid	7	7	7	6	6,8
Wonen en zorg	8	8	8	6	7,5
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	7	7	7	6	6,8
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	7	7	7	6	6,8
Gemiddelde score	7,2	7,2	7,2	6,0	7

Toelichting:

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

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

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	5,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	5,0	20%
Gemiddelde score	6	

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Presteren naar Ambities /Doelen (PnA/D)

- Cockpitmodel 2009: 1e, 2e, 3e en 4e kwartaal. Cockpitmodel 2010: 1e en 2e kwartaal
- Ondernemingsplan 2007-2010: update 2009 en 2010
- Ministerie van VROM: oordeelsbrief 2008 en 2009
- Ondernemingsplan 2007-2010: update 2009 en 2010
- Jaarverslag 2006, 2007, 2008 en 2009
- Jaarverslag 2008 en 2009
- Strategisch Voorraad Beheer, Beleidsdocument: Leefbaarheid om meer te genieten van het wonen, Urgentiebeleid.

Presteren naar Opgaven (PnO, landelijk, regionaal en lokaal)

- Regionale woonvisie op hoofdlijnen Parkstad Limburg 2006 t/m 2010: Parkstad Limburg geeft Ruimte! (11 december 2006)
- Transformatieopgave Parkstad Limburg 2008-2020
- Herstructureringsvisie van de woningvoorraad Parkstad Limburg (2009)
- Prestatieafspraken 2006-2007 (zie overzicht pagina 9 in Jaarverslag 2006)
- Prestatieafspraken Gemeente Voerendaal – WsV 2008-2010
- Samenwerkingsovereenkomst WsV- Huurders Belangen Vereniging, Hennep convenant
- Ondernemingsplan 2007-2010
- Jaarverslagen 2006, 2007, 2008 en 2009
- Strategisch voorraadbeheer

Feitelijke prestaties

- Jaarverslagen 2006, 2007, 2008 en 2009
- Ondernemingsplan 2007-2010, Actualisatie 2009 en 2010
- Knipselkrant 2009/2010
- Diverse brochures van WsV

Presteren volgens Stakeholders (PvS)

- Jaarverslag 2009
- Knipselkrant 2009 en 2010
- Notulen vergadering WsV-HBV, notulen netwerkoverleg, notulen regulier overleg WsV- Gemeente Voerendaal
- Klanttevredenheidsonderzoek 2010 en enquête Verlaten van de woning
- Convenant met politie, veiligheidshuis, Rimo/ZMP

Presteren naar Vermogen en Efficiency (PnV/E)

- Corporatie in perspectief 2008 en 2009
- Jaarverslag 2008 en 2009
- Financiële meerjarenplanning 2009 en 2010, Onderhoudsbegroting 2010
- Accountantsverslag 2008 en 2009, Assurance rapport, rapport van feitelijke bevindingen 2008 en 2009

- Managementletter 2008 en 2009
- CFV: continuïteitsoordeel 2009 en 2010, solvabiliteitsoordeel 2009
- Treasurystatuut
- Jaarplan HBV: plan van aanpak 2010 en begroting 2010
- Procuratie regeling
- Aanbestedingsbeleid

Governance

- Gedragscode integriteit RvC en bestuur en notulen waarin het document wordt vastgesteld
- Integriteitsbeleid
- Gedragscode e-mail en internetgebruik
- Treasurystatuut
- Procesbeschrijvingen WsV

Geïnterviewde personen

Directeur/bestuurder

- De heer Creugers

Raad van commissarissen

- De heer Kusters (voorzitter)
- De heer de Jongh (vicevoorzitter)

Huurdersbelangenvereniging

- mevrouw Trepels (HBV-lid)
- de heer Moonen (penningmeester)

Gemeente Voerendaal

- de heer Sprokkel (Burgemeester)
- de heer Kool (afdelingshoofd ruimtelijke ordening)

Telefonische interviews

Huurdersbelangenvereniging

- de heer Steijns (voorzitter)

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

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

Voorzitter:

Naam, voorletters:
Kleijwegt J.

Geboorteplaats en -datum:
Zevenbergen, 10 juli 1970

Woonplaats:
Nijmegen



Huidige functie:

- Senior Manager BDO Organisation & Control
- Verantwoordelijk voor dienstverlening BDOinCONTROL
- Lid branchegroep Woningcorporatie, Zorg en Vastgoed
- Commissaris woningcorporatie Rochdale te Amsterdam

Onderwijs:

- Tias Business school opleiding Register Controller
- Katholieke Universiteit Brabant post-doctorale opleiding Accountancy (afgestudeerd in 2000 op het onderwerp maatschappelijke verslaggeving door woningcorporaties)
- HEAO RA/AA Ichthus Hogeschool Rotterdam
- Master Neurolinguïstisch programmeren
- PRINCE2 Foundation én Practitioner

Loopbaan:

- Senior Manager CampsObers Business Control en trekker focusgroep Complexe Controlling Services en Projectmanagement Services
- Senior Consultant BDO CampsObers Business Control
- Senior cliëntmanager en Regio coördinator Volkshuisvesting Zuid Nederland voor BDO CampsObers Accountants
- Teamleider BDO Accountants
- Walgemoed accountants en adviseurs controleleider
- EsaVé Accountants assistent accountant
- VB accountants assistent accountant
- Directievoering van een tuinbouwbedrijf

Nevenfuncties:

- Reserve officier/ projectmanager 1 CIMIC-bataljon ministerie van Defensie

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Domaas corporaties (9) te Noord, Midden en Zuid-Limburg

visitatieweek: 16 - 2010

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

Naam : de heer J. Kleijwegt

Geboortedatum

10-07-1970

Handtekening



Datum

11/3/2010

Fortisbank: 2422.62.791

KvK: 30233756

© Raeflex benoeming vc vs. 2.0

Raeflex Catharijnesingel 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus 8068 / 3502 RB Utrecht / (030) 220.31.50 / www.raeflex.nl / info@raeflex.nl

Secretaris

Naam, titel, voorletters:

De Klerk, drs. A.

