



Welbions

Visitatierapport



Utrecht, juni 2011

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)
Mevrouw T. Booi
Mevrouw drs. 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.

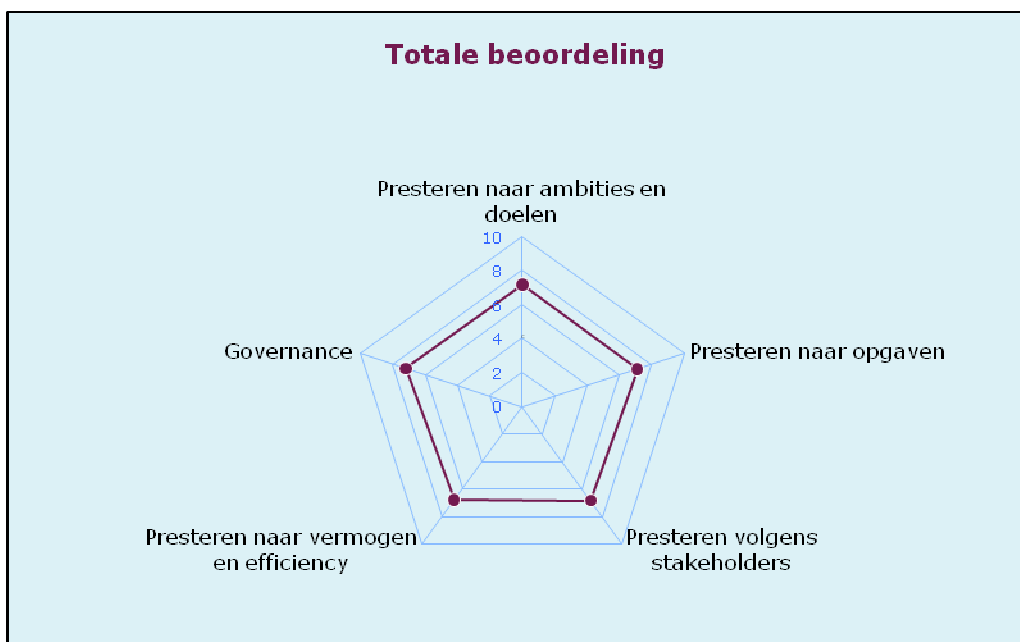
Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke 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 2010 heeft Welbions te Hengelo opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen december 2010 en juli 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 14 en 15 maart 2011.

Woningcorporatie Welbions wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7.



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

Op alle prestatievelden presteert de corporatie gemiddeld ruim voldoende, namelijk een 7. Op gedetailleerder niveau zijn uitschieters naar boven (8) en naar beneden (onvoldoende) te zien. Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteren wij allereerst de context waarbinnen Welbions opereert. Daarna vatten wij de prestatievelden samen in samenhang tot elkaar.

De commissie komt tot de conclusie dat Welbions de juiste ambities en intenties heeft, inspeelt op de opgaven die er liggen, zich hierbij een goede samenwerkingspartner toont en de recente fusie tussen St. Joseph en HBS Ons Belang in Welbions breed gedragen wordt. De commissie constateert dat het begin van de met de fusie beoogde professionaliseringsslag zichtbaar begint te worden, maar dat er nog een aantal belangrijke slagen te maken zijn. In de samenvatting en het rapport valt hierover meer te lezen. Met name de realisatie van feitelijk prestaties op bouwproductie behoeven aandacht. Leefbaarheid wordt daarentegen in alle velden reeds goed beoordeeld.

Context waarbinnen Welbions opereert

Welbions is de nieuwe naam voor de Hengelose woningcorporaties St. Joseph Wonen en HBS Ons Belang. In 2008 zijn de twee corporaties gefuseerd. De beide corporaties waren tot het moment van fusie verschillend van elkaar. HBS Ons Belang had een sterke focus op de interne organisatie en beheer. St. Joseph Wonen een externe focus gericht op de wijk. De fusie werd breed in Hengelo ondersteund. Het werd gezien als een logisch antwoord op de maatschappelijke opgaven (onder meer transformatieopgave), die er liggen. Hengelo is van oudsher het werkgebied van Welbions en haar twee rechtsvoorgangers. Het totale bezit van Welbions bestaat uit circa 14.500 verhuureenheden, waarvan ongeveer 13.000 woningen. Dat is bijna veertig procent van het totale woningaanbod in Hengelo. Daarnaast heeft Welbions ruim 1.000 woningen in beheer voor derden. Welbions is nu dé enige (grote) Hengelose corporatie. Welbions en de gemeente Hengelo zijn over en weer dus zeer belangrijke stakeholders van elkaar bij het benoemen van en de realisatie van ambities. Binnen Hengelo richt Welbions zich op de ontwikkeling van vitale wijken met als doel dat bewoners zich thuis voelen en kansen hebben om zich te ontplooiën in hun leefomgeving. De corporatie houdt rekening met krimp van haar voorraad op lange termijn. De belangrijkste opgave de komende jaren ligt in het realiseren van vitale wijken in de drie stadsdelen van Hengelo. Welbions beschikt over een relatief groot aantal kleine woningen, zowel grondgebonden als portieketagewoningen zonder lift. Dit aantal is te groot om ook in de toekomst te kunnen spreken van een vitale woningvoorraad. Aanpassing aan de toekomstige behoefte is dus belangrijk. De aanpassing, ook wel 'transformatieopgave', is een langdurig proces en vergt zeer veel financiële en organisatorische capaciteit.

Presteren naar ambities en doelen

De corporatie heeft een 7 behaald voor Presteren naar ambities en doelen. De corporatie geeft prioriteit aan het 'realiseren van vitale wijken' en zet hierbij in op samenwerking met partijen op het zogenoemde 'Klaverblad': de keten van wonen, werken, leren, zorg en welzijn. De corporatie heeft samen met de gemeente Hengelo en andere relevante partijen wijkvisies en wijkprogramma's opgesteld. In de wijk Berflo Es is de corporatie al langer bezig met de herontwikkeling van de wijk en is ze gestart met de eerste fase. Er is een Infopunt Berflo Mooi geopend en Welbions stelt een kantoorgebouw om niet beschikbaar aan startende ondernemers uit de wijk. Daarnaast is Welbions actief in diverse netwerken en wijkprojecten. In enkele andere wijken heeft Welbions ontmoetingsruimten gerealiseerd voor ouderen en verstandelijk gehandicapten (bijv. Hasserlerborgh, Bastion). Voor iedere wijk heeft de corporatie wijkteams aangesteld, die meewerken aan een groot aantal leefbaarheidsprojecten variërend van wijkshouwen, opknappen van speeltuinen, sportclinics tot burendagen en wijkinfodagen.

De visitatiecommissie constateert dat Welbions goed scoort op de bijdrage aan leefbaarheidsprojecten in de wijk. Daarnaast is haar inzet in de stedelijke vernieuwing groot, maar is nog niet alles gerealiseerd (en financieel onderbouwd). In Berflo Es zijn wel woningen gesloopt, maar de realisatie van nieuwbouw laat op zich wachten. Voor de ambitie 'klant centraal' heeft Welbions één centrale baliefunctie in Hengelo geopend en monitort ze de afhandeling van klantvragen. Welbions heeft een goede eindscore voor het KWH Huurlabel. Bij het maken van wijkplannen betreft Welbions wijkbewoners. Daarnaast zorgt ze voor meer keuzevrijheid door een deel van haar bezit aan te bieden via KoopGarant en in Te Woon-constructie¹. Eveneens zet ze zich in voor het steeds verder verbeteren van het woonruimteverdelingsysteem. De commissie heeft ondanks deze goede resultaten ook enkele knelpunten gesignaleerd. In visitatiegesprekken werd aangegeven dat communicatie over de uitvoering van onderhoud verslechterd is door de fusie. Welbions vindt het van belang haar 'woningvoorraad voortdurend te vernieuwen' en te werken aan 'duurzaamheid'. Ze wil hiervoor haar visie op de transformatieopgave in Hengelo verder ontwikkelen, energiezuinig bouwen en de bestaande voorraad energiezuinig maken. De corporatie voert jaarlijkse onderhouds- en renovatieprojecten uit. De visitatiecommissie beoordeelt dit als goed. De corporatie zet zich daarnaast actief in voor herstructurering. Ze heeft in de periode 2007 tot en met 2010 circa 575 woningen gesloopt en 420 woningen nieuw gebouwd. Voor het jaar 2011 staat de nieuwbouw van 220 woningen gepland. Mogelijk dat de corporatie de komende jaren een inhaalslag maakt. De corporatie heeft haar ambitie voor duurzaamheid handen en voeten gegeven in het recent opgesteld Milieubeleidsplan en haar woningvoorraad is voorzien van een energielabel. De financiële impact van het duurzaamheidsbeleid is nog niet volledig zichtbaar gemaakt in de meerjarenramingen.

Presteren naar opgaven

Op het onderdeel Presteren naar opgaven beoordeelt de visitatiecommissie Woningstichting Welbions met het cijfer 7. Welbions scoort goed op de 'beschikbaarheid van de betaalbare woningvoorraad'. Haar bezit bestaat voor circa 95% uit bereikbare woningen. Daarnaast zet ze KoopGarant en Te Woon in. Eveneens scoort ze ook bij presteren naar opgaven goed op 'leefbaarheid'. Zoals in de vorige paragraaf reeds is vermeld heeft Welbions met de gemeente en andere partijen gezamenlijk integrale wijkontwikkelingsplannen gemaakt. Alhoewel de daadwerkelijke uitvoering van de plannen nog grotendeels moet gebeuren, constateert de visitatiecommissie de inzet van Welbions positief. Daarnaast is de corporatie voortdurend bezig met het 'verbeteren van haar producten en diensten'. Ze voert jaarlijks planmatig, groot onderhoud en renovatieprojecten uit. Ze zet bij nieuwbouw en ingrijpende woningverbetering zoveel mogelijk in op het integraal toegankelijk maken van de woning en de semiopenbare ruimte. In Tuindorp Zuid leverde Welbions het appartementengebouw Zernickeborgh op, dat ruimte biedt aan begeleid wonen voor cliënten van de JP van den Bent Stichting. Bij (ingrijpende) woningverbetering zet Welbions in op duurzaamheid. De prestaties voor 'wonen en zorg' zijn ruim voldoende. Welbions werkt samen met verschillende zorginstanties (Carint/Twinta, Trivium, Aveleijn, Bartimeus, JP van den Bent Stichting, Ambiq, RIBW, Humanitas). Diverse projecten zijn gerealiseerd: Het Bastion, Zernickeborgh en de Korhoenders.

¹ Te Woon is een woonruimteverdelings- en marketingconcept. Een woningcorporatie die een woning Te Woon aanbiedt, biedt de klant de keuze een bepaalde woning te huren of te kopen, bijvoorbeeld als Koopgarantwoning. De klant die in aanmerking komt voor een woning, kiest zelf welk contract hij of zij wenst.

Het betreft niet alleen levensloopbestendige woningen, maar ook woongroepen en ontmoetingsruimten. Daarnaast zet Welbions zich in voor het project (Z)onderdak (huisvesting van dak- en thuislozen) en heeft ze de pilot 'kamers met kansen' gestart. De visitatiecommissie constateert dat er in het kader van de vergrijzing nog wel een opgave ligt voor seniorenwoningen. Voor 'bouwproductie' en 'stedelijke vernieuwing' scoort Welbions (bijna) voldoende. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie de afgelopen jaren minder nieuwbouw (circa 100 per jaar) heeft gerealiseerd dan dat de corporatie gesloopt heeft (circa 154 per jaar). Zowel Welbions als haar samenwerkingspartners zien 'stedelijke vernieuwing' als een belangrijke opgave. De visitatiecommissie constateert dat stedelijke vernieuwing bij Welbions een continu proces is van plannen maken en uitvoeren. In de uitvoering leverde Welbions Berflo Es Zuid de eerste nieuwe woningen op. Welbions heeft ook woningen in de buurt Veldwijk Zuid gerenoveerd. In Tuindorp Zuid leverde Welbions het appartementengebouw Zernickeborgh op (begeleid wonen voor cliënten van de JP van den Bent Stichting). De visitatiecommissie waardeert het als positief dat de corporatie zoveel plannen maakt, maar ziet nog enige stagnatie in de uitvoering (zie ook bouwproductie). Bij de recente wijkperspectieven en -programma's mist ze een financiële onderbouwing.

Presteren naar stakeholders

De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders over Welbions samen met een cijfer 7. Welbions scoort het beste bij 'leefbaarheid'. Stakeholders geven aan dat Welbions veel initiatief toont, zoals sponsoring van de ijsbaan, het stadion, scholingsprojecten, project 'achter de voordeur' en projecten voor dak- en thuislozen. De sociale voorhoede ontwikkelt zich steeds beter. De corporatie heeft volgens stakeholders veel ambities op het gebied van welzijn. Welbions is vaak initiator van projecten, maar kiest er bewust voor deze naar voren te brengen als een gezamenlijk project met andere partijen. Stakeholders zijn heel positief over de wijze waarop Welbions ontmoetingsruimten heeft gerealiseerd en afstemming plaats vindt over het gebruik ervan. Over het algemeen zijn stakeholders positief over de prestaties van Welbions ten aanzien van de 'beschikbaarheid van betaalbare woningen'. Sommige stakeholders geven echter wel aan dat er de afgelopen jaren veel gesloopt is en dat er nog steeds braakliggende terreinen in de stad bebouwd moeten worden door Welbions. Stakeholders geven aan dat het bezit van Welbions varieert in kwaliteit. De ene wijk is aantoonbaar beter dan de andere. Eveneens verschilt de kwaliteit per complex. Over de huidige nieuwbouw- en renovatieprojecten zijn de stakeholders over het algemeen te spreken. Meerdere stakeholders hebben aangegeven dat de uitvoering van en communicatie over het klachtenonderhoud onvoldoende is. Dit is ook terug te zien in detailgegevens van het KWH Huurlabel. Welbions opereert bij 'wonen en zorg' zowel proactief als op verzoek van (zorg)partijen. Ze is betrokken in de brede samenwerking tussen zorginstanties en gemeente (Wopit) en er ligt een stevig programma. Stakeholders geven echter aan dat in de uitvoering alles over veel schijven moet, dat het niet altijd duidelijk is bij wie je terecht kan, er soms niet gereageerd wordt en dat hierdoor weinig tempo zit in de uitvoering. Er is volgens sommige stakeholders het laatste jaar wel een verbetering te zien, doordat nieuwe mensen zijn aangetrokken. Welbions en stakeholders zijn eensluidend over de opgave voor de bouwproductie, maar zeer kritisch over de prestaties in de uitvoering. Stakeholders geven aan dat de concrete bouwproductie langzaam op gang komt en het merendeel nog opgeleverd moet worden. Vertragingen zijn volgens stakeholders deels verklaarbaar, maar deels ook te wijten aan Welbions. Stakeholders oordelen positief over de ontwikkelingen die Welbions oppakt in de 'stedelijke vernieuwing' en in de herstructureringswijken Berflo Es, Klein Driene en Veldwijk Zuid.

De inzet wordt hoog gewaardeerd. De prestaties iets minder hoog. Sommige stakeholders signaleren een financieel spanningsveld en merken dat de organisatie nog een slag moet maken in het wijkgericht werken. De uitvoering van de ambities en doelen loopt vaak vertraging op.

Presteren naar vermogen

De visitatiecommissie geeft voor het onderdeel Presteren naar vermogen een 7,0. De aanpassing, ook wel 'transformatieopgave', is een langdurig proces en vergt zeer veel financiële en organisatorische capaciteit. De reden voor een fusie tussen HBS Ons Belang en St. Joseph was dat de corporaties samen beter deze opgave zouden kunnen oppakken dan ieder afzonderlijk. Ze heeft sinds de fusie de financiële kaders en grenzen beter in beeld gebracht en daarbinnen zoekt ze naar de grenzen op om de financiën zo goed mogelijk in te zetten. Ze heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde en ze heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen. De verkooppotenties zijn in kaart gebracht. Evenals de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen. De corporatie stelt zichzelf voortdurend de vraag: 'Doen we volkshuisvestelijk (fysiek en sociaal) genoeg met het vermogen dat we tot onze beschikking hebben, zonder de continuïteit in gevaar te brengen?'. De visitatiecommissie constateert dat de bedrijfslasten de laatste jaren (onder andere door de fusie) zijn toegenomen. Recentelijk (over 2010) is een lichte daling van de bedrijfslasten gerealiseerd. De visitatiecommissie is - evenals de corporatie - van mening dat de corporatie de komende jaren een efficiëncyslag te maken heeft. Zij constateert daarnaast dat de samenhang verbeterd kan worden tussen de drie verschillende waarden, te weten vastgoedsturing, financiën en klantwaarde.

Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Governance met een cijfer 7. Jaarlijks spreekt de RvC doelen af met het bestuur, welke zijn vastgelegd in een document. Het functioneren van de directieleden/het bestuur wordt twee maal per jaar beoordeeld en besproken. Daarnaast heeft de controller, zonder tussenkomst van de directie, de mogelijkheid om rechtstreeks aan de RvC te rapporteren. De Governance Code is, vanuit het principe: pas toe of leg uit, leidend voor de RvC en directie. De RvC heeft alle kennis in huis die nodig is. De visitatiecommissie constateert (evenals de corporatie zelf) dat er op een aantal punten nog wel belangrijke slagen te maken zijn. Dit geldt voor risicomanagement op projectniveau en portefeuilleniveau. Daarnaast heeft de corporatie de ambities en opgaven voor 'vitale wijken' wel in beeld gebracht, maar de financiële vertaalslag moet nog gemaakt worden. Welbions scoort ruim voldoende op de maatschappelijke verantwoording. De visitatiecommissie constateert dat het jaarverslag er overzichtelijk en volledig uitziet. Op 9 juli 2008 vond de (formele) fusie tussen St. Joseph en HBS Ons Belang plaats. In april 2009 werd de nieuwe naam Welbions geïntroduceerd. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie ten tijde van de fusie de maatschappelijke verantwoording naar haar stakeholders goed heeft gedaan. Alle stakeholders zijn positief over het feit dat St. Joseph en HBS Ons Belang gefuseerd zijn. In het voorjaar van 2009 is door de directie in een bijeenkomst met vertegenwoordigers van belangrijke stakeholders gesproken over de missie, visie en toekomstige ontwikkelingen. Welbions benoemt verder in de wijkperspectieven de opgaven samen met haar stakeholders, waardoor maatschappelijke verantwoording van haar ambities goed geborgd is.

Er is de afgelopen jaren (herhaaldelijk) overlegd met de vertegenwoordigers van het Hengelose College van B&W en belangrijke stakeholders over de toekomstvisie van Hengelo, de rol en verantwoordelijkheden van Welbions en de verwachtingen die stakeholders hebben ten aanzien van Welbions. Ook is tot 2009 meermaals deelgenomen aan het zogenoemde 'maatschappelijk ondernemerscafé'. De RvC was vertegenwoordigd bij een aantal stakeholdersbijeenkomsten en bij gesprekken met een afvaardiging van de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. Daarnaast vindt er periodiek overleg plaats met de huurdersverenigingen. 2009 heeft vooral in het teken gestaan van de 'samensmelting' van de besturen van oude vereniging en stichting voor bewoners/huurders. Dit is helaas niet gelukt, waardoor er nu een interim-vereniging in het leven is geroepen.

Recensie

Welbions heeft haar focus nadrukkelijk gericht op het realiseren van vitale wijken samen met andere partijen. Dit is terug te zien vanuit verschillende invalshoeken. Zo is met de (breed gedragen) fusie tussen St. Joseph en HBS Ons Belang in Welbions haar rol van bij het vitaal maken van de wijken in Hengelo nog duidelijker en eenduidiger geworden dan voorheen. Welbions kan zo namelijk als één organisatie, met een afdeling wijken, de opgaven in Hengelo gericht oppakken dan als twee afzonderlijke en kleinere organisaties. De stakeholders zien Welbions als dé samenwerkingspartner bij uitstek en zo worden stakeholders ook door Welbions benaderd.

Welbions wordt gezien als een organisatie met enthousiaste en betrokken mensen. Er is een goede voedingsbodem voor samenwerking. Dit geldt voor de organisatie op verschillende niveaus. De samenwerking met een van de belangrijkste stakeholders, de gemeente Hengelo, is zo ver doorgetrokken dat partijen dezelfde gebiedsindeling hanteren en samen wijkperspectieven en –programma's opstellen. Welbions wordt eveneens nauw betrokken bij het opstellen van de gemeentelijke woonvisie. Partijen willen over en weer zowel inhoudelijk als praktisch alles goed op elkaar afstemmen. Het belang van de wijk staat hierbij centraal.

Welbions wordt gezien als een ambitieuze corporatie met een brede oriëntatie op de opgaven. Ze heeft haar ambities gericht op vitale wijken. Welbions stopt veel energie in de wijk en de intenties worden gewaardeerd. Ze realiseert kleinschalige leefbaarheidsprojecten snel en voortvarend (bijvoorbeeld de Proeftuin). Stakeholders noemen de corporatie echter ook te ambitieus, omdat ze meer wil dan ze (financieel en organisatorisch) aankan. De corporatie heeft verwachtingen gecreëerd en in de ogen van de stakeholders is het nu tijd om woningen op te leveren. Ook binnen Welbions is recent een omslag te zien: 'we moeten prioriteiten stellen en we willen herbezinning op de kerntaken'.

De corporatie wordt gezien als een openhartige en transparante organisatie die prettig is om mee samen te werken en meedenkt met andere organisaties. Ze communiceert proactief met haar stakeholders, bijvoorbeeld door op bezoek te gaan bij de raadscommissie. Ook met andere stakeholders is er regelmatig en goed overleg. De huurdersverenigingen van de voormalige fusiepartners van Welbions vormen hierbij een uitzondering op de regel².

De fusie is een belangrijke stap in de professionaliseringsslag die de corporatie voor ogen staat. Er zijn nieuwe medewerkers aangetrokken, waarvan de toegevoegde waarde wordt gezien door stakeholders. De visitatiecommissie heeft echter - zo blijkt uit het visitatierapport - wel geconstateerd dat er nog een aantal belangrijke slagen te maken is om de klantgerichtheid te verbeteren en de organisatie effectiever te maken. Ze heeft er alle vertrouwen in dat de corporatie dit de komende jaren oppakt.

² Dit heeft te maken met het feit dat de huurdersverenigingen niet bereid waren te fuseren, waardoor Welbions op zoek is gegaan naar andere vormen van overleg met huurders en een nieuwe interim-vereniging heeft geïnitieerd.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	13
1 Welbions en het werkgebied	15
1.1 De visitatie	15
1.2 Welbions	15
1.3 Het werkgebied	15
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 Welbions	29
4.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	31
4.3 Conclusies en motivatie	31
5 Presteren naar vermogen en efficiency	35
5.1 Kerngegevens	35
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	36
5.3 Efficiency	37
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	38
5.5 Conclusies en motivatie	38
6 Governance	41
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	41
6.2 Conclusies en motivatie	41
7 Scorekaarten	45
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	51
Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	63
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	67
Bijlage 5 Definities	95

1 Welbions en het werkgebied

1.1 De visitatie

In november 2010 heeft Welbions te Hengelo opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie en vond plaats tussen december 2010 en juli 2011. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 14 en 15 maart. De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), mevrouw T. Booi en mevrouw drs. A. de Klerk (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden en secretaris opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was de visitatie voor Welbions eveneens een goed moment om de resultaten van de fusie in 2008 te laten beoordelen. De visitatie betreft de periode 2007 tot en met 2010 en 2011 tot en met 2014. Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. De wijze van beoordeling wordt toegelicht in bijlage 3.

1.2 Welbions

Welbions is de nieuwe naam voor de Hengelose woningcorporaties St. Joseph Wonen en HBS Ons Belang. Begin 2009 zijn de twee corporaties gefuseerd. De beide corporaties waren tot het moment van fusie verschillend van elkaar. HBS Ons Belang had een sterke focus op de interne organisatie en beheer. St. Joseph Wonen een externe focus gericht op de wijk. De fusie werd breed in Hengelo ondersteund. Het werd gezien als een logisch antwoord op de maatschappelijke opgaven (onder meer transformatieopgave), die er liggen. Hengelo is van oudsher het werkgebied van Welbions en haar twee voorgangers.

