

Maatschappelijke visitatie



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1^e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie

drs. Marjo J.A. Visser, voorzitter
drs. Gérard B.J. van Onna MRE
mr. Leon J.M.G. Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 14 augustus 2015

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inleiding	5
DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	8
A. Recensie	8
B. Scorekaart	12
C. Samenvatting Woningbouwvereniging Poortugaal	13
DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen	17
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 De opgaven in het werkgebied	17
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	26
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	27
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	28
2. Presteren volgens Belanghebbenden	29
2.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Poortugaal	29
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	31
2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie	32
2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie	33
2.2.3 De invloed op het beleid	34
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	34
3. Presteren naar Vermogen	36
3.1 Financiële continuïteit	36
3.2 Doelmatigheid	39
3.3 Vermogensinzet	40
4. Governance	42
4.1 Besturing	43
4.1.1 Plan	43
4.1.2 Check	44
4.1.3 Act	45
4.2 Intern toezicht	47
4.2.1 Het functioneren van de Raad van Commisarissen	47
4.2.2 Toetsingskader	48
4.2.3 Toepassing Governancecode	49
4.3 Externe legitimering en verantwoording	50
4.3.1 Externe legitimatie	50
4.3.2 Openbare verantwoording	50

DEEL 3: Bijlagen	51
1. Gerealiseerde prestaties	51
2. Positionpaper	69
3. Bronnenlijst	71
4. Lijst van geïnterviewde en geënuquêteerde personen en belanghebbenden	74
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	75

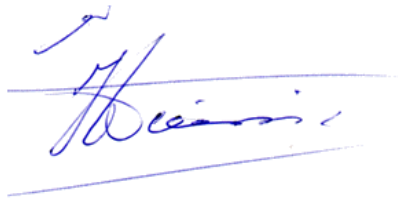
Voorwoord

Woningbouwvereniging Poortugaal (hierna WBV Poortugaal genoemd) heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 uit te voeren. De visitatie vond plaats van april tot juli 2015.

Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp hoopt dat het visitatierapport van Woningbouwvereniging Poortugaal voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink
voorzitter Procorp

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

Governance

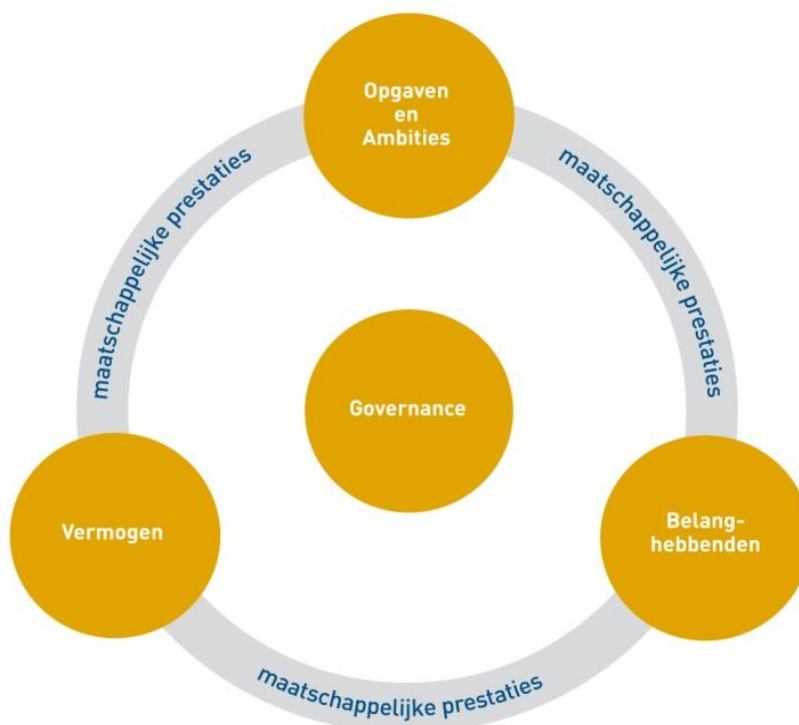
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

Cijfer	Benaming
1	<i>Zeer slecht</i>
2	<i>Slecht</i>
3	<i>Zeer onvoldoende</i>
4	<i>Ruim onvoldoende</i>
5	<i>Onvoldoende</i>
6	<i>Voldoende</i>
7	<i>Ruim voldoende</i>
8	<i>Goed</i>
9	<i>Zeer goed</i>
10	<i>Uitmuntend</i>

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen *Ambities*, *Presteren naar Vermogen* en *Governance*. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- recensie;
- scorekaart;
- samenvatting;
- bestuurlijke reactie op de visitatie.

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance.

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011

De vorige visitatie van WBV Poortugaal vond plaats in 2011 en betrof de periode 2007 tot en met 2010. WBV Poortugaal werd in 2011 gekenschetst als een enthousiaste en sociaal betrokken corporatie met een grote binding met de huurders en andere belanghebbenden. Maar ook als een corporatie die de beperkingen onderkende van haar beperkte omvang. Zo was de conclusie in 2011 dat zowel de ambitie als de opgaven niet duidelijk en scherp waren en leek het de toenmalige visitatiecommissie van belang dat er een denkproces op gang zou komen over:

‘de strategie, de huidige en toekomstige marktpositie en de vertaling daarvan in concrete ambities en opgaven’

Volgens het rapport werden projecten vooral opgepakt als zij zich aandienden en verdienden risicobeheersing en transparante aanbesteding aandacht. De commissie zag in 2011 dat de organisatie onder de nieuwe, in 2009 aangestelde directeur een kentering aan het doormaken was van een beheer-naar een ontwikkelorganisatie, maar zag dat de (staf-) kwaliteit daarmee niet in de pas liep, zag minder oriëntatie op de toekomst en veel aandacht voor de kwaliteit van het beheer. Daarnaast gaf de commissie veel aandacht aan de governance van de organisatie, die toen niet compliant was met wet- en regelgeving. De stakeholders waren echter zeer positief over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. WBV Poortugaal kreeg in 2011 het gemiddelde cijfer 6,5.

Stand van zaken 2015

Sinds de vorige visitatie is een nieuw ondernemingsplan geschreven. Hiervoor heeft WBV Poortugaal veel informatie opgehaald van haar huurders en stakeholders. In het ondernemingsplan worden de politiek-maatschappelijke context en de lokale woningmarkt geschetst, maar het stuk is verder vooral heel pragmatisch en geeft aan wat op de korte termijn de plannen zijn. Er wordt duidelijk gekozen voor de kracht van de kleine corporatie binnen een overzichtelijk en beperkt werkgebied: de benaderbaarheid, de korte lijnen, de eenvoud, het elkaar kennen, de gerichtheid op beheer en het meedenken. Dit past heel mooi in de beweging *terug naar de kerntaken*, en de huurders en stakeholders hebben hier profijt van, maar de vraag is of de corporatie hiermee kan volstaan. Een analyse van de positie binnen de Regio Rotterdam, waarbinnen in principe alle woningzoekenden als stakeholders van WBV Poortugaal kunnen worden gezien, vindt niet echt plaats en daarmee is het stuk niet de weerslag van ‘een denkproces over de strategie en de huidige en toekomstige marktpositie’. De gemeente Albrandswaard, en/of de kern Poortugaal, is namelijk geen eiland, maar is onderdeel van een grote stadsregio. De dynamiek die daar het gevolg van is en de effecten ervan op de toekomst van een dorp als Poortugaal en op de corporatie zelf wordt onvoldoende onderkend en geanalyseerd. Het dilemma tussen enerzijds de overtuigde keuze voor de eigen lokale dorpsbevolking en anderzijds het gegeven dat er binnen afzienbare tijd vanuit het eigen dorp onvoldoende kandidaten voor sociale huurwoningen zullen zijn, blijft onbesproken.

De ontwikkeling van beheer- naar ontwikkelorganisatie heeft niet doorgezet; de projecten die reeds in de pijplijn zaten zijn uitgevoerd, maar daarna is besloten voorlopig geen (grote) projecten meer aan te gaan. Dit heeft enerzijds te maken met de verminderde mogelijkheden door de woningmarktcrisis en de verhuurdersheffing, maar ook doordat de laatste grote projecten zo verlieslatend waren dat ook daardoor de mogelijkheden zijn uitgeput. Ook de in 2011 aanbevolen versterking van de staffuncties

heeft niet plaatsgevonden, waardoor de risicobeheersing van deze projecten niet professioneel werd aangepakt. De corporatie is nu terughoudender en voorzichtiger dan in 2011.

Wel is de governance aangepakt: in 2012 is overgestapt van een drie-laags naar een twee-laags besturingsmodel en sindsdien neemt de corporatie de maximale zittingstermijnen in acht. Ook is toen een start gemaakt met de professionalisering van de Raad van Commissarissen. Helaas schiet het tempo waarin dit gebeurt te kort; veel noodzakelijke instrumenten en werkwijzen zijn nog niet geïntroduceerd.

De huidige visitatiecommissie herkent ook de volgende in 2011 genoemde punten nog steeds: veel aandacht voor de kwaliteit van het beheer en de dienstverlening. De huurders en de stakeholders zijn nog steeds over veel zaken tevreden. Met de dagelijkse operatie zit het wel snor, maar in strategisch opzicht dient het nodige te worden verbeterd. De corporatie lijdt nog steeds onder de in 2011 reeds geïdentificeerde beperkingen van haar omvang.

Resultaten visitatie 2015

Positionpaper

In het positionpaper staan dezelfde uitgangspunten genoemd als in het Ondernemingsplan uit 2013, dat inmiddels een kleine 2 jaar in uitvoering is. De commissie herkent de fase waarin de uitrol daarvan verkeert en de nieuwe aandachtspunten (Huisvestingswet, betaalbaarheid, huurbeleid, huurverhogingsbeleid) die worden genoemd. Het positionpaper is daarmee een adequate beschrijving van de stand van zaken.

Karakterisering corporatie

De commissie herkent de beschrijving die WBV Poortugaal van zichzelf geeft als betrokken en benaderbaar. Ook de huurders herkennen de corporatie als zodanig. In de dagelijkse operatie, in de uitvoering van beheertaken, in de korte lijnen, in de dagelijkse contacten met huurders en lokale partners, ligt duidelijk de kracht van de corporatie. Hier zit ook de professionaliteit: de medewerkers zijn vooral doeners. Huurders doen succesvol een beroep op de organisatie als er iets is. En de corporatie stelt er eer in om snel en adequaat problemen op te lossen. Zowel in de woningen als in de wijken. De door de organisatie gevoelde betrokkenheid is groot en oprecht.

De sterke focus op het dorp Poortugaal maakt deze betrokkenheid mogelijk, maar heeft ook een schaduwzijde: de volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid voor het huisvesten van woningzoekenden uit de hele regio verdraagt zich moeilijk met de loyaliteit naar het eigen dorp en zijn bewoners. Het bevoorrechten -hoewel zeker niet met illegale middelen- van de Poortugaalse bevolking is uiteindelijk ook onhoudbaar, omdat WBV Poortugaal veel meer woningen heeft in het dorp dan op de langere termijn kandidaten voor sociale huurwoningen vanuit het dorp. Poortugaal, en de hele gemeente Albrandswaard, is tot nog toe een tamelijk rijke enclave binnen de Rotterdamse regio, met een in vergelijking met het landelijk gemiddelde, zeer hoog percentage scheefwoners. Veel huurders wonen al sinds de oplevering in de woningen en hebben sindsdien een inkomensstijging doorgemaakt. Dus ook voor de huidige populatie is er al een tamelijk grote overmaat aan sociale huurwoningen. Aangezien het voorlopig wel niet zo zal zijn dat de keuze openstaat om de helft van de woningen te verkopen of naar de vrije sector over te hevelen, en de toewijzingsregels van de Huisvestingswet nog strikter worden dan ze al waren, zal ook Poortugaal, c.q. Albrandswaard niet ontkomen aan een toekomst die anders is, met veel diverser samengestelde wijken. Eigenlijk is het bijzonder dat deze veranderingen zich pas recent lijken te voltrekken, voor een dorp zo dicht onder de rook van Rotterdam. De commissie raadt WBV Poortugaal aan zich hierin pro-actiever op te stellen, in plaats van achteraf de hieruit voortvloeiende problemen op te lossen.

Belanghebbenden tevreden!

In zijn algemeenheid vinden de belanghebbenden dat WBV Poortugaal ruim voldoende presteert. De huurders geven echter wel lagere cijfers voor de maatschappelijke prestaties van WBV Poortugaal. De

belanghebbenden zijn meer dan tevreden over de relatie met WBV Poortugaal. De manier waarop de corporatie met hen communiceert wordt, alhoewel de huurders daarin wat kritischer zijn, boven de norm beoordeeld. Voorts zijn de belanghebbenden meer dan tevreden over de invloed die zij kunnen uitoefenen op het beleid van de corporatie.

Governance

Governance scoort in deze visitatieperiode beter. In de vorige visitatie werd het cijfer 4,4 gegeven. Vooral het ontbreken van diverse verantwoordingsdocumenten, managementrisicosystemen, en professionaliseren binnen WBV Poortugaal hebben daartoe bijgedragen. In de recensie werd met enige verwachting uitgekeken naar de professionalisering, die aangekondigd werd door WBV Poortugaal. Mede door de komst van de nieuwe bestuurder, zou dat een vlucht nemen. Het SMART formuleren van doelstellingen in combinatie met het evalueren van de prestaties kan verbeterd worden. WBV Poortugaal heeft deze visitatieperiode een te kleine verbetering laten zien, maar is te laat werk gaan maken van de voorgestelde verbeteringen uit het vorige rapport.

De commissie is zeer te spreken over de nieuwe website die in het visitatieonderzoek is verschenen. Duidelijk, helder en toegankelijk! De vorige website zou tot een minpunt op het vlak van governance hebben geleid. En hoewel de nieuwe website qua gereedkomingsdatum buiten de scope van het visitatieonderzoek valt, heeft de commissie besloten de kwaliteit van de vorige website buiten beschouwing te laten.

Bedrijfsvoering

WBV Poortugaal scoort bij *Presteren naar Vermogen* iets onder de vorige visitatie. In de vorige visitatie was het eindcijfer gemiddeld een 6 met een ijkpunt op een 7. De commissie kwam destijds tot de conclusie dat WBV Poortugaal haar solvabiliteit en liquiditeit wel naar behoren was, maar te weinig concreet gestuurd werd en te weinig in documenten had vastgelegd. De koppeling tussen visie en gedane investering was onvoldoende zichtbaar. Tevens diende WBV Poortugaal meer aandacht aan haar bedrijfsvoering en efficiency te besteden. Wat betreft het financiële beleid en bedrijfsvoering heeft WBV Poortugaal dit gedurende deze visitatieperiode proberen op te pakken, maar dat is uiteindelijk niet goed gelukt in de uitvoering en definitief maken van diverse rapportages en sturingsdocumenten.

Financieel gezond, maar nog niet op orde

WBV Poortugaal is een financieel gezonde corporatie. De financiële positie van WBV Poortugaal komt steeds meer onder druk te staan door onder andere de saneringsheffing en de verhuurdersheffing. In de visitatieperiode is WBV Poortugaal terughoudend geweest met nieuwe investeringen. De huurders vinden dat de corporatie te weinig nieuwbouw heeft gepleegd. De bouw en ontwikkeling van het WISH-huis is wel gerealiseerd. Daarnaast is WBV Poortugaal wel gestart met het verbeteren en verduurzamen van haar vastgoedvoorraad.

Door middel van bijstellingen in beleid heeft WBV Poortugaal haar financiële positie weten te waarborgen en heeft zij een gezond financieel fundament gelegd voor de toekomst. De inkomensafhankelijke huurverhogingen en de opbrengsten van verkochte woningen hebben ertoe geleid dat WBV Poortugaal haar vermogen heeft vergroot en er is op de externe leningen extra afgelost. WBV Poortugaal houdt naar het oordeel van de visitatiecommissie daarmee een substantiële hoeveelheid liquiditeit in kas, waar voorsnog geen maatschappelijke invulling is gegeven.

WBV Poortugaal dient werk te maken van een goede borging van de financiële kengetallen in de rapportages. Daarnaast dient de kasstroomontwikkeling een duidelijke plaats binnen de afwegingskaders te krijgen. Door het inperken van het van het ambitieniveau tot het beheren, renoveren en onderhouden van de bestaande voorraad, kan WBV Poortugaal financieel de komende jaren op dezelfde voet door.

Verbetersuggesties

- *Denk opnieuw na over de toekomst van de organisatie:* Vanaf het niet doorgaan van de fusie met Volksbelang in 2010, stelt de corporatie zich op het standpunt dat het ook heel goed alleen kan. Voor de commissie is dit nog maar de vraag, zeker anno 2015, nu er een nieuwe woningwet is, waarvan de gevolgen op de bedrijfsvoering van corporaties zo ingrijpend zijn dat het zelfs voor de veel grotere en professionelere organisaties lastig is om alles goed en tijdig geïmplementeerd te krijgen. Bovendien heeft WBV Poortugaal laten zien dat ze heel graag alles professioneel wil aanpakken, en dat dat op onderdelen ook zeker lukt. Maar de meeste zaken lopen vertraging op, en niet alles heeft uiteindelijk de beoogde kwaliteit, en nog lang niet alles wat was voorgenomen is al opgepakt. Het is dus de vraag of het gaat lukken de uit de huisvestingswet, de nieuwe woningwet en de governancecode voortvloeiende, nieuwe verplichtingen daar nog eens bij te nemen.
- *Ga geen risicovolle avonturen meer aan op het gebied van projecten:* Zowel voor het zelf ontwikkelen als voor het door een externe partij laten ontwikkelen, is eigen kennis nodig. Ook als je een project niet zelf ontwikkelt moet je nog steeds zorgen voor excellent opdrachtgeverschap (contracten, samenwerkingsvormen, methoden) en voor een adequaat risicomanagement. Beide zijn nu niet op orde, het ontbreekt de organisatie aan de benodigde kennis en leidt tot veel te hoge kosten.
- *Maak beleid op woningaanpassingen voor ouderen:* Met 1/3 van alle woningen verhuurd aan huurders boven de 70 jaar wordt dit een serieus probleem. Het merendeel van deze ouderen zal nooit een zorgindicatie voor opname krijgen, en evenmin naar een meer geschikte woning verhuizen. Hier ligt een opgave het mogelijk te maken ze te laten blijven wonen in hun huidige woning.
- *Stuur strakker op het bereiken van de landelijk afgesproken energiestaat:* Het was nu voor de commissie niet duidelijk: a) in hoeverre de eigen beleidsdoelen passen op de landelijke doelen, en b) in hoeverre doelen worden gehaald. Het benoemen van taakstellingen impliceert ook meten of die worden gehaald.
- *Geef minder cadeautjes weg:* De commissie constateert dat huurders niet alleen adequaat en snel worden bediend en daadwerkelijk invloed hebben op het beleid, maar dat zij ook allerlei financiële voordelen krijgen. Zo betalen de huurders veel minder aan servicekosten dan de kostprijs ervan; afrekeningen worden (nog steeds) niet gemaakt, ondanks het voornemen om dat wel te doen. De 10% korting op koopwoningen leidt tot een voordeel voor de eerste koper die dat desgewenst met doorverkoop meteen te gelde kan maken. En ook het gratis aanbieden of zeer beperkt doorberekenen van isolatiemaatregelen, waarmee de kosten voor de corporatie zijn en de voordelen voor de huurder.
- *Jaarlijkse check op de Governancecode:* De commissie heeft in het rapport opgemerkt dat de raad niet voldoende financiële expertise heeft, er geen beoordelings- en bezoldigingsbeleid voor het bestuur is en de zelfreflectie in de eerste jaren van de visitatieperiode niet is uitgevoerd. Het advies is dan ook om ieder jaar de Checklist Governancecode per onderdeel af te lopen om te bezien of alle documenten en regelingen nog actueel zijn.
- *Kijk kritisch of toekomstige grote nieuwbouwprojecten via samenwerkingsverbanden met derden een optie zijn:* De commissie heeft geconstateerd dat nieuwbouwprojecten (koop of sociale huur) in de afgelopen 4 jaar tot omvangrijke onrendabele toppen heeft geleid. Bewust of onbewust is hiervoor gekozen. Gezien de omvang van WBV lijkt een samenwerking met een derde een logische stap om noodzakelijke expertise, tijd en kennis in een dergelijk project te brengen, waarmee tevens het vermogensbeslag en risico's gedeeld kunnen worden.