Geboorteplaats en -datum:

Axel, 8 april 1969

Woonplaats:

Amersfoort



Huidige functie:

- Zelfstandig Adviseur Ondersteboven Advies (mensen, wonen en wijken)

Onderwijs:

- 1988 – 1994 Katholieke Universiteit Nijmegen, Faculteit der Beleidswetenschappen, afstudeerrichting Planologie

Loopbaan:

- 2002 - heden Secretaris Raeflex
- 1999 – 2009 Adviseur bij Laagland'advies (wonen en wijkgericht werken)
- 1998 – 1999 Consultant bij Kolpron/Ecorys te Rotterdam
- 1994 – 1997 Beleidsmedewerker Gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadvernieuwing)

Nevenfunctie:

- Bestuurslid Stichting UP te Houten (ondersteunen projecten voor kansarme kinderen in India)

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

de Domaas corporaties te Noord, Midden en Zuid-Limburg

visitatieweek: 07 - 2010

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

Naam : Mevrouw drs. A. de Klerk

Geboortedatum : 8-4-1969

Handtekening : 

Datum : 16-4-2010

Fortisbank: 2422.62.791

KvK : 30233756

© Raeflex benoeming vo vs. 2.0

Raeflex Catharijnsingel 56 / 3511 GE Utrecht / Postbus 8008 / 3503 RB Utrecht / (030) 230 31 50 / www.raeflex.nl / secretariaat@raeflex.nl

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

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

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

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

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

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

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

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Uitmuntend (10-9)

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

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren naar opgaven

Uitmuntend (10-9)

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

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Uitmuntend (10-9)

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

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

Goed (8-7)

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

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

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

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Uitmuntend (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Beoordeling Governance

Uitmundend (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar ambities en doelen¹⁰

Ambities 2006 tot 2010	Meetbare doelen 2006 tot 2010	Feitelijke prestaties 2006 tot 2010	Geprogrammeerde prestaties 2010 tot 2014	Cijfer
Meer keuze voor de klant in woningaanbod, producten en diensten				7
2007 tot 2011	uitbreiden (betaalde) serviceverlening voor kleine klussen (1)	Per 1.1.2009 kunnen huurders hiervan gebruik maken. Medio 2009 is hiervoor een medewerker aangetrokken welke de beschikking heeft over een herkenbare volledig ingerichte bedrijfsbus. (2)		
2007 tot 2011	individuele woonwensen mogelijk maken (1)	Onderzoek naar vraaggestuurd onderhoud ipv cyclisch projectmatig onderhoud (binnenzijde) uitvoeren: dient nog opgestart te worden. (2)		
2007 tot 2011	transparant toewijzen van woningen (1)	Samen met corporaties in ROW wordt gewerkt aan een gezamenlijke woonruimteverdelingssysteem. Verwachting dat dit in 2011 ingevoerd kan worden. Projectgroep werkt een en ander uit. (2)		
2007 tot 2011	Duidelijkheid verschaffen over onderhoudsvraagstukken (1)	Opstellen en uitdragen van huurders ABClijst. Gereed, afgestemd en ingevoerd. (2)		
2007 tot 2011	Woningvoorraad afstemmen op wensen (1)	Levensloopbestendig bouwen (bijv. projecten in Klimmen en Voerendaal). Op dit moment is de doelgroep met name gericht op senioren. Het afstemmen van de woningvoorraad op de wensen is een continue proces dat met name gevoed wordt door de maandelijkse reacties op de te huur aangeboden advertenties en de analyse van de opzeggingen. (En dan met name de reden van verhuizing) (3)		
Kwaliteit woningen				7
2007 tot 2010	Kwalitatieve slag in het bezit door nieuwbouw van 10-15 woningen/jaar (exclusief zorgwoningen). Nieuwbouw op de plaats en in plaats van bestaande bouw.	Aantal woningen (Jaarverslagen): - 2006: 1038 - 2007: 1061 - 2008: 1062 - 2009: 1060 Toename aantal woningen in de periode 2006-2010: 22 (5,5 woning/jaar) Spekhouwerstraat/ Tenelenweg: In de vierde fase zijn in 2007 23 seniorenzorgwoningen en één gemeenschappelijke gebruikruimte opgeleverd (Koplopersproject).	Spekhouwerstraat/Tenelenweg: 32 nieuwbouwwoningen, waarvan 11 zorgwoningen. Eind 2009 is gestart met de sloop van 13 woningen. (9) Hogeweg/Keerberg: plan voor 16 nieuwbouwwoningen en	

¹⁰ De in deze bijlage vermelde cijfers betreffen de beoordeling van de visitatiecommissie voor de feitelijke en geprogrammeerde prestaties (zie score I, Hoofdstuk 7). In de hoofdstukken over de prestatievelden treft u de gemiddelde cijfers voor hieronder genoemde thema's. Deze kunnen afwijken van het in deze bijlage genoemde cijfer. In de hoofdstukken zijn namelijk de gemiddelde cijfers opgenomen van de feitelijke en geprogrammeerde prestaties (score I) en de scores op II, III en IV (zie hoofdstuk 7).