Woningcorporatie Welbions heeft circa 13.000 woningen in eigendom en circa 1.000 woningen in beheer. Ze werkt in de gemeente Hengelo. Deze gemeente telt ruim 80.000 inwoners. Belangrijkste stakeholders zijn de gemeente Hengelo, huurders, zorg- en welzijnsinstanties en partners en organisaties in het wijkgericht werken. In dit werkgebied zijn nauwelijks andere corporaties actief. Bij Welbions werkten ultimo 2010 198 medewerkers, waarvan 137 full-time medewerkers; in totaal 169,5 fte. De leiding van de corporatie berustte tot 1 juli 2010 bij een driehoofdige directie-bestuur en sindsdien bij een tweehoofdige directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit zes leden, twee leden namens de huurders in de Raad van Commissarissen (RvC) zitting hebben. Vanaf 1 januari 2011 zal de RvC uit vijf leden bestaan.

1.3 Het werkgebied

Welbions is werkzaam in de gemeente Hengelo, provincie Overijssel. Dit werkgebied is een stedelijke omgeving. De woningmarkt in dit gebied bestaat uit 52,6% koopwoningen, 35,4% sociale huurwoningen en 12,0% particuliere huurwoningen (bron: gemeente Hengelo). Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in, in de categorie 4, dat wil zeggen middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties.

Wanneer Welbions wordt vergeleken met de referentie groep zijn dit corporaties uit deze categorie.

Het totale bezit van Welbions bestaat uit circa 14.500 verhuureenheden, waarvan ongeveer 13.000 woningen. Dat is circa eenderde van het totale woningaanbod in Hengelo. Daarnaast heeft Welbions ruim 1.000 woningen in beheer voor derden. Welbions is nu dé enige (grote) Hengelose corporatie. De gemeente Hengelo mag daarom als een zeer belangrijk stakeholder worden beschouwd bij het benoemen van en de realisatie van ambities. Binnen Hengelo richt Welbions zich op de ontwikkeling van vitale wijken met als doel dat bewoners zich thuis voelen en kansen hebben om zich te ontplooiën in hun leefomgeving. De belangrijkste opgave de komende jaren ligt in het realiseren van vitale wijken in de drie stadsdelen van Hengelo. Welbions beschikt over een relatief groot aantal kleine woningen, zowel grondgebonden als portieketagewoningen zonder lift. Dit aantal is te groot om ook in de toekomst te kunnen spreken van een vitale woningvoorraad. Aanpassing aan de toekomstige behoefte is dus belangrijk. De aanpassing, ook wel 'transformatieopgave', is een langdurig proces en vergt zeer veel financiële en organisatorische capaciteit.

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 Welbions in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

Ambities in 2009 en 2010

Welbions staat voor goed wonen voor iedereen. Als ondernemende organisatie wil Welbions samen met andere partijen kansen bieden aan mensen in hun woonomgeving. Als maatschappelijk ondernemer wil Welbions goed wonen bieden in een prettige leefomgeving. Welbions staat voor een sterke wijkgerichte benadering op maatschappelijke vraagstukken: het realiseren van gedifferentieerde wijken met een hoog woon- en leefkwaliteit, waarin samen met maatschappelijke partners wordt ingezet op het Klaverblad: de keten van wonen, werken, leren, zorg en welzijn.

Vanaf de fusie in 2008, richtte Welbions de afgelopen twee jaar (2009-2010) haar focus op de volgende (maatschappelijk) strategische thema's³:

1. De klant centraal: Onze activiteiten en kwaliteit van dienstverlening stemmen we af op de wensen van de klant;
2. Het ontwikkelen van vitale wijken: We richten ons naast woningen op sociale en economische aspecten, die de ontwikkelingskansen van bewoners ondersteunen;
3. Vastgoed met kwaliteit en variatie: Op de schaal van de wijk zijn we met ons maatschappelijk vastgoed en de ontwikkeling, het beheer en het onderhoud van woningen bepalend voor de goede huisvesting van onze bewoners;
4. Werken aan duurzaamheid: Welbions maakt zich sterk om de CO₂-uitstoot te reduceren door energiezuinig te bouwen en de bestaande voorraad energiezuinig te maken;
5. Bedrijf met een solide koers (dit onderdeel komt aan de orde bij het hoofdstuk Presteren naar Vermogen).

In 2011 legde zij hierbij het accent nog sterker op vitale wijken en heeft de corporatie hiermee de overige doelen ondersteunend hiervan gesteld. De visitatiecommissie heeft 'vitale wijken' daarom als eerste te beoordelen ambitie benoemd, gevolgd door 'klant centraal' en 'vastgoed met kwaliteit en variatie/duurzaamheid'.

Ambities van de voorgangers van Welbions (2007 en 2008)

De voorgangers van Welbions, St. Joseph en HBS Ons Belang, hadden hun eigen ambities geformuleerd. Samengevat waren deze gericht op⁴:

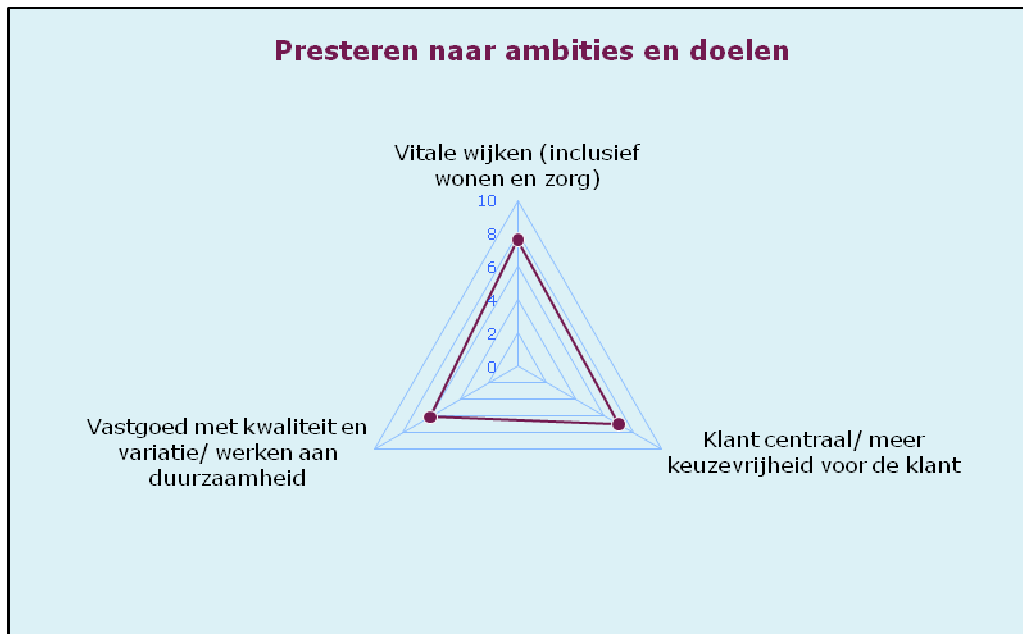
1. Herontwikkeling van de achterstandswijk Berflo Es door sociale programma's hand in hand te laten gaan met fysieke vernieuwing;

³ Bronnen: Ambitiedocument fusiecorporatie Hengelo, website www.welbions.nl en Ondernemingsplan fusiecorporatie St. Joseph Wonen & HBS Ons Belang (januari 2009).

⁴ Bronnen: Strategisch Bedrijfsplan HBS Ons Belang 2007-2010 (december 2006) en St. Joseph Beleid en Begroting 2007-2011.

2. Aantoonbaar aanwezig zijn in wijken, ontwikkeling en uitvoering van integrale wijkontwikkelingsplannen, samen met bewoners en andere partijen in Hengelo;
3. Profilering van de corporatie als maatschappelijk ondernemer door beleid te ontwikkelen dat is gericht op maatschappelijke investeringen op a) Wijk- en buurtontwikkeling; b) Wonen, zorg en dienstverlening/welzijn en c) Vastgoed(her)ontwikkeling en beheer voor de sociale sector;
4. Meer keuzevrijheid voor de klant (onder meer door Te Woon concept, producten en diensten, afstemming vraag en aanbod);
5. Het maken van prestatieafspraken met de gemeente/samenwerkingspartners.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Vitale wijken (inclusief wonen en zorg)	7,6
Klant centraal/meer keuzevrijheid voor de klant	7,0
Vastgoed met kwaliteit en variatie/werken aan duurzaamheid	6,1
Gemiddelde score	7

2.3 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van Welbions in de periode 2007 tot en met 2010. 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 2007 tot en met 2010 gemiddeld een 7 behaald voor Presteren naar ambities en doelen.

Vitale wijken (inclusief wonen en zorg)

Zoals hierboven reeds is aangegeven is de belangrijkste ambitie van Welbions het realiseren van vitale wijken. Overige doelen, zoals het realiseren van woon-zorg-welzijns-arrangementen, zijn hierbij ondersteunend aan deze ambities. De corporatie zet hierbij nadrukkelijk in op samenwerking met maatschappelijke partners en in relevante netwerken op het zogenoemde Klaverblad: de keten van wonen, werken, leren, zorg en welzijn. Ze wil duidelijk en aantoonbare aanwezigheid zijn in al haar wijken en een initiërende rol spelen.

De corporatie heeft met deze ambitie voor ogen, samen met de gemeente Hengelo en andere relevante partijen, wijkvisies en in een aantal gevallen ook al wijkprogramma's opgesteld voor de wijken Klein Driene/de Noork, Wilderinkshoek, Hengelose Es en Hasseler Es. Voor de Sterrenbuurt moet nog een wijkontwikkelingsvisie worden opgesteld. Stedelijke vernieuwingsplannen en –programma's worden voortvarend gemaakt, maar de financiële onderbouwing is niet op alle punten uitgewerkt. De visitatiecommissie acht de kans aanwezig dat hiermee wellicht verwachtingen gewekt worden, die niet (helemaal) waar gemaakt kunnen worden.

De vernieuwingswijken zijn Hengelose Es en Berflo Es. In de wijk Berflo Es is de corporatie al langer bezig met de herontwikkeling van de wijk. In 2008 is hier de bouw eerste fase van start gegaan en is een plan voor de buurt Veldwijk Noord (Berflo Es) opgesteld. Welbions heeft er het Infopunt Berflo Mooi geopend en stelt een kantoorgebouw om niet beschikbaar aan startende ondernemers uit de wijk.

Daarnaast neemt Welbions deel aan diverse netwerken en is ze de projecten 'achter de voordeur' en 'het werkt in de wijk' gestart. In Berflo Es moet de realisatie van nieuwbouw op sommige slooplocaties nog wel plaatsvinden. In enkele andere wijken heeft Welbions ontmoetingsruimten gerealiseerd voor ouderen en verstandelijk gehandicapten (bijv. Hasserlerborgh, Bastion). Eveneens is ze actief met het project 'Kamers met kansen'. Meer voorbeelden van de activiteiten van Welbions in de wijken zijn te vinden in bijlage 4. Op het gebied van wonen en zorg heeft Welbions het Bastion gerealiseerd. Dit is een complex met appartementen en ontmoetingsruimte voor slechtzienden en blinden. Daarnaast doet ze onderzoek naar een woonvoorziening voor oudere Indische Nederlanders.

Voor iedere wijk heeft de corporatie wijkteams aangesteld. Elk wijkteam heeft een wijkbeheerder voor de 'oren en ogen' in de wijk, een wijkconsulent voor de individuele huurderscontacten en een consulent leefbaarheid voor de bewonersgroepen.

Daarnaast zorgt een gebiedsregisseur voor de ontwikkeling van wijkvisies, samen met relevante partners. Naast de drie wijkteams is er een wijkvernieuwingsteam. Dit team richt zich op die wijken waar sloop en vervangende nieuwbouw plaatsvindt en waar woningen grondig gerenoveerd of gesloopt worden. De wijkcoördinatoren en wijkconsulenten zijn de drijvende krachten achter de leefbaarheidsprojecten. Zij zijn veel in de buurt aanwezig en daardoor het gezicht en aanspreekpunt van Welbions in de wijk. De wijkteams hebben meegewerkt aan een groot aantal leefbaarheidsprojecten variërend van wijkshouwen, opknappen van speeltuinen, sportclinics tot burendagen en wijkinfodagen (zie bijlage 4 voor een uitgebreide lijst). Het wijkgericht werken zit echter nog niet organisatiebreed in de 'genen' (bijvoorbeeld bij onderhoud), maar er worden wel duidelijk zichtbaar stappen vooruit gemaakt. Dat er nog enkele stappen te nemen zijn is volgens de visitatiecommissie ook niet meer dan logisch twee jaar na de fusie.

De visitatiecommissie geeft voor de ambitie 'vitale wijken' het cijfer: 7,6.

De klant centraal/meer keuzevrijheid voor de klant

Met deze ambitie beoogt Welbions meerdere doelen: tevreden klanten, klantvriendelijkheid, meer keuzevrijheid door meer diensten en producten aan te bieden en een effectief woonruimteverdelingsinstrument.

De visitatiecommissie constateert dat Welbions hard heeft gewerkt aan deze ambitie. Welbions heeft één centrale baliefunctie in Hengelo geopend en monitort de afhandeling van klantvragen. De cijfers 7,7 en 7,6 die Welbions in 2009 en 2010 via het KWH Huurlabel kreeg van haar klanten was hoger dan de door haar zelf gestelde ambitie van 7,5. Bij het maken van wijkplannen betreft Welbions wijkbewoners. Daarnaast zorgt ze voor meer keuzevrijheid door een deel van haar bezit aan te bieden in de Te Woon-constructie. Eveneens zet ze zich in voor het steeds verder verbeteren van het woonruimteverdelingsysteem.

De commissie heeft desondanks enkele knelpunten gesignaleerd. Goede terugkoppeling over de stand van zaken (bij de uitvoering en/of besluitvorming) naar zowel klanten als partijen zit nog niet organisatiebreed in de 'genen'. Zo verloopt bijvoorbeeld het klachtenmanagement op onderdelen moeizaam. In visitatiegesprekken werd aangegeven dat communicatie over uitvoering onderhoud verslechterd is door de fusie.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambitie 'de klant centraal' met een 7,0.

Vastgoed met kwaliteit en variatie/werken aan duurzaamheid

Welbions vindt het van belang haar woningvoorraad voortdurend te vernieuwen en te werken aan duurzaamheid. Ze wil hiervoor haar visie op de transformatieopgave in Hengelo verder ontwikkelen, energiezuinig bouwen en de bestaande voorraad energiezuinig maken.

De corporatie voert jaarlijkse onderhouds- en renovatieprojecten uit. Een gedetailleerd overzicht hiervan is terug te vinden in bijlage 4. De visitatiecommissie beoordeelt dit als goed. De corporatie zet zich daarnaast actief in voor herstructurering. Ze heeft in de periode 2007 tot en met 2010 circa 575 woningen gesloopt en 420 woningen nieuw gebouwd. Hieruit is op te maken dat de corporatie meer gesloopt heeft dan nieuw gebouwd. Dit komt omdat de realisatie van nieuwbouw op ontwikkelingslocatie in Berflo Es stagneert. Dit is mede te danken aan het feit dat de corporatie de bouwplannen diverse malen heeft bijgesteld. Voor het jaar 2011 staat echter wel de nieuwbouw van 220 woningen gepland. Mogelijk dat de corporatie de komende jaren een inhaalslag maakt.

Aangezien duurzaamheid nog een vrije recente ambitie is van Welbions (2009), is het eigenlijk nog te vroeg voor het beoordelen van de prestaties. Desalniettemin heeft de corporatie de afgelopen jaren wel degelijk prestaties op dit gebied geleverd. Het betreft het nemen van energiebepalende maatregelen bij vervanging van ketels e.d. en bij renovatie- en groot onderhoudsprojecten. Eveneens is Welbions gestart met een pilot voor het plaatsen van honderd zonneboilers op hellende daken. Tot slot heeft de corporatie haar ambitie handen en voeten gegeven in het recent opgesteld Milieubeleidsplan en heeft haar woningvoorraad een energielabel gekregen.

De financiële impact van het duurzaamheidsbeleid is nog niet volledig zichtbaar gemaakt in de meerjarenramingen. Daarnaast heeft Welbions nog geen energieparagraaf toegevoegd aan het strategisch voorraadbeleid. Dit staat gepland voor begin 2010.

De visitatiecommissie geeft voor het onderdeel vastgoed met kwaliteit en variatie en duurzaamheid een cijfer: 6,1. Dit cijfer was hoger geweest wanneer de corporatie reeds meer nieuwbouw op de herstructureringslocaties had gerealiseerd de afgelopen jaren.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Welbions heeft haar ambities helder vastgelegd in ambitiedocumenten en bedrijfsplannen. De score voor het onderdeel 'kennis en inzicht' is gemiddeld een 7,3.

De corporatie heeft haar doelen vertaald naar concrete plannen en een meerjarenbegroting. Samen met andere partijen werkt ze aan wijkvisies en -programma's. Er is een milieubeleidsplan opgesteld. Welbions heeft een meerjarenbegroting en zij werkt aan vastgoedsturing. De visitatiecommissie mist echter nog wel een duidelijke samenhang tussen de drie waarden klant/wijken, financiën en vastgoed. Bij de wijkprogramma's ontbreekt bijvoorbeeld een gedegen financiële onderbouwing. De score voor het onderdeel planning is daarom een: 6,3.

De corporatie beoordeelt regelmatig de voortgang en realisatie van de opgaven in de managementrapportages. De thema's die zij in haar beleidsplannen noemt, worden in de managementrapportages gevolgd aan de hand van smileys en crylies. De visitatiecommissie vindt het positief dat de inhoudelijke ambities terug te vinden zijn in de managementrapportage. Tegelijkertijd constateert ze dat de eerste stap, namelijk het helder vastleggen van financiële kaders van projecten, verbeterd kan worden, waardoor de aansturing en bijstelling van plannen effectiever kan. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,3.

3 Presteren naar opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Welbions 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 2011 tot en met 2014

Welbions ziet de opgave in het werkgebied voor de komende jaren als volgt: 'De belangrijkste opgave de komende jaren ligt in het realiseren van vitale wijken in de drie stadsdelen van Hengelo. Dit zijn wijken waar bewoners zich thuis voelen, wooncarrière maken en zich kunnen ontplooiën in hun eigen leefomgeving. Om dit te bereiken zijn vitale verbindingen nodig... Welbions beschikt over een relatief groot aantal kleine woningen, zowel grondgebonden als portieketagewoningen zonder lift. Dit aantal is te groot om ook in de toekomst te kunnen spreken van een vitale woningvoorraad. Aanpassing aan de toekomstige behoefte is dus belangrijk. De aanpassing, ook wel 'transformatieopgave', is een langdurig proces en vergt zeer veel financiële en organisatorische capaciteit.'

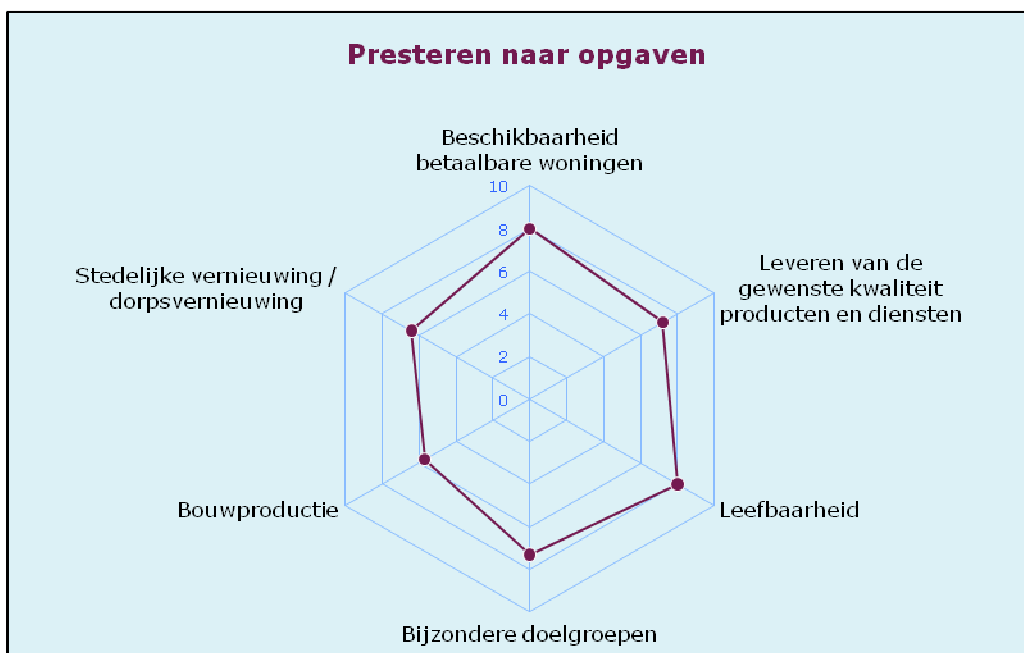
Opgaven 2007 tot en met 2010

De opgaven zoals Welbions ze omschrijft, zijn een vervolg op de opgaven die eerder waren geformuleerd in de Nota Wonen van de gemeente Hengelo 'Cement voor beleid' 2004-2007 en in de Prestatieafspraken tussen Welbions en de gemeente over de periode 2008-2013. In bijlage 4 treft een uitgebreid overzicht van de opgaven en afspraken per prestatieveld. Hieronder volgt een samenvatting:

- a. Beschikbaarheid betaalbare woningen:
 - Het minimum aantal woningen beschikbaar voor minima is 8.500 en bereikbaar voor minima met huursubsidie/toeslag is 10.000;
 - Bereikbaarheidspercentage is 70% bij circa 13.000 woningen;
 - Stimuleren van gebruik van instrumenten om lagere inkomens in staat te stellen een eigen woning te kopen;
 - Bij de verkoop en sloop van huurwoningen houden partijen rekening met een voldoende omvang van de kernvoorraad per wijk. Dat wil zeggen: bij >50% kernvoorraad wordt extra ingezet op verkoop en sloop. Bij 30-50% kernvoorraad is er sprake van reguliere verkoop/sloop. Bij 20-30% kernvoorraad is sloop en verkoop beperkt;
 - In het Hart van Zuid willen partijen 60 sociale koopwoningen ontwikkelen;
 - De systematiek van woonruimteverdeling (woonbonnen) evalueren met extra aandacht voor doorstroming, wooncarrière en mogelijkheden van vraagsturing.