- *Kijk kritisch naar de eigen organisatie:* De medewerkers van WBV Poortugaal lijken duizendpoten, die op meerdere functies binnen het bedrijf inzetbaar zijn en regelmatig werkzaamheden van collega's overnemen. De omvang van de organisatie is een kwetsbaar punt. Zoek samenwerking met omringende collega-corporaties en deel kennis en ervaring met hen om de kwetsbaarheid en afhankelijkheid te verlagen.
- *Maak werk van de gehele PDCA-cyclus en maak deze sluitend:* De verantwoordingsdocumenten en rapportages zijn niet of te beperkt aanwezig binnen de organisatie om goed op te kunnen sturen en monitoren. Daar zal nu echt werk van gemaakt moeten gaan worden.

B. Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemid- deld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	6,1	5,5	6,0	5,0	6,5		5,8	75%	5,6
Ambities in relatie tot de opgaven							5,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	6,6	6,6	6,8	6,3	6,5		6,5	50%	7,0
Relatie en communicatie							7,4	25%	
Invloed op beleid							7,4	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							6,0	30%	6,0
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							6,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					6,0	5,3	33%	5,5
	Check					5,0			
	Act					5,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					5,0	5,7	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Gov. code					6,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					6,0	5,5	33%	
	Openbare verantwoording					5,0			

C. Samenvatting Woningbouwvereniging Poortugaal

Profiel

Woningbouwvereniging Poortugaal is een lokaal gewortelde woningcorporatie, die in 1918 is opgericht, bestaande uit een Algemene Vergadering, een raad van commissarissen, een directeur-bestuurder en een werkorganisatie.

De missie en kernwaarden van Woningbouwvereniging Poortugaal luiden als volgt:

“Het bieden van kwalitatief goede, betaalbare en gevarieerde woningen aan onze doelgroepen in de gemeente Albrandswaard, met een duidelijke focus op de kern Poortugaal.

De kernwaarden die wij hanteren luiden:

- * betrouwbaar,*
- * benaderbaar, en*
- * betrokken.”*

Woningbouwvereniging Poortugaal heeft alleen vastgoedbezit in de gemeente Albrandswaard en had per 31 december 2014 in totaal 1.183 woningen, waarvan 915 eengezinswoningen en 268 meergezinswoningen, in beheer.

Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeente Albrandswaard, Klankbordgroep, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties.

De corporatie is in 2012 van een drielagen- naar een tweelagenbestuursmodel getransformeerd. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door de Raad van Commissarissen, dat uit drie leden bestaat. Bij de corporatie waren ultimo 2014 9 medewerkers in dienst en een openstaande vacature: het aantal formatieplaatsen bedroeg 9,2.

Werkgebied

Woningbouwvereniging Poortugaal is werkzaam in de gemeente Albrandswaard. De gemeente bestaat uit drie kernen, Poortugaal, Rhoon en Portland, in de ‘groene long’ van de zuidrand van de Stadsregio Rotterdam. De gemeente heeft een inwoneraantal van ongeveer 25.000. De woningvoorraad bedraagt circa 10.000 woningen, waarvan ruim 70% koopwoningen. Dit percentage ligt fors boven het landelijk gemiddelde (57%). Zo’n 26% van de woningen in de gemeente bestaat uit sociale huur.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting plaatst Woningbouwvereniging Poortugaal in referentieregio Rg 31 *Rijnmond* in de referentiegroep Rf 06 *Gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen*. Als de corporatie in dit rapport wordt vergeleken, is dit met de referentiegroep.



Prestaties

Samenvatting

Presteren naar Opgaven en Ambities

WBV Poortugaal richt zich strategisch en operationeel in het bijzonder op het dorp Poortugaal en daarnaast vooral op de gemeente Albrandswaard. Qua dienstverlening aan de huurders en de korte communicatielijnen scoort de corporatie bovengemiddeld. In mindere mate voelt de corporatie zich met haar activiteiten een onderdeel van de regio. Wel worden gemaakte afspraken op de diverse niveaus zo goed mogelijk nagekomen, ook als de belangen divergeren. Geldt dit laatste vooral voor het verhuurbeleid, ook op het vlak van het huurbeleid, verkoopbeleid, nieuwbouw en woningaanpassingen zijn spanningsvelden te constateren tussen keuzes die gemaakt worden en de lokale behoeften.

De commissie scoort dit onderdeel met een 5,6.

Presteren volgens belanghebbenden

Over het algemeen zijn de belanghebbenden tevreden over de prestaties van WBV Poortugaal met een aantal kanttekeningen. Enerzijds zijn de huurders van mening dat er te weinig nieuwe sociale woningen worden gebouwd en anderzijds laat de gemeente weten dat binnen haar grenzen geen uitbreidingsmogelijkheden zijn. Een belangrijk gebied in Poortugaal is de 'centrumlocatie', alwaar gebouwd kan worden. Dit gebied kent een lange ontwikkelingshistorie en de huidige bestemming laat vooralsnog geen ontwikkeling toe.

De belanghebbenden hebben grote waardering voor de persoonlijke en servicegerichte houding van de organisatie in al haar geledingen. WBV Poortugaal heeft een groot hart voor de volkshuisvestelijke taak die zij uitvoert. Een terugkerende opmerking van de belanghebbenden is dat de corporatie haar successen ook eens zouden mogen vieren.

De belanghebbenden geven voor dit onderdeel het cijfer 7,0.

Presteren naar Vermogen

WBV Poortugaal heeft gedurende de visitatieperiode veel last gehad van de financiële gevolgen op de uitgevoerde projecten. Deze hebben de leningenpositie van WBV Poortugaal substantieel verhoogd en de liquiditeit onder druk gezet. Gedurende de visitatieperiode heeft WBV Poortugaal een

verkoopprogramma ingevoerd, waarmee haar liquiditeitspositie substantieel verbeterd is. Er is wel sprake van een liquiditeitsovermaat, waar te weinig concreet op gestuurd wordt waarvoor deze ingezet kan gaan worden. Een deel wordt gebruikt om de externe leningspositie te verlagen. Op alle onderdelen, financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet voldoet WBV Poortugaal aan het ijkpunt. WBV Poortugaal heeft de ambitie, die zij ook waar maakt om de financiële continuïteit te waarborgen. De financiële middelen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen.

De commissie scoort op dit onderdeel met een 6,0.

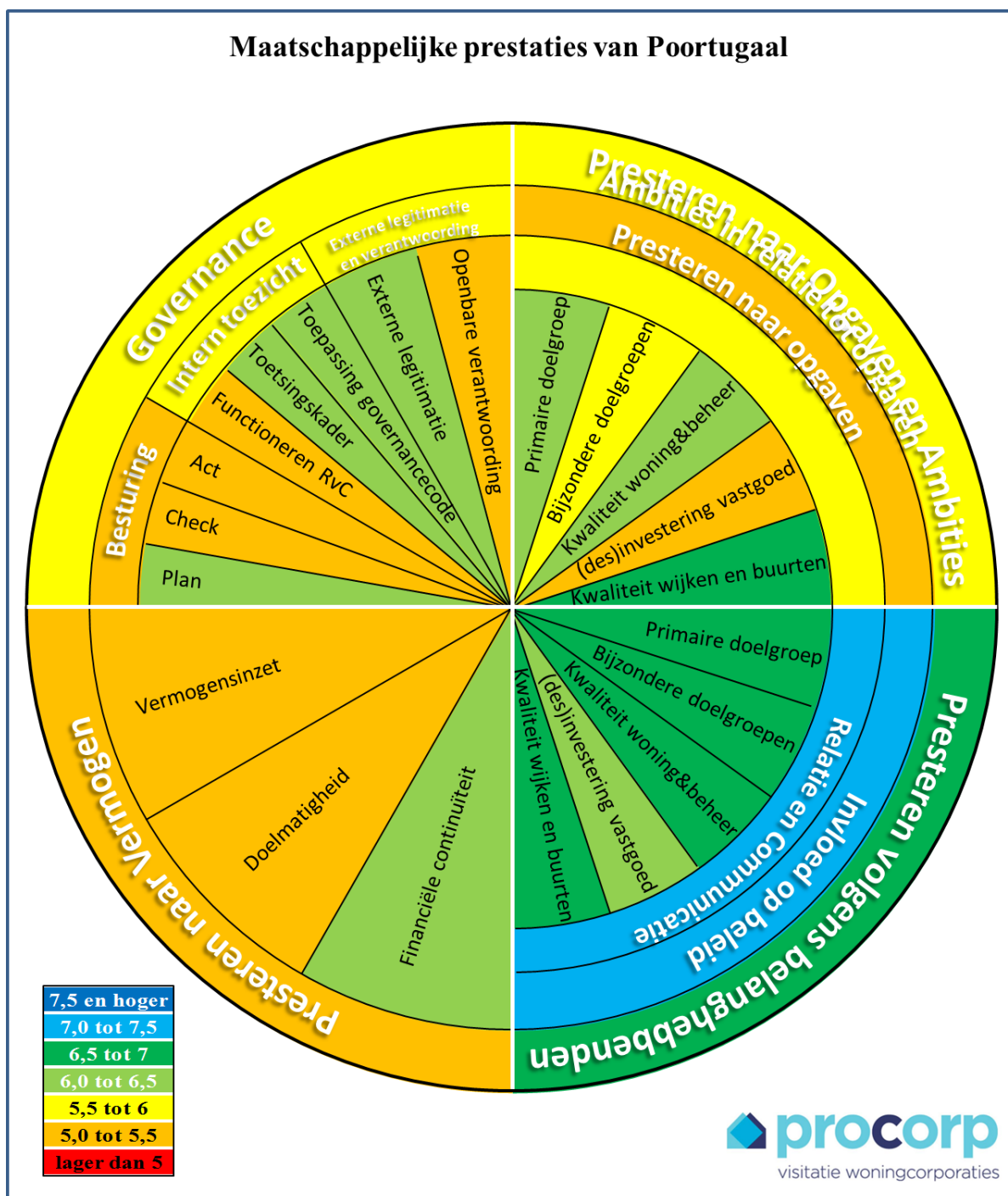
Governance

WBV Poortugaal heeft in de onderzoeksperiode een aanvang gemaakt met het professionaliseren van de planning- en controlcyclus, maar heeft deze nog niet voltooid. Het belang van risicomanagement wordt ten volle onderschreven, maar is nog niet in de organisatie verankerd. Het bijsturen op beleid heeft nog de nodige aandacht nodig. Er dienen in alle drie onderdelen van *Het functioneren van de Raad van Commissarissen* verbeterlagen te worden gemaakt. Het toetsingskader en toepassing Governancecode voldoen daarentegen aan het ijkpunt. De commissie is van mening dat de *Externe legitimatie* op orde is en dat WBV Poortugaal haar belanghebbenden betreft bij haar beleidsvoornemens. De gerealiseerde prestaties echter, tezamen met belangrijke afwijkingen worden niet in een openbare publicatie vermeld. WBV Poortugaal zal hier de komende periode nog werk van dienen te maken.

De commissie scoort dit onderdeel met een 5,5.

Beoordeling

De maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 levert Woningbouwvereniging Poortugaal de volgende beoordelingen op:



DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

1.1 De opgaven in het werkgebied

WBV Poortugaal is uitsluitend werkzaam in de gemeente Albrandswaard, en daarbinnen weer vooral in de kern Poortugaal. Albrandswaard maakt deel uit van de stadsregio Rotterdam die per 1 juli 2015 wordt opgeheven. De regio is opgedeeld in 5 subregio's die de taken op het gebied van de woningmarkt overnemen. Voor Albrandswaard is dat de subregio Zuidrand. De hier werkzame gemeenten en corporaties hebben in januari 2014 de nieuwe *Samenwerkingsafsprakenafspraken Woningmarkt Subregio Zuidrand over de periode 2014-2020* getekend. De (sub)regionale afspraken betreffen bouwen van sociale huurwoningen, transformatie, verduurzaming, en vooral de evenwichtige verdeling van de sociale voorraad over de gemeenten. Nu de nieuwe samenwerkingsafspraken op subregionaal niveau zijn gemaakt, worden de lokale partners opgeroepen om op basis hiervan ook de gemeentelijke samenwerkingsafspraken te herzien.

Binnen de stadsregio Rotterdam zijn minimum percentages/aantallen sociale huurwoningen per gemeente afgesproken. De verhouding tussen sociale huurwoningen en marktoningen in Albrandswaard schommelt al jaren rond het afgesproken evenwicht. In de recente *Samenwerkingsafspraken Subregio Zuidrand 2014* is de inspanningsverplichting vastgelegd de sociale voorraad van 2.630 woningen in Albrandswaard te behouden. Het is de bedoeling dat de gemeenten en de corporaties gezamenlijk de veranderingen in vraag en aanbod analyseren en uitspraken doen over de verkoop van woningen en huurharmonisatie. Daar dienen dan vervolgens nieuwe lokale prestatieafspraken over te worden gemaakt.

De opgaven in het werkgebied van WBV Poortugaal zijn voor het laatst op gemeentelijk niveau beschreven in de *Woonvisie Albrandswaard 2009-2013* en de daar uit voortvloeiende *Samenwerkingsafspraken Albrandswaard 2010+*. De regionale afspraken voor een evenwichtige verdeling van de voorraad sociale huurwoningen in de regio werden in 2009 in de Woonvisie van Albrandswaard nog vertaald in de formulering dat de kernvoorraad in stand gehouden of uitgebreid diende te worden, en dat er een compensatieplicht was bij verkoop of sloop.

Beide documenten zijn echter verouderd, zijn nog geënt op een andere maatschappelijke en politieke werkelijkheid. De afspraken in de *Samenwerkingsafspraken Albrandswaard 2010+* zijn bovendien veelal intenties of er wordt aangegeven dat concrete uitwerking in een later stadium plaatsvindt. Ook de monitor die is aangekondigd is nooit tot stand gekomen. Dat maakt het lastig om de concrete opgave in het werkgebied vast te stellen en moet de commissie zich beperken tot de uitgangspunten en intenties die zijn geformuleerd. Bovendien is het zo dat de gemeente sindsdien gewijzigde opvattingen heeft gekregen over de opgave in het gebied, hetgeen blijkt uit het document *Marktverkenning 2012*, en uit verschillende gespreksverslagen. Deze zijn dan ook bij dit rapport betrokken.

In de gemeente Albrandswaard zijn 4 corporaties actief; naast WBV Poortugaal zijn dat Woonvisie, Havensteder en Woonzorg Nederland. Daarvan opereert Woonzorg Nederland op het terrein van de ouderenhuisvesting en is Havensteder een betrekkelijke nieuwkomer die alleen actief is in de Vindexlocatie Portland, alwaar WBV Poortugaal geen woningbezit heeft.

Van oudsher kenden de twee oudere kernen van Albrandswaard, Rhoon en Poortugaal, ieder hun 'eigen' corporatie: in Rhoon was dat Volksbelang en in Poortugaal WBV Poortugaal. En hoewel Volksbelang is gefuseerd met Woonvisie, bestaat die tweedeling in hoofdlijnen nog steeds. Vanwege de wirwar aan snelwegen in het gebied zijn Rhoon en Poortugaal tamelijk geïsoleerde enclaven die erg op zichzelf zijn gericht. En, hoewel WBV Poortugaal wel nieuwbouw heeft gepleegd in de recente uitbreidingswijk Essendael in Rhoon (vóór de visitatieperiode) en daar nu ook 86 woningen heeft, ligt

de rest van het woningbezit én de affiniteit in de kern Poortugaal. De corporatie is in het hart van het dorp gevestigd en heeft inmiddels besloten nog uitsluitend in Poortugaal actief te willen zijn. Een opvatting die door geen van de stakeholders wordt bestreden.

Na het opgaan van Volksbelang in Woonvisie is WBV Poortugaal de enige kleine corporatie in de gemeente en ook de enige die uitsluitend in de gemeente werkzaam is. Aan de andere kant is WBV Poortugaal er trots op van alle in de gemeente werkzame corporaties de meeste woningen te hebben. WBV Poortugaal laat de opgaven binnen Rhoon graag over aan Woonvisie en die in Portland aan Havensteder en anderen, maar wil wel graag de preferente corporatie blijven in het dorp Poortugaal.

De opgaven in het dorp zijn echter niet groot. Het dorp kent (op dit moment) geen uitbreidingsmogelijkheden; dit verandert wellicht nog in de toekomst als het tracé van de nog aan te leggen A4 Zuid bekend is. De enige locatie is een herstructurerings/inbreidingslocatie in het centrum van het dorp zelf, waaraan al sinds 2004 wordt gerekend en getekend. In de Woonvisie van de gemeente uit 2009 staat dat het daar gaat om een uitbreiding met 120 woningen, waarvan 30% (40 woningen) ‘sociaal’ (zowel sociale huur als sociale koop). Ingeval het van deze 30% ‘sociaal’ het om de helft ‘huur’ gaat, betreft de opgave slechts 20 sociale huurwoningen, waarvan in 2009 was bedacht dat die zowel aan ouderen als jonge starters zouden moeten worden toegewezen.