Ambities 2006 tot 2010	Meetbare doelen 2006 tot 2010	Feitelijke prestaties 2006 tot 2010	Geprogrammeerde prestaties 2010 tot 2014	Cijfer
			parkeergelegenheid. Vanwege economische crisis zijn plannen gestagneerd en iets aangepast. Eind 2010 vindt naar verwachting aanbesteding plaats en start bouw begin 2011. (9)	
2007 tot 2011	Kwaliteitsnorm nieuwbouw vastleggen (1)	Gereed (2)		
2007 tot 2011	Kwaliteitsnorm bestaande bouw vastleggen (1)	Gereed (2)		
2007 tot 2011	verbeteren kwaliteit woonomgeving (wijken en buurten) (1)	Overleg met HBV en gemeente en betrokken huurders opzetten om wensen en mogelijkheden te inventariseren. Continue proces (2) Teggert Voerendaal: upgradering gestapelde woningen. 1 ^e fase gerealiseerd: kopgevels van zes woonblokken zijn aangepakt en energieprestatie van woningen is verbeterd. In de 2 ^e fase zijn woningen op andere wijze toegewezen (aan 'passende' huurders). De 3 ^e fase is in 2009 opgestart. Dit betreft infrastructuur.		
2007 tot 2011	actief beleid energieverbruik (1)	EPC woning 100% gereed. In 2009 is een energiebestek voor alle woningen opgesteld en door de RvC vastgesteld.	Uitvoering vanaf 2011 gedurende 5 jaar.	
Pro-actief werken aan betaalbare woningen (doelgroep, starters, financieel minder draagkrachtigen)				6
2007 tot 2011	Doel netto-toevoeging van 10-15 huurwoningen per jaar door Woningstichting Voerendaal (1, 2, 3)	Aantal woningen (Jaarverslagen): - 2006: 1038 - 2007: 1061 - 2008: 1062 - 2009: 1060 Toename aantal woningen in de periode 2006-2010: 22 (5,5 woning/jaar)	Volgens de FMP 2010-2019 wordt voor de periode 2010-2014 rekening gehouden met een groei van circa 20 woningen per jaar. Ook na 2014 is sprake van toename.	
2007-2011	Koopwoningen voor starters (1)	- 6 woningen uitbestaand bezit verkocht in de periode 2006 tot 2010.	Het plan is om 3 starterswoningen te realiseren in Spekhouwerstraat (1)	

Ambities 2006 tot 2010	Meetbare doelen 2006 tot 2010	Feitelijke prestaties 2006 tot 2010	Geprogrammeerde prestaties 2010 tot 2014	Cijfer
2007-2011	Betaalbare woningen voor onze doelgroepen (meetbare doelen vastgelegd in prestatieafspraken, zie presteren naar opgaven)	Prestaties: <ul style="list-style-type: none"> - Wsv beschikt momenteel over 1.063 huurwoningen. - Koop-huur-verhouding is in de gemeente Voerendaal nog steeds rond de 30% huur en 70% koop. (3) 	In het plan Spekhouwerstraat zijn 32 en het plan Dros de Limpensplein 18 huurwoningen in aanbouw. (3) Er komt een gezamenlijk huurportaal voor de regio (mrt 2011).	
Participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie en incidenteel in commerciële verhuur, winkels, sporthallen, scholen, bibliotheken.				6
2007 tot 2011	Participeren in gebouwen met een maatschappelijke functie (1)	Spekhouwerstraat/ Tenelenweg: <ul style="list-style-type: none"> - In de vierde fase zijn in 2007 23 senioren-zorgwoningen en één gemeenschappelijke gebruiksruimte opgeleverd (Koplopersproject). - WsV was betrokken bij zoeken naar oplossing voor Kunderhoes. Deze is inmiddels door gemeente gevonden (Jaarverslag 2009). 		
2007 tot 2011	relaties met zorgaanbieders en andere stakeholders aangaan en verdiepen (1)	Continue proces. De realiteit is dat het werkgebied Voerendaal op voorhand een verbreding van de relatie met zorgaanbieders in de weg staat. Niet alle type zorgaanbieders zijn in Voerendaal werkzaam. Daarnaast zijn de projecten die door de aanwezige zorgaanbieders gerealiseerd worden zeer beperkt. Dat neemt niet weg dat WsV, een zetel heeft in de WMO adviesraad in de gemeente Voerendaal. (3)		
2007-2011	Wst. Investeert alleen als de incidentele situatie daar om vraagt in gebouwen als: buurt- en wijkwinkels, sporthallen, scholen, bibliotheken, commerciële verhuur (1)		Drossaert/de Limpensplein in Klimmen: WsV wil vanwege leefbaarheid Klimmen investeren in de realisatie van een supermarkt (1400 m2 commerciële ruimte) en 600 m2 commerciële ruimte/zorgcluster). Het project betreft daarnaast 18 appartementen en parkeergelegenheid. Aanbesteding van het project heeft	

Ambities 2006 tot 2010	Meetbare doelen 2006 tot 2010	Feitelijke prestaties 2006 tot 2010	Geprogram- meerde prestaties 2010 tot 2014	Cijfer
			eind 2009 plaatsgevonde n en toen zijn ook de eerste opstallen gesloopt. (Jaarverslag 2009)	

- (1) Bron: Ondernemingsplan 2007-2010
- (2) Bron: Ondernemingsplan 2007-2010, Actualisatie 2009 en 2010
- (3) Bron: schriftelijke informatie Woningstichting Voerendaal
- (4) Financiële Meerjarenplanning 2010-2019
- (5) Strategisch voorraadbeheer 2009
- (6) Onderhoudsbegroting 2010