- b. Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten:
- De corporatie zet zich bij (ingrijpende) woningverbetering zoveel mogelijk in op het verhogen van de duurzaamheid en het verlagen van het energieverbruik. Hierbij vormt het DUBO-pakket Hengelo het uitgangspunt;
 - De corporatie zet bij nieuwbouw en ingrijpende woningverbetering zoveel mogelijk in op het integraal toegankelijk maken van de woning en de semiopenbare ruimte (zie ook wonen en zorg).
- c. Leefbaarheid:
- Gebruik maken van kansen die de verkoop van sociale huurwoningen biedt voor de leefbaarheid.
- d. Bijzondere doelgroepen waaronder wonen en zorg:
- Ontwikkelen pilot woonzorgzone in Berflo Es;
 - Ontwikkeling van specifieke combinaties van wonen en zorg en dekkend stelsel van zorgsteunpunten binnen woonzorgzones;
 - Het gezamenlijke ontwikkeling van voorzieningen of woningen voor mensen met een zorgvraag in het kader van Transferpunt Twente;
 - Inzetten op de realisatie van het project (Z)onderdak wellicht in combinatie met wozoco's. Kwetsbare jongeren: pilot 'kamers met kansen';
 - Stimuleren van gebruik van instrumenten om lagere inkomens in staat te stellen een eigen woning te kopen.
- e. Bouwproductie:
- De gemeente heeft voor Hengelo in haar woonvisie een nieuwbouwpoging geformuleerd van gemiddeld 360 woningen per jaar voor de periode 2005-2010. Hiervan zijn 260 woningen per jaar voor de eigen behoefte en 50-100 woningen ten behoeve van vervangen en 50-100 woningen voor de inloop van het woningtekort. De gemeente hanteert als uitgangspunt gemiddeld 20% sociale huurwoningen te realiseren in het woningbouwprogramma. Partijen hebben afgesproken er naar te streven het tempo van sloop-nieuwbouw hoog te houden om de vervangingsopgave het hoofd te kunnen bieden. Bij nieuw te ontwikkelen locaties is de inzet gericht op een toevoeging van 205 bereikbare huurwoningen. De corporatie is hierbij een preferente partner van de gemeente.
- f. Stedelijke vernieuwing:
- De gemeente heeft in de woonvisie diverse uitgangspunten gesteld ten aanzien van stedelijke vernieuwing. Elke buurt bestaat uit tenminste 20% sociale huurwoningen en is in de prestatieafspraken vertaald naar het uitgangspunt sociaal gedifferentieerde wijken te realiseren en het aandeel kernvoorraad gelijkmatig over de stad te verdelen. Partijen hebben eveneens afgesproken gezamenlijk gebiedsontwikkelingsvisies opstellen en ze hebben hiervoor een planning afgesproken.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7,2
Leefbaarheid	8,0
Bijzondere doelgroepen	7,3
Bouwproductie	5,7
Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	6,4
Gemiddelde score	7

3.3 Conclusies en motivatie

Op het onderdeel Presteren naar opgaven beoordeelt de visitatiecommissie Welbions met het cijfer 7. De opgaven in het werkgebied zijn vastgelegd in de woonvisie van de gemeente Hengelo en in de prestatieafspraken tussen gemeente en corporatie. In bijlage 4 (Presteren naar opgaven) treft u een overzicht van de opgave zoals vastgelegd in deze documenten. Hieronder volgt een toelichting op de beoordeling per prestatieveld.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Het bezit van Welbions bestaat voor circa 95% uit bereikbare woningen. Dit overtreft ruimschoots de afspraken die de corporatie met de gemeente heeft gemaakt in de prestatieafspraken. Ondanks het feit dat er op dit moment nog sprake is van een wachtlijst, houdt de corporatie rekening met krimp op lange termijn. Ze streeft daarom niet naar uitbreiding van haar bezit, maar naar het maken van een kwalitatieve verbeterslag. Daarnaast zet ze instrumenten in, zoals KoopGarant, zodat ook lagere inkomens in staat gesteld worden een woning te kopen.

De corporatie heeft hiervoor bijna 2.000 woningen van haar bezit gelabeld. In de periode 2007 tot en met 2010 zijn circa 350 woningen verkocht (bestaand en nieuwbouw), waarvan 132 via KoopGarant. Te Woon is een concept waarbij de klant de keuze krijgt uit 4 contractvormen: huren, huurvast, koopgarant (kopen met korting) en koopcomfort (kopen zonder korting). In deze proef biedt de corporatie 121 eengezinswoningen en 76 appartementen aan.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Leveren kwaliteit producten en diensten

De corporatie is voortdurend bezig met het verbeteren van haar producten en diensten. Ze voert jaarlijks planmatig, groot onderhoud en renovatieprojecten uit. Ze zet bij nieuwbouw en ingrijpende woningverbetering zoveel mogelijk in op het integraal toegankelijk maken van de woning en de semiopenbare ruimte. In Tuindorp Zuid leverde Welbions het appartementengebouw Zernickeborgh op. Met huurappartementen op de begane grond biedt dit gebouw ruimte aan begeleid wonen voor cliënten van de JP van den Bent Stichting. Met de gemeente heeft zij afspraken gemaakt om bij (ingrijpende) woningverbetering zoveel mogelijk in te zetten op het verhogen van duurzaamheid en het verlagen van energieverbruik. Het DUBO-Pakket Hengelo vormt hierbij het uitgangspunt. De visitatiecommissie constateert dat Welbions het onderdeel duurzaamheid in beleid heeft opgenomen en nu wordt verwerkt in het vastgoedbeleid. Eveneens is uit de documentatie en gesprekken gebleken dat de uitvoering van klachtenonderhoud verslechterd is na de fusie.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,2.

Leefbaarheid

Welbions heeft met de gemeente en andere partijen afgesproken gezamenlijk integrale wijkontwikkelingsplannen te maken met een looptijd van tien tot vijftien jaar. Deze bieden de basis voor investeringsplannen en maatregelenplannen. Alhoewel de daadwerkelijke uitvoering van de plannen nog grotendeels moet gebeuren, constateert de visitatiecommissie dat Welbions zich inzet voor het maken van de plannen en dat gemaakte afspraken hierover vrijwel geheel behaald zijn. Inmiddels zijn de eerste wijkperspectieven voor de wijken Wilderinkshoek, Klein Driene/ de Noork, Hengelose Es en Hasseler Es gerealiseerd. De samenwerking in de vernieuwingswijk Berflo Es kreeg de afgelopen jaren vaste vorm in project 'Scoren in de wijk' in 2004. In Veldwijk Noord zal in de nabije toekomst een nieuwe woonomgeving ontstaan waarbij de nadruk ligt op het niveau van de voorzieningen met ondermeer een multifunctionele accommodatie waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten, zorgvoorzieningen en zorggerelateerde woningen, een buurtwinkelcentrum en een brede school. Verder heeft Welbions verder inhoud gegeven aan de planontwikkeling van ondermeer Sterrenbuurt en Elisabethstraat. Daarnaast neemt Welbions voor iedere wijk wijkteams samengesteld en neemt ze deel aan diverse buurtnetwerken en leefbaarheidsprojecten. Het vorige hoofdstuk ('vitale wijken') is hierop reeds uitgebreid ingegaan.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Bijzondere doelgroepen (wonen en zorg)

De opgave voor wonen en zorg heeft Welbions niet specifiek in haar eigen visie vastgelegd, maar heeft hierover prestatieafspraken gemaakt met de gemeente. De opgave is het ontwikkelen van specifieke combinaties van wonen en zorg en dekkend stelsel van zorgsteunpunten binnen woonzorgzones. Welbions levert in het kader van wijkgericht werken ook prestaties op dit gebied. Ze werkt hierbij samen met verschillende zorginstanties (Aveleijn, Bartimeus, JP van den Bentstichting, stichting de Eik, RIBW, Humanitas). Diverse projecten zijn opgeleverd in de periode 2007 tot en met 2010. Enkele voorbeelden zijn: Het Bastion, Zernickeborgh en de Korhoenders. Het betreft niet alleen levensloopbestendige woningen, maar ook woongroepen en ontmoetingsruimten. Voor een uitgebreide lijst van geleverde prestaties verwijzen we naar bijlage 4. Daarnaast zet Welbions zich in voor het project (Z)onderdak (huisvesting van dak- en thuislozen) en heeft ze de pilot 'kamers met kansen' gestart. Welbions is ook eigenaar van een Sociaal Pension.

De visitatiecommissie heeft op basis van de gesprekken met belanghouders de indruk dat er in het kader van de vergrijzing een opgave ligt voor seniorenwoningen. Hoe groot die opgave is en in hoeverre de corporatie hieraan kan voldoen, is nog niet in beeld gebracht.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

Bouwproductie

De totale opgave (woonvisie 2004) in de gemeente Hengelo is de bouw van 360 woningen per jaar, waarvan 50-100 woningen per jaar voor vervangende nieuwbouw. Welbions heeft hiervan in de periode 2007 tot en met 2010 circa 100 nieuwbouwwoningen gemiddeld per jaar voor haar rekening genomen. Dit is grotendeels vervangende nieuwbouw voor de in 2007 tot en met 2010 door Welbions gesloopte woningen (573 woningen). Voor de komende jaren staan nog meer nieuwbouwprojecten gepland. Naar verwachting worden in 2011 ruim 200 woningen opgeleverd. De visitatiecommissie constateert dat de nieuwbouwproductie trager op gang is gekomen dan wenselijk is. De prestaties beoordeelt de commissie daarom onvoldoende ten opzichte van de opgave.

De visitatiecommissie geeft voor de bouwproductie een cijfer 5,7.

Stedelijke vernieuwing

Zoals in het voorgaande hoofdstuk is vermeld, heeft Welbions het wijkgericht werken als centrale ambitie benoemd. Andere partijen zien dit ook als een belangrijke opgave. Welbions werkt dan ook nauw samen met andere wijkpartijen. De corporatie is eind 2009 gestart met het maken van de wijkvisies. Het wijkperspectief en het wijkprogramma Wilderinkshoek is vastgesteld. De wijkanalyses van de Hengelose Es en Hasseler Es zijn gereed en de wijkperspectieven zijn in concept gereed. Bij drie andere wijken (Groot Driene, Binnenstad, Woolde), die in 2009 een wijkvisie zouden krijgen, is sprake van enige vertraging.

De visitatiecommissie constateert dat stedelijke vernieuwing bij Welbions een continu proces is van plannen maken en uitvoeren. In de uitvoering leverde Welbions in 2009 in de buurt Berflo Es Zuid de eerste nieuwe woningen op na jaren van voorbereiding.

Welbions heeft ook woningen in de buurt Veldwijk Zuid van een nieuwe jas voorzien in een renovatietraject. In Tuindorp Zuid leverde Welbions het appartementengebouw Zernickeborgh op (begeleid wonen voor cliënten van de JP van den Bent Stichting). In 2009 zijn de bewoners van de 1e stempel (74 woningen) in Klein Driene zijn uitgeplaatst en is er een sociaal plan ingegaan voor de bewoners van de 2e stempel (66 woningen).

De visitatiecommissie waardeert het als positief dat de corporatie zoveel plannen maakt, maar ziet nog enige stagnatie in de uitvoering (zie ook bouwproductie). Bij de recente wijkperspectieven en -programma's mist ze een financiële onderbouwing. De commissie acht de kans aanwezig dat de corporatie hierdoor verwachtingen schept, die wellicht niet (financieel) haalbaar blijken te zijn.

De visitatiecommissie geeft voor dit onderdeel een 6,4.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Welbions heeft een gedegen inzicht in de opgave. De score voor het onderdeel 'kennis en inzicht' is gemiddeld een 8,0.

De thema's die zij in haar bedrijfsplannen noemt, worden in de managementrapportages gevolgd aan de hand van smileys en crylies. Er is een vertaling van wijkvisies naar programma's. De commissie is er echter niet van overtuigd dat alle gestelde doelen financieel haalbaar zijn en hiermee extern de prioritering voldoende verantwoord is. De score voor het onderdeel 'planning' is een: 7,7.

De corporatie beoordeelt regelmatig de voortgang en realisatie van de opgaven in de managementrapportages. De corporatie signaleert dat hierbij wel en niet goed verloopt. De visitatiecommissie constateert echter dat de corporatie haar aansturing op onderdelen, bij het achterlopen op de opgaven, kan verbeteren. Het gaat dan om maatregelen om de bouwproductie op gang te brengen, prioriteiten te benoemen in de stedelijke vernieuwing en de uitvoering van het klachtenonderhoud te verbeteren. De score voor het onderdeel 'monitoring' is een: 7,5.

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 Welbions.

4.1 De stakeholders van Welbions

Welbions is actief in de gemeente Hengelo en heeft een groot aantal samenwerkingspartners. Hieronder worden de belangrijkste genoemd:

Huurdersorganisaties en (interim) Overgangsbestuur

Het is beide huurdersorganisaties van de voormalige fusiepartners van Welbions niet gelukt om tot één huurdersorganisatie te komen. Dit heeft te maken met verschil in visie over de structuur van een nieuw op te richten huurdersorganisatie. Welbions ziet deze gang van zaken als een belemmering om tot goede beleidsafspraken te komen voor de toekomst. Er is daarom in 2009 een Overgangsbestuur in het leven geroepen. In 2009 is acht keer met het Overgangsbestuur van de beide huurdersorganisaties van de voormalige fusiepartners overlegd. Daarnaast zijn nog enkele gesprekken geweest met beide huurdersorganisaties afzonderlijk. Het Overgangsbestuur is de gesprekspartner voor de directie. In het afgesloten convenant tussen Welbions en de huurdersorganisaties is vastgelegd welke onderwerpen de directie met de huurdersorganisaties bespreekt en waarover advies wordt gevraagd.

Gemeente Hengelo (gemeenteraad, raadscommissie, college B&W, ambtelijk)

Bij het ontwikkelen van een (gezamenlijke) woonvisie, wijkvisies en vastgoed- en leefbaarheidsprojecten is de gemeente een belangrijke partner voor Welbions. Zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau wordt er nauw samenwerkt. Eveneens geeft Welbions regelmatig een toelichting in vergaderingen van de stedelijke commissie/gemeenteraad en eens per jaar ontvangt Welbions een afvaardiging van de gemeenteraad. De gemeente verstrekt daarnaast leningen aan Welbions.

Zorginstellingen

Welbions werkt samen met een groot aantal zorginstanties op het Klaverblad: de keten van wonen, werken, leren, zorg en welzijn. Dit zijn:

- Carint Reggeland Groep: is actief in vijf gemeenten, waaronder Hengelo, en biedt onder meer woonzorgcentra, thuiszorg en maatschappelijk werk. Carint Reggeland Groep heeft contact met Welbions onder meer over de bouw van intramurale voorzieningen in de Elisabethstraat (PG) en over de ontwikkeling aan de Schultzweg. Carint Reggeland Groep heeft Twinta als vastgoedpoot;
- Trivium Meulenbelt Zorg: is een zorgorganisatie die zich richt op ouderen en chronisch zieken. Evenals Welbions is het een recente fusieorganisatie (2007). Samen met Welbions is Trivium Meulenbelt Zorg aan het zoeken naar de witte vlekken in Hengelo voor kleinschalige woonvormen (min. 48 woningen);

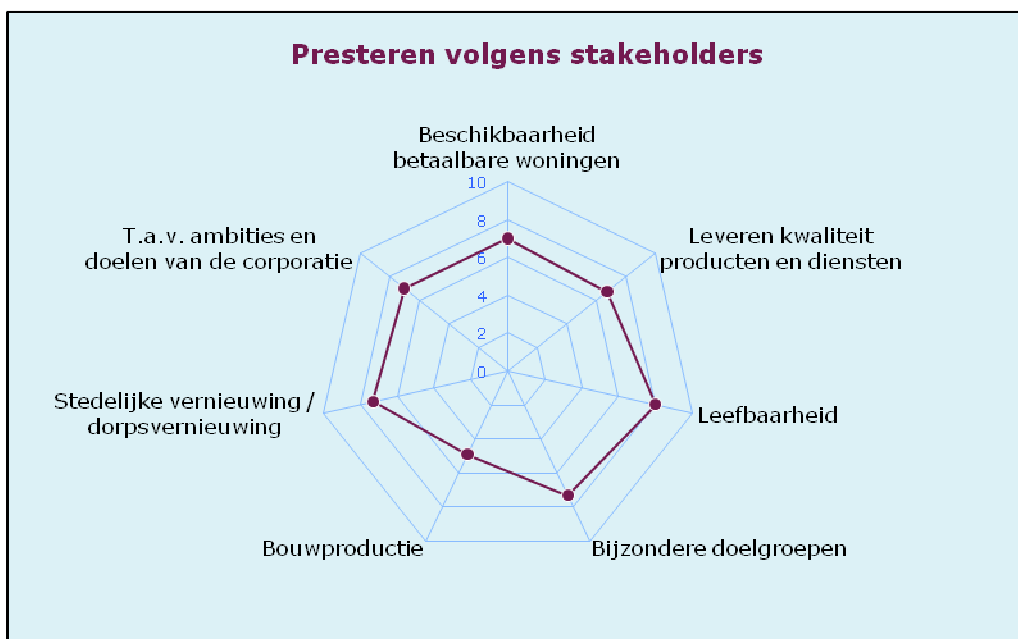
- Stichting Aveleijn: een organisatie met cliënten met een verstandelijk handicap. De locaties van Stichting Aveleijn zijn kleinschalig van opzet en gefragmenteerd en zitten in wijken en buurten. De grootste voorziening is 30 plaatsen. De band tussen Welbions in stichting Aveleijn is ontstaan via St. Joseph. Stichting Aveleijn huurt diverse woningen van Welbions en is (samen met Welbions) voortdurend op zoek naar huisvesting;
- RIBW biedt woonbegeleiding aan mensen met een psychiatrische beperking en huurt van Welbions voor de huisvesting van cliënten. Daarnaast wonen sommige cliënten zelfstandig in woningen van Welbions. RIBW is op zoek naar mogelijkheden om dagbesteding aan te bieden en werkt daarbij onder meer samen met Humanitas en Welbions. Daarnaast zitten het RIBW en Welbions in het regieoverleg bij de gemeente;
- Ambiq (voorheen Stichting De Eik): richt zicht op kinderen en jongeren met een licht verstandelijke beperking;
- JP van den Bent Stichting: een organisatie met dienstverlening voor mensen met een lichte, ernstige of meervoudige (verstandelijke) beperking en van alle leeftijden, De JP van den Bent Stichting biedt verschillende vormen van ondersteuning: wonen, logeren, deeltijdopvang, trainen, dagbesteding, kortverblijf/crisisopvang en kortverblijf/overbruggingsopvang.

Instellingen voor welzijn, wijken en werk

Welbions werkt samen met een groot aantal welzijninstanties en werkgelegenheidsorganisaties op het Klaverblad: de keten van wonen, werken, leren, zorg en welzijn. Dit zijn (onder meer):

- Scala Welzijnswerk: is de welzijnsorganisatie in Hengelo en Hof van Twente. Scala omvat kinderwerk, jongerenwerk, ondersteuning van bewonersorganisaties, zelforganisaties en vrijwilligerswerk. In de wijken werkt ze mee aan samenlevingsopbouw, en uitvoering van projecten;
- Scoren in de wijk/FC Twente: actief in wijk Berflo Es en wil ook van start gaan in de wijk Hengelose Es. Samen met gemeente en Welbions heeft Scoren in de wijk preventieaanvragen voorbereid. Welbions organiseert/subsidieert/bedenkt praktische oplossingen voor problemen (bijv. huisvesten theatergroep);
- De Proeftuin: De proeftuin is een project waarbij tijdelijk invulling wordt gezocht op het programma maatschappelijk verantwoord ondernemen. Welbions is een van de initiatoren/founding fathers van de Proeftuin;
- Politie;
- Stichting De Slinger is een keten van organisaties en individuen die willen bijdragen aan een hechtere samenleving. Het is een symbool van verbondenheid en tegelijk ook van actie. De Slinger Hengelo is een stichting, die alle inwoners van Hengelo wil aansporen om hun verantwoordelijkheid te nemen voor een deel van onze samenleving, betrokken burgerschap dus;
- Stichting Werk en zorg: biedt sociale activering en is een reïntegratiebedrijf voor mensen die uit detentie komen of mensen die verslaafd zijn. Welbions zorgt onder meer voor huisvesting van deze doelgroep;
- Overige welzijns-/onderwijsinstanties: Pact MVO; H164; Scholen (BO, VO, WO, zoals het ROC, Saxion en de UT).

4.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	7,0
Leveren kwaliteit producten en diensten	6,7
Leefbaarheid	8,0
Bijzondere doelgroepen	7,3
Bouwproductie	4,9
Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	7,3
T.a.v. ambities en doelen van de corporatie	7,0
Gemiddelde score	7

4.3 Conclusies en motivatie

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

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Over het algemeen zijn stakeholders positief over de prestaties van Welbions ten aanzien van de beschikbaarheid van betaalbare woningen. Sommige stakeholders geven echter wel aan dat er de afgelopen jaren veel gesloopt is en dat er nog steeds braakliggende terreinen in de stad bebouwd moeten worden door Welbions. Daarnaast is het aantal reacties op woningen die beschikbaar komen nog hoog. Er zijn dus nog woningzoekenden.

De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 7,0.

Leveren kwaliteit producten en diensten

Stakeholders geven aan dat het bezit van Welbions varieert in kwaliteit. De ene wijk is aantoonbaar beter dan de andere. De wijken Wilderinkshoek en Klein Driene zien er bijvoorbeeld goed uit. De wijk Hasselijkerveld minder. Eveneens verschilt de kwaliteit per complex. Sommige stakeholders geven aan dat enkele complexen van slechte kwaliteit zijn (vocht, hoge energielastig, technisch). Het is daarnaast zichtbaar dat de voorlopers van Welbions (beiden in de wijken aanwezig) verschillend omgingen met renovatie en onderhoud van bezit. Over de huidige nieuwbouw- en renovatieprojecten zijn de stakeholders over het algemeen te spreken. Meerdere stakeholders hebben aangegeven dat de uitvoering van en communicatie over het klachtenonderhoud onvoldoende is. Dit is ook terug te zien in detailgegevens van het KWH Huurlabel.

De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 6,7.

Leefbaarheid

De prestaties van Welbions op het gebied van leefbaarheid worden verschillend beoordeeld per wijk. Stakeholders geven aan dat Welbions veel initiatief toont, zoals sponsoring van de ijsbaan, het stadion, scholingsprojecten, project 'achter de voordeur' en projecten voor dak- en thuislozen. De corporatie heeft volgens stakeholders veel ambities op het gebied van welzijn. Welbions is vaak initiator van projecten en kiest er bewust voor deze naar voren te brengen als een gezamenlijk project met andere partijen. Stakeholders zijn heel positief over de wijze waarop Welbions ontmoetingsruimten heeft gerealiseerd en afstemming plaats vindt over het gebruik ervan.

De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 8,0

Bijzondere doelgroepen/wonen en zorg

Stakeholders geven aan dat Welbions in het kader van het wijkgericht werken actief is op het gebied van wonen en zorg. Welbions opereert hierbij zowel pro-actief als op verzoek van (zorg)partijen. Ze is betrokken in de brede samenwerking tussen zorginstanties en gemeente (Wopit). Er ligt inmiddels een stevig programma. Stakeholders geven echter aan dat in de uitvoering alles over veel schijven moet, dat het niet altijd duidelijk is bij wie je terecht kan, er soms niet gereageerd wordt en dat hierdoor weinig tempo zit in de uitvoering. Er is volgens sommige stakeholders het laatste jaar wel een verbetering te zien, doordat nieuwe mensen zijn aangetrokken.

Op inhoudelijk gebied wensen stakeholders meer afstemming bij visieontwikkeling. Denk hierbij aan een integrale visie op ontmoetingsruimten (bestaand en nieuwbouw) en het betrekken van (individuele) stakeholders bij het beleid van de corporatie (bijv. visiecafé). Partijen geven aan dat overleg in breed verband (met concurrenten aan tafel) niet altijd productief werkt. De gemeente kan hierin haar regierol oppakken, maar stakeholders zien hierin ook kansen voor Welbions.

De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een 7,3.

Bouwproductie

Stakeholders geven aan dat Welbions weet welke opgave er ligt. Over de inhoud van de opgave, zijn de meningen eensluidend. De inzet van Welbions wordt over het algemeen positief beoordeeld, maar over de uitvoering is men kritisch. Stakeholders geven aan dat de concrete bouwproductie langzaam op gang komt en het merendeel nog opgeleverd moet worden. Vertragingen zijn volgens stakeholders deels verklaarbaar, maar deels ook te wijten aan Welbions. Volgens sommige stakeholders heeft Welbions wel de expertise in huis voor complexgewijze vernieuwing, maar mist ze de expertise voor integrale gebiedsontwikkeling.

De visitatiecommissie vat het oordeel van de stakeholders samen met een: 4,9.

Stedelijke vernieuwing

Stakeholders oordelen positief over de ontwikkelingen die Welbions oppakt in de herstructureringswijken Berflo Es, Klein Driene en Veldwijk Zuid. De inzet wordt hoog gewaardeerd. De prestaties iets minder hoog. Sommige stakeholders signaleren een financieel spanningsveld en merken dat de organisatie nog een slag moet maken in het wijkgericht werken. De uitvoering van de ambities en doelen loopt vaak vertraging op.

De visitatiecommissie vat het oordeel van stakeholders samen met een: 7,3.