In dezelfde Woonvisie vraagt de gemeente zich echter ook af ‘wat te doen met de overmaat aan sociale huur’, en ‘wat te doen met de instroom vanuit de regio binnen de eigen sociale structuren’. En de gemeente signaleert in 2009 al dat in de toekomst steeds meer behoefte zal zijn aan huisvesting voor 1- en 2-persoons huishoudens. Een opvatting die in diverse documenten alleen maar is versterkt, zeker na de toevoegingen in de nieuwe (vinex)kern Portland en de nieuwbouwwijk Essendaal in de kern Rhoon. Uiteindelijk heeft de regio anno 2014 aangegeven dat de gemeente vrij is in de twee oude kernen van Rhoon en Poortugaal de verhoudingseisen sociaal/vrije sector los te laten en te mogen bouwen voor de lokale behoefte. Wel houdt de regio vast aan de oude differentiatie-afspraken voor de bovenlokale uitbreidingslocaties. De gemeente heeft in 2013 in een stakeholdergesprek met WBV Poortugaal aangegeven meer voor starters en middengroepen te willen bouwen.

De discrepantie tussen regionale en lokale behoefte blijft groot en kan tot verschillende opvattingen en keuzes leiden. Wat de lokale behoefte betreft heeft de gemeente in 2012 een marktverkenning laten maken, waarin onder meer staat dat er de komende jaren relatief weinig nieuwbouw sociale huur nodig is. De primaire doelgroep in Albrandswaard, maar zeker in de kern Poortugaal is niet groot; het is een relatief rijke gemeente, c.q. dorp. Er wordt bij WBV Poortugaal dan ook fors scheefgewoond: 42% in 2014 (tegenover landelijk gemiddeld 30%). In het klanttevredenheidsonderzoek in 2012 gaf 27% van de bewoners aan de eigen woning te willen kopen, en van de verhuisgeneigden zei slechts 56% opnieuw te willen huren.

Het komt er eigenlijk op neer dat als Poortugaal een eiland zou zijn het aantal sociale huurwoningen drastisch zou moeten afnemen, omdat er een overmaat van is voor de huidige populatie en er veel wordt scheefgewoond. Maar omdat Poortugaal geen eiland is maar een onderdeel van de regio Rotterdam, is de druk op de lokale markt, juist vanwege het aantrekkelijke woonmilieu, enorm.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,1.

Beschikbaarheid woningen (6)

De afspraak onderdeel uitmakend van de prestatieafspraken, zowel regionaal als lokaal, om het aantal sociale huurwoningen gelijk te houden is niet herzien. WBV Poortugaal is in 2013 echter wel begonnen met een verkoopbeleid en ook worden vanwege het gevoerde huurbeleid woningen overgeheveld naar de vrije sector. Hiermee wordt meer prijsdifferentiatie gecreëerd, hetgeen gezien de gemiddelde lokale inkomens wel voldoet aan een lokale opgave, maar bekeken vanuit de regionale volkshuisvestelijke opgave voor de doelgroep, niet.

In 2013 ging het om het verminderen van het aantal sociale huurwoningen met 19 woningen (14 verkoop en 5 overheveling naar vrije sector), en in 2014 in ieder geval met 8 woningen verkoop (het jaarverslag 2014 vermeldt geen overheveling naar de vrije sector). Ter compensatie zijn in 2014 15 zorgwoningen toegevoegd, maar voor de jaren daarna staat er niets meer in de planning. Er is nog wel hoop op het toevoegen van 20 woningen in het Centrum van Poortugaal, maar dat plan is al meer dan 10 jaar niet concreet geworden. Het via verkoop onttrekken van woningen aan de sociale voorraad wordt door de gemeente overigens gesanctioneerd.

Daarnaast nam WBV Poortugaal zich voor om de mutatiegraad te verhogen van 4% naar 6%. Hoewel niet duidelijk is welke controleerbare maatregelen hiervoor zijn/worden getroffen, lukt dit wel. Eind 2013 was de mutatiegraad 4,5% en eind 2014 zelfs 7,27%.

Woningtoewijzing, slaagkansen en doorstroming (6,7)

In de Marktverkenning 2012 staat dat 70% van de woningzoekenden bestaat uit 1- en 2-persoonshuishoudens, maar de meeste woningen die WBV Poortugaal aanbiedt zijn eengezinswoningen (80% van het woningbezit). Door deze mismatch komen er relatief veel woningzoekenden van buiten de gemeente. Gemiddeld komt slechts 10% van de reacties van woningzoekenden uit de gemeente Albrandswaard. De meeste gegadigden komen uit Rotterdam. Sommige gegadigden van buiten de gemeente kiezen bewust voor het landelijke en rustige karakter van het dorp Poortugaal, anderen weten niet zo goed in wat voor woonmilieu ze terecht komen. De instroom van buiten de gemeente is de afgelopen jaren toegenomen waardoor spanningen worden ervaren tussen nieuwe en oorspronkelijke bewoners. Binnen de regionale afspraken werd tot 2014 met verschillende regelingen de mogelijkheid geboden woningzoekenden van de gemeente met voorrang te plaatsen: via directe bemiddeling maximaal 25%, lokaal maatwerk maximaal 15% en via labelen maximaal 20%.

Na 2014 veranderen deze regelingen drastisch. In de Samenwerkingsafspraken uit 2014 staat inmiddels dat corporaties in Albrandswaard de vrijkomende huurwoningen primair toewijzen aan de EU-doelgroep en zo min mogelijk uitzonderingsregels gebruiken. Maximaal 15% mag *in het kader van leefbaarheid* worden aangeboden via directe bemiddeling. En zeer recent werd bekend dat vanwege de nieuwe huisvestingswet maximaal 50% mag worden toegewezen aan huishoudens met een regionale binding, en daarvan weer 50% aan huishoudens met een lokale binding.

Een ander element is de kansen voor starters. De gemeente ziet de druk van jonge, lokale starters, die in de regionale woonruimteverdeling nauwelijks voor een woning in het eigen dorp in aanmerking komen toenemen en overwoog in 2012 (Marktverkenning) om woningen speciaal voor deze doelgroep te labelen vanwege hun geringe slaagkans. In geval van uitbreiding van de woningvoorraad van WBV Poortugaal wil de gemeente het liefst dat gebouwd wordt voor jonge starters, in koop en huur. Ook in de Samenwerkingsafspraken Albrandswaard 2010+ stond al dat de corporaties de bestaande voorraad bereikbaar moesten maken/houden voor starters.

T.a.v. de mogelijkheden die er binnen de kaders van de geschetste regels en afspraken waren om lokale woningzoekenden aan een woning te helpen, heeft WBV Poortugaal alle mogelijkheden gedurende de visitatieperiode steeds ten volle benut, en zelfs in het eigen beleid vastgelegd. In 2011 ging hierdoor 39% van alle toewijzingen naar Albrandswaarders, hetgeen zonder gebruikmaking van de extra methoden als lokaal maatwerk, labelen, enz. slechts 11% zou zijn geweest. In 2013 was het aantal toewijzingen aan Albrandswaarders zelfs 56% en in 2014 ook nog 46%.

Dezelfde middelen gebruikt WBV Poortugaal om optimaal te kunnen inspelen op de opgave om te voorzien in de grote behoefte aan woningen voor jonge starters. Het zelf geformuleerde doel betreft de helft van de via lokaal maatwerk woningen. Zo is bijvoorbeeld in 2013 9,4% van de toewijzingen via lokaal maatwerk (totaal 15,1%) naar starters gegaan.

Ten aanzien van woonruimteverdeling en slaagkansen is deze corporatie een duidelijk voorbeeld van een kleine gemeente binnen een grote regio waarbinnen de belangen op het vlak van de volkshuisvesting divergeren. Waar de regio, in lijn met zowel de oude als de nieuwe huisvestingswet, op het spoor zit van 'vrije vestiging' en 'slagkansen op basis van inschrijfolgorde', is de gemeente

meer bezig met kansen voor de eigen inwoners, met maatwerk en met beheersbaarheid van de snelle sociale veranderingen vanwege grote instroom ‘van buiten’. Waar binnen dit spanningsveld grote corporaties, met bezit in meerdere gemeenten, eerder hun beleid en prestaties afstemmen op de regionale afspraken, maakt WBV Poortugaal, als een in het dorp gewortelde *vereniging*, een duidelijke keuze voor loyaliteit aan de lokale belangen en afwegingen. De commissie onthoudt zich van een oordeel over deze volkshuisvestelijke opvatting, maar constateert wel dat de corporatie hierbij precies binnen de lijntjes kleurt en dus, hoewel alle mogelijkheden creatief worden benut, toch compliant is aan de regelgeving en de afspraken.

Dit laatste geldt overigens ook voor het voldoen aan de EU-inkomensgrenzen, en overige afspraken waar de corporatie zich goed, en soms voorbeeldig, aan houdt. Zo heeft WBV Poortugaal ca. 40% van alle corporatiewoningen van de gemeente in bezit, maar voorziet in het overgrote deel van de toewijzingen aan statushouders. In 2013: 9 van de 14 toewijzingen en in 2014: 10 van de 15.

Betaalbaarheid (5,6)

Er is door de regio of de gemeente t.a.v. betaalbaarheid van het wonen geen geformuleerde doelstelling aangetroffen. Evenmin in het eigen beleid van WBV Poortugaal.

In het licht van de betaalbaarheid zijn een paar zaken opvallend. Ten eerste kent WBV Poortugaal een relatief ongunstige prijs/kwaliteitverhouding. Vergeleken met de referentiegroep was de puntprijs in 2013 € 3,45 en die van de referentiegroep € 3,01.

Ten tweede heeft de corporatie na jaren van zeer lage huurverhogingen (volgens de eigen gegevens 1,9% en 1,8% in 2011 en 2012), in 2013 en 2014 de mogelijkheid van de inkomensafhankelijke huurverhoging ten volle toegepast (resp. 4,7% en 4,5%), om vervolgens in 2015 weer terug te vallen op zeer lage huurverhoging (1,8%). Deze verschillen zijn nogal extreem.

Ten derde is het opmerkelijk dat juist bij een corporatie met zoveel scheefwoners juist de hoogste inkomensgroep bij de huurverhoging in 2015 relatief nogal werd ontzien. Uit een meting van april 2014 blijkt dat inmiddels 47% van de huurders bij WBV Poortugaal meer verdient dan € 33.000 en 26% zelfs meer dan € 43.000.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,5.

Ouderen (4)

De gemeente spreekt in de Woonvisie uit 2009 nog over het voorzien in de behoefte aan kleinschalige zorg/woonvormen voor ouderen, maar daar wordt in de prestatieafspraken geen gevolg aan gegeven, en ook later wordt die opvatting niet meer in documenten aangetroffen. In de Samenwerkingsafspraken uit 2010 worden corporaties opgeroepen de bestaande voorraad bereikbaar te maken/houden voor senioren en indien nieuwbouw plaatsvindt: dat voor ouderen 0-tredenwoningen nabij centrumvoorzieningen gewenst zijn. Tevens wil de gemeente tot een convenant komen met de corporaties over woningaanpassingen voor ouderen. In het stakeholdersgesprek uit 2013 geeft de gemeente vervolgens aan niet apart voor ouderen te willen bouwen, maar de focus te willen leggen op starters en middengroepen. Wel zijn ontmoetingsplaatsen voor ouderen gewenst. De huurders geven in het stakeholdersgesprek in 2013 aan behoefte te hebben aan het aanpassen van woningen voor ouderen.

Van de huidige huurders is 30% 70 jaar of ouder. Het is daarom opmerkelijk dat WBV Poortugaal geen plannen of zelfs ambities heeft geformuleerd om het langer thuiswonen van ouderen te faciliteren. Van de mogelijkheden die daarvoor ter beschikking staan: woonruimteverdeling, woningaanpassing en nieuwbouw, blijven de eerste twee mogelijkheden onbesproken (voor zover zichtbaar voor de commissie) en is alleen nieuwbouw van enkele appartementen in beeld.

Zoals ook overal elders, verhuizen ouderen het liefst niet meer, zodat a) er relatief weinig reacties zijn op de ouderenwoningen, en b) de ouderen in de eengezinswoningen blijven wonen. De reactie bij

WBV Poortugaal op ouderenwoningen is gering: gemiddeld 17 per mutatie (ter vergelijking: op een eengezinswoning is dat 238). Ook WBV Poortugaal constateert dat de verhuiscapaciteit van ouderen gering is. Er zijn geen plannen aangetroffen om die verhuiscapaciteit door middel van specifieke maatregelen te laten toenemen.

Er wordt al 10 jaar gesproken over het bouwen van enkele (10 volgens de gemeentelijke Woonvisie uit 2009 en 20 volgens de opvatting van WBV Poortugaal) nieuwbouwappartementen in het centrum van Poortugaal. Het uitgangspunt van WBV Poortugaal dat dit ouderenwoningen moeten worden is echter contrair aan de huidige visie van de gemeente op de ouderenhuisvestingsopgave in Poortugaal en op de invulling van het centrumplan van Poortugaal, waardoor overeenstemming verder weg lijkt te liggen dan ooit. Bovendien zijn 10 of 20 extra ouderenappartementen geen realistische oplossing voor de circa 350 70+-huishoudens.

Opmerkelijk is dat, ondanks de grote opgave op het gebied van de ouderenhuisvesting, en de roep van de huurders om woningaanpassingen voor ouderen, de mogelijkheid om de woningen waar de ouderen nu in wonen aan te passen niet wordt gehanteerd om ouderen langer thuis te kunnen laten blijven wonen. Er is geen beleid voor aangetroffen en ook geen documenten waaruit blijkt dat de dialoog hierover wordt gevoerd. WBV Poortugaal hanteert bijvoorbeeld 2 onderhoudsniveaus: 'basis' voor de sociale huurwoningen en 'plus' voor de vrijesectorwoningen. Bij het plusniveau wordt op de verdieping een tweede toilet gecreëerd, bij het basisniveau niet. Terwijl een tweede toilet op de verdieping voor ouderen een heel belangrijk element is om langer thuis te kunnen wonen en ingeval van renovatie van een badkamer relatief makkelijk en goedkoop is te realiseren. WBV Poortugaal voert deze maatregel alleen op verzoek van de huurder tegen een huurverhoging uit.

Overige huishoudens met bijzondere behoeften aan zorg, begeleiding en/of een aangepaste woning (7)

In de gemeente zijn diverse zorginstellingen actief op verschillende terreinen. De gemeente geeft in het stakeholdersgesprek in 2013 aan geen behoefte te hebben aan uitbreiding van zorgwoningen in de gemeente. Sommige zorginstellingen vinden de kern Poortugaal een prettig leefklimaat voor hun cliënten en ambiëren wel uitbreiding.

WBV Poortugaal vindt de huisvesting van personen met een bijzondere zorgbehoefte belangrijk en onderhoudt actief de nodige contacten met lokale zorginstellingen, bij wie de corporatie jaarlijks de wensen inventariseert. WBV Poortugaal heeft ook overeenkomsten afgesloten met zorg- en welzijnsorganisaties: het *Convenant lokaal Zorgnetwerk Albrandswaard 2013* en de in 2015 getekende afspraken van het *WWZ-beraad Albrandswaard*.

Zo heeft WBV Poortugaal in 2013 6 gezinsvervangende tehuiswoningen met een renovatie toekomstbestendig gemaakt. In 2014 is Het WISH-huis opgeleverd: een ouderinitiatief waarbinnen 15 à 16 woningen voor gehandicapte jongeren zijn gecreëerd. WBV Poortugaal heeft hier veel eigen geld voor over. Met betrekking tot de renovatie in de 6 gezinsvervangende tehuiswoningen zijn geen financiële consequenties vermeld zoals de omvang van de kosten en huurverhogingen. De onrendabele top per woning in het WISH-huis komt neer op ca. € 66.000 per woning.

Hoewel deze projecten bijdragen aan het sociale profiel van WBV Poortugaal, en de betrokkenen zelf natuurlijk erg blij zijn met de genoemde projecten, vindt de commissie de financiële inzet van de corporatie op deze projecten erg hoog. Voor zo'n kleine corporatie hebben verlieslatende projecten van deze omvang vrij snel tot gevolg dat het geld via hogere huren van de reguliere woningen moet worden terugverdiend.

Daar komt bij dat het de commissie niet is gebleken dat WBV Poortugaal deze onrendabele toppen bewust bij de start van een project voor haar rekening neemt, maar dat zij er pas gedurende de rit of achteraf door wordt 'overvallen'. Met andere woorden: de corporatie beheerst dit type projecten onvoldoende en gaat hiermee grote risico's aan.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Onderhoud, aanpassingen, uitrustingsniveau (6)

Gemeente en huurders geven aan de kwaliteit van de bestaande voorraad te willen verhogen en te verduurzamen. Volgens het in 2012 gehouden klanttevredenheidsonderzoek zijn bewoners tevreden over het onderhoud aan de buitenkant van hun woning, maar vinden – mede door de vaak lange bewoning – dat investeringen aan de binnenkant van de woningen (keukens, badkamers) vaak te lang uitblijven. Dit laatste geldt eveneens voor isolatiemaatregelen. Vooral wat dit laatste betreft is nog een forse inhaalslag te maken: 40% van de woningen heeft nog label E, F, of G.

Huurders geven in het stakeholdersgesprek van 2013 aan graag aanpassingen voor ouderen te willen in de woningen. Er ligt dus voor WBV Poortugaal een grote opgave te differentiëren naar woningsoort en uitrustingsniveau. Het gaat hierbij om huisvesting voor starters en aanpassingen voor ouderen.

Na het in 2012 gehouden klanttevredenheidsonderzoek heeft WBV Poortugaal de wens tot investeringen aan de binnenkant van de woning en betere isolatie voortvarend omgezet in beleid en is in 2013 gestart met het planmatig vervangen van keukens en badkamers. In zowel 2013 als 2014 overtreffen de uitgevoerde aantallen ruimschoots de geplande aantallen. Een voorbeeld: in 2014 was de doelstelling de aanpak van 18 keukens en 18 badkamers. Het werden 74 keukens en 30 badkamers. Met deze investeringen wordt niet gedifferentieerd naar doelgroep, zodat de woningen niet geschikter worden voor bijvoorbeeld ouderen.