Presteren naar opgaven

Opgaven werkgebied 2006 tot 2010	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
1. Beschikbaarheid betaalbare woningen				6
2008 tot 2011:	Handhaven minimale kernvoorraad in de periode 2006-2007 van 1035 (bron: 4) en voor de periode 2008-2010 van 1.046 woningen (bron: 5)	Gerealiseerd. Wsv beschikt momenteel over 1.063 huurwoningen, waarvan 1.048 betaalbaar.	Daarnaast zijn er in het plan Spekhouwerstraat 31 en het plan Dros de Limpensplein 18 huurwoningen in aanbouw. (10)	
2008- 2009:	Diverse afspraken omtrent kernvoorraad: <ul style="list-style-type: none"> - Onderzoek noodzakelijk omvang kernvoorraad (5) - Vaststellen noodzakelijke kernvoorraad en verdelen naar kern (5) - In kaart brengen omvang kwalitatieve vernieuwing kernvoorraad en opstellen actieplan (5) - Monitoren noodzakelijk kernvoorraad (5) 	In de regio Parkstad is door de regio in samenspraak met de corporaties de Woonvisie Parkstad opgesteld. Hierin is bepaald, in overleg met de afzonderlijke gemeente en de daarin werkzame corporaties, wat de gewenste voorraad zou moeten zijn. Deze Woonvisie is inmiddels geaccordeerd en aan de uitvoering daarvan wordt momenteel via de diverse programma's gewerkt. (10)		
2008 tot 2011	Resultaten woonwensenonderzoek vertalen in woningbouwproductie (5)	Deze vraagstelling is inmiddels niet meer relevant. Immers er dient gekrompen te worden. Wat wel speelt is de kwalitatieve discussie. Met andere woorden zijn de woningen die er zijn wel geschikt voor de mensen die erin zouden moeten wonen. Het meest recente klantonderzoek van WsV geeft aan dat met name de vraag naar woningen geschikt voor de oudere en soms daarbij hulpbehoevende huurders, de komende jaren explosief zal toenemen. (10)		
2008 tot 2011	Verkoop van huurwoningen is mogelijk mits de kernvoorraad gehandhaafd blijft. (5)	<ul style="list-style-type: none"> - Verkoop 3 woningen in 2006 (6) - Verkoop 1 woning in 2007 (7) - Verkoop 0 woningen in 2008 (8) - Verkoop 2 woningen in 2009 (9) In periode 2006 tot 2010: 6 woningen verkocht.		
2008 tot 2011:	Koop-verhuurverhouding: 70-30 (5)	Deze is in de gemeente Voerendaal nog steeds rond de 30% huur en 70% koop. (10)		
2008/ 2009	Opstellen nieuw woningtoewijzingsbeleid (5)	Woningstichting Voerendaal is een van de kartrekkers in de regio geweest van een gezamenlijke		

Opgaven werkgebied 2006 tot 2010	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		huurportal voor de regio. Deze portal gaat 1 maart 2011 de lucht in. In deze portal zijn alle verhuurmogelijkheden verwerkt. Het doel van deze portal is om met name de regio qua huurmogelijkheden beter en duidelijker op de kaart te zetten. Door de invoering van deze portal en de vergaande samenwerking daarbij tussen de afzonderlijke corporaties is het ook noodzakelijk om de randvoorwaarden waaronder gehuurd kan worden met elkaar zoveel mogelijk gelijk te stellen. Dat is dan ook gebeurd. Het monitoren van dit woonruimte verdeelsysteem zal vanzelfsprekend pas gaan plaatsvinden na ingebruikname in maart 2011. (10)		
2009-2010	Monitoren en evalueren woningtoewijzingsbeleid, zonodig bijstellen (5)	Idem		
2008	2008: Evalueren convenant starterslening (5)	Dit convenant is geëvalueerd. Gemeente Voerendaal heeft op basis van aangemelde starters en toegewezen woningen voor starters besloten de regeling uit deze convenant voorlopig nog te blijven gebruiken. Hierdoor kunnen starters onder bepaalde voorwaarden een aanvullende lening krijgen tegen een gunstig tarief. De overige punten met betrekking tot bouwplannen en starters zijn beschreven en vastgelegd in de Woonvisie. (10)		
2008	In kaart brengen aantal aangemelde starters en toegewezen woningen voor starters in 2007 (5)	Idem		
2008 tot 2011	Locatie zoeken t.b.v. realisatie 'sociale kastelen' en nadere plannen uitwerken. (5)	Niet gerealiseerd		
2008 tot 2011	Per bouwplan specifieke afspraken maken mbt. Aantal te realiseren starterswoningen. (5)	Plannen voor nieuwbouw van 3 starterswoningen.		
2. Leveren kwaliteit producten en diensten				6
	Kwaliteit bestaande woningvoorraad (is opgave waarover geen afspraken zijn gemaakt)	De corporatie heeft in de periode 2006 tot 2010 per verhuureenheid gemiddeld € 923 tot € 1.415 geïnvesteerd aan onderhoud. Daarnaast heeft de corporatie in 2006 en 2007 volgens het CFV geen investeringen gedaan in woningverbetering. In 2008 en 2009 zijn 161 woningen verbeterd.		

Opgaven werkgebied 2006 tot 2010	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
	Voorwaarden uit Convenant duurzaam bouwen.	Alle nieuwbouw wordt zoveel als mogelijk duurzaam gerealiseerd. Zo wordt ons nieuwbouwproject in Klimmen aan het Dros de Limpensplein verwarmd met warmtepompen en grondwater. Daarnaast wordt dit complex voorzien van een grijs watercircuit bestemd voor de spoeling van de toiletten en gebruik van de wasmachine. Het metselwerk in beide projecten wordt voorzien van zogenaamd doorstrijk metselwerk. En er worden kunststof kozijnen geplaatst. Het hemelwater in de Spekhouwerstraat wordt niet meer geloosd op de riolering maar door middel van bufferpakketten geïnfilterd in het grondwater. (10)		
2008 tot 2011	Vraaggestuurd binnenonderhoud (5)	Gerealiseerd. Huurders van Woningstichting Voerendaal kunnen kiezen uit een ruim opgezet keuze pakket. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren op verzoek van e huurders. (10)		
3. Leefbaarheid vergroten in buurten en wijken				7
2008	Instellen accountmanager probleembewoners. (5)	Deze portefeuille is ondergebracht in de nieuw gecreëerde functie Manager Wonen. Nu is die functie in de corporatie wereld niet echt nieuw. Echter gezien de schaalgrootte van Woningstichting Voerendaal zou het niet direct voor de hand liggen om deze functie in te vullen. Vanuit de gedachte dat het voor de huurder en de buurt altijd beter kan hebben we dat toch gedaan.(10)		
2008 tot 2011	Structureel overleg voeren inzake problemen met probleembewoners. (5)	Deze problemen worden door ons besproken in het Netwerkoverleg in Voerendaal. Een overleg waarbij alle partners op dit gebied participeren. Te denken valt daarbij aan ook politie en maatschappelijk werk. Daarnaast hebben wij twee wekelijks overleg met de wijkagent en nemen wij deel in het overleg "Veiligheidshuis" Voerendaal. (10)		
2008 tot 2011	Hanteren uitgangspunten 'van zeef naar zwengel'. (5)	Deze uitgangspunten zijn onderdeel van de Woonvisie Parkstad. Deze visie is zowel door de afzonderlijke gemeentes als ook de daar werkzame corporaties afgesproken. (10) Deze doelstelling is nog niet lokaal vertaald.		
2008 tot 2011	Jaarlijkse actualiseren beheerplan o.b.v. een meerjarenbeheerplan en afstemmen met gemeente. (5)	Continue proces		
2008 tot 2011	Extra investeren in kwaliteit openbare	Bij het opstellen van de realisatieovereenkomsten wordt ook		