Ten aanzien van ambities

Stakeholders zijn positief over de visie en ambities van Welbions. Ze vinden het positief dat Welbions samen met andere partijen wijkperspectieven en programma's opstelt. Er is dus sprake van gezamenlijke visieontwikkeling en nauwe samenwerking. Stakeholders maken wel opmerkingen over de communicatie, vertraging en haalbaarheid bij uitvoering ervan. Sommige stakeholders geven aan het wenselijk te vinden betrokken te worden bij de beleidsontwikkeling van Welbions zelf en/of te verkennen wat hun gezamenlijke visie is op een aantal zaken. Professionele instanties geven hierbij aan dat er nu wel veel overlegd wordt, maar dat dit in een te breed verband (met concurrenten) gebeurt, waardoor een zekere openheid en slagkracht in de overleggen gemist wordt. Daarnaast vindt er periodiek overleg plaats met de huurdersverenigingen. 2009 heeft vooral in het teken gestaan van de 'samensmelting' van de besturen van oude vereniging en stichting voor bewoners/huurders. Dit is echter niet gelukt. De visitatiecommissie constateert dat de verantwoording en overleg, zoals afgesproken in het huurdersconvenant, daardoor met de beide huurdersverenigingen niet optimaal is verlopen. De visitatiecommissie constateert dat beide partijen beseffen dat een optimale oplossing voor de situatie niet voor handen is. Welbions heeft er daarom voor gekozen een interim-vereniging in het leven te roepen, die op termijn de huurdersverenigingen zal vervangen.

De visitatiecommissie vat het oordeel van stakeholders samen met een: 7,0.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent in grote lijnen hun verwachtingen, wensen en/of verlangens. 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. De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders bij de formulering van toekomstige prestaties.

Met name bij het wijkgericht werken (prestatievelden *leefbaarheid, stedelijke vernieuwing* en *wonen en zorg*) is de score hierop goed te noemen, omdat Welbions hier samen met partijen visieontwikkeling doet. Zoals hierboven is aangegeven wensen sommige stakeholders wel meer onderlinge (soms individuele) afstemming te hebben over beleid in algemene zin, maar dit is eerder een wens dan kritiek. De score voor de prestatievelden *kwaliteit producten en diensten is lager*. Dit heeft te maken met het feit dat de uitvoering van het klachtenonderhoud voor verbetering vatbaar is en stakeholders meer schijven in de dienstverlening ervaren dan vóór de fusie. De bouwproductie loopt soms (onnodig) vertraging op doordat gebiedsontwikkeling een ingewikkeld proces is voor Welbions. De score op de onderdelen 'kennis en inzicht', 'planning' en 'monitoring' is een 7,3.

5 Presteren naar vermogen en efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Welbions, 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)	€ 30.859	€ 32.053	€ 37.888
WOZ-waarde (per woongelegenheden x € 1)	€ 134.897	€ 156.815	€ 159.816
Volkshuisvestelijk vermogen (per VHE x € 1)	€ 9.411	€ 10.280	€ 13.400
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2014 (per VHE x € 1)	€ 10.530	€ 14.159	€ 16.132
Nominale waarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	€ 24.339	€ 27.471	€ 30.955
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen (per VHE x € 1)	€ 20.417	€ 24.266	€ 27.284
Rentelasten (per VHE x € 1)	€ 1.210	€ 1.228	€ 1.416
Netto kasstroom (per VHE x € 1)			
- huuropbrengst	€ 4.539	€ 5.423	€ 4.894
- netto kasstroom na rente	€ 464	€ 406	€ 684
Rentedekkingsgraad in %	1,4%	1,3%	1,5%
Schuldverdien ratio in %	52,5%	67,6%	45,3%
Netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)	€ 1.584 ⁵	€ 1.462	€ 1.396
Aantal VHE per fte	84	85	88
Toename netto bedrijfslasten (2006-2009) in %	73,2%	23,3%	19,5%
Onderhoudskosten (per VHE x € 1)	€ 1.255	€ 1.449	€ 1.445
- Klachtenonderhoud	€ 246	€ 356	€ 325
- Mutatieonderhoud	€ 246	€ 279	€ 205
- Planmatig onderhoud	€ 763	€ 815	€ 915
Woningverbetering (per verbeterde woning x € 1.000)	€ 7.576	€ 17.473	€ 15.948
Continuïteitsoordeel	A1	79%	81%
Solvabiliteitsoordeel	JA	97,9%	98,6%

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2010

Uit bovenstaande cijfers blijkt dat de corporatie een goede financiële uitgangspositie heeft.

Daarnaast valt op dat de corporatie bezit heeft met een relatief lage WOZ-waarde, die regionaal te verklaren is. Dit komt omdat het bezit van Welbions ouder dan de referentiegroep en de landelijk gemiddelde samenstelling.

⁵ De leefbaarheidsbudgetten en de fusiekosten zijn onderdeel van de netto-bedrijfslasten bij Welbions. Inmiddels zijn in 2010 de bedrijfslasten licht gedaald naar € 1.435 (bron: Welbions).

Het ligt geconcentreerd in de zwakke en gemiddelde buurten/wijken, zodat logischerwijs ook hier de meeste verbeteringsinspanningen worden geleverd. De gemiddeld resterende levensduur ligt iets lager.

Opvallend zijn de relatief lage kosten voor onderhoud en woningverbetering. Welbions geeft aan dat dit te maken heeft met verschillen tussen investeringen en reguliere exploitatie-uitgaven en de wijze van interpretatie bij vergelijking van corporaties onderling.

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

Welbions heeft een A1-oordeel gekregen. A1-kwalificatie behelst corporaties waarvan de voorgenomen activiteiten als passend worden beoordeeld bij de vermogenspositie over de gehele vijfjaarsprognoseperiode. Welbions verwacht, hoewel er nog onduidelijkheid bestaat over de gehanteerde parameters, op basis van de Meerjarenbegroting 2011-2020 een 'A2'-oordeel⁶ te krijgen. Dit heeft te maken met invoering van de huurtoeslagheffing vanaf 2014, waardoor netto een extra lastendruk van € 2,5 miljoen ontstaat. Welbions naar behoud van het A1-oordeel en zijn daarom inmiddels gestart om in het eerste kwartaal van 2011 de mogelijk te nemen maatregelen in beeld te brengen.

De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (€ 30.859) is het resultaat van de door het CFV gecorrigeerde bedrijfswaarde (€ 43.546 cf. opgave van Welbions) en ligt lager dan het landelijk gemiddelde. De correctie van het CFV voor de door Welbions gehanteerde restwaarde van het vastgoed met € 7.844 per VHE heeft de grootste impact. Daarnaast zijn ook de ingerekende verkoopopbrengsten gecorrigeerd. De norm die Welbions hanteert, is gebaseerd op grondprijzen van de gemeente Hengelo minus kosten sloop en herhuisvesting. Het CFV hanteert een veel lagere norm. De gemiddelde WOZ-waarde per VHE ligt veel lager dan referenten en landelijk gemiddelde.

Het volkshuisvestelijk vermogen bedraagt € 9.411 per VHE (2009). Als percentage van het balanstotaal bedraagt het 26,4%. Dit ligt lager dan de referenten en het landelijk gemiddelde. Voor de prognose per 2014 ligt dit op 25,1% (€ 10.530 per VHE) en blijft hiermee ook in 2014 aanzienlijk lager dan de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. De mutatie van het volkshuisvestelijk vermogen wordt bepaald door resultaat winst- en verliesrekening en door de mutatie in de bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde wordt gecorrigeerd voor ingerekende verkopen en gehanteerde restwaarde.

⁶ Het onderscheid binnen de A-kwalificatie behelst enerzijds corporaties waarvan de voorgenomen activiteiten over de gehele vijfjaarsprognoseperiode als passend worden beoordeeld bij de vermogenspositie (A1-oordeel) en anderzijds corporaties waarvan de voorgenomen activiteiten in de eerste drie prognosejaren als passend bij de vermogenspositie wordt beoordeeld, maar dat in de laatste twee jaar de financiële positie in gevaar kan komen (A2-oordeel).

Ten opzichte van vorig jaar is er sprake van een forse stijging doordat het CFV een door Welbions onderbouwde correctie (op de onderhoudsbegroting) heeft geaccepteerd en doorgevoerd in de bedrijfswaarde en dus indirect het volkshuisvestelijke vermogen per ultimo 2009.

5.3 Efficiency

De netto bedrijfslasten liggen zijn in tegenstelling tot de CiP 2009 'absoluut' veel hoger dan het gemiddelde van de referenten en het landelijk niveau. Ook het aantal werknemers per VHE is iets hoger dan de referenten en het landelijk gemiddelde. Dit komt omdat de bedrijfslasten de afgelopen jaren fors zijn toegenomen bij Welbions: 73,2% in de periode 2006-2009. Welbions geeft aan dat fusie-/integratiekosten in 2009 voor een 'verslechtering' hebben gezorgd van ca. € 215 à € 220 per VHE. De bedrijfslasten zijn in 2010 licht gedaald naar € 1.435.

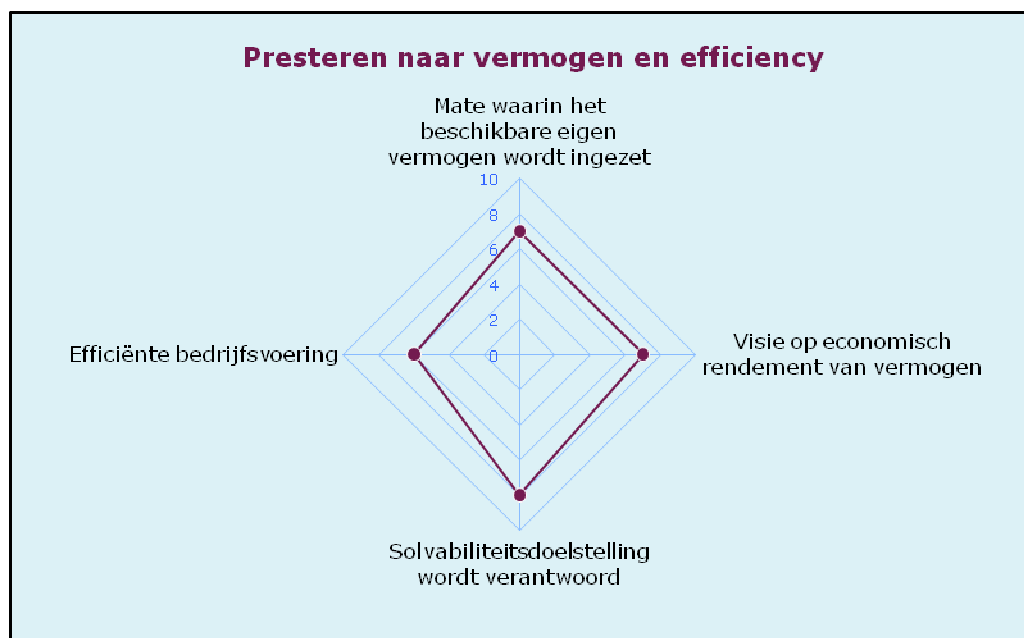
	2007	2008	2009
Corporatie	972	1.318	1.584 ⁷
Referentie	1.266	1.385	1.462
Landelijk	1.249	1.340	1.396

Bron: CFV 2010

De uitgaven aan klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en renovatie/woningverbetering zijn daarentegen veel lager dan die van referenten en het landelijk gemiddelde. Een direct sluitende verklaring is nog niet beschikbaar. Het kan mogelijk te maken hebben met het hebben van een eigen onderhoudsdienst en/of de verschillende wijze waarop door corporaties met onderhoudsuitgaven/-investeringen wordt omgegaan. Hierbij speelt de vraag of er sprake is van vervanging of verbetering een rol. Bij vervanging worden de uitgaven als kosten in de exploitatie verwerkt. Bij verbetering is sprake van investering en dit leidt tot een verandering van de bedrijfswaarde.

⁷ In 2010 is dit licht gedaald naar € 1.435 (bron: Welbions).

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



Presteren naar vermogen en efficiency		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	7,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	7,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	8,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	6,0	10%
Gemiddelde score	7	

5.5 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie geeft voor het onderdeel *Presteren naar vermogen* een 7,0. Hieronder volgt een toelichting per prestatieveld.

Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet

De reden voor een fusie tussen HBS Ons Belang en St. Joseph was dat de corporaties samen beter zouden presteren dan ieder afzonderlijk. Stakeholders zijn positief over de fusie, onder meer omdat er een grote opgave ligt in de wijken. Welbions beschikt over een relatief groot aantal kleine woningen, zowel grondgebonden als portieketagewoningen zonder lift. Dit aantal is te groot om ook in de toekomst te kunnen spreken van een vitale woningvoorraad. Aanpassing aan de toekomstige behoefte is dus belangrijk. De aanpassing, ook wel 'transformatieopgave', is een langdurig proces en vergt zeer veel financiële en organisatorische capaciteit.

In deze meerjarenbegroting vertaalt de transformatieopgave zich als volgt:

- De sloop van circa 1.900 woningen van Welbions, inclusief de WOM. Dit zijn vooral portieketagewoningen zonder lift en kleinere eengezinswoningen;
- Nieuwbouw van bijna 1.600 woningen, waarvan circa 1.100 sociale huurwoningen, 240 woningen voor bijzondere doelgroepen en 260 vrije sector woningen.

Kortom, Welbions staat voor een aanzienlijke opgave, waarvoor ze haar vermogen goed kan inzetten. Welbions heeft een A1-oordeel van het CFV ontvangen. In algemene zin kan dus geconcludeerd worden dat Welbions haar beschikbare eigen vermogen goed inzet. Welbions heeft de financiële kaders in de meerjarenbegroting in beeld gebracht. Ze heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde en ze heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen. De verkooppotenties zijn in kaart gebracht. Evenals de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen. De corporatie geeft inzicht in de opgave en hoe zij hiervoor haar beschikbare eigen vermogen inzet. Welbions heeft sinds de fusie de financiële kaders en grenzen in beter beeld gebracht en daarbinnen zoekt ze naar de grenzen op om de financiën zo goed mogelijk in te zetten. Welbions geeft aan zichzelf voortdurend de vraag te stellen: 'Doen we volkshuisvestelijk (fysiek en sociaal) genoeg met het vermogen dat we tot onze beschikking hebben, zonder de continuïteit in gevaar te brengen?'

De visitatiecommissie constateert echter dat er nog belangrijke slagen te maken zijn voor wat betreft risicomanagement op projectniveau en portefeuilleniveau. De visitatiecommissie constateert dat bij lopende projecten de financiële kaders (begroting) regelmatig overschreden worden. De corporatie heeft de ambities en opgaven wel in beeld gebracht, maar de financiële vertaalslag hiervan is nog niet over de hele linie helder genoeg. Dit geldt met name op het onderdeel 'ontwikkeling van vitale wijken', de belangrijkste ambitie van Welbions. De visitatiecommissie acht de kans aanwezig dat hierdoor wellicht stakeholders teleurgesteld zijn, wanneer gestelde doelen in de toekomst financieel niet haalbaar blijken te zijn.

De visitatiecommissie geeft voor de mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet een 7,0.

Visie op economisch rendement van vermogen

Welbions is voortdurend op zoek naar een goede balans tussen financieel en maatschappelijk rendement. Welbions stuurt hierbij op positieve kasstromen. De ambities in ontwikkel- en renovatieprojecten zijn in principe alleen mogelijk wanneer de jaarlijkse verkoopbegroting wordt gerealiseerd. Vanaf 2009 hanteert Welbions rendementsdoelen. Voor nieuwbouw (transformatieproces) zijn de rendementsdoelen vertaald in Bruto Aanvangsrendement (BAR); naast de gebruikelijke methodiek met zogenoemde afwaardering van onrendabele top. In het financieel beleid hanteert Welbions de volgende BAR percentages: Commerciële verhuur: 6,5%; 'dure' verhuur: 5,0%; BBSH verhuur: 4,0%; Specifieke doelgroepen huur: 3,5%.

De visitatiecommissie geeft voor het onderdeel 'visie op economisch rendement van vermogen' een 7,0.

Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord

In het financieel beleidsplan zijn de financiële doelstellingen en randvoorwaarden vastgelegd om de (financiële) continuïteit van Welbions te garanderen:

- Sturing te geven aan kasstromen;
- Voldoende solvabel te zijn;
- Risico's te beheersen;
- Verantwoord met (nieuwe) activiteiten & investeringen om te gaan en verantwoord en doelmatig om te gaan met beschikbare middelen.

Mede gezien de onzekere externe factoren is de bandbreedte van 30%-50%, welke is vastgesteld door de directie voor de solvabiliteit op basis van de beleidswaarde, gehandhaafd voor solvabiliteitsberekeningen op basis van de bedrijfswaarde.

Volgens de Meerjarenbegroting 2011-2020 heeft Welbions in 2011 een solvabiliteit van 36%. Volgens de begroting van Welbions is de solvabiliteit in 2015: 36%. De berekening die Welbions hanteert voor de solvabiliteit wijkt af van die van het CFV. Het CFV berekent de solvabiliteit op basis van het volkshuisvestelijk vermogen. Het verschil be-/ontstaat voor Welbions doordat Welbions het verkoopprogramma en de gehanteerde restwaarde van het vastgoed als bedrijfsmiddel inrekent. Eveneens houdt het CFV rekening met een hogere risico-opslag dan Welbions. Volgens de CFV berekening was de solvabiliteit ultimo 2009 ruim 26%. Op basis van het nu doorgerekende beleid bij huidige aannames is Welbions voldoende solvabel. De visitatiecommissie constateert echter wel dat nog niet alle beleidstoezeggingen (bijvoorbeeld wijkprogramma's) zijn doorgerekend. De beoordeling van dit laatste punt vindt niet hier plaats, maar bij Governance (verantwoording vermogensinzet).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Efficiënte bedrijfsvoering

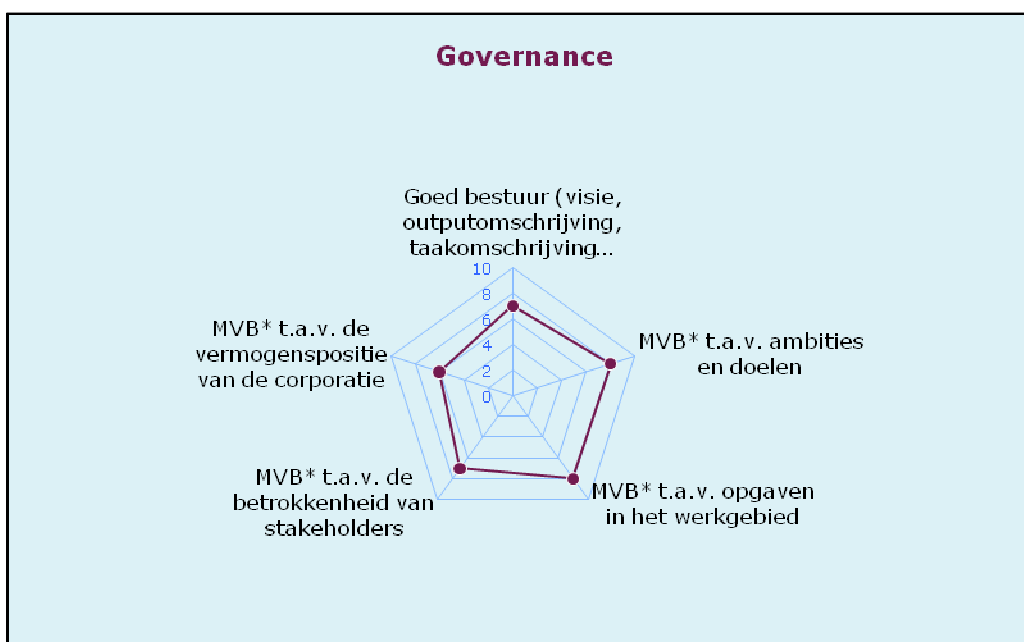
De voorgangers van Welbions hadden in 2007 nog relatief lage bedrijfslasten. De visitatiecommissie constateert dat de bedrijfslasten (tijdens en na de fusie) zeer sterk zijn toegenomen. Welbions geeft aan dat dit een tijdelijke verhoging van de bedrijfslasten betreft en dat deze te maken hebben met de fusie. Er zijn inmiddels bezuinigingsopdrachten neergelegd in de organisatie, die door een werkgroep worden uitgewerkt. In 2010 is een lichte daling van de bedrijfslasten waar te nemen. De visitatiecommissie constateert echter dat in de meerjarenbegroting van Welbions geen maatregelen zijn getroffen om de bedrijfslasten terug te dringen. Er is - vanwege indexering op basis van actuele cijfers - zelfs een verdere toename van personeelslasten en bedrijfslasten begroot voor de periode tot 2020. Daarnaast is uit de gesprekken met stakeholders gebleken dat de organisatie nog een efficiëncyslag te maken heeft. Besluitvorming en uitvoering loopt over veel schijven en dit levert regelmatig vertraging op. De visitatiecommissie constateert dat het nog ontbreekt aan een (effectieve) samenhang tussen de drie verschillende waarden, te weten vastgoedsturing, financiën en klantwaarde.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een: 6,0.

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)	7,0
MVB* t.a.v. ambities en doelen	8,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	8,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	7,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	6,0
Gemiddelde score	7

* Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

6.2 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Governance met een cijfer 7.

Goed bestuur

De RvC houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen en staat het bestuur met raad terzijde. Jaarlijks spreekt de RvC doelen af met het bestuur,

welke zijn vastgelegd in een document. Eveneens is er sprake van een directiestatuut. Het functioneren van de directieleden en ontwikkeling van het bestuur wordt twee maal per jaar beoordeeld en besproken. Daarnaast heeft de controller, zonder tussenkomst van de directie, de mogelijkheid om rechtstreeks aan de RvC te rapporteren. Eveneens vindt twee keer per jaar een gesprek plaats tussen de RvC en de accountant. De Governance Code is, leidend voor de RvC en directie. De uitzondering, namelijk de benoemingstermijn van het bestuur, wordt in het jaarverslag toegelicht.

De visitatiecommissie constateert dat de wijze waarop de RvC toezicht houdt betrokken is en tegelijkertijd voldoende op afstand is. De RvC heeft alle kennis in huis die nodig is. De visitatiecommissie vindt het terecht dat de RvC zich (na de fusie) de afgelopen jaren heeft gericht op financiën. De visitatiecommissie constateert dat de RvC het bestuur scherp houdt op het stellen van (financiële) kaders en risicomanagement. Eveneens houdt ze de planning- en controlcyclus goed in de gaten. Het is nu echter van belang de samenhang tussen de drie waarden klanten/wijken, financiën en vastgoed beter in beeld te brengen. De RvC hanteert een toezichtskader dat voortvloeit uit het fusieplan, maar naar het oordeel van de visitatiecommissie nog niet is afgerond. Het ontbreekt - zowel in de beleidsplannen als in de kwartaalrapportages - nog aan een duidelijke lijn en samenhang tussen de drie verschillende waarden, te weten vastgoedsturing, financiën en klantwaarde.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen/ opgaven

De visitatiecommissie constateert dat het jaarverslag er overzichtelijk en volledig uitziet. In het jaarverslag legt de RvC publiekelijk verantwoording af over de wijze waarop zij invulling heeft gegeven aan de uitvoering van haar taken en bevoegdheden in het afgelopen jaar. Onderdeel hiervan is de missie en visie van Welbions; Het Ambitiedocument en Ondernemingsplan 2009-2011 en het jaarplan en de meerjarenbegroting. In het voorjaar van 2009 is door de directie in een bijeenkomst met vertegenwoordigers van belangrijke stakeholders gesproken over de missie, visie, toekomstige ontwikkelingen en wederzijdse verwachtingen. Verschillende stakeholders kunnen zich dit nog herinneren. Daarnaast is door en namens de directie herhaaldelijk deelgenomen aan bijeenkomsten met maatschappelijke ondernemers in het zgn. 'Maatschappelijk Ondernemerscafé'. In december is nog gesproken met het Hengelose College van B&W over strategische vastgoedsturing en het covenant. Begin 2010 is met vertegenwoordigers van de fracties uit de gemeenteraad van Hengelo gesproken. In 2010 zijn een tweetal bijeenkomsten georganiseerd tussen het management van Welbions en dat van de gemeente Hengelo. In december 2010 heeft daarnaast een bestuurlijke bijeenkomst plaatsgevonden met het College van B&W in en over het herstructureringsproject Berflo Mooi.

De visitatiecommissie constateert dat stakeholders veel waarde hechten aan de gezamenlijke wijkperspectieven waarin Welbions de opgaven samen met haar stakeholders benoemd. Deze vertaalt Welbions vervolgens samen met haar stakeholders in wijkprogramma's en in haar eigen ambities en doelen, waardoor maatschappelijke verantwoording van haar ambities goed geborgd is.