Energieprestatie (4)

Wat betreft de verbetering van de energieprestatie van woningen: WBV Poortugaal wil zelf dat in 2020 60% van de woningen label C of hoger heeft, en de overige woningen minimaal label D. Het wordt niet inzichtelijk gemaakt hoe dit voornemen zich verhoudt tot de opgave uit het landelijke Convenant Energiebesparing Huursector, waarvoor in 2020 moet worden uitgekomen op gemiddeld label B, en een gemiddelde energie-index van 1,25.

Ook is niet bekend hoe succesvol de corporatie inmiddels is met de getroffen isolatiemaatregelen. Er wordt (voor zover zichtbaar voor de commissie) niet over de resultaten – in termen van labelresultaten en/of energie-indexcijfers - gerapporteerd; noch in de jaarverslagen, noch in andere rapportages. Het enige dat wordt gemeld is dat de doelstelling om in 2013 te starten met de planmatige aanpak van isolatiemaatregelen niet is gehaald, maar dat evenwel in 2014 87 woningen zijn aangepakt, i.p.v. de geplande 55 woningen.

Er is geen indicatie in hoeverre dit bijdraagt aan het realiseren van de eigen ambitie, noch aan de landelijke taakstelling. Vanwege het ontbreken van dit inzicht, gegeven de mondelinge toelichting daarop dat met de eigen geformuleerde ambitie niet wordt voldaan aan de landelijke afspraken, en de late start van de aanpak, waardeert de commissie dit onderdeel met een 4.

Dienstverlening (8)

In 2012 is voor het eerst de tevredenheid van de bewoners bij WBV Poortugaal gemeten. Het leverde de corporatie een schat aan informatie en ook hoge cijfers op: 7,4 voor de woning, 7,7 voor de leefbaarheid en een 7,8 voor de dienstverlening. De sleutelwoorden voor de dienstverlening waren: vriendelijk, betrouwbaar, kleinschalig, behulpzaam, betrokken, netjes.

Ook gaf 26% van de ondervraagden aan te willen ‘participeren’, en wilde men de mogelijkheid krijgen om zaken met de corporatie digitaal te regelen.

De groep die had aangegeven te willen participeren is daarna uitgenodigd om te praten over de oprichting van in eerste instantie een klankbordgroep, om met het oog daarop hopelijk in een latere fase een huurdersbelangenvereniging van te kunnen maken. De klankbordgroep is inderdaad opgericht en functioneert nog steeds, maar ook nog steeds als klankbordgroep. Binnen deze groep is weer een kleine ‘afscheidingsbeweging’ ontstaan die al enige tijd bezig is wél een belangenvereniging op te richten. Zij zijn daarover in gesprek met WBV Poortugaal, zij het dat dit nog niet tot een concreet resultaat heeft geleid. De WBV Poortugaal is een vereniging, waarvan alle huurders lid zijn. Dit

lidmaatschap heeft, ook statutair, nooit geleid tot een invulling van participatie op inhoudelijke zaken, buiten de gebruikelijke jaarlijkse ALV met zijn formele beslissonderwerpen. Na de startfase, waarin de discussies binnen de klankbordgroep nog vooral over vorm- en procesaspecten gingen, is vanaf 2014 ook de inhoudelijke dialoog op gang gekomen.

Wat betreft het digitaal regelen van zaken met de corporatie: vanaf 2013 wordt gewerkt aan een nieuwe website; maar die was tijdens de gevisiteerde periode nog niet operationeel. De realisatie daarvan heeft veel vertraging opgelopen. Hier wrekt zich het probleem van een klein werkapparaat: nieuwe ontwikkelingen worden in de praktijk regelmatig verdrongen voor acute zaken waarop actie noodzakelijk is. De commissie heeft begrepen dat de mogelijkheid om via de nieuwe website digitaal zelf zaken te regelen, beperkt zal zijn.

Aan de andere kant zijn de lijnen heel kort en kent men elkaar veelal. In de praktijk worden zaken snel en soepel opgepakt. En als de telefoon overgaat, neemt elke medewerker hem op, ook de directeur.

Juist dit aspect van korte lijnen, de open en communicatieve houding en gedrag van WBV Poortugaal met haar huurders, vindt de commissie zeer waardevol en geeft de doorslag om te besluiten tot het geven van het cijfer 8 (afgerond) voor dienstverlening. Een cijfer dat om en nabij overeenkomt met wat de huurders in het tevredenheidsonderzoek hebben aangegeven.

(Des)investeringen in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,0.

Nieuwbouw, herstructurering (4)

De uitbreidingsmogelijkheden in het dorp Poortugaal zijn gering. Er is al jaren sprake van maar één locatie: het centrum. Daarvan werd in de Woonvisie in 2009 vastgesteld dat daar plaats was voor 120 woningen, waarvan 30% (zowel sociale als dure) huur voor senioren en kleine huishoudens. In de prestatieafspraken uit 2010 bleek de nadruk echter al op starterswoningen te liggen, en in de Marktverkenning van de gemeente uit 2012 wordt gesteld dat er 'weinig nieuwbouw in de sociale huur' nodig is.

In het stakeholdersgesprek in 2013 geeft de gemeente vervolgens aan meer te willen bouwen voor starters (waaronder goedkope koopwoningen) en middengroepen. Ook wordt de wens geformuleerd meer vastgoed te willen bouwen voor kleinschalige bedrijven. En tot slot zoekt de gemeente nog een partij om het maatschappelijk vastgoed van haar over te nemen.

En in januari 2015 geeft de gemeente aan partijen te zoeken om middeldure huurwoningen te bouwen.

In de nieuwe subregionale samenwerkingsafspraken 2014-2020 lijkt de oude eis van 30% sociaal voor sommige locaties inmiddels los te zijn gelaten: 'Uitgangspunt is bouwen voor de eigen demografische behoefte, behalve bij uitbreidingslocaties'. Het Centrumplan Poortugaal valt onder het bouwen voor eigen behoefte.

De huurders geven in het stakeholdersgesprek in 2013 aan meer aanbod te willen voor starters en middengroepen, de laatste met een huur tussen € 650 en € 800. (Voor ouderen zien zij meer in het aanpassen van bestaande woningen).

Nieuwbouw door WBV Poortugaal heeft de laatste jaren wel plaatsgevonden, maar het betrof projecten die al jarenlang liepen. Daarvan resteert er nog één – Centrumplan Poortugaal – waarover de discussie in de onderzochte periode ook al jaren liep en waarvoor realisatie niet dichterbij is gekomen. De eigen geformuleerde ambitie is (voorlopig) geen nieuwbouw meer te plegen. Zelf het enige herstructureringsproject (Schutskooiwijk) is voor zeker 10 jaar uitgesteld.

In de visitatieperiode zijn geen sociale huurwoningen gebouwd. De laatste sociale huurwoningen die zijn gerealiseerd, waren ook de eerste (en volgens het voornemen van WBV Poortugaal ook de laatste) die werden gerealiseerd in de kern Rhoon. Deze woningen zijn vlak voor de onderzochte periode

gerealiseerd, maar bleken een onrendabele top te hebben van € 100.000 per woning. Een heftige aderlating voor een kleine corporatie, aangezien het hier om een 86 woningen ging.

In de onderzochte periode zijn wel twee andere projecten gerealiseerd: een project met 15 à 16 zorgwoningen (het WISH-huis) en een project met 8 dure koopappartementen (de Dyckgraaf). Daarnaast is er al sinds 2004 sprake van het realiseren van een complex ouderenwoningen in het centrum van Poortugaal:

- In 2014 is het WISH-huis (gehandicapte jongeren) gerealiseerd met 15 (en misschien 16) plaatsen. In het accountantsverslag van 2013 wordt een onrendabele top op dit project gemeld van € 1 miljoen. Dat is ruim 66.000 per woning.
- De Dyckgraaf: naast het kantoorpand is in 2004 een vervallen, monumentale landbouwschuur van de gemeente gekocht t.b.v. het realiseren van sociale huurwoningen. Door onhaalbaarheid van het project t.b.v. sociale huur, is dat gebouw in 2011 uiteindelijk gesloopt/nieuw gebouwd en deels gerenoveerd en gereconstrueerd en voorzien van een vergaderruimte voor WBV Poortugaal en 8 dure koopappartementen. Door de crisis, financiële tegenvallers, en wellicht ook ondoelmatige contracten (omdat alle risico's, die zich ook inderdaad voordeden, voor rekening kwamen van WBV Poortugaal), was dit een verlieslatend project (15% onrendabel).
- Sinds 2004 is al sprake van de bouw van een appartementencomplex met ca. 20 woningen voor ouderen in het centrum van Poortugaal. Geen enkel plan is tot nog toe haalbaar gebleken. Op verschillende plekken wordt start bouw (in 2016) van Centrumplan Poortugaal aangekondigd (Presentatie Ondernemingsplan april 2013, Woonmagazine 2014-2). In Activiteitenoverzicht 2014 staat dat het haalbaarheidsonderzoek Centrumplan gereed is; verder staan er geen acties vermeld. Nog wel de losse opmerking dat de stichtingskosten zijn gedaald van 3,6 naar 2,4 miljoen euro (!). De gemeente meldt in een overleg (januari 2015) echter opnieuw geen toezeggingen te kunnen doen dat WBV Poortugaal voor de nieuwbouw in aanmerking komt en het plan niet haalbaar te achten. Aangezien dit project valt onder de regionale afspraak van het bouwen voor eigen lokale behoefte, leidt dit, in samenhang met de behoefte aan doorstroming van de 46% scheefwoners bij WBV Poortugaal, bij de commissie tot de conclusie dat het bouwen van sociale huurwoningen hier zacht gezegd niet voor de hand ligt.

In ieder geval is met alle projecten van de laatste jaren fors risico gelopen. Alle projecten zijn in hoge mate verlieslatend geweest, hetgeen een forse aanslag is geweest op de financiële mogelijkheden en weerbaarheid van de corporatie. Daardoor zijn andere doelen, zoals het waarborgen van de betaalbaarheid, het investeren in het bestaande bezit, het garanderen van voldoende omvang van de voorraad sociale huurwoningen, en het afbouwen van de grote schuldpositie, onder druk komen te staan. Het lijkt ook of de corporatie niet stuurt op de eigen projectontwikkeling; de keuzes die worden gemaakt blijken vanuit volkshuisvestelijk perspectief toch onhaalbaar of extreem duur te zijn. De bedrijfsvoering en de competenties van de organisatie zijn niet op de beheersing van projecten en projectontwikkeling ingericht.

De huidige bestuurder trad echter pas (als directeur) in dienst toen al deze projecten al in een zeker gevorderd stadium van ontwikkeling verkeerden. Het is niet duidelijk of er sindsdien nog mogelijkheden waren om bij te sturen, maar het resultaat heeft wel tot een schrikreactie geleid: inmiddels is in het ondernemingsplan uit 2013 aangegeven dat de organisatie niet meer buiten de kern Poortugaal zal investeren, ook niet meer in commercieel vastgoed zal investeren en zeer terughoudend zal zijn met investeren in maatschappelijk vastgoed. Ook het grote herstructureringsplan van de Schutskooiwijk is in de ijskast gezet.

Waar de corporatie volgens het ondernemingsplan overigens nog wél in wil investeren: in sociale huurwoningen (maar alleen waar dat nodig is, en in beperkte mate!) en in woningen voor kleine

huishoudens (waaronder voor 55+-ers, waarbij tegelijk wordt geconstateerd dat die vraag gering is, en in de toekomst nog geringer zal worden). Er wordt niet duidelijk gemaakt in hoeverre deze categorieën elkaar overlappen. Opmerkelijk is overigens dat in de uitwerking van het ondernemingsplan, het strategisch voorraadbeleidsplan, wordt gesteld dat er na afronding van de reeds voorziene projecten, voorlopig helemaal geen nieuwbouw meer zal plaatsvinden!

Vanuit wet- en regelgeving is het (inmiddels) correct dat WBV Poortugaal zich terughoudend opstelt t.a.v. de door de gemeente geformuleerde opgave van vastgoed voor kleinschalige bedrijven en de wens tot afstoten van maatschappelijk vastgoed.

Minder goed valt te begrijpen waarom WBV Poortugaal vasthoudt aan de wens om in het Centrumplan Poortugaal (de enige uitbreidingsmogelijkheid in het zelfbenoemde werkgebied van WBV Poortugaal) ouderenwoningen te bouwen, in plaats van in te spelen op de, niet alleen door de gemeente maar ook door de corporatie zelf geconstateerde, werkelijke behoefte: studio's voor starters. Noch de corporatie, noch de gemeente lijkt in staat de patstelling bestuurlijk te doorbreken.

Verkoop (6)

In de Woonvisie uit 2009 staat dat de kernvoorraad in stand gehouden of uitgebreid dient te worden, en dat er in geval van verkoop en/of sloop door toevoegingen van nieuwe woningen gecompenseerd moet worden. In de daaruit voortvloeiende Samenwerkingsafspraken uit 2010 staat dat de corporaties de gemeente 3 maanden van tevoren over hun verkoopvoornemens moeten informeren.

In de regionale Samenwerkingsafspraken uit 2014 staat de inspanningsverplichting tot behoud van de voorraad sociale huurwoningen en afspraak dat gemeenten hun eigen samenwerkingsafspraken kunnen gaan vernieuwen, waarbij ze zich wat betreft afspraken over verkoop en huurharmonisatie dienen te baseren op een analyse van de veranderingen in vraag en aanbod.

Inmiddels is de corporatie gestart met de uitvoering van haar nieuwe verkoopprogramma, zoals verwoord in het ondernemingsplan uit 2013. Hierin is een 'verkoopvijver' vastgesteld van 95 woningen en een taakstelling van 3 verkochte woningen per jaar. Hiervan zijn in 2013 al meteen 14 woningen verkocht en 8 stuks in 2014. Over het aldus onttrekken van sociale huurwoningen aan de voorraad zijn geen officiële afspraken gemaakt met de gemeente. Maar de gemeente sanctioneert dit impliciet wel doordat zij de verkooplijst van WBV Poortugaal heeft geaccepteerd.

De huurders, waarvan in het tevredenheidsonderzoek al grote interesse was geconstateerd voor het kopen van de eigen woning, worden zeer ruim bediend: zij krijgen 10% korting op de taxatiewaarde; ook als zij een andere woning dan de eigen woning kopen. Ook hun kinderen krijgen die korting als zij de ouderlijke woning kopen. Bij deze bevoordeling van een toevallige, selecte, eerste groep kopers, kun je vanuit volkshuisvestelijk perspectief vraagtekens hebben. Maar er wordt precies binnen de lijntjes van de regelgeving geopereerd en de verkoop zelf voorziet in het rijke dorp wel in een behoefte tot doorstroming van de scheefwoners.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer (6,0)

De gemeente Albrandswaard gaf in 2009 in de Woonvisie aan wijkontwikkelingsplannen te willen maken rond herstructureringsopgaven, samen met bewoners en corporaties, en daarnaast functiemenging in de wijken na te streven en het ontwikkelen van woon-zorgzones.

Over leefbaarheid en buurtbeheer zijn tussen gemeente en corporaties geen aantoonbare afspraken gemaakt. Het lijkt erop dat rond 2009 leefbaarheid (nog) geen issue was.

De enige opgave die daarna is geformuleerd is 'op vernieuwing gerichte versterking van het maatschappelijk middenveld door samen vorm te geven aan een voorzieningenpakket' zoals verwoord door het Wonen-Welzijn-Zorgberaad Albrandswaard. Ook heeft WBV Poortugaal het *Convenant*

lokaal Zorgnetwerk Albrandswaard 2013 ondertekend. Dit is voornamelijk gericht op overleg en afstemming van allerlei casuïstiek.

WBV Poortugaal kampt de laatste jaren (wellicht voor het eerst?) met leefbaarheid- en overlastproblematiek. Zoals verwoord in het Strategisch Voorraadbeleid: er zijn veel spanningen vanwege instroom door huurders die afwijken qua leeftijd en herkomst, die een andere mentaliteit hebben, minder binding. Dit leidt tot meer vervuiling, minder onderhoud van tuinen, meer hangjongeren. Ook in de discussies in de Klankbordgroep uiten de huurders soortgelijke geluiden.

Bij afwezigheid van een geformuleerde opgave stelt WBV Poortugaal zichzelf in het ondernemingsplan uit 2013 een aantal doelen: het vanaf 2013 per jaar in 3 à 4 wijken houden van een wijkschouw in combinatie met een wijkbijeenkomst met bewoners. Daarnaast wordt jaarlijks € 10.000 gereserveerd voor leefbaarheid, wordt de afhandeling van overlastklachten verbeterd en het tuinonderhoud gecontroleerd. Volgens het jaarverslag 2013 is in dat jaar een speelplaats ingericht en zijn tuincontroles verricht.

De wijkschouwen met bewonersbijeenkomsten kwamen niet makkelijk van de grond; bij navraag kwam dat doordat er werd gewacht op actie van de gemeente.

De eerste wijkschouw is uiteindelijk medio 2014 gehouden, en vervolgens later in dat jaar nog een wijkbijeenkomst in een andere wijk. Daar is het in de onderzochte periode bij gebleven.

Aanpak overlastklachten (7,0)

Volgens het activiteitenoverzicht 2013 is het proces overlastklachten verbeterd en het Convenant Lokaal Zorgnetwerk Albrandswaard 2013 getekend. De probleemgevallen worden gesignaleerd en besproken in het lokaal zorgnetwerk. Dit leidt echter niet aantoonbaar tot het formuleren van beleid.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden	Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep		
Beschikbaarheid	6,0	6,1
Woningtoewijzing en doorstroming	6,7	
Betaalbaarheid	5,6	
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	4,0	5,5
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking	7,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
Woningkwaliteit	6,0	6,0
Kwaliteit dienstverlening	8,0	
Energie en duurzaamheid	4,0	
4. (Des)investeringen in vastgoed		
Nieuwbouw	4,0	5,0
Sloop, samenvoeging		
Verbetering bestaand woningbezit		
Maatschappelijk vastgoed		
Verkoop	6,0	
5. Kwaliteit van wijken en buurten		
Leefbaarheid	6,0	6,5
Wijk- en buurtbeheer		
Aanpak overlast	7,0	
Presteren naar Opgaven		5,8

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 5.