Opgaven werkgebied 2006 tot 2010	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
	ruimte, per project afspraken maken. (5)	aandacht besteedt aan openbare ruimte. Dit gebeurt onder andere ook door de afspraak om te voorzien in een bijdrage in een kunstfonds van de gemeente of zelf te zorgen voor een passend kunstwerk bij de projecten. In dat kader verwijzen we graag naar de oplevering van een seniorencomplex aan de Tenelenweg en het kunstwerk wat we daar op eigen kosten hebben geplaatst. (10)		
2008 tot 2011	Bij nieuwbouw/renovatie eveneens beoordelen of ondergrondse inzameling wenselijk is. Kosten voor partijen gezamenlijk. (5)	Bij de nieuwbouwprojecten Dros de Limpensplein en Spekhouwerstraat worden de ondergrondse containers geplaatst. Kosten worden voor de helft door de gemeente en door de helft door ons gedragen. Bij het herstructurerings project Teggert is in onze plannen eveneens uitgegaan van ondergrondse vuilcontainers. (10)		
2008 tot 2011	Investeren in openbare ruimte en maatschappelijk vastgoed per kern w.o. Bernardusplein, Ubachsberg, multifunctionele accommodatie Ransdaal, herinrichting Drossaert de Limpensplein, Kunderhoes. (5)	WsV was betrokken bij zoeken naar oplossing voor Kunderhoes. Deze is inmiddels door gemeente gevonden (9).	Drossaert/de Limpensplein in Klimmen: WsV wil vanwege leefbaarheid Klimmen investeren in de realisatie van een supermarkt (1400 m2 commerciële ruimte) en 600 m2 commerciële ruimte/zorgcluster). Het project betreft daarnaast 18 appartementen en parkeergelegenheid. Aanbesteding van het project heeft eind 2009 plaatsgevonden en toen zijn ook de eerste opstallen gesloopt. (Jaarverslag 2009)	
2008 tot 2011	Continueren structureel overleg problematiek Tenelenweg e.o. (5)	Met een afvaardiging van bewoners rondom de Tenelenweg voeren wij twee maal per jaar overleg. Het doel van dit overleg is om over en weer op de hoogte te blijven van ontwikkelingen. Dit overleg voeren wij met huurders en niet huurders in deze wijk. (10)		
		Jaarlijks leefbaarheidsfonds.		
4. Wonen en zorg/ Bijzondere doelgroepen				6
2006-2007:	Met voorrang toewijzen van woningen met huurprijs < € 332. Bestaande woningbestand tbv starters dient te blijven gehandhaafd. (4)	Continue proces	De wetgever heeft inmiddels bepaald dat corporaties met ingang van 1 januari 2011 woningen dienen toe te wijzen aan de doelgroep zijnde mensen met een gezamenlijk gezinsinkomen van minder dan €33.000,00 per jaar. (10)	

Opgaven werkgebied 2006 tot 2010	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
2006-2007:	Wsv stelt geen inkomenseisen bij toewijzing senioren huurwoningen. (4)	Continue proces.	De wetgever heeft inmiddels bepaald dat corporaties met ingang van 1 januari 2011 woningen dienen toe te wijzen aan de doelgroep zijnde mensen met een gezamenlijk gezinsinkomen van minder dan €33.000,00 per jaar. (10)	
2006-2007:	Zelfstandig kunnen blijven wonen en ouderen/senioren (4)	- Automatische Externe Defibrillator (AED) (?)		
2008 tot 2011	Seniorenwoningen blijven in beginsel bestemd voor senioren. (5)	Dit uitgangspunt wordt met het oog op de vergrijzing gerespecteerd. Daarnaast blijft het over het algemeen onwenselijk om bijvoorbeeld jongeren naast senioren te huisvesten omdat de levenswijze vaak te ver uit elkaar staan. (10)		
2008 tot 2011	Per bouwplan specifieke afspraken maken m.b.t. aantal te realiseren, waarbij het accent zal liggen op seniorenwoningen. (5)	Zowel in het project Dros de Limpensplein als ook het project Spekhouwerstraat heeft de corporatie in overleg met de gemeente het aantal senioren bepaald. Voor project Spekhouwerstraat betekent dit in totaal 10 senioren woningen en voor het project Dros de Limpensplein in principe 18 seniorenwoningen. Deze senioren wonen nu vaak in gewone eengezinswoningen welke geschikt zijn voor gezinnen. (10)		
2008 tot 2011	Inrichten registratiesysteem t.a.v. aanpassingen woningvoorraad en nadere afspraken hierover maken met de gemeente. (5)	Nog niet gerealiseerd.		
2008 tot 2011	Daar waar mogelijk in overleg met gemeente WMO-woning rechtstreeks inzetten voor WMO-geïndiceerde. (5)	Daar waar het gaat om grote verbouwingen ten gevolge van een WMO indicatie doet Wst. Voerendaal dat standaard. In dat geval krijgt de gemeente de gelegenheid om binnen redelijke tijd met geschikte bewoners te komen. Bij aanpassingen welke bestaan uit slechts wat beugels en een verhoogde toiletput ligt dat iets genuanceerder. (10)		
2008 tot 2011	Levensloopbestendig bouwen bij nieuwbouw. (5)	Bij nieuwbouw gerealiseerd bij alle woningen. (10)		
2008 tot 2011	Gezamenlijk toewijzingsbeleid voeren t.a.v. (zorg)complexen. (5)	Gerealiseerd. Door Woningstichting Voerendaal is in samenspraak met de gemeente een drietal complexen aangemerkt om samen de toewijzing te verzorgen. Concreet betekent dit dat in die complexen 50% van de vrijgekomen woningen wordt toegewezen op voordracht van de		