De visitatiecommissie geeft voor beide onderdelen, Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen en ten aanzien van opgaven, een 8,0.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van stakeholders

Welbions legt uitgebreid verantwoording af in het jaarverslag. Daarnaast betreft ze stakeholders bij het opstellen van haar beleid en visies. Eveneens werkt Welbions nauw samen met diverse partijen aan gezamenlijke (wijk)visies. Hierover is in voorgaande paragrafen uitgebreid ingegaan. Er is de afgelopen jaren (herhaaldelijk) overlegd met de vertegenwoordigers van het Hengelose College van B&W en belangrijke stakeholders over de toekomstvisie van Hengelo, de rol en verantwoordelijkheden van Welbions en de verwachtingen die stakeholders hebben ten aanzien van Welbions. Ook is meermaals deelgenomen aan het zogenoemde 'maatschappelijk ondernemerscafé'. De RvC was vertegenwoordigd bij een aantal stakeholdersbijeenkomsten en bij gesprekken met een afvaardiging van de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. Daarnaast vindt er periodiek overleg plaats met de huurdersvereniging. 2009 heeft vooral in het teken gestaan van de 'samensmelting' van de besturen van oude vereniging en stichting voor bewoners/huurders.

Op 9 juli 2008 vond de (formele) fusie tussen St. Joseph en HBS Ons Belang plaats. De nieuwe naam Welbions werd in april 2009 geïntroduceerd. In het verslagjaar 2009 is door de Raad van Commissarissen (RvC) daarom veel aandacht besteed aan de organisatie-inrichting van Welbions. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie ten tijde van de fusie de maatschappelijke verantwoording naar haar stakeholders goed heeft gedaan. Vrijwel alle stakeholders zijn positief over het feit dat St. Joseph en HBS Ons Belang gefuseerd zijn. Zij zijn van mening dat ze hierover voldoende geïnformeerd en betrokken zijn geweest. Ook de beide huurdersverenigingen van de voormalige fusiepartners St. Joseph en HBS Ons Belang, zijn positief over de fusie. De visitatiecommissie constateert echter - zoals eerder toegelicht in dit rapport - dat de verantwoording en overleg, zoals afgesproken in het huurdersconvenant, met de beide huurdersverenigingen niet optimaal is verlopen de afgelopen jaren.

De visitatiecommissie geeft voor dit onderdeel een beoordeling 7,0.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van de vermogenspositie

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie de transparantie naar belanghouders over de vermogensinzet. De visitatiecommissie constateert, evenals de RvC zelf, dat de organisatie hierin nog een slag te maken heeft. Zoals eerder vermeld in dit rapport, legt de corporatie zich vast aan programma's, terwijl het niet altijd duidelijk is of dit past binnen de begroting. Dit kan verwachtingen scheppen richting stakeholders, waarvan het vooraf niet zeker is of deze ook waar gemaakt kunnen worden (ofwel: financieel haalbaar zijn).

De visitatiecommissie geeft voor de verantwoording naar stakeholders over de vermogenspositie een 6,0.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Vitale wijken (incl. wonen en zorg)	8	8	6	6	7,6
De Klant centraal/ Meer keuzevrijheid voor de klant	7	7	7	7	7,0
Vastgoed met kwaliteit en variatie/ werken aan duurzaamheid	6	7	6	6	6,1
Gemiddelde score	7,0	7,3	6,3	6,3	6,9

Toelichting

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

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	8	8	8	8,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	8	8	7	7,2
Leefbaarheid	8	8	8	8	8,0
Bijzondere doelgroepen/ wonen en zorg	7	8	8	8	7,3
Bouwproductie	5	8	7	7	5,7
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	6	8	7	7	6,4
Gemiddelde score	6,8	8,0	7,7	7,5	7,1

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	7	7,0
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	6	6	6	6,7
Leefbaarheid	8	8	8	8	8,0
Bijzondere doelgroepen/ wonen en zorg	7	8	8	8	7,3
Bouwproductie	4	7	7	7	4,9
Stedelijke vernieuwing	7	8	8	8	7,3
t.a.v. Ambities	7	7	7	7	7,0
Gemiddelde score	6,7	7,3	7,3	7,3	6,9

Toelichting:

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

Presteren naar vermogen en efficiency			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		7,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
-De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	ja		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	ja		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	deels, zie toelichting par. 5.5.		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	deels, zie toelichting par. 5.5.		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	vanaf 2009	7,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	ja	8,0	10%
De corporatie presteert efficiënt		6,0	10%
Gemiddelde score		7,0	

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

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Presteren naar ambities en doelen

- Strategische bedrijfsplan HBS Ons Belang 2007-2010
- St. Joseph Begroting 2007-2011
- Fusiedocumenten 2008: Ondernemingsplan fusiecorporatie Hengelo 2009, Ambitiedocument fusiecorporatie Hengelo, Notitie Meerwaarde, Overlegstructuur fusie
- Meerjarenplan Welbions en begroting 2011-2020
- Welbions: werkt voor en met bewoners in wijken en buurten; Oma Geertje vertelt
- Stand van zaken vastgoedsturing (sheets januari 2011)
- Communicatiebeleid 2010-2015 (inclusief bijlagen, concept 12 januari 2011)
- Beleidsvisie Duurzame Ontwikkeling 'Je gaat het pas zien als je het doorhebt' (incl. bijlage, startmemo en memo energielabel, februari 2010)
- Brochures en info voor huurders

Presteren naar opgaven

- Convenant met de gemeente Hengelo 2008-2013 (2008)
- Nota Wonen Hengelo 2004-2007 (plus concept-'convenant').
- Woningbehoefte en woningbouwprogramma 2010-2015-2020 (juni 2010)
- Raadsvoorstel/besluit Programma Berflo Es
- Proeftuinen Woonservicegebieden (SEV, rapportage voorstudie)
- Projectenboek Berflo Mooi (najaar 2009)
- Wijkprogramma Wilderinkshoek 2010-2014
- Publieksversie Wijkprogramma Wilderinkshoek (juni 2010)
- Meldpunt Woonkans (besluitvorming)

Presteren volgens stakeholders

- Huurderconvenant (13 maart 2008)
- Stakeholdersregister
- Kort verslag stakeholdersbijeenkomst van De Hengelose Woningcorporatie op 25 februari 2009
- Verslagen 2009 van Maatschappelijk Ondernemerscafé
- Nieuwsbrieven van Welbions 2009

Presteren naar vermogen en efficiency

- St. Joseph Begroting 2007-2011
- Corporatie in Perspectief 2010 en toelichting vanuit Welbions hierop
- Beoordelingsbrieven VROM over solvabiliteit en continuïteit 2009 en 2010
- Beoordelingsbrieven WWI 2009 en 2010
- Brief over beleidsregels CFV 2010
- Dpi 2009
- Dvi 2009
- Powerpoint-presentatie over risicomangement (april 2010)
- Voorstel Risicomangement (offerte aan Welbions)
- Treasury Jaarplan 2011
- Meerjarenbegroting Welbions 2011-2020

Governance

- Statuten Stichting Welbions (18 juni 2009)
- Reglement voor de RvC (20 mei 2009)
- Omgangsvormen Directie en RvC (20 mei 2009)
- Reglement Auditcommissie en RvC (20 mei 2009)
- Profielschets RvC (20 mei 2009)
- Directiestatuut (24-11-2010)
- Treasurystatuut (20 mei 2009)
- Financieel beleidsplan (20 mei 2009)
- Treasuryjaarplan 2010 (27-01-2010)
- Aansprakelijkheidsverzekering voor bestuurders en toezichthouders
- Integriteitscode
- Aansprakelijkheidsverzekering voor bestuurders WOM Berflo-Es BV
- Verslagen vergaderingen RvC 2010
- Doelstellingen bestuur voor 2010
- Aansturing organisatie Welbions
- Verslagen vergadering RvC 2010 van 15 december 2010

Monitoring prestaties

- Jaarverslagen 2006, 2007, 2008, 2009
- Overzicht projecten in ontwikkeling (datum: 3^e kwartaal 2010)
- Managementrapportages Welbions (2010)
- KWH resultaten 2009 en 2010
- Woontevredenheidsonderzoek 2008 (St. Joseph en HBS)
- Krantenknipsels, Nieuwsbrieven Welbions, Berflo Mooi, Klein Driene (2009/2010/2011)

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- Dhr. J. van Walsem (voorzitter tot en met 2010)
- Dhr. H. Raanhuis (voorzitter vanaf 2011)

Directeur/bestuurders

- Dhr. H.J.M. Rupert
- Dhr. P.M. Pinkhaar

Managementteam

- Dhr. F. Ufkes (manager vastgoedontwikkeling)
- Dhr. B. Schipper (manager wijken)
- Dhr. P. Kip (manager markt)
- Dhr. A. Seppenwolde (manager financiën)
- Dhr. T. Smits (manager vastgoed/beheer)

Gemeente Hengelo (wethouders)

- Dhr. J. Bron (portefeuille onder meer volkhuusvesting)
- Mw. M. ten Heuw (portefeuille onder meer sociale zaken en economie)

Gemeente Hengelo (ambtenaren)

- Dhr. F. Locher (directeur stadsontwikkeling)
- Mw. J. Ordelman (beleid ruimtelijke en economische ontwikkeling)
- Dhr. H.J. Tromp (wijkzaken)

Huurdersverenigingen

- Mw. W.J. Knoop-Timmer (Huurdersvereniging HBS Ons Belang)
- Dhr. G.A.M. Lavalaye (Huurdersvereniging SJW)

Bewonerscommissies

- Dhr. H. ter Beke (Bastion vrijwilliger ontmoetingsruimte BBAC)
- Dhr. H. Boltendal (Hasselerborgh)

Zorginstanties

- Mw. K. Jobse (regiomanager RIBW)
- Dhr. J. Meijer (directeur Carint Reggeland Groep)
- Dhr. J. Pol (regiodirecteur St. Avelijn)
- Dhr. C. Koops (regiomanagers Trivium Meulenbelt Zorg)

Welzijnsinstanties

- Dhr. D. Kroes (projectleider Scoren in de wijk)
- Dhr. E. Boevink (Stichting Werk en Zorg)
- Dhr. R. Beerkens (Directeur MAS Architectuur, betrokken bij De Proeftuin)
- Dhr. C. Örnek (Scala)
- Dhr. J. Wikkerink (sociale zaken gemeente Hengelo)

Telefonische interviews

- Dhr. R. Nijhuis (manager facilitaire zaken Ambiq)

Bijlage 2 Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen

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

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
van Ginkel, CMC, D.H.



Geboorteplaats en -datum:
Amersfoort, 26 november 1953

Woonplaats:
Huis ter Heide

Huidige functie:

- Partner organisatieadviesbureau Consort, Adviseren bij Organiseren

Onderwijs:

- HBS-A (Amersfoort)
- HEAO (Utrecht)
- SIOO (Utrecht), postdoctoraal beroepsopleiding organisatie- en veranderkunde
- NPI (Zeist), organisatieontwikkeling

Loopbaan:

- 2003 - heden: Visitator Raeflex
- GITP OrganisatieAdvies 1989 – 2005: partner en organisatieadviseur
- 1996 - 2000: manager adviesgroep
- Nederlands Christelijk instituut voor Volkshuisvesting (NCIV) 1977 – 1985: organisatieadviseur
1985 – 1989: hoofd algemene dienstverlening

Relevante nevenfuncties

- 2009 – heden: Vice Voorzitter RvT Stichting Thuiszorg Midden Gelderland
- 2005 - heden: Voorzitter RvC de Kombinatie Zeist
- 2004 - heden: bestuurslid Orde van Organisatieadviseurs (OOA)
- 1995 – 2005: Voorzitter RvC SSHW Wageningen
- 8/2002 - 12/2002: Lid RvC a.i. St. Joseph Woningbeheer Hengelo
- 1992 – 1999: Lid RvC Achtgoed Wonen en Bouwen

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Welbions te Hengelo

visitatieweek: 11 - 2011

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

Naam : De heer D.H. van Ginkel CMC

Geboortedatum : 26-11-1952Handtekening : Datum : 17-12-2010

Algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:
Booi, T.

Geboorteplaats en -datum:
Geertruidenberg, 23 juli 1955

Woonplaats:
Driebergen-Rijsenburg



Huidige functie:

- Dir. ORKA-advies Tineke Booi B.V.

Onderwijs:

- HBO

Loopbaan:

- Sinds 2002 – Visitator Raeflex
- Directeur en senior adviseur St. Werkgroep '2duizend/ Laagland'advies B.V.
- Adviseur NCIV (huidige AEDES)
- Adviseur LOBH (huidige Nederlandse Woonbond)

Nevenfuncties:

- Voorzitter RVC woningstichting Dudok Wonen Hilversum
- Voorzitter RvC woningstichting Viveste Houten
- Lid RvC woningstichting Poort 6 Gorinchem
- Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Welbions te Hengelo

visitatieweek: 11 - 2011

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

Naam : Mevrouw T. Booi

Geboortedatum : 23-7-1955

Handtekening : 

Datum : 18-12-2010

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:

Welbions te Hengelo

visitatieweek: 11 - 2011

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

Naam : mevrouw drs. A. de Klerk

Geboortedatum : 8-4-1969

Handtekening : 

Datum : 20-12-2010

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

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

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

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

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

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

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

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Uitmundend (10-9)

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

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren naar opgaven

Uitmundend (10-9)

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

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Uitmundend (10-9)

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

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

Goed (8-7)

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

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

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

Onvoldoende (4 en lager)

Slechts een of twee aspecten uit de onderstaande lijst zijn van toepassing op de corporatie. De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

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

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Uitmuntend (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Beoordeling Governance

Uitmundend (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
1. Het Ontwikkelen van Vitale wijken/ Wijk- en buurtontwikkeling/ actief werken in herstructureringswijken				8
2009-2011	Met maatschappelijke partners inzetten op het Klaverblad: de keten van wonen, werken, leren, zorg en welzijn. (1)	<p><u>Actief in 2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> St. Joseph Wonen heeft in 2007 het initiatief genomen om het Maatschappelijk OndernemersCafé (MOC) op te richten om een platform te creëren waarin maatschappelijke ondernemers informeel elkaar kunnen ontmoeten en informatie kunnen uitwisselen. (2b) Infopunt Berflo Mooi geopend. Beschikbaar stellen diverse bedrijfspanden/woningen om niet aan startende ondernemers om wijkeconomie te stimuleren. Gesprekken over overlast bij speelvoorziening Mauritsplein Samenwerking met Stichting Wonen en Psychiatrie in Twente (WOPiT) Samenwerking en ondersteuning van Stichting Wonen Plus Creëren centrale ontmoetingsruimte met diverse faciliteiten in Hasselerborgh, een complex voor mensen met een verstandelijke beperking. Creëren huiskamer voor bewoners om activiteiten bereikbaar te maken en te houden voor met name ouderen. Samenwerking met Hengelose VoetbalVereniging (HVV) die wijkactiviteiten ontplooit, zoals sportactiviteiten, kaartavonden en bingoavonden. <p><u>Actief in 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De stedelijke werkgroep 'Allochtone ouderen' heeft medio 2008 de workshops afgerond. De uitkomsten van de workshops zijn gepresenteerd en geëvalueerd met de deelnemers. Een vervolg hierop moet nog worden georganiseerd; dit heeft door omstandigheden nog niet plaatsgevonden. <p><u>Actief in 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Start samenwerking in Klaverblad om met partners als welzijn, zorg, gemeente en politie mensen in hun buurten prettig te kunnen laten wonen en leven.(4) Start pilotproject 'huren met begeleiding' (samen met RIBW) om mensen de juiste begeleiding te bieden om hun leven weer op orde te brengen. (4) Deelname aan Wonen in Beweging (Euregionaal project) met thema levensloopgeschikt wonen. (4) Cursusaanbod voor huurders van Welbions i.s.m. ROC Twente (bijv. computercursus) (4) Pilot Sophia (de Klokstee): een nieuw concept voor wonen, service en (intensieve) zorg voor cliënten en medewerkers in samenwerking tussen Carint Reggeland en Welbions. Om het project succesvol voort te zetten, is in 2009 een ondernemingsplan opgesteld voor de ontmoetingsruimte (Vertierkwartier).(4) Start project 'achter de voordeur'. (4) 		
2007-2010	Duidelijk en aantoonbare aanwezigheid in al onze wijken (HBS Ons Belang) (1a)			
2009-2011	Actief in alle relevante lokale maatschappelijke netwerken (1)			
2007-2011	Ontwikkelen van een netwerk en een initiërende rol naar andere partijen binnen de wijk.(St. Joseph,1b)			

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> Start project 'Het werkt in de wijk'. Resultaat: 11 wijkbewoners aan de slag. (4) Fundingpartner in De Slinger. Een gedeelte van het voormalig kantoor van HBS Ons Belang wordt beschikbaar gesteld aan bedrijven aan 'de onderkant' van de markt. Het moet een broedplaats worden voor startende ondernemers en projecten die de wijk economie ten goede komen. (4) <p><u>Actief in 2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Start project 'Kamers met kansen' biedt jongeren met problemen thuis, op school en/of werk een (nieuwe) kans. (4) Sociale voorhoede: team dat preventief optreedt achter de voordeur om in vroeg stadium problematiek aan te pakken. Projectplan is vastgesteld en team is geformeerd en sinds september 2010 actief in de wijk Berflo Es (7) Kultuurhuuske: leegstaande woning inrichten om een laagdrempelig cultuurprogramma te draaien. Doorstart gemaakt begin 2010. (7) Theaterproductie met buurtbewoners: vervolg op '220 Volt', succesvol community-theaterproduct uit 2008. In 2010 zijn drie theater voorstellingen gegeven in het Rabo-theater met buurtbewoners uit Berflo Es. (7) Verder vorm geven aan het Project 'Werkt in de wijk': Arbeidsparticipatie en wijk economie bevorderen voor kansarmere mensen. Dit project heeft in 2010 een vervolg gehad op de ingezette koers de jaren er voor. (7) 		
2007 (-2011)	Kennisontwikkeling en implementeren van wijkgericht werken; (St. Joseph, 1b)	Wijkgericht werken geïmplementeerd, met name bij de afdeling Wijken en Markt. Afdeling Vastgoed en Onderhoud mogelijk op termijn wijkgericht.		
2009-2011	Een gebiedsregisseur aanstellen per stadsdeel (spin in het web). (1)	Gerealiseerd.		
2009-2011	De Buurtmeester is het dagelijkse gezicht voor de wijk. (1)	Voor iedere wijk zijn wijkteams aangesteld. Deze bestaan uit een wijkcoördinator en een wijkconsulent en zijn de drijvende krachten achter de leefbaarheidsprojecten. Zij zijn veel in de buurt aanwezig en daardoor het gezicht en aanspreekpunt van St. Joseph Wonen in de wijk. Ook zet St. Joseph Wonen buurtconciërges en complexbeheerders in en houdt zij spreekuren in de wijken. (2b)		
2009-2011	Kennis uit de wijk genereren via persoonlijke contacten, Wijkanalyses, Klantinformatiesysteem en het Woontevredenheidsonderzoek (1)	<ul style="list-style-type: none"> Meting Klanttevredenheid o.b.v. after sales en enquêtes plus verbetermaatregelen (bron: kwartaalrapportage) mutatiegegevens per wijk (bron: kwartaalrapportage) 		
2007-2010 2009-2011	Actief werken in herstructureringswijken (HBS Ons Belang) (1a) Maatwerk per wijk, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen vitale wijken, vinger-aan-de-pols-wijken en vernieuwingswijken. (1)	<p>Vitale wijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> Binnenstad Hasseler Es Groot Driene Woolde Slangenbeek <p>Vinger aan de pols wijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> Noord Wilderinkshoek <p>Vernieuwingswijken:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hengelose Es Berflo Es Buitengebied/ Overig <p>(4)</p>		
	Maatwerk per wijk (leefbaarheidsprojecten)	<p><u>Leefbaarheidsprojecten 2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> defibrillator voor speeltuin het Lansink (2a) 		

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> • speelvoorziening bij het Mauritsplein (2a) • cameratoezicht in flat Zernike-straat (2a) • mobiel camerasysteem (2a) • automatische deuropeners (2a) • aan de P. Steenbergenstraat en Parallelweg (2a); • een waterpompsysteem bij woongroep 't Roerom (2a); • diverse werkzaamheden rondom de speelvoorziening aan de Zernikestraat (2a); • het oplossen van de overlast bij de speelvoorziening aan de Turnhoutstraat (2a); • rookmelderactie in het kader van 'bevordering van de brandveiligheid (2a). • Organiseren roefeldag (2a) • Organiseren schoonmaakacties (2a) • Financiële ondersteuning voor diverse activiteiten, zoals de tijdelijke winter kunstschaatsbaan, een tennisclinic, Stichting Helemaal Hengelo, de Oranjevereniging van Hengelo, Schatkamer van Sinterklaas, boodschappenbussen van de JP van den Bent Stichting, concert muziekvereniging, muziektheaterproductie CRUSH, expositie 'zilveren camera, project Voedselbank. (2a) • Leefbaarheidsprojecten St. Joseph 2007 (geen gegevens beschikbaar) <p><u>Leefbaarheidsprojecten 2008 (3):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • In 2008 zijn 150 woningen beveiligd conform de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen. Eind 2008 was een kleine 30 procent van het bezit conform keurmerk. (3) • scootmobielbergingen Kerkstraat; • aanpassen bestrating aan het Fluweelplein. • plaatsen tafeltennistafel in de omgeving van de Zernikestraat; • installeren Mosquito in flat aan Nico Werkmanstraat; • bankje in de centrale hal van de Hasselerborgh; • vervangen van bielzen in de G. Peuscherstraat; • plaatsen lantaarnpalen achterpaden Wezelstraat; • aluminium publicatieborden met daarop de woonregels; • kunstgras voetbalveld en natuurgras sportvelden in Veldwijk-Zuid bij HVV (Cruiffcourt). • Slauerhoff-/Starlingstraat. nieuwe tuin inclusief bestrating aangelegd aan de achterzijde. Daarnaast zijn er nieuwe plantvakken gerealiseerd aan de voorzijde. <p><u>Leefbaarheidsprojecten 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Portieken in Klein Driene zijn leeggehaald en schoongemaakt. Het gaat hierom 120 trappenhuizen waar ongeveer 8.000 kilo afval is opgehaald. Deze operatie gebeurde met aantal partners in de wijk.(4) • In de Tijertshoek zijn in het kader van de Kansen Toer (Sociaal traject) alle bielzen vervangen door stenen afscheidingen. (4) • Nieuwe schuttingen geplaatst aan de Agonstraat.(4) • Deelname aan Project 'Schoon, Heel & Veilig' in de wijk Berflo Es. (4) • wijkschouw Woolder Es en is er een begin gemaakt met de wijkanalyse en de gezamenlijke aanpak van de leefbaarheid in 		