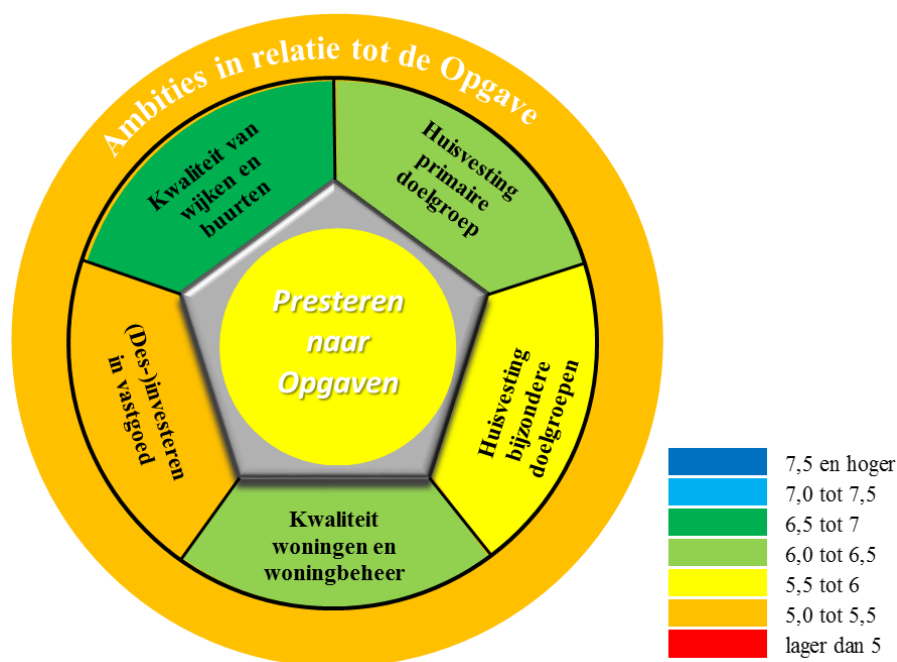
De ambities zijn neergelegd in het Ondernemingsplan 2013-2016 (OP) en het op basis hiervan beschreven strategisch voorraadbeleid (SVB). Gedeeltelijk sluiten de hierin geformuleerde ambities aan bij de opgaven. Maar gedeeltelijk wijken de ambities ook af van de opgaven, terwijl de prestaties de ene keer de eigen ambitie volgen, en de andere keer tegen de eigen ambitie in, de opgave in de gemeente volgen. Soms zijn de geformuleerde ambities onderling tegenstrijdig. Hier wrekt zich waarschijnlijk dat in het ondernemingsplan een analyse van en een visie op de opgave ontbreekt. Dat blijkt zich te wreken in de uitwerking. Hieronder staan de voorbeelden beschreven.

- In het OP staat dat de omvang van de voorraad sociale huurwoningen gelijk dient te blijven, terwijl verderop staat dat 95% sociale huurwoning moet blijven, met daarnaast de mogelijkheid 3% van de sociale voorraad om te zetten naar de vrije sector en 8% te verkopen (namelijk: 95 woningen in verkoopvijver). Dit telt echter op tot 106%. Deze ambitie klopt wel, maar is niet duidelijk omschreven.
- In het SVB wordt gesteld dat het aantal 2-kamerwoningen moet afnemen, terwijl in het OP staat dat er behoefte is aan woningen voor kleine huishoudens (conform de lokale opgave). Deze ambitie is verder niet uitgevoerd.
- In het SVB staat dat het aantal grote eengezinswoningen moet toenemen, maar tegelijk staat in het SVB dat geen prioriteit wordt gegeven aan het vergroten van woningen door het toevoegen van de zolder als leefruimte. Er zijn ook geen nieuwbouwplannen geformuleerd voor grote woningen. Er is geen lokale opgave voor meer grote woningen. Deze ambitie is verder niet uitgevoerd.
- In het OP staat de ambitie meer te differentiëren naar woningtype en prijs. Dit is alleen uitgevoerd naar prijs (d.m.v. verkoop en overheveling naar de vrije sector). Terwijl juist differentiatie met meer woningen voor kleine huishoudens zou aansluiten bij de opgave.
- Als ambitie staat geformuleerd dat de mutatiegraad in de periode 2013-2016 van 4% naar 6% zal worden gebracht. Dat is eind 2014 al 7,2%. Er staat echter niet waarom de mutatiegraad omhoog moet (m.a.w.: welke doelgroepen worden beter bediend met een hogere doorstroming) en welke maatregelen er zijn getroffen om dit te bereiken. Ook is niet vermeld of 7,2% teveel is en of het gewenst is dat terug te brengen.
- Als ambitie staat geformuleerd dat binnen de regelgeving zoveel mogelijk lokaal maatwerk moet worden toegepast, waarvan de helft t.b.v. starters. De prestaties weerspiegelen deze ambitie, evenals de lokale opgave. De regionale opgave is hiermee echter in strijd.
- In het OP wordt geconstateerd dat 30% van de huurders ouder is dan 70 jaar en dat de toekomstige vraag van Albrandswaardse ouderen niet in de sociale huursector ligt. Er wordt echter geen ambitie geformuleerd anders dan het labelen van woningen via het sterrenstelsel en het onderzoek naar seniorenappartementen in het centrum van Poortugaal. Beide ambities worden overigens uitgevoerd, waarbij het niet bekend is wat het onderzoek (2013) heeft opgeleverd aan inzicht en/of vervolgacties.
- In het SVB staat de ambitie de woningvoorraad toekomstbestendig maken. Daar wordt met diverse ingrepen snel en ruim aan voldaan en is ook conform de opgave, zoals dat door de gemeente als door de huurders geformuleerd. Het is alleen niet inzichtelijk hoe groot de prestatie van de energieverbetering is en of hier de eigen doelen en/of die uit het landelijk convenant worden gehaald. Het grootste probleem hierbij is dat in het OP de ambitie op heel andere wijze wordt geformuleerd dan in het landelijk convenant, zodat aansluiting met de opgave ontbreekt. Rapportages over het halen van de eigen,

- of de landelijke doelen zijn niet aangetroffen.
- De in het OP geformuleerde ambitie luidt: meer bijzondere doelgroepwoningen. De door de gemeente geformuleerde opgave is daaraan contrair. Niet duidelijk is hoe hierover afstemming plaats vindt.
- In het SVB staat: voorlopig geen nieuwbouw meer, maar in het OP staan nog diverse categorieën voor het ontwikkelen van nieuwbouw genoemd. Overigens is de opgave beperkt, zeker met het in het OP vermelde terugtrekken van WBV Poortugaal op de kern Poortugaal.
- De in het OP geformuleerde ambitie luidt: er vindt voorlopig geen herstructurering van wijken plaats. Het is niet duidelijk of dit strookt met de lokale opgave. De gemeente formuleerde in de Woonvisie in 2009 nog dat de opgave bij herstructurering samen met corporaties en bewoners wijkontwikkelingsplannen zullen worden gemaakt en functiemenging zal worden toegepast
- Functiemenging speelt in de interne discussie bij WBV Poortugaal echter geen rol.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

Het eindcijfer van het perspectief *Presteren naar Opgaven en Ambities* komt uit op een



Presteren naar Opgaven

Huisvesting van primaire doelgroep	6,1
Huisvesting van bijzondere doelgroepen	5,5
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,0
(Des)investeren in vastgoed	5,0
Kwaliteit van wijken en buurten	6,5
Presteren naar Opgaven	5,8
Ambities in relatie tot de opgaven	5,0

2. Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van: de gemeente Albrandswaard, de Klankbordgroep, zorg- en welzijnsinstellingen ASVZ, WISH, en Profila, alsmede collega-corporaties Woonvisie en Havensteder.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelen.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Poortugaal

Algemeen

WBV Poortugaal werkt nauw samen met haar belanghebbenden: de huurders, de gemeente Albrandswaard, collega-corporaties Woonvisie en Havensteder, als ook de zorginstellingen Profila, ASVZ en Stichting WISH.

WBV Poortugaal betreft haar huurders actief bij haar plannen en vraagt hen om hun visie en mening. Bewoners kunnen immers als geen ander aangeven wat nodig is voor hun eigen woning en woonomgeving. Eenmaal per jaar vindt een overleg met de belanghebbenden plaats, waarin de resultaten van het vorige jaar worden besproken en waarin de input wordt gevraagd over de nieuwe beleidsvoornemens. WBV Poortugaal participeert in het WWZ-beraad (wonen, welzijn, zorg), een adviesorgaan van het college van Burgemeesters & Wethouders van Albrandswaard.

Huurders

Een bijzonder punt van aandacht vormt voor WBV Poortugaal in de laatste jaren de participatie door huurders. WBV Poortugaal kent (nog) geen officieel erkende huurdersorganisatie. Al lange tijd bestond de wens om bewoners op een andere wijze dan alleen via de Algemene Vergadering te betrekken bij het beleid en het beheer van de WBV Poortugaal. Uit onderzoek door de corporatie bleek in de visitatieperiode dat de deelname door de huurders aan de jaarlijkse Algemene Vergadering gering werd. De legitimatie van de inbreng van huurders kwam hierdoor steeds meer in het gedrang. Daarom is het initiatief genomen om een Klankbordgroep in het leven te roepen. In deze Klankbordgroep participeert zo mogelijk uit elke wijk een bewoner; een initiatief dat levensvatbaar is gebleken. Het streven was om vanuit de Klankbordgroep een huurdersvereniging op te richten. Tijdens het uitgevoerde visitatieonderzoek is gebleken dat een huurdersvereniging in oprichting is.

Gemeente

De gemeente Albrandswaard werkt samen met de collega-gemeenten Barendrecht en Ridderkerk in BAR-verband, hetgeen betekent dat de drie zelfstandige gemeenten in één ambtelijke organisatie zijn opgegaan. Betere dienstverlening tegen lagere kosten en behoud van drie zelfstandige gemeenten, dat is het doel dat de gemeenten in de BAR-samenwerking nastreven. De samenwerking met de gemeente is goed, de lijnen zijn kort

WBV Poortugaal was in de visitatieperiode voornemens wijkschouwen plaats te laten vinden met vertegenwoordigers van de gemeente en politie. Dit initiatief heeft uiteindelijk geleid tot een wijkschouw, die in 2014 plaats had in de Schutskooiwijk. Verder was er een preventieactie voor heel Poortugaal. In samenwerking met de politie en de gemeente Albrandswaard is ook met het initiatief van de “Buurtent” een aanvang gemaakt, dat voorziet in informatie en uitwisseling van ervaring van wat goed gaat en wat beter kan in de wijken.

.Zorg/welzijnsinstellingen

De Stichting WISH (Wonen In Samen Hang) is een lokaal ouderinitiatief voor kleinschalig wonen met zorg. Ouders van hun verstandelijk en/of lichamelijk beperkte kinderen in de gemeente Albrandswaard, hadden de wens om gezamenlijk een woonhuis te stichten voor hun kinderen, hetgeen eind 2014 na een lange periode van overleg en procedures kon worden ingewilligd. De Stichting WISH, de gemeente Albrandswaard en WBV Poortugaal hadden daarvoor tien jaar geleden het initiatief genomen. ASVZ een organisatie voor zorg- en dienstverlening aan mensen met een verstandelijke beperking is partner geweest in die ontwikkeling. ASVZ huurt de algemene ruimten in het WISH-huis en verzorgt de 24-uursbegeleiding van de aldaar woonachtige kinderen.

De Wanmolen is een gezinsvervangend huis van zorgorganisatie op evangelische grondslag Profila Zorg. In samenwerking met de corporatie is dit complex in 2013 volledig gerenoveerd. Sinds deze verbouwing hebben alle cliënten hun eigen appartement met inbegrip van een eigen keukenblok en eigen sanitaire voorzieningen. Ook huurt Profila Zorg van WBV Poortugaal een aantal woningen waar mensen zelfstandig, maar wel met begeleiding wonen.

Collega-corporaties

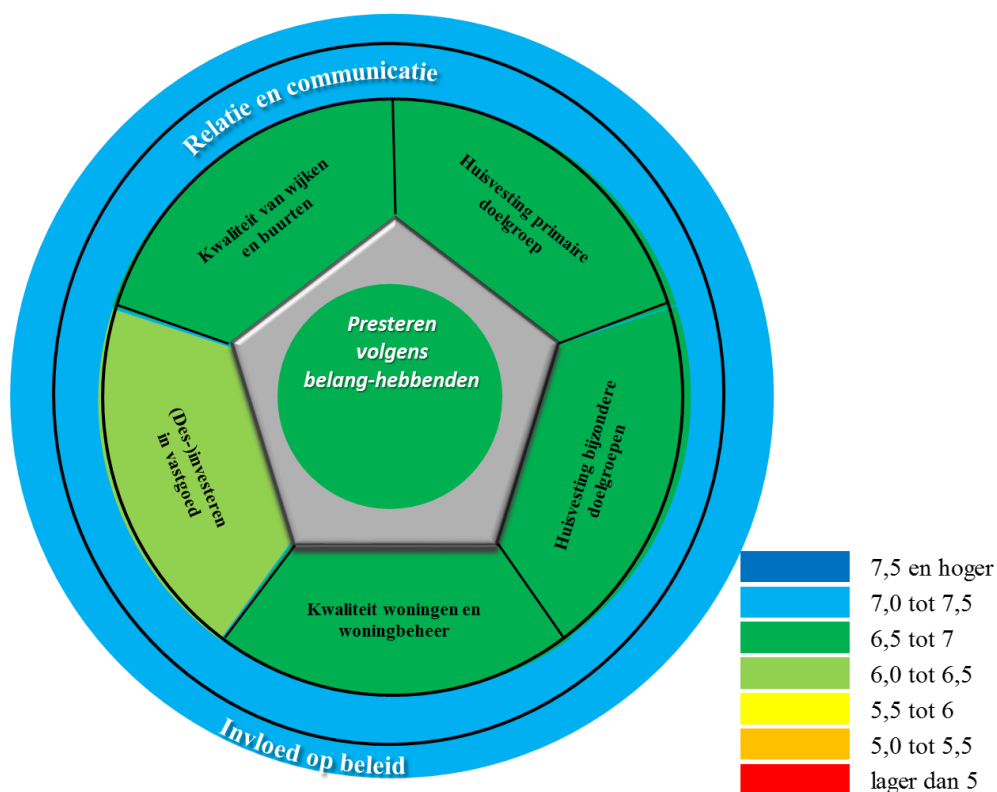
Met de collega-corporaties Woonvisie, Havensteder en Woonzorg Nederland vindt regulier overleg plaats over de uitwerking, uitvoering en monitoring van de samenwerkingsafspraken.

WBV Poortugaal is onderdeel van het federatief verband *Maaskoepel*, dat de koers bepaalt voor de transformatie van de woningvoorraad, woonruimteverdeling en -bemiddeling en bijzondere huisvesting. De plannen en investeringen van de deelnemende woningcorporaties worden daarop aangepast.

De maatschappelijke tendens van schaalvergroting door fusies en verregaande samenwerking is zichtbaar geweest in de Zuidrand van de Regio Rotterdam. WBV Volksbelang uit Rhon is gefuseerd met Woonvisie uit Ridderkerk en Havensteder is ontstaan door een fusie van Com.Wonen en PWS uit Rotterdam. In Albrandswaard is WBV Poortugaal met een woningvoorraad van zo'n 1.200 woningen de kleinste corporatie, maar wel de grootste verhuurder.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties op de prestatievelden	Huurders	gemeente	overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	5,3	7,0	7,3	6,6
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,7	6,3	6,9	6,6
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	5,5	7,4	7,4	6,8
2.1.4	(Des)investeringen in vastgoed	4,7	7,3	6,8	6,3
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	5,3	6,9	7,3	6,5
2.2	Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	6,2	8,0	8,0	7,4
2.3	Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	6,4	8,3	7,5	7,4
Eindcijfer <i>Presteren volgens Belanghebbenden</i>					7,0



2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie

Huisvesting van de primaire doelgroep

De huurders zijn kritisch, zij geven de laagste cijfers. Ze klagen over het feit dat veel woningen worden toegewezen aan mensen van buiten de gemeente. Het toewijzingsbeleid is voor hen niet te volgen met de kanttekening dat als een huurder een woning verlaat, de woning opgeknapt wordt en voor een veel hogere prijs wordt verhuurd. De huren zijn bij WBV Poortugaal niet altijd betaalbaar voor haar huurders. Het pensioen van de huurder wordt minder, maar de huren stijgen. Het is voor sommige huurders onverteerbaar, dat naast elkaar wonende bewoners door toeslagenregels en subsidies grote verschillen ontstaan in netto huurlasten.

De collega-corporaties laten weten dat WBV Poortugaal zich goed inspant voor de huisvesting van huurders in de primaire groep.

De gemeente is van oordeel dat het voor ouderen met alleen een AOW-uitkering steeds moeilijker wordt om de stijgende huren te betalen. Gemeente vraagt aandacht voor het scheefwonen, dat in de gemeente nogal een issue is. Daarentegen is de gemeente van mening dat scheefwoners wel voor diversiteit in de wijk zorgen. De gemeente is zeer aantrekkelijk voor aspirant-huurders van buiten Albrandswaard.

Het plaatsen van statushouders worden door de corporatie volgens de belanghebbenden uiterst serieus genomen. Er is ook veel begeleiding van Vluchtelingenwerk.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Huurders menen dat er te weinig woningen zijn voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte. Behoeftes zijn er aan appartementen voor ouderen en levensloopbestendige woningen.

WBV Poortugaal verhuurt niet alleen zelfstandige woningen. Ook woon-zorgprojecten, zoals het WISH-huis en de Wanmolen, behoren tot haar kerntaak en maken deel uit de vastgoedportefeuille. Zorgpartijen geven aan dat zij meer woningen voor haar doelgroep in Poortugaal zouden willen hebben.

WBV Poortugaal voldoet samen met haar collega-corporaties Woonvisie, Havensteder en Woonzorg aan de gemeentelijke opgave voor huisvesting van statushouders.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

Er zijn nogal eens klachten over het onderhoud. Het advies van de huurders aan de corporatie is dan ook om met goede aannemers te werken. De meeste huurders zijn erg tevreden over de dienstverlening. De deur staat bij WBV Poortugaal altijd open. De medewerkers zijn zonder uitzondering behulpzaam. De Klankbordgroep deelde mee dat 90% van het onderhoud wordt geclaimd door 10% van het huurdersbestand.

De totale voorraad van Poortugaal is toereikend, maar in de ogen van de gemeente wel wat gedateerd. Voor het oudere bezit geeft zij een zesje. De oudere woningvoorraad, zo is de gemeente van mening, is niet goed te transformeren naar woningen voor de in omvang toenemende groep van ouderen. Een zorginstelling meldde dat de corporatie zich altijd flexibel opstelt. Als voorbeeld diende de brandmeldinstallatie, die bij de facilitaire dienst van de zorginstelling ondergebracht is, omdat deze instelling met bmi's meer ervaring heeft dan de corporatie. Voorts staat de corporatie open voor zakelijke argumenten om af te wijken van de standaard contractvorming.