Opgaven werkgebied 2006 tot 2010	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
		gemeente. De overige 50% wordt toegewezen door ons zelf via onze eigen toewijzingsregels en procedures. (10)		
2008/2009	In kaart brengen omvang bijzondere doelgroepen en de kwantitatieve effecten voor de Voerendaalse woningmarkt. (5)			
2006-2010	Huisvesten statushouders conform taakstelling. (4, 5)	2006-2010: Taakstelling nagenoeg ingevuld (6, 7, 8 ,9,10)		
2006-2010:	Streven naar overdracht woonwagens van gemeente naar WsV. (4, 5)	Nog geen overeenstemming bereikt (9)	In 2010 neemt gemeente beslissing (9)	
5. Dorpsvernieuwing/ bouwproductie				7
2006-2010	Samen met de gemeenten Onderbanken en Simpelveld heeft Voerendaal de opgave te zorgen voor netto-toevoeging van 500 woningen. Op basis van de inventarisatie bij de gemeenten, wordt voor de periode tot 2010 uitgegaan van een bijna grote sloop opgave (vergelijkbaar in omvang met de netto nieuwbouwoopgave). (1)	In de periode 2006-2010: - Nieuwbouw: 23 woningen - Renovatie: Teggert Voerendaal - Sloop: 0 woningen		
2006-2010	Voerendaal-Kunrade "Dynamisch hart van Voerendaal": - centrumfunctie van Voerendaal; - levensloop bestendigheid; - winkelvoorzieningen (aansluiting op ontwikkeling brede school). (1)	Spekhouterstraat/ Tenelenweg: In de vierde fase zijn in 2007 23 senioren-zorgwoningen en één gemeenschappelijke gebruikruimte opgeleverd (Koplopersproject). Teggert Voerendaal: upgrading gestapelde woningen. 1 ^e fase gerealiseerd: kopgevels van zes woonblokken zijn aangepakt en energieprestatie van woningen is verbeterd. In de 2 ^e fase zijn woningen op andere wijze toegewezen (aan 'passende' huurders). De 3 ^e fase is in 2009 opgestart. Dit betreft infrastructuur.	Spekhouterstraat/Ten elenweg: Ontwikkelen in naastgelegen binnengebied van in 2007 opgeleverde seniorenwoningen: 32 nieuwbouwwoningen, waarvoor 13 woningen gesloopt dienen te worden. Eind 2009 is gestart met de sloop van deze woningen. (9) Hogeweg/Keerberg: plan voor 16 nieuwbouwwoningen en parkeergelegenheid. Vanwege economische crisis zijn plannen gestagneerd en iets	

Opgaven werkgebied 2006 tot 2010	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
			aangepast. Eind 2010 vindt naar verwachting aanbesteding plaats en start bouw begin 2011. (9)	
2006-2010	Ubachsberg: "Agrarisch en sociaal hechte kern met toeristische potentie": - bestaande kwaliteit van de woningvoorraad behouden en versterken; - levensloop bestendigheid (1)			
2006-2010	Klimmen: "Luxe en rustig wonen in sfeervol dorp": - starterswoning en, zorgconcepten, eventueel een servicewinkel. (1)		Drossaert/de Limpensplein in Klimmen: WsV wil vanwege leefbaarheid Klimmen investeren in de realisatie van een supermarkt. Het project betreft daarnaast 18 appartementen en parkeergelegenheid. Aanbesteding van het project heeft eind 2009 plaatsgevonden en toen zijn ook de eerste opstallen gesloopt. (9)	
2006-2010	Ransdaal: "Hechte gemeenschap met basisvoorzieningen" starterswoningen, zorgconcepten, eventueel een servicewinkel. (1)			
2008	In kaart brengen toekomstige herstructureringsopgaven. (5)	Gerealiseerd. Zie Herstructureringsvisie Parkstad (2009). Naar aanleiding van de Woonvisie heeft Wst. Voerendaal haar bezit bekeken op levensduur, kwaliteit en aantrekkelijkheid. Op basis daarvan is afgestemd met de gemeente. Voor de corporatie gaat het om een onttrekking van ongeveer 70 woningen in de periode van 2010 tot 2020. Deze onttrekking bestaat overigens niet alleen uit sloop maar ook uit bijvoorbeeld het samenvoegen van woningen waardoor er ook per saldo minder woningen overblijven. Het aantal van 70 woningen is door ons als realiseerbaar aangemerkt. (10)		
2006-2010	Ontwikkeling plannen en realisatie diverse nieuwbouwplannen: - Tenelenweg/ Spekhouwer-	Spekhouwerstraat/ Tenelenweg: In de vierde fase zijn in 2007 23 senioren-zorgwoningen en één gemeenschappelijke gebruiksruimte opgeleverd (Koplopersproject).	Spekhouwerstraat/Tenelenweg: Ontwikkelen in naastgelegen binnengebied van in 2007 opgeleverde seniorenwoningen: 32	