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		<p>de wijk. (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flats Theresiastraat zijn geschilderd tbv betere uitstraling en plan voor huisvesten van bewoners met een verstandelijke beperking. Zodra er een groep van circa 10 bewoners is gehuisvest, bespreken we in overleg met Aveleijn en een bewonersafvaardiging hoe en welke leefbaarheidsprojecten we kunnen opzetten om de leefbaarheid in de buurt te versterken. (4) • Achtertuinen flat Leurinkplantsoen opgeknapt (4). • Start buurtbemiddeling in Hengelo. Projectleider buurtbemiddeling en buurtbemiddelaars aangesteld. Aantal meldingen 83 met een oplossingspercentage van 63,9%. (4) • Hulsstraat (Veldwijk Zuid). Vanuit het project 'Werkt in de wijk' wordt gewerkt aan het opknappen van de woningen. Begin 2010 levert Welbions de eerste zeven woningen op. (4) • Er is een start gemaakt met een plan van aanpak voor groot onderhoud in de buurt Woolder Es. Het betreft 174 eengezinswoningen, 20 patiowoningen, 40 seniorenwoningen en 4 zorgwoningen. (4) • Start bouw Woolder Es van de strook langs de Händelstraat in Klein Driene. Welbions bouwt hier rugzak- (combinatie van wonen en zorg via mantelzorg) en eengezinswoningen. Daarnaast bouwen we 'De Kor-hoenders' (beschermde woonomgeving voor twaalf jongeren met een verstandelijke beperking). (4) <p><u>Leefbaarheidsprojecten 2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • schoonmaakactie in de buurten de Noork en Noord (o.a. Sterrenbuurt). (4) • In de woonbuurt 't Kotte start Welbions in 2010 met een ingrijpende verbetering van 82 woningen. Het energielabel verbetert van G naar B. (4) • Sloop in 2009 en start bouw in 2010 Klimop- als de Kamperfoeliestraat. (4) 		
2009-2010	Methoden ontwikkelen om effecten van inzet in de wijken meetbaar te maken. (1)	In Kwartaalrapportage is een hoofdstuk opgenomen 'het ontwikkelen van Vitale wijken'. Hierin zijn financiële en volkshuisvestelijke kengetallen opgenomen ten aanzien van de huurwoningen en nieuwbouwwoningen.		
2007-2011	Herontwikkeling Berflo Es (1b, St. Joseph)	2008: Start bouw van de eerste fase (3) 2008: Nota van uitgangspunten en plan voor de wijk Veldwijk Noord (Berflo Es) (3)		
2007 (-2011)	Wijkontwikkelingsplannen voor de Nijverheid (= Wilderinkshoek), Klein Driene, de Hengelose Es en de Sterrenbuurt; (St. Joseph, 1 b)	<p><u>2008:</u> In samenwerking met gemeente (diverse afdelingen) en bewoners(commissie) is in 2008 een beheerplan gemaakt voor Groot Driene, gericht op wonen en de directe omgeving. (3)</p> <p><u>2009:</u> Gerealiseerd wijkontwikkelingsvisie en maatregelenboek voor de wijk Klein Driene/ de Noork. (4).</p> <p><u>2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het wijkperspectief en het wijkprogramma Wilderinkshoek voor de komende vier jaren is vastgesteld door het College en de directie van Welbions (7) • De wijkanalyse Hengelose Es is gereed en het wijkperspectief is in concept gereed ter vaststelling door de Stuurgroep ((7) • De wijkanalyse Hasseler Es is gereed en het wijkperspectief is in concept gereed ter 		

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		<p>vaststelling door de Stuurgroep (7)</p> <p>Voor de overige hier genoemde wijken is nog geen wijkontwikkelingsvisie opgesteld.</p>		
2009-2011	Ontwikkelen integrale wijkontwikkelingsplannen met een looptijd van 10-15 jaar als basis voor investeringsplannen en maatregelenplannen (1)	<ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd het eerste wijkperspectief voor de wijk Wilderinkshoek. (4) • Gerealiseerd wijkontwikkelingsvisie en maatregelenboek voor de wijk Klein Driene/ de Noork. (4) • De samenwerking in de vernieuwingswijk Berflo Es kreeg de afgelopen jaren vaste vorm in project 'Scoren in de wijk' in 2004. In 2009 zegde het Ministerie voor € 2 miljoen aan preventiegelden toe vanuit het zogenaamde Vogelaarfonds voor de jaren 2010 en 2011. (4) <p>(4)In voorbereiding:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In Veldwijk Noord ontstaat een nieuwe woonomgeving waarbij de nadruk ligt op het niveau van de voorzieningen met ondermeer een multifunctionele accommodatie waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten, zorgvoorzieningen en zorggerelateerde woningen, een buurtwinkelcentrum en een brede school. De contouren van het plan worden steeds duidelijker. (4) • In 2009 heeft Welbions verder inhoud gegeven aan de planontwikkeling van ondermeer Sterrenbuurt en Elisabethstraat met als doelstelling in 2010 tot realisatie over te kunnen gaan. (4) 		
2007-2011	Ontwikkelen participatiebeleid en overlegstructuur gericht op wijk- en buurtontwikkeling i.o.m. huurdersorganisaties en bewoners (1, 1b)	<p>2008/2009:</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de Tijertshoek zijn drie wijkshouwen georganiseerd in samenwerking met welzijnsorganisatie Scala. Ook is het project 'Kansentour' ontwikkeld. (3) • Elk wijkteam heeft een wijkbeheerder voor de 'oren en ogen' in de wijk, een wijkconsulent voor de individuele huurderscontacten en een consulent leefbaarheid voor de bewonersgroepen. Daarnaast zorgt een gebiedsregisseur voor de ontwikkeling van wijkvisies, samen met relevante partners. Naast de drie wijkteams is er een wijkvernieuwingsteam. Dit team richt zich op die wijken waar sloop en vervangende nieuwbouw plaatsvindt en waar woningen grondig gerenoveerd of gesloopt worden. (4) <p><u>Wijkteam Noord (in 2009 meegewerkt aan)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatieoverzicht om groepen bewoners en individuele bewoners beter te informeren over alle ontwikkelingen binnen Klein Driene en de Noork. Gestart in 2009. (4) • Start project Nieuwe burens in de wijken Klein Driene en de Noork. (4) • Hengelose Burendag. (4) • Het Bastion: op de begane grond is een ontmoetingsruimte die fysiek is aangepast voor blinden en slechtzienden. (4) <p><u>Wijkteam Zuid (in 2009 meegewerkt aan)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan ontwikkelen voor Kasbah met al ingrediënten de aanpak van de onderbouw, woonbeleid, groot onderhoud etc.(4) • Bewoners waren door middel van onder meer informatieavonden, wijkateliers en huiskamergesprekken betrokken bij het wijkperspectief Wilderinkshoek. (4) <p><u>Wijkteam Midden (in 2009 meegewerkt aan)</u></p>		

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		<ul style="list-style-type: none"> Wijk activiteitendag in de Hengelose Es. (4) Drie informatie bijeenkomsten met huurders uit 235 eengezinswoningen die gesloopt worden. (4) Vorbereiding opknappen van het speelveld aan de Werninkhofstraat inclusief achterpaden, verlichting en groenvoorziening. Bij dit plan betreft Welbions de buurt zeer nauw. (4) Informatiebijeenkomst met de huurders en ondernemers van de Langestraat over sociaal plan. (4) <p><u>Wijkvernieuwingsteam (in 2009 meegewerkt aan)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Sportclinics in de wijk Berflo Es. (4) Wijkinfodag Berflo Mooi. (4) Start sloop Kulturhuske Ma2 en opening nieuwe 'kulturhuske'. (4) 		
2. De Klant Centraal / Meer keuzevrijheid voor de klant				7
2009-2011	Gedifferentieerd woningaanbod (1)	Voorbeelden: Te Woon voor deel woningbezit, verschillende prijsniveaus huur, koop		
2009-2011	Gevarieerd producten- en dienstenaanbod (1)	Voorbeelden: Onderhoudscontract, Huurcontract in Te Woon vorm brengen, Warmtenet		
2009-2011	Woningnet als woonruimteverdelingsprogramma nog meer inzetten om te anticiperen op toekomstige ontwikkelingen (1)	Plan van aanpak (Rigo) 'Van goed naar beter' is geaccordeerd en implementatie wordt voorbereid (3 ^e Kwartaalrapportage 2010)		
2009-2011	Implementatie van de functie van het Wooninfopunt om communicatiestromen zodanig te structureren dat daarmee de klantgerichtheid en bereikbaarheid.(St. Joseph,1b)	Een Klantcontactpunt gerealiseerd. In Managementrapportage wordt afhandeling van klantvragen gemonitord. Invoering klachtenmanagement nog in ontwikkeling.		
2007 (- 2011)	Klantcontactpunt inzetten op een directe afhandeling van de klantvraag (1)			
2009-2011	Eén centrale baliefunctie in Hengelo (1)			
2009-2011	Klant kennen door middel van: <ul style="list-style-type: none"> jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek; Regelmatige klantenpanels; Klantgegevens van al onze bewoners (update 2010); KWH Huurlabel. 	Instrumenten om klanten te kennen: <ul style="list-style-type: none"> 2007/2008: woontevredenheidsonderzoek Jaarlijkse KWH-monitoring Meting Klanttevredenheid o.b.v. after sales en enquêtes plus verbetermaatregelen 		
2009-2011	Score KWH Huurlabel van 7,5 in 2009/2010. (1)	Meting 2009: score gemiddeld 7,7 (onderdeel woning zoeken scoorde lager dan gemiddeld: 7,4, rest hoger). (6) Naar aanleiding van de resultaten zijn verbeteracties ingezet (bron: Kwartaalrapportage) Meting 2010: score gemiddeld 7,6 (onderdeel corporatie bellen scoorde lager dan gemiddeld; 6,6, rest hoger. (6)		
2007 (-2011)	Klanten zoveel mogelijk zelf laten bepalen hoe ze willen wonen : <ul style="list-style-type: none"> huur, koop, koopgarant veranderingen aanbrengen aan woningen (St. Joseph,1b) 	Koopgarant ingezet. Pilot Te Woon voor eengezinswoningen is afgerond en geëvalueerd. Er worden meer woningen gelabeld voor Te Woon (Bron: Kwartaalrapportage).		
2009-2011	25% van de woningvoorraad wordt Te Woon aangeboden (1)			

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
3. Vastgoed met kwaliteit en variatie/ Werken aan duurzaamheid				6
2009-2011	Vernieuwen van de voorraad (1)	<p>Gesloopt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2007: 337 won. (4) • 2008: 10 won (4) • 2009: 140 won (4) • 2010: 86 won (5) <p>Totaal: 573 woningen, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 228 woningen in de wijk Veldwijk Noord. Deze wijk maakt onderdeel uit van het vernieuwingsgebied Berflo Es. (4) • 2e fase Berflo Es (sloop in 2010). (4) <p>Opgeleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2007: 74 (4) • 2008: 179 (4) • 2009: 0 (4) • 2010: 98 (5) <p>Totaal: 408 woningen</p>	<p>Realisatie gepland in 2011 van 220 woningen, onder andere:</p> <p>Händelstraat: 10 ruzzakwon., 24 egw; 12 zorgappartementen 'De Korhoenders', particulier initiatief</p> <p>(eerste fase) Kamperfoeliestraat en de Klimopstraat (Veldwijk Zuid: 33 woningen. (5)</p>	
		<p><u>Groot onderhoud/ renovatie 2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovatie aan de flats aan de Staringstraat en de Slauerhoffstraat zijn vrijwel afgerond. (2b) • Bij het kinderdagverblijf aan de Klaas de Rookstraat is het dak vernieuwd. (2b) • In de Wethouder Kampstraat is in 2007 gestart met de renovatie en isolatie van de voorgevels. (2b) • Renovatie 39 woningen Tom Manderstraat en Noordelijke Esweg (2a); • renovatie 36 HAT eenheden Louis van Gasterenstraat (2a) • renovatie 33 woningen Eduard Verkadestraat en Louis Bouwmeesterstraat (2a) • renovatie 55 woningen Charlotte Kohlerstraat en Noordelijke Esweg • renovatie 19 woningen Jan Steenstraat • renovatie 18 HAT eenheden aan de Werninkhofstraat <p><u>Groot onderhoud/renovatie 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hengelose Es: voegwerk vervangen en kozijnen boven de dakopbouwen vervangen door kunststofkozijnen (3); • wijk Tichelwerk: 76 woningen cv-ketels en in 52 woningen keukenblokken vervangen (3); • buurt de Noork is van 96 eengezinswoningen de dakbedekking vervangen (3); • buurt Anninks-Nijhofshoek is van de algemene ruimtes van 149 appartementen Korenbuurt het binnenschilderwerk uitgevoerd en zijn smetplanken en bescherming tegen beschadiging aangebracht (3); • wijk Berflo Es Noord is voor 78 HAT-woningen de blokverwarming aangepast (3); • Heideweg. De woningen aan de Heideweg zijn van een nieuw dak voorzien (3); • Rembrandtstraat.: kozijnen vervangen. De werkzaamheden zijn opgestart in 2008 en worden in 2009 afgerond (3); • J. Steenstraat/A.H. Molenweg. Grootonderhoud 19 seniorenwoningen (3); • J. Wattstraat. Vernieuwing daken en kozijnen 6 woningen (3). • renovatie Slauerhoffstraat en Staringstraat, nieuwe douches en keukens, ventilatie 	<p>Vorbereidingen :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiding renovatie 40 eengezinswoningen Kalanderstraat en groot onderhoud 4 woningen Spinnersweg in Tuindorp (4); • Voorbereiding groot onderhoud 82 eengezinswoningen 't Kotte (4); • Voorbereiding groot onderhoud 174 eengezinswoningen 't Woolde (4); • Voorbereiding groot onderhoud 64 laagbouw-woningen 't Woolde (4); • Voorbereiding groot onderhoud 48 portieketage woningen Hulststra (4). • Renovatie aan de eerste 42 eengezinswoningen in 	

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		<p>verbeterd, riolering vervangen, nieuwe kozijnen, grote balkons en nieuwe galerijvloeren. Aan de achterzijde van de flats is een trappenhuis met lift geplaatst (3).</p> <p><u>Groot onderhoud / renovatie 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 582 woningen beveiligd conform de eisen van het Nationale Beveiligingsrichtlijn (NBR).(4) • Groot onderhoud aan 24 woningen Paulinastraat (dakrenovatie en verbeteren van douche, toilet en keuken en het verbeteren van de isolatiewaarde). Uitgave € 1.507.000 (4); • Groot onderhoud Deldenerstraat 67 (dakrenovatie, herstellen van kozijnen, hekwerken, ornamenten, wijzigen woningplattegrond en het aanbrengen van natte cellen, vluchtwegen en brandveiligheidsvoorzieningen. Uitgave € 390.000 (4); • Grolsch Bierhuis (herbouw na brand). Uitgave: € 35.476 in 2009 (4); • Hulststraat, 48 portieketagewoningen (verbeteren van entrees, groen en uitstraling evenals start voorbereiding groot onderhoud zoals verbeteren van douche, toilet, keuken en brandveiligheid. Uitgave: € 23.556 in 2009 (4); • Renovatie Dieselstraat 4 woningen in combinatie met nieuwbouw van 12 woningen (4); • Renovatie 30 grondgebonden woningen Veldwijk Zuid. Uitgave: € 243.156 in 2009 (4). <p><u>Groot onderhoud/renovatie 2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • groot onderhoud 48 portieketagewoningen Hulststraat (4, 8). 	Veldwijk Zuid.(4)	
		<p><u>Planmatig cyclisch onderhoud 2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • In de buurt de Noork is de dakbedekking vervangen bij 204 flatwoningen (2a) • Bij 98 seniorenappartementen in de buurt Berflo Es Noord zijn de cv-ketels en keukenblokken vervangen (2a) • Bij ca. 1700 woningen in diverse wijken in Hengelo hebben schilderwerkzaamheden plaatsgevonden (2a) • Planmatig cyclisch onderhoud St. Joseph in 2007 (geen gegevens beschikbaar). <p><u>Planmatig cyclisch onderhoud 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • buitenschilderwerk in diverse complexen (3); • binnenschilderwerk in trappenhuis van diverse complexen (3); • renovatie gevelisolatie van de woningen aan de Wethouder Kampstraat (3); • vervangen van keukens (volgens afschrijfgeregeling) (3); • verbeteren van doucheruimten in diverse complexen (3); • vervangen en herstellen van tuinmuren in diverse complexen (3); • vervangen van cv-ketels door hr-ketels in diverse complexen (3); • aanpassen en verbeteren van enkele liften (3); • vervangen van garagedeuren (3); • het inspecteren van de noodverlichting in diverse complexen. (3) <p><u>Planmatig cyclisch onderhoud 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Buitenschilderwerk in diverse complexen (4); • Dakbedekking vervangen op diverse complexen (4); • Binnenschilderwerk in trappenhuis van 		

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		diverse complexen (4); <ul style="list-style-type: none"> • Vervangen van keukens (4); • Verbeteren van doucheruimten in diverse complexen (4); • Aanpassen en verbeteren van enkele liften (4); • Vervangen van cv-ketels door hr-ketels in diverse complexen (4). <u>Planmatig cyclisch onderhoud 2010:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Diverse complexen: Grote schilderbeurt (7) • De Uitkijk: Warmterugwininstallaties vervangen (7) • Eengezinswoningen G. Doustraat e.o.: Individuele cv-ketels vervangen (39 stuks) (7) • Flatwoningen Venusstraat e.o.: Metselwerk hydrofoberen (7) • Eengezinswoningen De Noork A. Brucknerstraat e.o.: Individuele cv-ketels vervangen (33 stuks) (7) • Flatwoningen Bela Bartokstraat e.o.: Vervangen dakbedekking incl. ballastlaag (7) • t Kraaienvaan: Vervangen dakbedekking incl daktrim en lood en dakveiligheid aanbrengen • Appartementen Enschedesestraat: Vervangen C.V. ketels (7) • Appartementen Enschedesestraat: Vervangen keukenblokken (7) • Flatwoningen Isaacstraat: Galerijen geheel voorzien van nieuwe coating incl. antisliplaag (7) • Eengezinswoningen Helenastraat e.o.: Timmerwerk bij schilderbeurt (7) • Eengezinswoningen Helenastraat e.o.: Plaatselijk voegwerk en raamdorpelstenen herstellen (7) • Eengezinswoningen Carolinastraat e.o.: Timmerwerk bij schilderbeurt (7) • Eengezinswoningen Bloemenbuurt: Vervangen 52 Cv-ketels Begrotingswijz (110.000)tlv resultaat (7) 		
2009-2011	Streven naar een eigentijds en gevarieerd woningaanbod op stads- en wijkniveau (1)	Voorbeelden: Te Woon voor deel woningbezit, verschillende prijsniveaus huur, koop	Betrokken bij project 'Lange Wemen' door een afnamegarantie van (sociale) woningen in het plan heeft Welbions de realisatiekansen sterk vergroot. Belangrijke drijfveer hiervoor is de wens om de binnenstad opnieuw aantrekkingskracht voor wonen en werken. (4)	
2009-2011	Eigen onderhoudsdienst om snel in te kunnen spelen op klantvragen (1)	Woningverbeteringen worden op individuele basis, op verzoek van de bewoner, tegen een huurverhoging uitgevoerd.(4)		
2009	Ontwikkelen toekomstvisie op woningaanbod/transformatieop gave in Hengelo (1)	In 2009 is Welbions gestart met het project vastgoedsturing. Aan de hand van de algemene visie, de wijkvisies en de complexprestaties bepaalt Welbions voor alle woningcomplexen een toekomststrategie. (4)		
2015	Bereikbare voorraad is	Te vroeg om in 2011 te beoordelen.		

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
	afgenomen met 75% (1)			
2010	Definiëren basiskwaliteit woningvoorraad i.o.m. bewoners (1)	De bouwtechnische kwaliteit is goed door consequent planmatig- en groot onderhoud. (4)		
2009-2011	Onderhouds- en investeringsstrategie baseren op basis van SVB (1)	In 2009 is Welbions gestart met het project vastgoedsturing. Aan de hand van de algemene visie, de wijkvisies en de complexprestaties bepaalt Welbions voor alle woningcomplexen een toekomststrategie. (4)		
2009-2011	Visie voor beheer van woningen op individueel niveau (1)			
2009-2011	Reductie CO2-uitstoot door energiezuinig te bouwen en de bestaande voorraad energiezuinig te maken (1)	<ul style="list-style-type: none"> energiezuinige maatregelen bij woningen in Klein Driene. (2a) Dakkapellen die werden vervangen in complex 203 zijn voorzien van isolerende beglazing. (3) in de wijk Klein Driene: aanbrengen vloerisolatie; aanbrengen spouwisolatie; enkel glas vervangen door Hr++. (3) door contractvernieuwing voor het gasverbruik op vier locaties een besparing gerealiseerd. (4) Bij vervanging van cv-ketels worden standaard HR-ketels teruggeplaatst. (4) Bij 174 woningen is HR++ dubbelglas geplaatst in alle slaapkamerkozijnen. (4) Bij het grootonderhoud van de 24 woningen aan de Paulinastraat zijn energiebesparende maatregelen getroffen, zoals isolatie van daken en spouwmuren en isolerende beglazing. (4) Gestart met het plaatsen van 100 zonneboilers op hellende daken (pilot). (4) 		
2008	Bestaande voorraad voorzien van energielabel (1)	De gehele woningvoorraad van Welbions heeft in 2008 een energielabel gekregen. Circa 38% heeft minimaal energielabel C. Aan het strategisch voorraadbeleid is echter nog geen energieparagraaf toegevoegd. (4)		
2009	Milieubeleidsplan, waarin wordt aangegeven hoe reductie van 25% Co2 uitstoot in 2019 wordt gerealiseerd (1)	Milieubeleidsplan opgesteld. Vooral nog is op dit moment alleen op het thema klimaat en schone energie een tweetal duidelijke meetindicatoren ontwikkeld, namelijk de CO2-uitstoot in kg en de verdeling van het bezit van Welbions naar energielabels (At/mG). Met behulp van deze indicatoren wordt inzichtelijk welke effecten onze maatregelen in de vastgoedvoorraad (sloop, nieuwbouw, groot onderhoud, planmatig onderhoud etc) hebben op de CO2-uitstoot. (7)	Het streven is in 2020 30% CO2-uitstoot te realiseren ten opzichte van peildatum 2008. (7)	
2010	Extern communicatieplan over energie- en milieubeleid (1)	Nog in ontwikkeling		
Vanaf 2011	Passend beleid ontwikkelen om medewerkers (energie)bewust te maken (1)	Nog in ontwikkeling		
		Inkoop van energie gebundeld via WoonEnergie, waardoor energielasten omlaag kunnen. (4)		
4. Wonen, welzijn en zorg (ambitie St. Joseph) (deze ambitie is niet meer actueel en wordt daarom niet beoordeeld)				
2007-2011	Het - samen met andere organisaties - ontwikkelen van 'wonen-zorg-welzijnarrangementen' voor verschillende doelgroepen (St. Joseph, 1b)	<u>2007:</u> <ul style="list-style-type: none"> Via Torenstad BV kunnen senioren met een eigen woning, deze te koop aanbieden aan HBS Ons Belang. In ruil daarvoor ontvangt de verkoper een recht om de woning levenslang te blijven bewonen. (2a) <u>2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> complex Bastion gerealiseerd met 67 appartementen en 9 woningen gelegen in een groene wijk met veel voorzieningen. Het complex is volledig aangepast voor slechtzienden en blinden. (3) onderzoek naar een woonvoorziening voor 		

Ambities Vanaf 2007	Meetbare doelen Vanaf 2007	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		Indische Nederlanders van 55 jaar en ouder in samenwerking met Semangat Dua.(3)		
2007-2011	woningverbetering vooral richten op het bedienen van de doelgroepen: mensen - lage inkomensgroepen, lichamelijk gehandicapt, verstandelijk gehandicapt, mensen met psycho-sociale problematiek, daklozen, drugsverslaafden, ex-gedetineerden, etc. (St. Joseph, 1b)	Zie hierboven.		