De collega-corporaties herkennen de positieve opmerkingen uit het USP-onderzoek.

(Des-)Investeren in vastgoed

Huurders zijn duidelijk in hun mening: onvoldoende nieuwbouwwoningen worden door WBV Poortugaal gerealiseerd, als ook vindt er geen vervangende nieuwbouw plaats als gevolg van sloop. De huurders zouden graag meer woningen zien voor starters en middengroepen.

Er zijn volgens de gemeente binnen haar grenzen weinig uitbreidingsmogelijkheden. De gemeente geeft aan dat er geen grond meer beschikbaar is voor uitbreiding van het aantal woningen in Albrandswaard; de nieuwbouwwijk Essendaal is bijna gereed. Wel zijn er beperkte mogelijkheden in

geval van sloop/nieuwbouw. Voor de gemeente ligt al ruim een decennium lang een belangrijke opgave in het centrum. De onderscheiden functies in het oorspronkelijke plan, gecombineerd met de slechte marktomstandigheden hebben een voortvarende ontwikkeling steeds in de weg gestaan. Perikelen met het bestemmingsplan verhinderen inmiddels de vastgoedontwikkeling. Volgens de gemeente zijn bepaalde plannen niet door gegaan vanwege de beperkte financiële polsstok van WBV Poortugaal. De gemeente zou graag zien dat woningbouw gerealiseerd zou zijn voor verschillende doelgroepen. Het verkoopprogramma van WBV Poortugaal is door de gemeente geaccepteerd vanwege de financiële begrotingsdruk bij de corporatie. Verkoopopbrengsten worden gebruikt voor de renovatie van het woningbezit. De gemeente vond/vindt dat een goede gedachte.

Kwaliteit van wijken en buurten

Huurders scoren op dit onderdeel het laagst met een 5,3. De meningen van de huurders zijn verdeeld op dit onderdeel. Sommige ondervinden problemen met leefbaarheid in hun wijken anderen vinden dat WBV Poortugaal niet goed zorgt voor een leefbare woonomgeving. De geluiden die de gemeente opvangt zijn wisselend; door de nieuwkomers van buiten de gemeente worden bijvoorbeeld de tuinen vaak minder onderhouden. De gemeente geeft aan dat de nieuwkomers uit Rotterdam in Albrandswaard er andere waarden en normen op na houden dan de bewoners in Albrandswaard. De gemeente is van mening dat de cohesie binnen de dorpen en wijken intact moeten blijven; een standpunt dat door WBV Poortugaal wordt gedeeld.

2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,4.

WBV Poortugaal wordt door de belanghebbenden als volgt getypeerd:

- Persoonlijk en servicegericht;
- Hardwerkend, betrouwbaar en hart voor de zaak;
- Betrouwbaar met een grote klantgerichtheid;
- Adequaet, integer, zorgvuldig en klantvriendelijk
- Goede bereikbaarheid, communiceren goed, zijn vriendelijk en open.
- Kleinschalig, lokaal, persoonlijk, luisterend naar vele anderen dan haar huurders.

De belanghebbenden waarderen de corporatie in hun toegankelijkheid op alle niveaus voor haar belanghebbenden. De mensen van de corporatie zijn vriendelijk en voeren met passie de volkshuisvestelijke en maatschappelijke taken uit. Gericht op meer klantgerichtheid en op een open communicatie. De belanghebbenden hebben de indruk dat de corporatie keihard werkt aan haar volkshuisvestelijke taken op tal van dossiers. De uitspraak van een van hen spreekt boekdelen: “Mogelijk schuilt in de relatieve kleinschaligheid wel hun kracht.”

De huurdersvertegenwoordiging bestaat de participatie van bewoners uit verschillende wijken. Uit de gesprekken bleek de commissie, dat de huurders het niet altijd met elkaar eens waren. Toch was het gemiddelde oordeel op dit onderdeel een voldoende. Een huurdersvereniging zou in oprichting zijn. De collega-corporaties vinden dat WBV Poortugaal uitblinkt in haar maatschappelijke betrokkenheid bij haar huurders en directe woonomgeving. Door WBV Poortugaal wordt tijd en energie gestoken in de communicatie met huurders en belanghebbenden en men straalt uit een hoge mate van benaderbaarheid uit, zonder dat het ten koste gaat van professionaliteit.

De gemeente beschouwt de contacten met de corporatie als heel goed. Afspraken worden nagekomen. De organisatie is heel open, betrouwbaar, integer en betrokken. De corporatie is aan de andere kant veel te bescheiden. Er is in de afgelopen jaren veel bijgedragen aan investeringen in bestaand vastgoed en woningen voor gehandicapten met lef en doorzettingsvermogen gerealiseerd. Dat is volgens de gemeente te weinig bekend en dat vindt zij jammer.

2.2.3 De invloed op het beleid

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,4.

Het beleid van de WBV Poortugaal zou volgens de huurders primair gericht moeten zijn op het verzorgen van betaalbare huurwoningen van een goede en juiste prijs-kwaliteitverhouding voor de inwoners van Albrandswaard. De WBV Poortugaal richt zich volgens hen echter voor een groot deel op anderen dan haar eigen huurders en verschuift zich hierbij achter bureaucratische regelgeving en de organisaties. Op deze wijze kan je volgens de Klankbordgroep vraagtekens zetten bij in hoeverre WBV Poortugaal met haar beleid nog haar huidige huurders vertegenwoordigt.

Volgens de gemeente heeft WBV Poortugaal geen proactieve houding bij de beleidsvorming. De gemeente heeft geen invloed op het beleid. Daar waar de woonvisie wel innovatief is, is WBV Poortugaal niet innovatief. WBV Poortugaal neemt vaak een afwachtende houding aan.

De zorgpartijen zouden graag bij het bepalen van het beleid betrokken willen worden om kennis te nemen van de plannen van de corporatie met betrekking tot zorgprojecten.

2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

Verbeterpunten volgens de huurders

- Laat zien waar je voor staat, zeker met de vernieuwde website. Maak er iets moois van!
- Ze laten zich al zien met de wijkschouw (goede zaak). Spring erop in als een weer een inbraakgolf is, geef dan een presentatie of voorlichting met beter hang en sluitwerk
- Wees duidelijk in contacten naar mensen toe
- Brieven die aan een specifieke persoon gestuurd is, dit ook door deze laten behandelen
- Op specifieke vragen/ klachten gelijk antwoorden en dit niet tijden laten "hangen"
- Soms beter naar de huurder luisteren en niet denken dat die het altijd mis heeft
- In sommige opzichten beter naar de huurder luisteren en niet denken dat die nergens verstand van heeft
- Beperk de stijging van de huren
- Het beste voor de huurders eruit zien te slepen want zij betalen uiteindelijk het salaris van de medewerkers
- Let op de kosten
- Zien te ontkomen aan pinautomaat te zijn voor overheden van de organisatie
- Bij wijzingen altijd afvragen of dit in het belang van de huurders is.
- Kwaliteitsverbetering van de woningen ook bij zittende huurders. Met name op het vlak van isolatie zijn er in vele woningen verbeteringen nodig
- Informeer huurders TIJDIG bij problemen (bijv. inbraakgolf, rotte vloeren) niet wachten totdat er verhalen rondgaan, een vroege, beperkte mededeling is beter dan 100% juist maar te laat
- Reorganiseer het personeel Voer een transparant beleid Communiceer op een fatsoenlijke manier met uw leden Start met het vervullen van Maatschappelijke verplichtingen
- Let op de leefbaarheid van de wijken, deze staat erg onder druk de laatste jaren
- Controleer zelf geleverde kwaliteit van ingehuurde derden
- Kom bij de huurders (de klant!) over de vloer in plaats van bij gemeente en koepels, die laatsten kosten geld, de huurder brengt het op
- Hou de huren laag om sociale woningen aan te kunnen bieden. Knap woningen wel op maar jaag daarna de huren niet op. Dalende huizenprijzen tegenover huurverhogingen slecht verteerbaar

Verbeterpunten volgens de gemeente

- WBV Poortugaal werkt aan de tweede tranche vernieuwing/professionalisering van de governance. Dat blijft nodig. Er is veel bereikt maar niet klaar.
- Zoek naar innovatieve oplossingen voor de problemen, die ontstaan door de hervorming van de langdurige zorg. Inwoners, die nu nog in het verpleeghuis of in een andere instelling worden opgenomen moeten immers langer thuis blijven wonen. Dat is het vraagstuk, waarmee de WBV Poortugaal de komende jaren wordt geconfronteerd
- Meer inspelen op de hervorming in de langdurige zorg

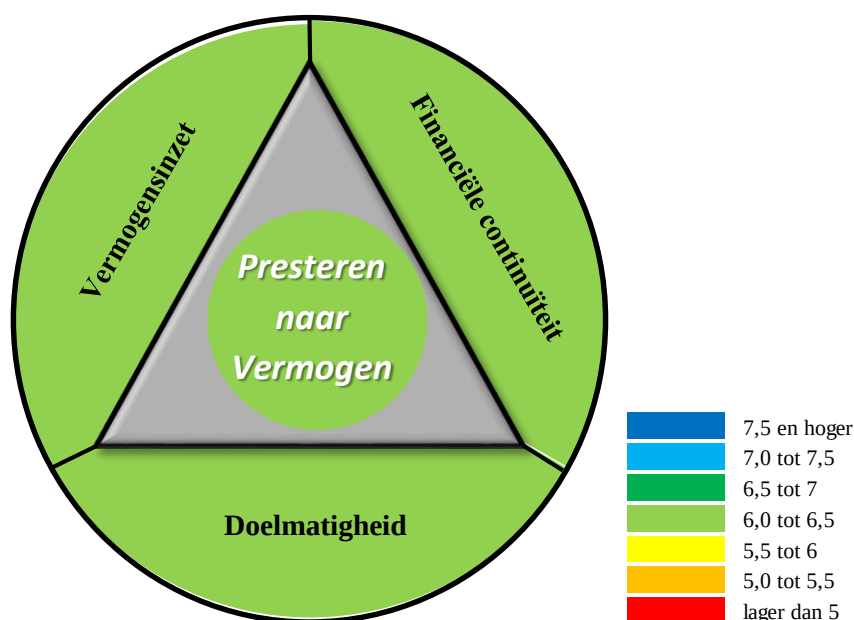
Verbeterpunten volgens overige belanghebbenden

- Zo door gaan met hun klantgerichtheid. Lage drempel, service. Continueren van het waarderingsniveau dat ze krijgen/ blijven verdienen
- Mogelijk schuilt in een relatieve kleinschaligheid wel hun KRACHT
- De relatieve kleinschaligheid van WBV Poortugaal is een pluspunt in de rol van de corporatie binnen Poortugaal, maar levert wel uitdagingen voor de toekomst op, o.a. in investeringskracht en vernieuwing. WBV Poortugaal zal duidelijke keuzes moeten maken
- Doorgaan op dezelfde manier
- Voor ons niet noodzakelijk; werkt prima!

3. Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld of WBV Poortugaal voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Bij het Presteren naar Vermogen worden de onderdelen financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet beoordeeld.

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	6,0	30%	1,8
Doelmatigheid	6,0	30%	1,8
Vermogensinzet	6,0	40%	2,4
Presteren naar Vermogen			6,0



3.1 Financiële continuïteit

De commissie dit onderdeel met een 6,0.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe WBV Poortugaal haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. WBV Poortugaal voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6.

In het ondernemingsplan 2013 – 2016 van WBV Poortugaal met de subtitel “Thuis in Albrandswaard”, heeft de corporatie haar handelen op basis van drie kernwaarden verwoordt, te weten: “betrouwbaar, benaderbaar, betrokkenheid”. Uitgangspunt is dat de ‘huurders zich thuisvoelen’. De strategie van WBV Poortugaal is om op eigen kracht met (nieuwe) maatschappelijk en economische ontwikkelingen om te gaan en ervoor te zorgen dat zij ook in de toekomst in alle opzichten een kerngezond bedrijf is en blijft. De financiële strategie die WBV Poortugaal hiervoor kiest benoemt zij als volgt:

- sturen op kasstromen en rendementen om financieel gezond te blijven;

De visitatiecommissie stelt vast, gelet op het maatschappelijk speelveld, dat het werken aan de missie en het tegelijkertijd vasthouden aan die financiële randvoorwaarde steeds uitdagender wordt. De

financiële positie van de woningcorporaties, en dus ook van WBV Poortugaal, staat steeds verder onder druk door onder andere de saneringsheffing en de verhuurdersheffing. WBV Poortugaal kiest ervoor de focus op het bestaande vastgoed te richten en minder op nieuwbouw. WBV Poortugaal investeert in het verduurzamen van haar vastgoedvoorraad en het bevorderen van de leefbaarheid in de buurten.

WBV Poortugaal heeft in het financierings-, en beleggingsstatuut de uitgangspunten en kaders vastgelegd welke in acht genomen moeten worden bij het aantrekken en uitzetten van financiële middelen. Er wordt geen treasuryjaarplan jaarlijks opgesteld dat aansluit op de begroting voor het komende jaar. Per kalenderjaar wordt getoetst of de treasury-transacties binnen het beleidsplan en de financiële (meerjaren)begroting hebben plaats gevonden, door zowel de directeur als de externe accountant.

Om de financiële continuïteit te meten, te volgen en te sturen gebruikt WBV Poortugaal instrumenten zoals de jaarrekening, de meerjarenbegroting, de begroting en bedrijfswaarde meting. Rapportages kent de corporatie echter (nog steeds) niet. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat WBV Poortugaal haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. WBV Poortugaal beschikt in de visitatieperiode niet over een investeringsstatuut. WBV Poortugaal geeft te kennen daar in 2015 mee te komen, waardoor op kengetallen voor continuïteit en financierbaarheid gestuurd zal gaan worden. Doordat er geen investeringsstatuut is voor projectvoorstellen en bij investeringsbesluiten niet zichtbaar gestuurd wordt op de kengetallen, de interne rentevoet (IRR) kan niet efficiënt, flexibel en adequaat financieel worden bijgestuurd en heeft WBV Poortugaal haar vermogenspositie, kasstromen en rendement minder goed onder controle. WBV Poortugaal is daarom veiligheidshalve, genooddaakt financiële buffers of extra reserves aan te houden ter dekking van de financiële gevolgen uit hoofde van ingeschatte risico's zonder dat daarvoor uitgewerkte rationeel vastgestelde en toetsbare kengetallen aanwezig zijn

In de begroting wordt met vastgestelde financiële beleidsvisies gewerkt. Om financieel gezond te blijven hanteert WBV Poortugaal het uitgangspunt dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan de gestelde normen uit het ondernemingsplan. WBV Poortugaal is durende de visitatieperiode daarin geslaagd. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. In de jaarlijkse managementrapportages van de accountant wordt een risicoprofiel van WBV Poortugaal gemaakt, waarin door de accountant wordt geconstateerd dat WBV Poortugaal haar risico's beter in beeld moet brengen door middel van het formaliseren van een risicomanagementsysteem en procesbeschrijvingen.

Het beleid van WBV Poortugaal is gericht op behoud van blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarin is WBV Poortugaal gedurende de visitatieperiode geslaagd. Het WSW heeft dat in haar periodieke rapportages bevestigd. Een continue toegang tot de kapitaalmarkt betekent dat nieuwe activiteiten grotendeels extern gefinancierd konden worden. WBV Poortugaal financiert een deel van haar nieuwe activiteiten uit eigen middelen, die verdiend worden uit operationele bedrijfsvoering en verkoopopbrengsten. WBV Poortugaal heeft gedurende de visitatieperiode woningen verkocht, waarbij verkoopopbrengsten positief hebben bijgedragen aan de liquiditeitspositie en een positief effect op de financieringspositie van WBV Poortugaal. Dit verkoopprogramma is gedurende de tweede helft van visitatieperiode ingezet en heeft boven verwachting gepresteerd.

In de visitatieperiode heeft WBV Poortugaal steeds een A1-continuïteitsoordeel van het CFV ontvangen. Het CFV geeft hiermee te kennen dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn. In verband met de waarborgfunctie -de mogelijkheden openhouden om van de kapitaalmarkt geld te halen- en de bufferfunctie -de buffer die nodig is om onverwachte exploitatierisico's te dekken- is voldoende solvabiliteit van belang. CFV heeft in de visitatieperiode het solvabiliteitsoordeel op basis van de bedrijfswaarde ieder jaar op voldoende vastgesteld. CFV concludeert daarmee dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag inclusief vermogensbeklemming. WBV Poortugaal hanteert bij de

solvabiliteit op basis van de bedrijfswaarde de norm van minimaal 25%. Daar zit de corporatie gedurende de gehele visitatieperiode met percentages in 2011 t/m 2014 van rond de 40% ruimschoots boven. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat WBV Poortugaal een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd dat het voortbestaan van WBV Poortugaal tot zover in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet WBV Poortugaal aan haar kredietwaardigheid. Gedurende de gehele visitatieperiode is WBV Poortugaal ieder jaar door het WSW als kredietwaardig aangemerkt. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningenportefeuille van WBV Poortugaal is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15 % van de totale leningenportefeuille per jaar, niet wordt overschreden. WBV Poortugaal voldoet aan de norm. WBV Poortugaal loopt daarbij een beperkt renterisico. De Loan-to-Value, dus de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de (bedrijfs-)waarde van het bezit, is net onder de gestelde norm van 70% gebleven gedurende de visitatieperiode. Ultimo 2014 bedroeg de Loan-to-Value 70%. Op basis van meerjarenbegrotingen blijft de Loan-to-Value ook ongeveer op de norm van 70%. Daarbij is de inrekening van de verhuurders- en saneringsheffing meegenomen.

Een belangrijk kengetal om te beoordelen of de kasstromen gezond zijn is de Debt Service Coverage Ratio (DSCR), waarbij wordt uitgegaan van een jaarlijkse aflossingsfictie van 2% van de leningenportefeuille. Om kredietwaardig te blijven moet de DSCR structureel hoger dan of gelijk zijn aan 1. WBV Poortugaal heeft gedurende de visitatieperiode deze norm gehaald. Daarnaast heeft WBV Poortugaal een Interest-Coverageratio (ICR) gedurende de visitatieperiode, die ruimschoots boven de WSW-norm (1,4 in 2014) ligt en te weten 2,0 in 2013. WBV Poortugaal voldoet derhalve ruimschoots aan de normen van de Interest-Coverageratio en de Debt-Service-Coverageratio gesteld door het WSW.