Opgaven werkgebied 2006 tot 2010	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2006-2010 (afspraken)	Feitelijke prestaties 2006-2010	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
	straat - Drossaert/ de Limpensplein - Hogeweg – Keerberg Conform nieuwbouwprogrammering. (5)		nieuwbouwwoningen, waarvoor 13 woningen gesloopt dienen te worden. Eind 2009 is gestart met de sloop van deze woningen. (9) Drossaert/de Limpensplein in Klimmen: WsV wil vanwege leefbaarheid Klimmen investeren in de realisatie van een supermarkt. Het project betreft daarnaast 18 appartementen en parkeergelegenheid. Aanbesteding van het project heeft eind 2009 plaatsgevonden en toen zijn ook de eerste opstallen gesloopt. (9) Hogeweg/Keerberg: plan voor 16 nieuwbouwappartementen en parkeergelegenheid. Vanwege economische crisis zijn plannen gestagneerd en iets aangepast. Eind 2010 vindt naar verwachting aanbesteding plaats en start bouw begin 2011. (9)	
		Teggert Voerendaal: upgradering gestapelde woningen. 1 ^e fase gerealiseerd: kopgevels van zes woonblokken zijn aangepakt en energieprestatie van woningen is verbeterd. In de 2 ^e fase zijn woningen op andere wijze toegewezen (aan 'passende' huurders). De 3 ^e fase is in 2009 opgestart. Dit betreft infrastructuur.	-	

Bronnen:

- (1) Regionale woonvisie op hoofdlijnen Parkstad Limburg 2006 t/m 2010: Parkstad Limburg geeft Ruimte! (11 december 2006)
- (2) Transformatieopgave Parkstad Limburg 2008-2020
- (3) Herstructureringsvisie van de woningvoorraad Parkstad Limburg (2009)
- (4) Prestatieafspraken 2006-2007 (zie overzicht pagina 9 in Jaarverslag 2006)
- (5) Prestatieafspraken 2008-2010 gemeente Voerendaal – Woningstichting Voerendaal
- (6) Jaarverslag 2006
- (7) Jaarverslag 2007
- (8) Jaarverslag 2008
- (9) Jaarverslag 2009
- (10) Schriftelijke informatie Woningstichting Voerendaal

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders (anno 2010)	Op welke wijze in beeld bij corporatie	Prestaties 2006-2010 volgens stakeholders	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
(1) Beschikbaarheid betaalbare woningen				7
Continueren aandacht voor meer levensloopbestendige woningen (2)	Nieuwbouwprojecten zijn levensloopbestendig en zijn woningen met betaalbare huur	75% van het bezit zit in de betaalbare categorie. In kwantitatieve zin zijn er voldoende betaalbare woningen. Er zijn wel woningzoekenden. Dit zijn vnl. senioren die nu in eengezinswoning wonen. Er is wel een kwalitatief tekort naar seniorenwoningen.	Levensloopbestendige nieuwbouw	
(2) Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten				7
Plannen voor renovatie en onderhoud woningen uitvoeren (niet meer uitstellen) (2)		Enkele stakeholders geven aan dat er nog achterstallig onderhoud is in delen van het bezit.	Er is een onderhoudstraject uitgezet. Kwalitatief goede nieuwbouw. Renovatie in stijl van vroeger, plein opgeknapt.	
(3) Leefbaarheid				7
Pro-actiever meedenken over oplossingen voor leefbaarheid, verdwijnen voorzieningen in kleine kernen (2)		Goede voorbeelden: WsV investeert in supermarkt Klimmen, Buurtplatform, Teggert, inzet voor behoud buurthuis Kunderhoes (is om politieke redenen niet doorgegaan). Corporatie denkt actief mee over multifunctionele accommodatie in Ransdaal. Ze hebben een leefbaarheidsfonds en gaan aan herstructurering doen. (2)		
(4) Wonen en zorg (Bijzondere doelgroepen)				8
Er zijn twee zorgaanbieders (Cicero, wil uitbreiden en is huurders van WOZOCO in Klimmen). Ze willen op dat terrein wel wat (zie beleid).	Ze kunnen goed visie ontwikkelen. Ze pakken de kansen die ze kunnen krijgen. Ze maken zich sterk voor levensloopbestendige nieuwbouw. Ze zijn betrokken. (2)	Goede nieuwbouwprojecten: <ul style="list-style-type: none"> - WOZOCO en supermarkt Klimmen - Spekhouwerstraat Voerendaal - WOZOCO Tenelerweg. - Er waren meer projecten ingezet, maar bleken niet allemaal (Damweglocatie, wijksteunpunt). 		
(5) Dorpsvernieuwing				7
Circa 30 nieuwbouwwoningen gemiddeld per jaar. (2)	Heeft alle aandacht (2)	Zie nieuwbouw bij wonen en zorg. Tenelerweg. (2)	Ze gaan in bestaand bezit proberen van twee woningen een te maken of van drie, twee woningen.(2)	
(6) T.a.v. eigen ambities en doelen				7
Meer keuze voor de klant				
Huurders verwachten dat	In 2005 en 2010 heeft	De gemiddelde score van		

Wensen van stakeholders (anno 2010)	Op welke wijze in beeld bij corporatie	Prestaties 2006-2010 volgens stakeholders	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
WSV al haar klanten vriendelijk, goed en vooral gelijk behandelt en geen onderscheid maakt tussen klanten (1)	Wsv een klanttevredenheidsonderzoek gedaan. In dit onderzoek zijn geen vragen gesteld over de kwaliteit van de producten/woningen.	de dienstverlening (klantvriendelijkheid) is gegroeid van een 7,3 in 2005 naar een 7,7 in 2010. (1) Uit stakeholdersgesprekken blijkt dat verbetering t.a.v. communicatie naar bewoners nog niet is afgerond. Bewoners moeten er nog vaak zelf achteraan. (2)		