(1) Bron: Ondernemingsplan fusiecorporatie St. Joseph Wonen & HBS Ons Belang (januari 2009)

(1a) Bron: Strategisch Bedrijfsplan HBS Ons Belang 2007-2010 (december 2006)

(1b) Bron: Beleid en Begroting St. Joseph 2007-2011

(2a) Bron: Jaarverslag 2007 HBS Ons Belang

(2b) Bron: Jaarverslag 2007 St. Joseph

(3) Bron: Jaarverslag 2008 Welbions

(4) Bron: Jaarverslag 2009 Welbions

(5) Bron: Managementrapportage 4^e kwartaal 2010

(6) Bron: Resultaten KWH-meting 2009 en 2010

(7) Bron: schriftelijke aanvullende informatie Welbions

Presteren naar opgaven

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen				8
2005-2010	Bereikbaarheidspercentage (met huurtoeslag) is 70% bij circa 13.000 woningen. (1)	2009: 94,8% is bereikbare woningvoorraad (4)		
2005-2015	Minimum aantal woningen: <ul style="list-style-type: none"> Beschikbaar voor minima 8.500 Bereikbaar met huursubsidie/toeslag: 10.000 (1, 2) 	2009: <ul style="list-style-type: none"> 5.526 goedkope woningen 6.462 bereikbare woningen 319 tot huurtoeslaggrens (4) 		
2005-2010	Stimuleren van gebruik van instrumenten om lagere inkomens in staat te stellen een eigen woning te kopen. (1)	Tot 2009: Keuze tussen KoopGarant (met korting) en vrije verkoop (zonder korting). In 2009 startte Welbions met de pilot 'Te Woon'. Te Woon is een concept waarbij de klant de keuze krijgt uit 4 contractvormen: huren, huurvast, koopgarant (kopen met korting) en koopcomfort (kopen zonder korting). In deze proef bieden we 121 eengezinswoningen en 76 appartementen aan. Medio 2010 evalueren we de pilot Te Woon evalueren. (4)		
2005-2007	Een onderbouwing van voorgenomen verkoop van sociale huurwoningen. (1)	Anno 2009 zijn 1.991 woningen gelabeld voor verkoop. Deze worden hoofdzakelijk bij mutatie verkocht. Bij de meerderheid van de woningen heeft de potentiële koper de keus tussen Koopgarant (kopen met 25% korting) en vrije verkoop (kopen zonder korting). In 2009 startte Welbions met de pilot 'Te Woon'. In deze proef biedt Welbions 121 eengezinswoningen en 76 appartementen aan. (4) <u>Resultaten verkoop:</u> <ul style="list-style-type: none"> 2007: 129 woningen (Bron: CFV) 2008: 78 woningen, waarvan 38 woningen met Koopgarant en 40 woningen via de vrije verkoop. (3) 2009: 52 woningen, waarvan 33 woningen met Koopgarant en 19 woningen via de vrije verkoop. Een deel van de voornamelijk grote eengezinswoningen die in 2009 voor verkoop zijn leeggekomen, is niet verkocht, maar gebruikt voor de herhuisvesting van huishoudens die in het kader van de herstructurering moesten verhuizen. (4) 2010: 90 woningen verkocht, waarvan 59 via KoopGarant. (5) 		
2005-2007	In de ontwikkeling van koopwoningen wordt extra aandacht geschonken aan de betaalbare prijzen voor de middeninkomens. (1)	Gerealiseerd (deels met onrendabele toppen).		
2005-2007/2010	De systematiek van woonruimteverdeling (woonbonnen) evalueren met extra aandacht voor: <ul style="list-style-type: none"> doorstroming, 	Geëvalueerd door RIGO.		

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
	<p>wooncarrière en vraagsturing.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categorie leefbaarheid introduceren om gericht te kunnen weigeren of toe te wijzen • De toepassing van een vermogenstoets onderzoeken, als criterium voor het in aanmerking komen voor een goedkopere sociale huurwoning. <p>(1)</p>			
2005-2010	In het Hart van Zuid streven 60 sociale koopwoningen te ontwikkelen (tot € 176.975.) (1, 2)	Er lopen gesprekken tussen gemeente en Welbions over afstemming tussen Berflo Es en HVZ en participatie van Welbions		
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten				7
2008-2013	Duurzaam bouwen. (2)	De corporatie zet zich bij (ingrijpende) woningverbetering zoveel mogelijk in op het verhogen van de duurzaamheid en het verlagen van het energieverbruik. Hierbij vormt het DUBO-pakket Hengelo het uitgangspunt (2)		
2008-2013	De corporatie zet bij nieuwbouw en ingrijpende woningverbetering zoveel mogelijk in op het integraal toegankelijk maken van de woning en de semiopenbare ruimte. (2)	In Tuindorp Zuid leverde Welbions het appartementengebouw Zernickeborgh op. Met huurappartementen en op de begane grond ruimte voor begeleid wonen voor cliënten van de JP van den Bent Stichting. (4)		
		<p><u>Groot onderhoud en renovatie 2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovatie aan de flats aan de Staringstraat en de Slauerhoffstraat zijn vrijwel afgerond. (2b) • Bij het kinderdagverblijf aan de Klaas de Rookstraat is het dak vernieuwd. (2b) • In de Wethouder Kampstraat is in 2007 gestart met de renovatie en isolatie van de voorgevels. (2b) • Renovatie 39 woningen Tom Manderstraat en Noordelijke Esweg (2a); • renovatie 36 HAT eenheden Louis van Gasterenstraat (2a) • renovatie 33 woningen Eduard Verkadestraat en Louis Bouwmeesterstraat (2a) • renovatie 55 woningen Charlotte Kohlerstraat en Noordelijke Esweg • renovatie 19 woningen Jan Steenstraat • renovatie 18 HAT eenheden aan de Werninkhofstraat <p><u>Groot onderhoud en renovatie in 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hengelose Es: voegwerk vervangen en kozijnen boven de dakopbouwen vervangen door kunststofkozijnen (3); • wijk Tichelwerk: 76 woningen cv-ketels en in 52 woningen keukenblokken vervangen (3); • buurt de Noork is van 96 eengezinswoningen de 	<p>Voorbereidingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiding renovatie 40 eengezinswoning en Kalendarstraat en groot onderhoud 4 woningen Spinnersweg in Tuindorp (4); • Voorbereiding groot onderhoud 82 eengezinswoning en 't Kotte (4); • Voorbereiding groot onderhoud 174 eengezinswoning en 't Woolde (4); • Voorbereiding groot onderhoud 64 laagbouwwooninge n 't Woolde (4); 	

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		<p>dakbedekking vervangen (3);</p> <ul style="list-style-type: none"> • buurt Anninks-Nijhofshoek is van de algemene ruimtes van 149 appartementen Korenbuurt het binnenschilderwerk uitgevoerd en zijn smetplanken en bescherming tegen beschadiging aangebracht (3); • wijk Berflo Es Noord is voor 78 HAT-woningen de blokverwarming aangepast (3); • Heideweg. De woningen aan de Heideweg zijn van een nieuw dak voorzien (3); • Rembrandtstraat.: kozijnen vervangen. De werkzaamheden zijn opgestart in 2008 en worden in 2009 afgerond (3); • J. Steenstraat/A.H. Molenweg. Grootonderhoud 19 seniorenwoningen (3); • J. Wattstraat. Vernieuwing daken en kozijnen 6 woningen (3). <p><u>Renovatie in 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • renovatie Slauerhoffstraat en Staringstraat, nieuwe douches en keukens, ventilatie verbeterd, riolering vervangen, nieuwe kozijnen, grote balkons en nieuwe galerijvloeren. Aan de achterzijde van de flats is een trappenhuis met lift geplaatst (3). <p><u>Groot onderhoud en renovatie 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Groot onderhoud aan 24 woningen Paulinastraat (dakrenovatie en verbeteren van douche, toilet en keuken en het verbeteren van de isolatiewaarde). Uitgave € 1.507.000 (4); • Groot onderhoud Deldenerstraat 67 (dakrenovatie, herstellen van kozijnen, hekwerken, ornamenten, wijzigen woningplattegrond en het aanbrengen van natte cellen, vluchtwegen en brandveiligheidsvoorzieningen. Uitgave € 390.000 (4); • Grolsch Bierhuis (herbouw na brand). Uitgave: € 35.476 in 2009 (4); • Hulststraat, 48 portieketagewoningen (verbeteren van entrees, groen en uitstraling evenals start voorbereiding groot onderhoud zoals verbeteren van douche, toilet, keuken en brandveiligheid. Uitgave: € 23.556 in 2009 (4); • Renovatie Dieselstraat 4 woningen in combinatie met nieuwbouw van 12 woningen (4); • Renovatie 30 grondgebonden woningen Veldwijk Zuid. Uitgave: € 243.156 in 2009 (4). <p><u>Groot onderhoud en renovatie in 2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • groot onderhoud 48 portieketagewoningen Hulststraat (4, 8). 		

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		<p><u>Planmatig cyclisch onderhoud 2007:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> In de buurt de Noork is de dakbedekking vervangen bij 204 flatwoningen (2a) Bij 98 seniorenappartementen in de buurt Berflo Es Noord zijn de cv-ketels en keukenblokken vervangen (2a) Bij ca. 1700 woningen in diverse wijken in Hengelo hebben schilderwerkzaamheden plaatsgevonden (2a) Planmatig cyclisch onderhoud St. Joseph in 2007 (geen gegevens beschikbaar). <p><u>Planmatig cyclisch onderhoud 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> buitenschilderwerk in diverse complexen (3); binnenschilderwerk in trappenhuisen van diverse complexen (3); renovatie gevelisolatie van de woningen aan de Wethouder Kampstraat (3); vervangen van keukens (volgens afschrijffregeling) (3); verbeteren van doucheruimten in diverse complexen (3); vervangen en herstellen van tuinmuren in diverse complexen (3); vervangen van cv-ketels door hr-ketels in diverse complexen (3); aanpassen en verbeteren van enkele liften (3); vervangen van garagedeuren (3); het inspecteren van de noodverlichting in diverse complexen. (3) <p><u>Planmatig cyclisch onderhoud 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Buitenschilderwerk in diverse complexen (4); Dakbedekking vervangen op diverse complexen (4); Binnenschilderwerk in trappenhuisen van diverse complexen (4); Vervangen van keukens (4); Verbeteren van doucheruimten in diverse complexen (4); Aanpassen en verbeteren van enkele liften (4); Vervangen van cv-ketels door hr-ketels in diverse complexen (4). <p><u>Planmatig cyclisch onderhoud 2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Diverse complexen: Grote schilderbeurt (7) De Uitkijk: Warmteterugwininstallaties vervangen (7) Eengezinswoningen G. Doustraat e.o.: Individuele cv-ketels vervangen (39 stuks) (7) Flatwoningen Venusstraat e.o.: Metselwerk hydrofoberen (7) Eengezinswoningen De Noork A. Brucknerstraat e.o.: Individuele cv-ketels vervangen (33 stuks) (7) Flatwoningen Bela Bartokstraat e.o.: Vervangen dakbedekking 		

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		incl. ballastlaag (7) <ul style="list-style-type: none"> t Kraaienvveen: Vervangen dakbedekking incl daktrim en lood en dakveiligheid aanbrengen Appartementen Enschedesestraat: Vervangen C.V. ketels (7) Appartementen Enschedesestraat: Vervangen keukenblokken (7) Flatwoningen Isaacstraat: Galerijen geheel voorzien van nieuwe coating incl. antisliplaag (7) Eengezinswoningen Helenastraat e.o.: Timmerwerk bij schilderbeurt (7) Eengezinswoningen Helenastraat e.o.: Plaatselijk voegwerk en raamdorpelstenen herstellen (7) Eengezinswoningen Carolinastraat e.o.: Timmerwerk bij schilderbeurt (7) Eengezinswoningen Bloemenbuurt: Vervangen 52 Cv-ketels Begrotingswijz (110.000)tlv resultaat (7) 		
Leefbaarheid				8
2009-2011	Ontwikkelen integrale wijkontwikkelingsplannen met een looptijd van 10-15 jaar als basis voor investeringsplannen en maatregelenplannen (1)	<u>Stand van zaken 2009:</u> <ul style="list-style-type: none"> Gerealiseerd het eerste wijkperspectief voor de wijk Wilderinkshoek. (4) Gerealiseerd wijkontwikkelingsvisie en maatregelenboek voor de wijk Klein Driene/ de Noork. (4) De samenwerking in de vernieuwingswijk Berflo Es kreeg de afgelopen jaren vaste vorm in project 'Scoren in de wijk' in 2004. In 2009 zegde het Ministerie voor € 2 miljoen aan preventiegelden toe vanuit het zogenaamde Vogelaaarfonds voor de jaren 2010 en 2011. (4) 	(4)In voorbereiding: <ul style="list-style-type: none"> In Veldwijk Noord ontstaat een nieuwe woonomgeving waarbij de nadruk ligt op het niveau van de voorzieningen met ondermeer een multifunctionele accommodatie waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten, zorgvoorzieningen en zorggerelateerde woningen, een buurtwinkelcentrum en een brede school. De contouren van het plan worden steeds duidelijker. (4) In 2009 heeft Welbions verder inhoud gegeven aan de planontwikkeling van ondermeer Sterrenbuurt en Elisabethstraat met als doelstelling in 2010 tot realisatie over te kunnen gaan. (4) 	
2005-2010	Gebruik maken van kansen die de verkoop van sociale huurwoningen biedt voor de leefbaarheid. (1)	Welbions heeft woningen verkocht in KoopGarant en Te Woon ten behoeve gedifferentieerde wijken.		

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
Bijzondere doelgroepen, waaronder wonen en zorg				7
2005-2007	Ontwikkeling van specifieke combinaties van wonen en zorg en dekkend stelsel van zorgsteunpunten binnen woonzorgzones. (1)	<p><u>Opgeleverd in 2007: nog invullen</u></p> <p><u>Opgeleverd in 2008:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tuindorpstraat, nieuwbouw 25 woon/zorgappartementen voor Aveleijn (3); Bastion, nieuwbouw totaal 76 wooneenheden waarvan 8 voor Bartimeus, 9 koopwoningen, 34 huurappartementen en 25 vrije-sectorhuurappartementen (3); Boomhaege, nieuwbouw 36 appartementen (3); <p><u>Opgeleverd in 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Zernickeborgh, 62 wooneenheden, waarvan 14 woonzorgeenheden met een algemene woonkamer en een kantoor voor de JP van den Bent Stichting, 17 vrije sector huurappartementen, 31 sociale huurappartementen en ca. 500 m2 verhuurbare ruimten (4); fase 1 Berfelo Es Zuid: oplevering van 10 levensloopbestendige woningen voor senioren (4) 4 eengezinswoningen (huur, geschikt voor senioren) en 16 zorgwoningen bouwen voor het RIBW op locatie Ottoweg / Langelermaatweg. (4) 24 eengezinswoningen en een voorziening voor 12 verstandelijk gehandicapten met twee gezamenlijke huiskamers met keuken. (4) <p><u>2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Start bouw 8 grondgebonden seniorenwoningen in de Sterrenbuurt (combinatieproject met een voorziening voor verstandelijk gehandicapten voor stichting De Eik). (4) Oplevering van de zorgwoningen aan de Mercurius- en de Venusstraat (Sterrenbuurt).(4) 	Eind 2009 startte Welbions in het kader van de herstructurering van een deel van Klein Driene met de bouw van drie projecten aan de Händelstraat, waaronder 10 rugzakwoningen en 12 zorgappartementen 'De Korhoenders', particulier initiatief. (4)	
	150 zorgwoningen in Wijkvernieuwingswijk Berflo Es (4)	<ul style="list-style-type: none"> Ottoweg: 17 zorgwoningen tbv cliënten van zorgaanbieder RIBW Berflo Es Zuid: 20 zorgwoningen voor cliënten van zorgaanbieder Aveleijn Kamperfoeliestraat: 14 zorgappartementen tbv cliënten van zorgaanbieder JP van den Bent Stichting Veldwijk Noord: 88 zorgwoningen voor diverse partijen. <p>Totaal aantal gerealiseerde zorgwoningen in Berflo Es: circa 140 zorgwoningen (7).</p> <p>Daarnaast:</p> <ul style="list-style-type: none"> 32 grondgebonden levensloopbestendige woningen 56 appartementen met lift 15 appartementen met lift in Jasmijnstraat Veldwijk Zuid 15 appartementen met lift in de Klimopstraat Veldwijk Zuid 13 appartementen met lift in de Kamperfoeliestraat). (7) 		
2005-2007	Transferpunt Twente.	In december 2010 hebben de		

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
	Gezamenlijke ontwikkeling van voorzieningen of woningen voor mensen met een zorgvraag. (1)	toezichthouders besloten TWT op te heffen na afbreuk van een overname/fusie. Activiteiten worden opgepakt door de afzonderlijke corporaties, maar ook vanuit de Vereniging Woon (7)		
2008-2013	Statushouders: taakstelling van 664 personen (cumulatief vanaf 2996) (2, 5)	<u>2008:</u> Tot 2009 was de totale taakstelling voor het huisvesten van statushouders 623 (cumulatief vanaf 1996). Er zijn 631 statushouders gehuisvest. (3) <u>2009:</u> Er zijn 653 statushouders gehuisvest. De nieuwe taakstelling tot en met juli 2010 is 34 (23 + restant van 11 uit 2009). (4)		
2005-2007	Inzetten op realisatie project (Z)onderdak wellicht in combinatie met wozoco's. (1)	2007: Met Humanitas is met Onder Dak Twente een convenant gesloten voor de huisvesting en begeleiding van daklozen thuislozen. Met onder meer de focuswoningen in O-Kwadraat en de zorgappartementen aan de Tuindorpstraat. (2b)		
2008-2013	Kwetsbare jongeren: pilot 'kamers met kansen'; zal door de corporatie in 2008 worden afgerond.	<ul style="list-style-type: none"> • 2007: Met Humanitas is met Onder Dak Twente een convenant gesloten voor de huisvesting en begeleiding van daklozen thuislozen. Met onder meer de focuswoningen in O-Kwadraat en de zorgappartementen aan de Tuindorpstraat. (2b) • 2007: woning aangekocht en verbouwd tot Sociaal Pension. In dit Pension worden daklozen tijdelijk opgevangen en begeleid naar vaste huisvesting. (2a) • 2008: Projectleider aangesteld voor het project 'Kamers met kansen', een plan van aanpak opgesteld en een informatiebijeenkomst plaatsgevonden. (3) • 2009: Er is een geschikte locatie beschikbaar om een start te kunnen maken met dit project, maar de gemeente heeft zich nog niet geëngageerd aan dit project. De besluitvorming hierover verwachten we in het eerste halfjaar van 2010. (4) 		
2008-2013	Starters: corporaties zetten in op het instrument koopgarant. (2)	Tot 2009: Keuze tussen KoopGarant (met korting) en vrije verkoop (zonder korting). In 2009 startte Welbions met de pilot 'Te Woon'. In deze proef bieden we 121 eengezinswoningen en 76 appartementen aan. Medio 2010 evalueren we de pilot Te Woon evalueren. (4)		
Bouwproductie				5
2005-2010:	Totale opgave 1800 woningen (360 woningen/jaar). <ul style="list-style-type: none"> • 260 w/jaar voor eigen behoefte • 50-100 w/ jaar voor inloop woningtekort • 50-100 w/jaar vervangende woningen 	<u>38 nieuwbouwwoningen 2007:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Vreeburch 20 appartementen (huur/koop(garant)) (2b) • 60 huurwoningen en 18 koopwoningen opgeleverd (2a) <u>148 nieuwbouwwoningen in 2008:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tuindorpstraat, nieuwbouw 25 woon/zorgappartementen voor Aveleijn (3); 	Eind 2009 startte Welbions in het kader van de herstructurering van een deel van Klein Driene met de bouw van drie projecten aan de Händelstraat, te weten: <ul style="list-style-type: none"> - 10 rugzakwoningen 	

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
	<ul style="list-style-type: none"> 0-100 w/jaar voor meer kwaliteit en doorstroming. (1) 	<ul style="list-style-type: none"> Bastion, nieuwbouw totaal 76 wooneenheden waarvan 8 voor Bartimeus, 9 koopwoningen, 34 huurappartementen en 25 vrije-sectorhuurappartementen (3); Brasemstraat, nieuwbouw 11 Trento-woningen, de laatste van in totaal 35 Trento-woningen (3); Boomhaege, nieuwbouw 36 appartementen (3); Vreeburch 3 woningen (3) <p><u>124 nieuwbouwwoningen in 2009:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Dieselstraat, 12 grondgebonden vrije sector huurwoningen, voorzien van warmtepompen; Zernickeborgh, 62 wooneenheden, waarvan 14 woonzorgeenheden met een algemene woonkamer en een kantoor voor de JP van den Bent Stichting, 17 vrije sector huurappartementen, 31 sociale huur-appartementen en ca. 500 m2 verhuurbare ruimten; Berflo Es Zuid, 1e fase (herstructurering): 50 overwegend sociale en enkele vrije sector eengezinswoningen en appartementen. In het 2e kwartaal 2010 levert Welbions alle 92 wooneenheden op. (4) <p><u>98 Opgeleverde nieuwbouwwoningen in 2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Berflo Es Zuid, 1^e fase vervolg: 92 woningen (8) Sterrenbuurt De Eik: 6 woningen (8) 	<ul style="list-style-type: none"> 24 eengezinswon. met de mogelijkheid tot koop of huur naar wens; 12 zorg-appartementen 'De Korhoenders', particulier initiatief (4) <p>Daarnaast is in 2011 de oplevering van de volgende projecten te verwachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Veldwijk Zuid Mispelstraat: 30 woningen (8 RIBW) Veldwijk Zuid Klimopstraat: 25 woningen (8) Veldwijk Zuid Kamperfoeliestraat: 28 woningen (8) Ottoweg/Langeler maat-weg: 23 woningen (8) Wopit Zorgwoningen: 16 woningen (8) Backenhagenlaan s: 33 woningen (8) Medaillon: 18 woningen (8) 	
2008-2013	Partijen streven ernaar het tempo van sloop-nieuwbouw hoog te houden om de vervangingsopgave het hoofd te kunnen bieden. (2)			
2008-2013	Bij nieuw te ontwikkelen locaties is de inzet gericht op een toevoeging van 205 bereikbare huurwoningen. De corporatie is een preferente partner van de gemeente. (2)	In 2009 leverde Welbions bereikbare huurwoningen op: <ul style="list-style-type: none"> Zernickeborgh, 14 woonzorgeenheden, 31 sociale huurappartementen; Berflo Es Zuid: 50 overwegend sociale en enkele vrije sector eengezinswoningen en appartementen. (4) 		
2008-2013	Woningen die toekomstbestendig zijn qua demografische ontwikkeling, duurzaam bouwen, energieverbruik en de kwaliteit van de openbare ruimte. (2)	Voorbeeld: Modulair bouwen.		
Stedelijke vernieuwing				6
2005-2010	Verbetering kwaliteit bestaande woningen: renovatie, splitsing en/of samenvoeging, herstructurering. (1)	In Tuindorp Zuid leverde Welbions het appartementengebouw Zernickeborgh op. Met huurappartementen en op de begane grond ruimte voor begeleid wonen voor cliënten van de JP van den Bent Stichting. (4)	In 2009 zijn de bewoners van de 1e stempel (74 woningen) in Klein Driene zijn uitgeplaatst en is er een sociaal plan	

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
			<p>ingegaan voor de bewoners van de 2e stempel (66 woningen). (4)</p> <p>In 2009 heeft Welbions verder inhoud gegeven aan de planontwikkeling van Sterrenbuurt en Elisabethstraat met als doelstelling in 2010 tot realisatie over te kunnen gaan. (4)</p>	
2005-2015	<p>Sociaal gemengde buurten realiseren (1) Doel: elke buurt bestaat uit tenminste 20% sociale huurwoningen (1)</p> <p>Bij verkoop en sloop van huurwoningen rekening houden met een voldoende omvang van de kernvoorraad per wijk. Dat wil zeggen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bij >50% kernvoorraad; extra inzet in verkoop en sloop. • Bij 30-50% kernvoorraad: regulier, zonder voorwaarden. • Bij 20-30% beperkt, nader motiveren. (2) 	Bij de ontwikkeling van plannen hanteert Welbions dit als uitgangspunt.		
2005-2007	De gemeente, de VCOH, en St. Joseph onderzoeken de haalbaarheid van een project wonen boven winkels. (1)	Haalbaarheid is onderzocht en heeft geleid tot het oprichten van NV Wonen Boven Winkels in 2009. Dit samen met gemeente.		
2008-2013	<p>Verhogen kwaliteit van wonen en leven in wijken en hiervoor gezamenlijk gebiedsontwikkelingsvisies opstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berflo Es: 2006 • Noord/ Klein Driene: 2007 • Wilderinkshoek/ Nijverheid: 2008 • Hengelose Es: 2008-2009 • Hasserler Es: 2009 • Groot Driene: 2009 • Binnenstad:> 2009 • Woolde: > 2009 <p>(2)</p>	<p>De corporatie is eind 2009 gestart met het maken van de wijkvisies. Dit doet Welbions samen met de gemeente en andere partijen.(4)</p> <p>In 2009 leverde Welbions in de buurt Berflo Es Zuid de eerste nieuwe woningen op na jaren van voorbereiding. Welbions heeft ook woningen in de buurt Veldwijk Zuid van een nieuwe jas voorzien in een renovatietraject. (4)</p> <p>In 2009 maakte Welbions voor de wijk Wilderinkshoek samen met bewoners, gemeente, welzijn en politie een wijkperspectief: de eerste van Hengelo! (4)</p> <p><u>2010:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het wijkperspectief en het wijkprogramma Wilderinkshoek voor de komende vier jaren is vastgesteld door het College en de directie van Welbions (7) • De wijkanalyse Hengelose Es is gereed en het wijkperspectief is in concept gereed ter vaststelling door de Stuurgroep ((7) • De wijkanalyse Hasseler Es is gereed en het wijkperspectief is in concept gereed ter vaststelling 	<p>In 2009 zijn de bewoners van de 1e stempel (74 woningen) in Klein Driene zijn uitgeplaatst en is er een sociaal plan ingegaan voor de bewoners van de 2e stempel (66 woningen). (4)</p>	