Ultimo 2014 had de leningenportefeuille (langlopend) een nominale waarde van ongeveer € 34,3 miljoen (2013 37,5 miljoen). De gemiddelde rentevoet van de leningen ultimo 2014 bedraagt 4,72% (4,79% in 2013). De rentecomponent vormt voor woningcorporaties in het algemeen een grote risicofactor. WBV Poortugaal speelt daarop in door de renterisico's te monitoren via de kasstromen. . In de jaren 2013 en 2014 heeft WBV Poortugaal hogere aflossingen op leningen gedaan om haar solvabiliteit te verbeteren. De extra aflossingen konden gerealiseerd worden, omdat met de woningverkoop meer liquiditeit binnen WBV Poortugaal aanwezig was.

WBV Poortugaal beschikt niet over derivaten. WBV Poortugaal heeft een beperkt herfinancieringsrisico in haar leningenportefeuille.

De bedrijfswaarde van het sociale vastgoed is in 2014 toegenomen met € 3 miljoen tot € 55 miljoen. Per waardepeildatum 1 januari 2015 bedroeg de WOZ-waarde 2015 van het gehele vastgoedbezit circa € 182 miljoen (WOZ-waarde 2014, peildatum 1 januari 2014).

WBV Poortugaal heeft haar vermogenspositie en resultaatsontwikkeling onderbouwd in de financiële stukken en geeft daarbij helder en jaarlijks overzichtelijk weer waar sprake is van afwijkingen ten opzichte van de voorgaande jaren en begrotingen. Het vermogensbeleid wordt op actieve wijze gemonitord, geactualiseerd en taakstellend opgelegd binnen de organisatie zonder daarmee in een te strak keurslijf te geraken. De financiële risico's worden periodiek in kaart gebracht en deze risico's worden direct in de vermogens- en kasstroomprognoses doorgerekend.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of WBV Poortugaal een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. WBV Poortugaal voldoet aan het ijkpunt van cijfer 6.

Door de begroting taakstellend te hanteren geeft WBV Poortugaal blijk van het verantwoord en gecontroleerd omgaan met haar vermogen. Er is een strategisch voorraadbeleid. De visitatiecommissie is van mening dat het SVB nog aan kwaliteit zal moeten winnen om geheel effectief te kunnen dienen als richtsnoer voor toekomstige keuzes in woonbezit en de mate van onderhoudsniveau.

WBV Poortugaal vindt het zeer belangrijk dat medewerkers competenties hebben dan wel ontwikkelen die nodig zijn om het werk goed, adequaat en efficiënt uit te voeren. Daarom wordt veel geïnvesteerd in opleiding en training. WBV Poortugaal wenst in te zetten op kostenefficiëntie, waardoor besparingen op bedrijfskosten en versoering van onderhoudskostenprogramma's gerealiseerd moeten worden, zonder de ambities naar beneden te hoeven bijstellen. Echter op cijfers uit de CBC en CiP maakt de visitatiecommissie op dat de bedrijfskosten, waaronder de onderhoudskosten, in de visitatieperiode fors toegenomen zijn (zie opmerking laatste alinea deze paragraaf). De vastgoedvoorraad van WBV Poortugaal is gedurende de visitatieperiode zo goed als gelijk gebleven. De omvang (aantal fte's) van de organisatie is iets toegenomen gedurende de visitatieperiode. De personeelskosten per fte liggen 20% boven het gemiddelde in de sector.

WBV Poortugaal heeft vooral in het tweede deel van de visitatieperiode (2013 en 2014) geïnvesteerd in de kwaliteit van haar woningen door het verduurzamen - energiezuiniger maken en verbetering van het woningbezit. Onduidelijk is of WBV Poortugaal dit op basis van een strategische positiebepaling heeft gedaan, waarbij scenario's en maatregelen op geformuleerd en doorgerekend worden in meerjareninvesteringsramingen. WBV Poortugaal legt daarover te weinig verantwoording in haar jaarstukken af. De benodigde liquiditeit voor investeringen heeft WBV Poortugaal gedeeltelijk gerealiseerd uit opbrengsten als gevolg van de uitvoering haar verkoopprogramma en uit haar periodieke resultaat uit gewone bedrijfsvoering. WBV Poortugaal heeft, gezien haar gezonde financiële positie, haar investeringen weten te borgen via het WSW. Waar nodig heeft WBV Poortugaal haar plannen getemporeerd en gerationaliseerd.

De doelmatigheid is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft de huuroopbrengsten, de netto bedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten beoordeeld.

De huur (DAEB) is gemiddeld 72% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 62,3% en landelijk is dat 68,6% (versie CiP 2014-1, februari 2015). Periodiek verhoogt WBV Poortugaal de huur van de woningen op basis van inflatie. Vanaf 2013 is het mogelijk differentiatie in de huur op basis van inkomen aan te brengen. WBV Poortugaal heeft daar in 2013 en 2014 gebruik van gemaakt, waarbij een combinatie van inflatie en inkomensafhankelijke huurverhoging is toegepast. Huurverhoging voor vrijkomende woningen vindt plaats op basis van de doelgroepbenadering, huidige puntprijs van de woning en de marktpositie.

De netto bedrijfslasten (exclusief leefbaarheidsuitgaven) per vhe van WBV Poortugaal liggen over de gehele visitatieperiode onder de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (CiP 2014-1). Daarentegen is de procentuele toename van de netto bedrijfslasten in de periode 2010 - 2013 bij WBV Poortugaal substantieel hoger, te weten 47,8%, terwijl de referentiecorporaties een stijging van 5,5% en landelijk een stijging van 16,6% is vastgesteld. Daarbij dient opgemerkt te worden dat WBV Poortugaal per saldo nog steeds lagere bedrijfslasten heeft dan haar referentiecorporaties. WBV Poortugaal streeft erna haar bedrijfskosten zo laag mogelijk te houden, maar gezien de omvang van de corporatie in combinatie met de vele extra eisen vanuit de branche en politiek, lijkt de bodem bij WBV

Poortugaal wel bereikt. Mede gezien de substantiële stijging in de visitatieperiode is het streven naar lagere bedrijfskosten niet gelukt.

De personeelskosten per fte zijn bij WBV Poortugaal in de periode 2011 t/m 2013 afgenomen van € 90.244 in 2011 naar € 86.000 in 2013. De personeelskosten lagen gemiddeld genomen over de gehele periode fors boven het landelijke gemiddelde (€ 72.305) en de referentiecorporaties (€ 72.426). WBV Poortugaal beschikte over de gehele visitatieperiode over een beter ratio van het aantal vhe per fte, dan haar referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Gedurende de visitatieperiode is dat percentage iets teruggelopen. Landelijk is de trend waarneembaar dat de ratio's van het aantal vhe per fte toenemen, wat veronderstelt dat de efficiëntie en productiviteit in de sector toeneemt. In 2013 was WBV Poortugaal met een het aantal van 131 vhe per fte een stuk efficiënter dan het landelijke aantal van 97 vhe per fte en ten opzichte van haar referentiegroep 104 vhe.

De onderhoudskosten in 2013 liggen substantieel boven de referentie corporaties en het landelijk gemiddelde. Ter vergelijking in 2013 bedroegen de onderhoudskosten (inclusief eigen personeel) per vhe € 1.740 ten opzichte van haar referentiecorporaties € 1.284 en landelijk € 1.194. Maar aangezien WBV Poortugaal € 0 scoort op woningverbetering, energiemaatregelen en leefbaarheid, vermoedt de visitatiecommissie dat deze kosten óók op onderhoud worden geboekt. WBV Poortugaal heeft dat bevestigd. WBV Poortugaal baseert haar uit te voeren onderhoud op de meerjarenonderhoudsplanning.

3.3 Vermogensinzet

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. WBV Poortugaal voldoet aan het ijkpunt van cijfer 6.

WBV Poortugaal heeft de ambitie -en maakt die ook waar- de financiële continuïteit te waarborgen. De financiële middelen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. WBV Poortugaal houdt haar vermogenspositie in beeld zulks op basis van o.a. haar meerjarenbegroting. Gestuurd wordt op het beschikbaar zijn van liquiditeit, maar WBV Poortugaal laat te weinig concreet zien wat zij wenst met haar liquiditeit. WBV Poortugaal trekt, waar nodig, leningen aan. De investeringsplannen moeten haalbaar zijn om de continuïteit van WBV Poortugaal te waarborgen. Toch hebben de laatste ontwikkelingen, zoals het project met 15 à 16 zorgwoningen (het WISH-huis) en het project met 8 dure koopappartementen (de Dijkgraaf) de continuïteit van WBV Poortugaal behoorlijk onder druk gezet. WBV Poortugaal voert het beleid haar vastgoedinvestering (DAEB) te borgen via WSW om daarmee deels externe financiering aan te trekken. Voor het resterende deel kan WBV Poortugaal de financiering van investering opvangen door middelen uit de reguliere exploitatie en de opbrengsten uit het verkoopprogramma in te zetten. WBV Poortugaal gebruikt een deel van de overvloedige liquiditeit om de externe leningen versneld af te lossen. WBV Poortugaal houdt het restant van haar financiële kasmiddelen dusdanig vrij, zodat haar liquiditeit maximaal aan haar (overige) maatschappelijke taken besteed kan worden.

WBV Poortugaal heeft gedurende de visitatieperiode een beperkt investeringsprogramma gehad. De corporatie is in de achterliggende slechte economische tijden doorgegaan met het ontwikkelen en bouwen van de appartementen in de Dyckgraaf en het WISH-huis en heeft bestaande woningen voor haar doelgroep aangepast en deels gerenoveerd (Schutskooiwijk). Deze investeringen hebben uiteindelijk een groot nadelig effect gehad op de financiële vermogenspositie van WBV Poortugaal. De Dyckgraaf en het WISH-huis zijn met een omvangrijke onrendabele top gerealiseerd. Tevens is gebleken dat de nieuwbouw van de 86 huurwoningen in de Essendaal een onrendabele top per woning

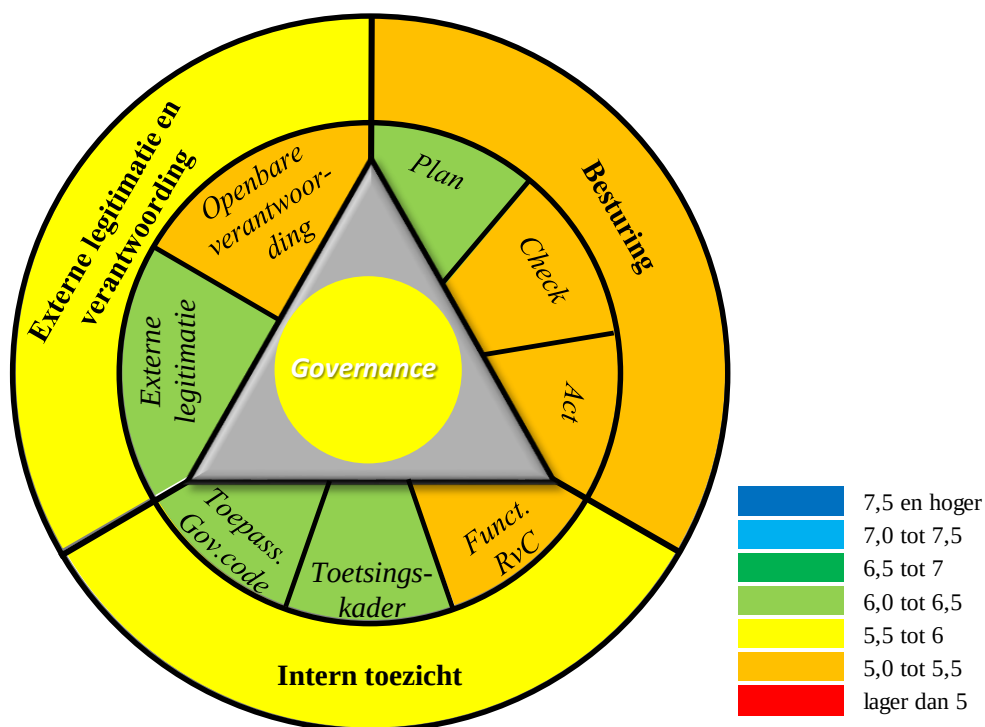
van €100.000,- heeft opgeleverd. De visitatiecommissie is van mening dat WBV Poortugaal dergelijke projecten beter en efficiënter intern financieel moet monitoren.

Onder andere ingegeven door het Overheidsbeleid -met name de diverse heffingen die opgelegd zijn- heeft WBV Poortugaal in de loop van 2013, naast het aanpassen van het huurprijsbeleid tevens het belang ingezien om haar financiële positie te waarborgen. Met vergroting van de huuropbrengsten, introductie van het verkoopbeleid en uitstellen van het investeringsvoornemen probeert WBV Poortugaal haar financiële positie te verbeteren. WBV Poortugaal heeft tijdens de visitatieperiode bewezen in staat te zijn voldoende huurwoningen te kunnen verkopen. In 2013 en 2014 heeft WBV Poortugaal haar geprognosticeerde aantallen ruimschoots gehaald.

4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Meetpunt	Beoordeling (cijfer)	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				
Plan	6,0	5,3	33%	1,8
Check	5,0			
Act	5,0			
Intern toezicht				
Functioneren RvC	5,0	5,7	33%	1,9
Toetsingskader	6,0			
Toepassing Gov. code	6,0			
Externe legitimering en verantwoording				
Externe legitimatie	6,0	5,5	33%	1,8
Openbare verantwoording	5,0			
Governance				5,5



4.1 Besturing

De kwaliteit van de corporatie wordt ook beoordeeld aan de hand van de kwaliteit van de procesbesturing, strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hierbij om Plan, Check en Act. 'Do' is beoordeeld in de hoofdstukken Presteren naar Ambities (PnA), Presteren naar Opgaven (PnO) en Presteren volgens Belanghebbenden (PvB).

WBV Poortugaal voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. WBV Poortugaal heeft gedurende de visitatieperiode haar missie, visie en doelen beperkt geactualiseerd en te weinig zichtbaar in de organisatie verankerd. Het monitorings- en rapportagesysteem is naar de mening van de visitatiecommissie niet goed ingeregeld, waardoor de check en sturing vanuit de Raad van Commissarissen niet goed tot haar recht is gekomen. De visitatiecommissie van mening dat de besturing inconsistenties bevat en verbeteringen noodzakelijk zijn om tot een voldoende kwaliteit te komen. Tevens heeft WBV Poortugaal de aanbevelingen uit het vorige visitatierapport te weinig concreet opgepakt en te traag doorgevoerd. De visitatiecommissie heeft tijdens de gesprekken en eerste conceptrapportages wel kunnen vaststellen dat WBV Poortugaal het voornemen heeft en acties opgestart heeft om tot bovenstaande verbeteringen te komen, maar dat het door de dagelijkse urgente omstandigheden steeds opgeschoven wordt. Het is deels een kwestie van prioritering.

Op basis van de beschrijving in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 5,3.

4.1.1 Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 6,0.

Visie

WBV Poortugaal voldoet aan het ijkpunt voor een 6. WBV Poortugaal heeft een visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren.

De visitatiecommissie is van mening dat WBV Poortugaal een evenwichtig beeld heeft van de maatschappelijke woonvraagstukken in de kern Poortugaal. WBV Poortugaal blijft dicht bij haar oorspronkelijk principes, namelijk: 'het willen helpen van mensen in een betaalbare, goede en kwalitatieve woning binnen de gemeente Albrandswaard, met een duidelijke focus op de kern Poortugaal.' De visitatiecommissie heeft naar aanleiding van de gesprekken kunnen vaststellen dat de kernwaarden van WBV Poortugaal door het personeel binnen de organisatie worden uitgedragen.

WBV Poortugaal heeft oog voor de relevante ontwikkelingen in de regio. De kansen en bedreigingen zijn in beeld gebracht en vertaald in de begroting. De risicoanalyses en scenario's worden echter te weinig concreet gedeeld met de Raad van Commissarissen en waar nodig door een besluit bekrachtigd. Waar nodig schakelt WBV Poortugaal externe deskundigen in, zoals bijvoorbeeld ingeval van het (her)formuleren van het ondernemingsplan, risico-inventarisaties en strategisch voorraadbeleid.

WBV Poortugaal blijkt zich bewust te zijn van haar positie en de op haar rustende maatschappelijke opgave in Poortugaal en de gemeente Albrandswaard. De gemeente en zorg/welzijnsinstellingen beoordelen doorlopend WBV Poortugaal hoe zij haar maatschappelijke taken vervult. WBV Poortugaal loopt niet weg voor haar taken en opereert binnen de grenzen van haar geformuleerde doelstellingen in combinatie met haar financiële mogelijkheden. WBV Poortugaal pakt haar maatschappelijke rol om huisvesting voor huurders met een kleine beurs en voor huurders in bijzondere doelgroepen te faciliteren, zij het wel binnen de door WBV Poortugaal geformuleerde grenzen. WBV Poortugaal heeft, gezien haar omvang, beperkte financiële mogelijkheden, en brengt waar mogelijk het strategische voorraadbeleid tot uitvoering.

De beleidsvisies komen terug in de beleidsdocumenten zoals de ondernemingsplannen 2008-2012 en 2013-2016, jaarverslagen, activiteitenplanning, begroting en notulen van het MT en van de Raad van Commissarissen.

WBV Poortugaal heeft gedurende de visitatieperiode haar visie herijkt en geactualiseerd. WBV Poortugaal kent de sterke punten en zwaktes van de eigen organisatie (SWOT-analyse) en heeft die kennis aangegrepen om in 2013 het nieuwe ondernemingsplan op te stellen. WBV Poortugaal heeft tussentijds het ondernemingsplan 2013-2016 geëvalueerd.

Vertaling doelen

WBV Poortugaal voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. WBV Poortugaal vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder monitoring van de (financiële) randvoorwaarden.

WBV Poortugaal heeft haar visie verwoord in concrete bedrijfsdoelen. De doelen uit de ondernemingsplannen zijn voldoende SMART vertaald naar actielijsten per jaar (activiteitenoverzicht), die financieel verwerkt zijn naar operationele en financiële doelstellingen van de corporatie. Het aandachtspunt daarbij is wel dat de consistentie bij het vertalen van de beleidsvisies naar concrete doelen aandacht behoeft. Er lopen regelmatig zaken door elkaar (zie paragraaf 3.1). Daar zal WBV Poortugaal zorgvuldiger dienen te acteren.

WBV Poortugaal heeft geen verantwoording op detailniveau aangebracht in rapportages gedurende het jaar. Daardoor geeft dat volgens de visitatiecommissie een te beperkte verankering binnen de organisatie en beperkt het de mogelijkheden om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen te volgen en monitoren. Verantwoording afleggen aan de Raad van Commissarissen wordt daarmee ook moeilijker omdat de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en verschillende plannen en de uitvoering daarvan beperkt zichtbaar wordt gemaakt.