(1) Klanttevredenheidsonderzoek 2010

(2) Visitatiesprekken met stakeholders

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v.	Cijfer
Inzet van overmaat			5
<p>Visie in 2006: Financiën beter benutten (1). Organisatie verbeteren.</p> <p>Visie in 2010: Er zijn (nieuwbouw)projecten en aankopen begroot met een onrendabele top vangemiddeld circa € 90.000 per woning</p> <p>Daarnaast zijn er desinvesteringen gepland: verkoop van huurwoningen en 37 sloopwoningen die plaats moeten maken voor nieuwbouw.</p>	FMP 2010-2019	Ten opzichte van andere corporaties begroot WSV zeer hoge onrendabel toppen bij vrijwel ieder (nieuwbouw)project. De corporatie geeft als verantwoording dat met name investeringen gedaan zijn in kwaliteit voor de toekomst en dat duurzame investeringen zijn genomen. Eveneens zijn bedrijfslasten sterk gestegen, inmiddels bovengemiddeld en blijven ze de komende jaren stijgen.	
Economisch rendement vermogen			6
Geen visie. Wel uitgangspunt gekozen voor rendem. Uitst. Middelen van 4%.	FMP 2010-2019	Jaarverslag 2009 (p 52): rentabiliteit eigen vermogen: 1,26% Rentabiliteit totale vermogen: 2,96% Renteresultaten in % eigen vermogen, na correctie 7,25%.	
Solvabiliteit in relatie tot gerealiseerd en voorgenomen investeringsprogramma			5
<p>Geen specifieke visie op solvabiliteit. Wel wordt aangegeven in de meerjarenbegroting dat de solvabiliteit in de volkhuinvestingssector tussen 6% en 12% als redelijk wordt aangemerkt en boven de 12% als goed.</p> <p>Prestatie-eisen die RvC heeft afgesproken met directeur-bestuurder voor 2009: 33%</p>	<p>FMP 2009-2018</p> <p>Jaarverslag 2009</p>	<p>Solvabiliteit vermeldt in jaarverslagen: 2006: 46% 2007:49 % 2008:51,8 % 2009: 54,3%</p> <p>Solvabiliteit zal de komende jaren volgens de FMP dalen tot 9,29% in 2016 en daarna weer toenemen.</p>	
Efficiënte bedrijfsvoering			5
De bedrijfslasten waren in 2006 relatief laag. De organisatie was te klein om goed te functioneren. De afgelopen jaren is hierin een professionaliseringsslag gemaakt.	CFV 2009	De netto bedrijfslasten zijn in de periode 2006-2009 toegenomen met 26,7%. Dit komt voornamelijk door het aantrekken van personeel dat nodig was om de organisatie op orde te krijgen. De netto bedrijfslasten zijn anno 2009: € 1.516 per verhuureenheid. Dit ligt hoger dan het gemiddelde bij referentieccorporaties en landelijk. In Financiële Meerjarenraming 2010-2019 wordt rekening gehouden met een verdere toename van de bedrijfslasten.	

Governance

Visie op Governance	Bereikte doelen	Beoogde doelen	Cijfer
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder			5,0
<p>De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de RvC en WsV zijn in de statuten van 26/06/03 omschreven. Een en ander is verder uitgewerkt in het reglement voor de RvC d.d. 16/08/06.</p> <p>De volgende criteria en instrumentaria zijn hierbij door de RvC gebruikt: strategie, treasury, risicomangement, maatschappelijke en volkshuisvestelijke taken, besluiten, verantwoording, visitatiescan, informatie, zelfevaluatie, kennis, accountant.</p> <p>Toezichtfunctie: Realisatie doelstelling corporatie, volkshuisvestelijke opgaven, strategie en risico's verbonden aan activiteiten corporatie, opzet en werking van interne risicobeheersing en controlesystemen, kwaliteitsbeleid, kwaliteit maatschappelijke verantwoording, financieel verslagleggingsproces, wet- en regelgeving.</p>	<p>De RvC heeft een profielschets voor de RvC als collectief en voor de afzonderlijke leden.</p> <p>De RvC heeft een zelfevaluatie uitgevoerd.</p> <p>Het Ondernemingsplan 2007-2010 is document op basis waarvan directeur-bestuurder wordt beoordeeld. De RvC laat zich regelmatig informeren door de directeur-bestuurder betreffende financiële resultaten i.r.t. beoogde doelen.</p>	Werken aan verbeterpunten uit Zelfevaluatie.	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen			7,0
Visie in 2006: Organisatie goed neerzetten.	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarverslagen. • Overleg met stakeholders. • In 2006 nieuwe directeur aangetrokken • Ondernemingsplan 2007-2010 vastgesteld. • Organisatie is uitgebouwd en functioneert goed (m.n. klantgerichtheid). • Huurderstevredenheidsonderzoek 2005/2010 		
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied			7,0
Visie vanaf 2010: Krimp/sloop en investeren in kwaliteit	In FMP 2010-2019 (2010) wordt uitgegaan van een verdere netto-toename van het woningbezit van WsV (t.o.v. FMP in 2009). Er wordt rekening gehouden met de sloop van 55 woningen en de nieuwbouw van 183 woningen. Eveneens wordt rekening gehouden met de aankoop van 56 woningen. Het aantal te verkopen woningen is minimaal (1 per jaar). Eveneens worden 3 woningen nieuwgebouwd. Hieruit blijkt geen visie op de krimpogave. Wel wordt er een transformatie van de voorraad beoogd.		
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders			7,0
Visie in 2006:	Jaarverslagen, Prestatieafspraken Regelmatig overleg met HBV, gemeente, Parkstad.		
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen			5,0
Visie in 2006: Financiën beter benutten	Relatief hoge onrendabele toppen begroot in vrijwel alle (nieuwbouw)projecten.	Kritischer kijken naar (begrote) onrendabele toppen bij toekomstige projecten. Nadenken over collegiale financiering. (1)	

(1) Mondelinge/schriftelijke informatie van WvV

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

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

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

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

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

Netto bedrijfslasten

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

Netto kasstroom

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

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

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

Rentelasten op leningenportefeuille

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

Schuldverdienratio

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

Solvabiliteit

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

Vermogenovermaat

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

Volkshuisvestelijk vermogen

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

Volkshuisvestelijk vermogen (prognose)

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

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

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

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

WOZ-waarde

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