Opgaven Vanaf 2007	Vertaling van de opgaven naar meetbare doelen 2007 t/m 2010 (afspraken/woonvisie)	Feitelijke prestaties 2007 t/m 2010	Geprogrammeerde prestaties 2011 t/m 2014	Cijfer
		door de Stuurgroep (7)		
2008-2013	Ontwikkelen pilot woonzorgzone in Berflo Es. (2)			

(1a) Bron: Nota Wonen Hengelo 2004-2007 'Cement voor beleid'

(1b) Bron: Prestatieafspraken Gemeente Hengelo, HBS Ons Belang en St. Joseph Wonen 2008-2013 (1 april 2008)

(2a) Bron: Jaarverslag 2007 HBS Ons Belang

(2b) Bron: Jaarverslag 2007 St. Joseph

(3) Bron: Jaarverslag 2008 Welbions

(4) Bron: Jaarverslag 2009 Welbions

(5) Bron: Kwartaalrapportage 2010

(6) Bron: Resultaten KWH-meting 2009 en 2010

(7) Bron: schriftelijke aanvullende informatie Welbions

(8) 3^e Kwartaalrapportage 2010

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
Sommige stakeholders geven aan dat er de afgelopen jaren veel gesloopt is en dat er nog steeds braakliggende terreinen in de stad bebouwd moeten worden door Welbions. Daarnaast is het aantal reacties op woningen die beschikbaar komen nog hoog. Er zijn dus nog woningzoekenden.	Woonruimteverdeling.	Over het algemeen zijn stakeholders positief over de prestaties van Welbions ten aanzien van de beschikbaarheid van betaalbare woningen.		
2. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten				7
Meerdere stakeholders hebben aangegeven dat de uitvoering van en communicatie over het klachtenonderhoud onvoldoende is. Dit is ook terug te zien in detailgegevens van het KWH Huurlabel. Stakeholders wensen hierin verbetering. Sommige stakeholders geven aan dat enkele complexen van slechte kwaliteit zijn (vocht, hoge energielastig, technisch).	KWH Huurlabel, Management-rapportage	Stakeholders geven aan dat het bezit van Welbions varieert in kwaliteit. De ene wijk is aantoonbaar beter dan de andere. De wijken Wilderinkshoek en Klein Driene zien er bijvoorbeeld goed uit. De wijk Hasseljkerveld minder. Eveneens verschilt de kwaliteit per complex. Het is daarnaast zichtbaar dat de voorlopers van Welbions (beiden in de wijken aanwezig) verschillend omgingen met renovatie en onderhoud van bezit. Over de huidige nieuwbouwen renovatieprojecten zijn de stakeholders over het algemeen te spreken.		
3. Leefbaarheid				8
	Wijkvisies en programma's, samenwerkingsverbanden wijken	De prestaties van Welbions op het gebied van leefbaarheid worden verschillend beoordeeld per wijk. Het beheer van het groen is in de ene wijk beter dan in de andere. Stakeholders geven wel aan dat Welbions veel initiatief toont, zoals sponsoring van de ijsbaan, het stadion, scholingsprojecten, project 'achter de voordeur' en projecten voor dak- en thuislozen. De sociale voorhoede ontwikkelt zich steeds beter. De corporatie heeft volgens stakeholders veel ambities op het gebied van welzijn. Welbions is vaak initiator van projecten, maar kiest er bewust voor deze naar voren te brengen als een gezamenlijk project met andere partijen. Stakeholders zijn heel positief over de wijze waarop Welbions ontmoetingsruimten heeft gerealiseerd en afstemming plaats vindt over het gebruik ervan.		
4. Wonen en zorg/ Bijzondere doelgroepen				7
Stakeholders geven aan dat in de uitvoering alles over veel schijven moet, dat het niet altijd duidelijk is bij wie je terecht kan, er soms niet gereageerd wordt en dat hierdoor weinig tempo zit in de uitvoering. Er is volgens sommige stakeholders het laatste jaar wel een verbetering te zien, doordat nieuwe mensen zijn aangetrokken.	Samenwerkingsverbanden wonen en zorg, wijkgericht werken	Stakeholders geven aan dat Welbions in het kader van het wijkgericht werken actief is op het gebied van wonen en zorg. Welbions opereert hierbij zowel pro-actief als op verzoek van (zorg)partijen. Ze is betrokken in de brede samenwerking tussen zorginstanties en gemeente (Wopit). Er ligt inmiddels een stevig programma.		

Wensen van stakeholders (anno 2010)	Op welke wijze in beeld bij corporatie	Prestaties 2006-2010 volgens stakeholders	Geprogrammeerde prestaties 2010-2014	Cijfer
<p>Op inhoudelijk gebied wensen stakeholders meer afstemming bij visieontwikkeling. Denk hierbij aan een integrale visie op ontmoetingsruimten (bestaand en nieuwbouw) en het betrekken van (individuele) stakeholders bij het beleid van de corporatie (bijv. visiecafé). Partijen geven aan dat overleg in breed verband (met concurrenten aan tafel) niet altijd productief werkt. De gemeente kan hierin haar regierol oppakken, maar stakeholders zien hierin ook kansen voor Welbions.</p>				
5. Bouwproductie				4
<p>Over de uitvoering is men kritisch. Stakeholders geven aan dat de concrete bouwproductie langzaam op gang komt en het merendeel nog opgeleverd moet worden. Vertragingen zijn volgens stakeholders deels verklaarbaar, maar deels ook te wijten aan Welbions. Volgens sommige stakeholders heeft Welbions wel de expertise in huis voor complexgewijze vernieuwing, maar mist Welbions ze de expertise voor integrale gebiedsontwikkeling. Ze pakt het soms te ingewikkeld op.</p>	<p>Samenwerkingsverbanden wijkgericht werken</p>	<p>Stakeholders geven aan dat Welbions weet welke opgave er ligt. Over de inhoud van de opgave, zijn de meningen eensluidend. De inzet van Welbions wordt over het algemeen positief beoordeeld.</p>		
6. Stedelijke vernieuwing				7
<p>Sommige stakeholders signaleren een financieel spanningsveld en merken dat de organisatie nog een slag moet maken in het wijkgericht werken. De uitvoering van de ambities en doelen loopt vaak vertraging op.</p>	<p>Samenwerkingsverbanden wijkgericht werken</p>	<p>Stakeholders oordelen positief over de ontwikkelingen die Welbions oppakt in de herstructureringswijken Berflo Es, Klein Driene en Veldwijk Zuid. De inzet wordt hoog gewaardeerd. De prestaties iets minder hoog.</p>		
7. T.a.v. eigen ambities en doelen				7
<p>Stakeholders maken wel opmerkingen over de communicatie, vertraging en haalbaarheid bij uitvoering ervan. Sommige stakeholders geven aan het wenselijk te vinden betrokken te worden bij de beleidsontwikkeling van Welbions zelf en/of te verkennen wat hun gezamenlijke visie is op een aantal zaken. Professionele instanties geven hierbij aan dat er nu wel veel overlegd wordt, maar dat dit in een te breed verband (met concurrenten) gebeurt, waardoor een zekere openheid en slagkracht in de overleggen gemist wordt. Tot slot zijn de huurdersverenigingen van de voorgangers van Welbions ontevreden over de keuze van Welbions om hen slechts beperkt ruimte te geven om mee te denken over het beleid van Welbions.</p>		<p>Stakeholders zijn positief over de visie en ambities van Welbions. Ze vinden het positief dat Welbions samen met andere partijen wijkperspectieven en programma's opstelt. Er is dus sprake van gezamenlijke visieontwikkeling en nauwe samenwerking.</p>		

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v. (Bron: Welbions)	Cijfer
Inzet van overmaat / financiën			7
<p>Welbions beschikt over een relatief groot aantal kleine woningen, zowel grondgebonden als portieketagewoningen zonder lift. Dit aantal is te groot om ook in de toekomst te kunnen spreken van een vitale woningvoorraad. Aanpassing aan de toekomstige behoefte is dus belangrijk. De aanpassing, ook wel 'transformatieopgave', is een langdurig proces en vergt zeer veel financiële en organisatorische capaciteit. In deze meerjarenbegroting vertaalt de transformatieopgave zich als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De sloop van circa 1.900 woningen van Welbions, inclusief de WOM. Dit zijn vooral portieketagewoningen zonder lift en kleinere eengezinswoningen. • Nieuwbouw van bijna 1.600 woningen, waarvan circa 1.100 sociale huurwoningen, 240 woningen voor bijzondere doelgroepen en 260 vrije sector woningen. <p>Ter informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welbions heeft een vermogensberekening heeft op basis van bedrijfswaarde • Welbions heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen; • Welbions werkt vanaf eind 2009 met scenario's voor de meerjarenbegroting. Zo ook voor MJB 2011-2020. Hierin is gewerkt met scenario's voor de projecten vastgoedontwikkeling en -beheer, de verkopen en bedrijfsvoering. Zoals reeds beschreven, is de werkgroep nog actief door het verwachte 'A2'-oordeel en strategiebepaling i.r.t. de invoering van de EU-beschikking en ministeriële regeling. • Welbions heeft naast de inkomsten door verkopen de (extra) financieringsruimte middels inzet van vreemd vermogen in kaart gebracht; • Welbions werkt op projectniveau sinds kort met de berekening van risicobuffers in relatie tot de te verwachten onrendabele top (bijv. voor het Project Berflo Mooi) en is in 2010 gestart met de invoering van risicomangement. 	<p>Meerjarenraming 2011-2020</p> <p>Toelichting Welbions op CiP 2010</p> <p>Bespreking in MT-vergadering en met voorzitter RvC</p>	<p>De reden voor een fusie tussen HBS Ons Belang en St. Joseph was dat de corporaties samen beter zouden presteren dan ieder afzonderlijk. Het resultaat was dat in de periode 2007 tot en met 2010 – in de ogen van Welbions - de maatschappelijke prestaties zijn gestegen. Er is sprake van grootschalige renovaties in wijken. Welbions heeft de financiële kaders en grenzen nu helder in beeld en daarbinnen zoeken we de grenzen op om de financiën zo goed mogelijk in te zetten.</p> <p>Hoewel de fusie relatief veel tijd en energie heeft gevraagd, beoordeelt Welbions haar prestaties over 2008 tot en met 2010 -in het licht van de financiële mogelijkheden- daarom als goed. Dit onderwerp is gedurende het opstellen van het Meerjarenplan inclusief de Meerjarenbegroting 2011-2020 regelmatig besproken bij Welbions aan de hand van de vraag 'Doen we volkshuisvestelijk (fysiek en sociaal) genoeg met het vermogen dat we tot onze beschikking hebben, zonder de continuïteit in gevaar te brengen?'. Als lerende organisatie zijn we voortdurend bezig onze prestatie verder te verbeteren.</p>	
Economisch rendement vermogen			7
<p>Welbions stuurt hierbij op positieve kasstromen. De ambities in ontwikkel- en renovatieprojecten zijn in principe alleen mogelijk wanneer de jaarlijkse verkoopbegroting wordt gerealiseerd. Ongeacht de overeenkomst met de gemeente Hengelo geldt dat de noodzakelijke financiering WSW-proof is. Het gemiddelde huurniveau wordt stapsgewijs verhoogd naar 75% van de maximaal redelijke huur. Nieuwe investeringen zullen niet eerder worden gedaan nadat op zorgvuldige wijze is gebleken welke consequenties dit met zich mee zal brengen. Bij deze beoordeling worden sinds 2009 rendementsdoelstellingen gehanteerd. Voor nieuwbouw (transformatieproces) zijn de rendementsdoelen vertaald in Bruto Aanvangsrendement (BAR); naast de gebruikelijke methodiek met zgn. afwaardering van onrendabele top. In het financieel beleid is het na te streven rendement vastgelegd. Welbions hanteert de volgende BAR percentages:</p> <p>Commerciële verhuur: 6,5% 'dure' verhuur: 5,0% BBSH verhuur: 4,0% Specifieke doelgroepen huur: 3,5%</p>	<p>Ondernemingsplan 2009-2011</p> <p>Meerjarenraming 2011-2020 Financieel Beleidsplan (2009)</p>		

Visie en doelstellingen t.a.v.	Bron	Feitelijke realisatie t.a.v. (Bron: Welbions)	Cijfer
Solvabiliteit in relatie tot gerealiseerd en voorgenomen investeringsprogramma			8
<p>In het financieel beleidsplan zijn de financiële doelstellingen en randvoorwaarden vastgelegd om de (financiële) continuïteit van Welbions te garanderen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sturing te geven aan kasstromen; • voldoende solvabel te zijn; • risico's te beheersen; • verantwoord met (nieuwe) activiteiten & investeringen om te gaan en verantwoord en doelmatig om te gaan met beschikbare middelen. <p>Mede gezien de onzekere externe factoren is de bandbreedte van 30% - 50%, welke is vastgesteld door de directie voor de solvabiliteit op basis van de beleidswaarde, gehandhaafd voor solvabiliteitsberekeningen op basis van de bedrijfswaarde.</p> <p>Het CFV berekent de solvabiliteit op basis van het volkshuisvestelijk vermogen. Het verschil be-/ontstaat voor Welbions doordat Welbions het verkoopprogramma en de gehanteerde restwaarde van het vastgoed als bedrijfsmiddel inrekent. Eveneens houdt het CFV rekening met een hogere risico-opslag dan Welbions.</p>	<p>Meerjarenraming 2011-2020</p>	<p>Volgens de CFV berekening was de solvabiliteit ultimo 2009 ruim 26%.</p> <p>Volgens de Meerjarenbegroting 2011-2020 heeft Welbions in 2011 een solvabiliteit van 36%. Volgens de begroting van Welbions is de solvabiliteit in 2015: 36%. De berekening die Welbions hanteert voor de solvabiliteit wijkt af van die van het CFV (zie voor toelichting kolom visie).</p> <p>Op basis van het nu doorgerekende beleid bij huidige aannames is Welbions voldoende solvabel en wil ze het continuïteitsoordeel 'A1'8 behouden om haar ambities waar te maken. Om een A-oordeel te ontvangen van het CFV dient de solvabiliteit minimaal 18% te bedragen.</p>	
Efficiënte bedrijfsvoering			6
<p>De totale bedrijfskosten zijn gemaximeerd op € 18,5 mln. per jaar prijspeil 2011. De jaren daarna worden ze geïndexeerd en vanaf 2015 worden deze kosten ook beïnvloed door de stijging/daling van het aantal verhuureenheden. In de toekomst zal dus ook de werklasterverdeling binnen en tussen afdelingen onderling moeten worden bezien in relatie tot de normatieve formatieomvang. Extra activiteiten en daarvoor benodigde formatie zijn initieel van tijdelijke aard en niet (vanzelfsprekend) structureel.</p>		<p>De netto bedrijfslasten liggen i.t.t. de CiP 2009 'absoluut' veel hoger dan het gemiddelde van de referenten en het landelijk niveau. Zoals vorig jaar al aangekondigd hebben de eenmalige fusie-/integratiekosten in 2009 voor een eenmalige 'verslechtering' gezorgd van ca. € 215 à € 220 per VHE. Indien deze correctie wordt doorgevoerd scoren we beter en ligt de stijging lager. Dit geldt ook voor de personeelskosten. Toch is de verwachting dat de netto bedrijfslasten in 2010 stijgen. Dit wordt veroorzaakt doordat de voorgenomen bezuiniging maar ten dele kon worden gerealiseerd.</p> <p>Bron: CFV 2010</p>	

8 A-kwalificatie behelst corporaties waarvan de voorgenomen activiteiten als passend worden beoordeeld bij de vermogenspositie. Binnen het A-oordeel wordt onderscheid gemaakt tussen een A1- en een A2-oordeel. Dit nader onderscheid binnen de A-kwalificatie behelst enerzijds corporaties waarvan de voorgenomen activiteiten over de gehele vijfjaarsprognoseperiode als passend worden beoordeeld bij de vermogenspositie (A1-oordeel) en anderzijds corporaties waarvan de voorgenomen activiteiten in de eerste drie prognosejaren als passend bij de vermogenspositie wordt beoordeeld, maar dat in de laatste twee jaar de financiële positie in gevaar kan komen (A2-oordeel).

Governance

Visie op Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen (bron: Welbions)	Cijfer
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is	<p>De RvC heeft de taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen en staat het bestuur met raad terzijde. De RvC houdt onder andere toezicht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De realisatie volkshuisvestelijke opgaven en doelstellingen organisatie; • De strategie van en risico's voor de organisatie; • De naleving van wet- en regelgeving; • De opzet en werking interne risicobeheersing- en controlesystemen; • Het kwaliteitsbeleid; • Het financieel verslaggevingsproces en • De kwaliteit maatschappelijke verantwoording. <p>De RvC is verantwoordelijk voor de beoordelingen en goedkeuring van de omvang van de beloning van de directie-/bestuursleden. De afspraken die aan het begin van het jaar zijn gemaakt, worden vergeleken met de prestaties halverwege en aan het eind van datzelfde jaar.</p> <p>Bij de beoordeling zijn in 2009 de volgende te realiseren doelen betrokken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De voortgang van de fusie door effectuering van de organisatie-inrichting; • Het betrekken van de stakeholders bij de beleidsvorming; • De inrichting & verbetering van de informatievoorziening voor de 'PDCA-cyclus' en tot slot; • De realisatie van de organisatiedoelen, zoals vastgelegd in het zgn. 'Stoplichtmodel'. • De uiteindelijke beloning heeft plaatsgevonden conform de normeringen commissie Izeboud. <p>Voor het jaar 2010 heeft de RvC doelen met het bestuur afgesproken, welke zijn vastgelegd in een document. Het betreft onder meer:</p> <p>Visie op de lange termijn ontwikkeling van de stad, als onderlegger voor de vastgoedstrategie. Deze visie bespreken met gemeente en andere stakeholders.</p> <p>Missie en visie op de lange termijn voor de corporatie (kaders en doelen), waarin de klantgerichte organisatie en visie op een gezonde bedrijfsvoering onderdeel zijn.</p> <p>Visie voor de lange termijn op gebruik en toepassing van ICT als ondersteuning voor de organisatieontwikkeling</p> <p>Stakeholdersmanagement ontwikkelen.</p> <p>Visie op bewonersparticipatie ontwikkelen en vaststellen.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2009, Doelstellingen directie 2010 en realisatie</p>	<p><i>Algemeen</i></p> <p>De RvC is kritisch op het eigen functioneren evenals dat van de individuele leden. Tenminste één maal per jaar vindt de zelfevaluatie plaats onder begeleiding van een onafhankelijk externe adviseur. Daarbij vraagt de RvC ook de mening van de directieuren/bestuurders. Voorafgaand aan de zelfevaluatie vindt hiervoor een bijeenkomst plaats. Er is sprake van een evaluatie over en weer.</p> <p><i>2008/2009:</i></p> <p>Op 1 januari 2009 vond de fusie tussen St. Joseph en HBS Ons Belang plaats. In het verslagjaar 2009 is door de Raad van Commissarissen (RvC) daarom veel aandacht besteed aan de organisatie-inrichting van Welbions. De 'samensmelting' van afdelingen, bedrijfsculturen, de inplaatsing van personeel, presentatie van de nieuwe naam, opbouw van imago en inrichting van automatiseringssystemen voor de primaire processen zijn ingrijpende en belangrijke veranderingen. De RvC is tevreden over de wijze waarop de organisatie-inrichting is voorbereid, gepland en wordt uitgevoerd. Ondanks de begrijpelijke spanningen die de fusie heeft veroorzaakt, blijkt uit het door de Arbo Unie uitgevoerde PMO-onderzoek, dat dit niet ten koste is gegaan van het enthousiasme en de motivatie van de medewerkers. Hoewel de organisatie-inrichting nog niet volledig is afgerond in 2009 kan worden geconcludeerd dat er sprake is van een relatief soepel en kwalitatief goed uitgevoerde operatie binnen een 'lerende organisatie'. De klanten van Welbions zijn gedurende het integratieproces goed bediend, ondanks het feit dat voor de samenvoeging van de loket- en baliefunctie in het kantoor op de Paul Krugerstraat de begane grond ingrijpend is verbouwd en de ICT-systemen in een drietal fasen zijn samengevoegd en geconfigureerd, waardoor er vanaf begin 2010 met een centraal besturingssysteem voor de primaire processen kan worden gewerkt. De RvC is er van overtuigd dat het gemeentebestuur en overige stakeholders ook in de toekomst zullen beamen dat deze fusie goed is geweest. De Raad van Commissarissen ziet de toekomst van Welbions met vertrouwen tegemoet.</p> <p><i>2010:</i></p> <p>De resultaten waren dat eind 2010 een eerste concept Woonvisie door de gemeente is gepresenteerd en op ambtelijke niveau is besproken. Daarnaast was eind 2010 de Meerjarenplan 2011-2020 van Welbions in gereed.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2009</p>	7

Visie op Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen (bron: Welbions)	Cijfer
	Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen		8
	Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven		8
	Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van stakeholders		7
	Maatschappelijke verantwoording ten aanzien vermogen		6
	<p>Welbions streeft er naar de wijze van verantwoording aan haar belangrijkste stakeholders verder te verbeteren door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welbions zal stakeholders meer achtergrondinformatie verstrekken met betrekking tot de verschillende terreinen waarop zij actief is. • In de meerjarenplanning/-begroting wordt vanuit de visie en missie getracht invulling te geven aan de verwachtingen die stakeholders van Welbions hebben. • Het is zaak de binding met de huurders te vergroten en de signaalfunctie vanuit de wijk naar de corporatie te waarborgen. De afronding en presentatie van de Wijkontwikkelingsvisie Wilderinkhoek is hier een goed voorbeeld van. <p>Bron: Jaarverslag 2009</p>	<p>Welbions legt uiteraard verantwoording af via het Jaarverslag. Daarnaast betreft ze stakeholders bij het opstellen van haar beleid en visies. Eveneens werkt Welbions nauw samen met diverse partijen aan gezamenlijke (wijk)visies.</p> <p>In het Ambitiedocument en Ondernemingsplan zijn een visie, missie en doelstellingen beschreven voor de periode 2008-2011. In 2009 is het 'Jaarplan 2010' opgesteld binnen de kaders van het bestaande ondernemingsplan tot 2011. In 2009 is (herhaaldelijk) overlegd met de vertegenwoordigers van belangrijke stakeholders. Er vindt periodiek overleg plaats met de huurdersvereniging, waarbij ze een adviserende rol op het gebied van beleidsontwikkeling hebben. 2009 heeft vooral in het teken gestaan van de 'samensmelting' van de besturen van oude vereniging en stichting voor bewoners/huurders.</p> <p>In navolging van het eind 2007 gestarte overleg met (de meest relevante) stakeholders, is in 2009 (herhaaldelijk) overlegd met de vertegenwoordigers van het Hengelose College van B&W en belangrijke stakeholders over de toekomstvisie van Hengelo, de rol en verantwoordelijkheden van Welbions en de verwachtingen die stakeholders hebben ten aanzien van Welbions. Ook is meermaals deelgenomen aan het zgn. 'maatschappelijk ondernemerscafé'. De wederzijds uitgewisselde informatie en adviezen worden bijvoorbeeld gebruikt in de (nieuwe) wijkontwikkelingsvisie en/of plannen. Zo zijn en worden de stakeholders actief betrokken bij het beleidproces van de corporatie aangaande het maatschappelijk ondernemen en de leefbaarheid. Bij deze bijeenkomst zijn bestuurders en zo mogelijk een afvaardiging van de RvC aanwezig.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2009</p>	

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.