WBV Poortugaal is gedurende de visitatieperiode gestart met het professionaliseren van de planning en control cyclus, echter deze is niet afgerond. De visitatiecommissie is van mening dat het aan te bevelen is dat de huidige activiteitenoverzicht per jaar uitgebreid wordt naar een volwaardig jaarplan om de realisatie van de bedrijfsdoelen beter te kunnen volgen en monitoren. WBV Poortugaal werkt aan een nieuwe versie van een jaarplan, waarvan de invoering in 2015 gepland staat.

In de begroting is een meerjarenplan meegenomen. De begroting heeft een taakstellend karakter. Indien gewenst voert WBV Poortugaal ook tussentijds aanpassingen door in de begroting. Er is een activiteitenplanning voor onderhoud.

4.1.2 Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 5,0.

WBV Poortugaal voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie beschikt niet over een efficiënt werkend monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties -volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering- vorderen. Uit de verschillende beleidsdocumenten, zoals de ondernemingsplannen, fasedocumenten nieuwbouw, treasurystatuut, activiteitenplanning alsmede de (meerjaren-)begroting, blijken de financiële en volkshuisvestelijke prestaties niet goed en in samenhang gevolgd te kunnen worden in het jaarverslag. Tevens ontbreken er managementrapportages.

Het monitoring- en rapportagesysteem is te beperkt uitgewerkt en kan derhalve niet haar werk binnen de geledingen van de organisatie van WBV Poortugaal doen. Daarvan is WBV Poortugaal ook bewust en in 2015 wordt een nieuw systeem ingevoerd en geoptimaliseerd. De operationele en financiële doelstellingen van WBV Poortugaal zijn vastgelegd in het ondernemingsplan en de (meerjaren-)begroting, waardoor de voornaamste doelstellingen bepaald zijn. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. De visitatiecommissie heeft vervolgens in de notulen van de raadsvergaderingen niet aantoonbaar kunnen vaststellen of de Raad van

Commissarissen ook daadwerkelijk de begrotingen allemaal jaarlijks heeft goedgekeurd gedurende de visitatieperiode. Een verantwoording op detailniveau via kwartaalrapportages is niet aanwezig. Daardoor wordt de voortgang met betrekking tot de realisatie van doelen en de koppeling met de begroting lopende het jaar niet gegeven. De visitatiecommissie is van mening dat de huidige opzet van het rapportagesysteem te beperkt is en verbetering behoeft. WBV Poortugaal heeft in haar ondernemingsplan 2013-2016 en activiteitenplanning opgenomen een rapportagesysteem te gaan implementeren.

WBV Poortugaal is zich bewust van het belang van risicomanagement, maar een gestructureerde vastlegging daarvan ontbreekt nog en waardoor volledige inzicht kan worden gekregen of alle risico's voldoende geborgd zijn. WBV Poortugaal verantwoordt de risico's niet helder per aandachtsveld en project. Risicomanagement dient duidelijk verankerd te zijn in het dagelijks management. Eind 2014 is een nota risicomanagement opgesteld. Deze dient nog geïmplementeerd te worden in de organisatie. Deze nota beschrijft enkel de bedrijfsrisico's en is volgens de visitatiecommissie te summier en zal uitgebreid moeten worden naar meerdere risicogebieden, zoals financiële risico's, planning en controlrisico's maatschappelijke- en politieke risico's.

WBV Poortugaal zou per risicogebied een risicokaart moeten opstellen, waarin vervolgens de risico's zijn onderverdeeld in een waarschijnlijkheidsmatrix, waardoor de impact van de bedoelde risico's beter in beeld worden gebracht. Op basis van de geïnventariseerde risico's kunnen in dat geval risico's ge-audit en onderverdeeld worden naar:

- hoge waarschijnlijkheid en een hoge impact;
- lage waarschijnlijkheid, maar wel met een hoge impact;
- lage waarschijnlijkheid en lage impact.

De informatiewaarde kan nog vergroot worden door de toevoeging van een strategisch dashboard en nadrukkelijker te rapporteren over de kasstroomontwikkeling, alsmede de impact op het vermogen beter in beeld te krijgen. WBV Poortugaal geeft te kennen dat vanaf 2015 het strategisch dashboard operationeel zal zijn. Dat dashboard zal stuurinformatie op de procesindicatoren moeten bevatten en de status van voorgenomen activiteiten uit het ondernemingsplan en het nog in te voeren jaarplan moeten weergeven. De Raad van Commissarissen kan in dat geval haar 'Check'-functie effectiever uitvoeren. De commissie heeft de indruk dat de raad actief is, maar op financiële kennis wel enige ondersteuning kan gebruiken. De bestuurder wordt door de raad kritisch gevolgd en de rol als 'sparringpartner' met de bestuurder komt voldoende tot haar recht. De visitatiecommissie merkt op dat als de aangeleverde stuur-informatie te beperkt is, de Raad van Commissarissen haar rol als toezichtshouder minder goed kan uitvoeren.

WBV Poortugaal beschikt niet over verbindingen. WBV Poortugaal beschikt niet over een Verbindingenstatuut. Met het oog op eventuele toekomstige verbindingen en de invoering van de nieuwe Woningwet, alsmede de scheiding DAEB en niet-DAEB-activiteiten vindt de visitatiecommissie het wenselijk dat WBV Poortugaal een dergelijk statuut opstelt. In het statuut zou tevens een toetsingskader opgenomen moeten worden, waaraan toekomstige verbindingen moeten worden getoetst.

De Raad van Commissarissen overlegt met regelmaat met de directeur-bestuurder over de financiële continuïteit, de voortgang van de investeringsprojecten en de beheersing van de aanwezige risico's. De directeur-bestuurder woont de reguliere vergaderingen van de Raad van Commissarissen bij. De rapportages van het CFV, het Ministerie van BZK, het WSW en de accountant worden uitvoerig met de raad besproken.

4.1.3 Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 5.

WBV Poortugaal voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie steekt tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast.

De voortgang van projecten wordt door middel van documenten vastgelegd, waardoor een beeld van de stand van zaken gepresenteerd kan worden. De corporatie stuurt echter te weinig zichtbaar bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Onduidelijk is bijvoorbeeld welke actie ondernomen zijn om de onrendabele top op het project WISH-huis en de Dijkgraaf te voorkomen of te minimaliseren. Zichtbaar is dat binnen de overlegstructuren van het MT en Raad van Commissarissen informatie ten aanzien van voortgang van de projecten en voortgang op onderhoudskosten wel besproken, maar er wordt te weinig zichtbaar op aanpassingen gestuurd. Onrendabele toppen worden niet zichtbaar besproken. De commissie is van mening dat WBV Poortugaal haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud binnen haar mogelijkheden monitort, maar dat aansturing beter kon. Vooral de ontwikkeling van de renovatie en herbestemming van de schuur aan de Achterweg heeft WBV Poortugaal aanvankelijk moeilijke vraagstukken opgeleverd. WBV Poortugaal heeft naar aanleiding van de regeringsplannen, het woonakkoord, de heffingen haar investeringen gerationaliseerd en deels 'on hold' gezet. Als gevolg daarvan zijn diverse renovatie c.q. nieuwbouwprojecten niet gestart.

Het geïntroduceerde verkoopprogramma gedurende de visitatieperiode met als resultaat een bovengemiddeld verkoopresultaat heeft ertoe geleid dat de liquiditeit van WBV Poortugaal ruim voldoende is. Inzet op rationalisatie van de bedrijfskosten is wel door WBV Poortugaal ingezet, maar de feitelijke CiP-cijfers geven aan het einde van de visitatiecommissie een beeld dat met de procentuele toename dit beleid niet effectief is geweest. WBV Poortugaal kan haar maatschappelijke rol met betrekking tot haar maatschappelijke taken wel passend vervullen. WBV Poortugaal is gedurende de visitatieperiode blijven investeren in de kwaliteit van haar woningbezit en heeft ook de verduurzamingsopgave doorgezet.

Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op complexniveau te weinig concreet aanwezig en doorgerekend in de meerjareninvesteringsraming. WBV Poortugaal heeft haar investeringsprogramma gekoppeld aan haar kaspositie, maar een koppeling aan een geprognosticeerd rendementscijfer (IRR) ontbreekt.

Omdat gedurende het jaar niet concreet gestuurd wordt door middel van integrale voortgangsrapportages en een geprognosticeerd rendementscijfer ontbreekt, is het onduidelijk of de geformuleerde doelstellingen gehaald zijn. In dat geval kan ook niet gesteld worden of WBV Poortugaal op tijd bijstuurt.

Over afwijkingen ten opzichte van de beleidsvoornemens legt het MT en directeur-bestuurder te weinig concreet verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. Welke acties ondernomen moeten worden, indien afwijkingen ten opzichte van planning en beleid worden geconstateerd, vinden niet plaats. WBV Poortugaal heeft gedurende de visitatieperiode constant naar haar bedrijfsvoering en de beheersing van de netto bedrijfslasten gekeken, maar naar de mening van de visitatiecommissie te weinig concreet gemonitord. De bedrijfslasten exclusief leefbaarheidsuitgaven liggen op dit moment op het landelijk gemiddelde.

De visitatiecommissie is van mening dat WBV Poortugaal met het tijdig bijsturen op beleidspunten duidelijk meerdere slagen moet maken door haar PDCA-cyclus beter in te regelen en haar planning & control beter in te richten. Dat zou al verbeteren, indien WBV Poortugaal aanpassingen in haar (nog in te voeren) jaarplannen, begroting en (nog in te voeren) kwartaalrapportages op gaat nemen. In dat geval kan er effectiever en efficiënter bijgestuurd worden door WBV Poortugaal in de lijn van door haar gestelde visie en doelstellingen. Marktontwikkelingen, mutaties op politiek en maatschappelijk terrein kunnen daarin ook meegenomen worden.

4.2 Intern toezicht

De commissie beoordeelt het onderdeel Intern toezicht met een 5,0.

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- Het functioneren van de Raad van Toezicht, hetgeen wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de VTW voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de Raad van Toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score.
- Het gebruik van een toetsingskader.
- Het naleven van de Governancecode.

4.2.1 Het functioneren van de Raad van Commissarissen

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert dit onderdeel gemiddeld met het cijfer 5.

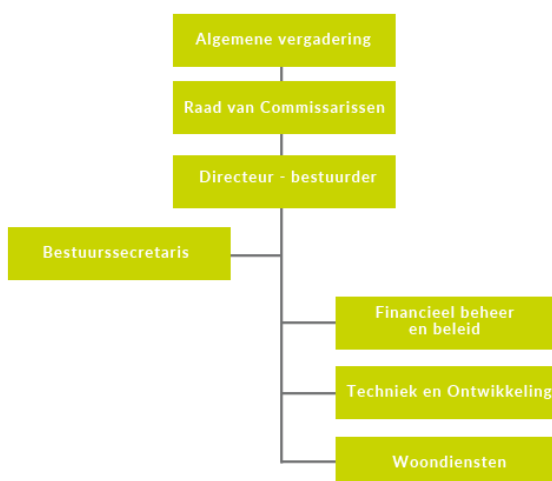
Samenstelling van de Raad van Commissarissen

Dit onderdeel wordt beoordeeld met een 5.

WBV Poortugaal voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6.

In 2012 is het bestuursmodel gewijzigd van een drielagenstructuur met een Raad van Commissarissen, een bestuur en een directeur naar een tweelagenstructuur met een Raad van Commissarissen en een directeur-bestuurder. In bijna de eerste twee jaar van de onderzochte periode is de corporatie bestuurlijk geleid door een driehoofdig bestuur. Mede naar aanleiding van het overlijden van de voorzitter van het bestuur, alsmede de uitkomsten van het vorige visitatierapport van 2011 is het bestuursmodel in 2012 veranderd. Met de statutenwijziging is een andere bestuursstructuur ingevoerd en werd degene die aanvankelijk directeur was, statutair directeur-bestuurder.

De huidige verenigingsstructuur blijkt uit onderstaand organigram.



De Algemene Vergadering (AV) is het hoogste orgaan in de organisatie. De afgelopen jaren heeft WBV Poortugaal moeten constateren dat deelname door leden, die merendeels huurders zijn, aan de jaarlijkse Algemene Vergadering afnam. Uit een huurdersonderzoek is gebleken dat ruim een kwart van de huurders bereid is om digitaal te participeren in de beleidsvoornemens van de corporatie.

De Raad van Commissarissen bestaat uit drie leden. Op grond van de huidige statuten is de benoemingsperiode maximaal vier jaar, waarna het lid van de Raad van Commissarissen nogmaals voor één periode van maximaal vier jaar herbenoemd kan worden. De maximale zittingsduur is derhalve maximaal acht jaar.

De commissie heeft geconstateerd dat de leden van de Raad van Commissarissen niet altijd beschikken over voldoende kennis en inzicht op bepaalde onderdelen van hun toezichthoudende taak. Op financieel terrein is, alhoewel de raad zich de laatste tijd inspanningen op dit gebied getroost, de raad minder geëquipeerd. Eén lid van de raad dient volgens de regels van de Governancecode financieel expert te zijn met relevante kennis en ervaring in financiële bedrijfsvoering. De commissie is van oordeel dat de raad niet aan dit vereiste voldoet. Overigens vindt de raad zelf ook dat de financieel/economische kennis beschikbaar dient te zijn.

De Raad van Commissarissen ziet het als haar verantwoordelijkheid om door middel van trainingen en seminars kennis op te doen over de relevante ontwikkelingen in deze sector. De Raad van Commissarissen heeft daaraan, blijkens de visitatiegesprekken, de laatste jaren inhoud gegeven. Eén lid is op voordracht van de huurders in de raad benoemd. Inmiddels is er een vacature in de raad, De begeleiding vindt plaats door een extern wervingsbureau. Met de laatste zelfevaluatie heeft de raad doen besluiten een kandidaat met financiële achtergrond te werven.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord

Dit onderdeel wordt beoordeeld met een 5.

De rolopvatting als toezichthouder en de uitvoering daarvan voldoet niet aan het ijkpunt. Na het gewijzigde bestuursmodel in 2012 is volgens de raad het werkgeverschap een nog te ontginnen gebied. Er is een duidelijker afstand gemaakt tussen de raad en de organisatie, alhoewel uit de gesprekken bleek dat de scheiding tussen toezicht en bestuur niet altijd even duidelijk is. De raad is van mening voor de bestuurder sparringskracht tekort te komen. Met de directeur- bestuurder worden geen beoordelings- en/of functioneringsgesprekken gevoerd.

Zelfreflectie

Dit onderdeel wordt beoordeeld met een 5.

De zelfreflectie voldoet niet aan het ijkpunt van een 6. De commissie heeft geconstateerd dat de raad in de eerste drie jaar van de visitatieperiode geen zelfevaluatie heeft uitgevoerd. Zelfreflectie heeft wel in 2014 plaatsgevonden; er is in dit overleg aandacht geschonken aan het eigen functioneren, zowel collectief als individueel. Onderwerpen, die mede werden belicht, waren onder meer verdieping van de eigen rolopvattingen, bevoegdheden en vermeerdering van kennis en inzicht. Uit de raadsverslagen kan worden geconcludeerd dat wordt vergaderd in een positief kritische sfeer. In de zelfevaluatie 2014 werd geconcludeerd dat de kennis van financiën verder ontwikkeld moet worden.

4.2.2 Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 6,0.

De Raad van Commissarissen beschikt over verschillende toetsingsinstrumenten om een oordeel te vellen over de voorstellen en de ontwikkelingen binnen WBV Poortugaal:

- o Strategisch Voorraadbeleidsplan;
- o Activiteitenplanning (vanaf 2013);
- o Begroting, waarin de activiteiten financieel zijn vertaald;
- o Meerjarenbegroting;
- o Financierings- en beleggingsstatuut;
- o Benchmark waaronder Corporatie in Perspectief van het CFV;
- o Prestatieafspraken met de gemeente Albrandswaard;
- o Bevindingen en adviezen van externe accountant opgenomen in de managementletter;
- o Overleg met het management.

Daarnaast zijn door de raad diverse besprekingen met externe partijen gevoerd om aldus op de hoogte te komen en geïnformeerd te worden over ontwikkelingen in de sector in het algemeen en bij WBV Poortugaal in het bijzonder.

De voortgang van resultaten en activiteiten van de missie, visie wordt gevolgd en vormgegeven in het jaarverslag en tussentijdse realisatieoverzicht op deelgebied, zoals op onderhouds- en bedrijfslasten. In deze rapportages wordt geconstateerd in welke mate de kasstromen overeenkomen met de begroting. Afwijkingen worden daarbij niet voldoende in beeld gebracht. Gedurende de visitatieperiode zijn de afwijkingen op de begroting niet voldoende zichtbaar getoetst en zijn niet vastgelegd in een financieel dashboard. In de vergaderingen van de raad wordt gerapporteerd over de financiële situatie, de ontwikkeling van projecten, belangrijke risico's, kwaliteit van dienstverlening en volkshuisvestelijke prestaties.

WBV Poortugaal heeft haar financiële kaders niet opgenomen in een investeringsstatuut. Het is wel het voornemen om een investeringsstatuut op te stellen. De financiële beleidsuitgangspunten zijn wel vastgesteld door de Raad van Commissarissen.

Uit de stukken en de gevoerde gesprekken heeft de visitatiecommissie niet kunnen vaststellen of bovenstaand toetsingskader door de Raad van Commissarissen volledig gebruikt wordt bij het nemen van beslissingen en het beoordelen van het functioneren van de corporatie. Uit de stukken blijkt ook onvoldoende of begrotingen en jaarverslagen wel altijd (tijdig) worden goedgekeurd door de raad van commissarissen.

4.2.3 Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6,0.

WBV Poortugaal voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

De Governancecode bevat de normen van een goed bestuur en toezicht bij woningcorporaties. De Governancecode gaat uit van het principe 'pas toe of leg uit'. Dat betekent dat WBV Poortugaal gemotiveerd uitlegt of zij afwijkt van de code en zo ja, waarom. WBV Poortugaal onderschrijft alle principes van de Governancecode en past de meeste bepalingen toe. WBV Poortugaal heeft op haar website de afwijkingen gepubliceerd. De commissie heeft geconstateerd dat de volledige governancestructuur op de website staat met de volgende documenten:

- Governancecode;
- Afwijkingen van de Governancecode;
- Statuten 2012;
- Governancestructuur
- Remuneratierapport in hoofdlijnen
- Reglement Raad van Commissarissen;
- Profielschets RvC;
- Rooster van aftreden;
- Integriteitscode;
- Klokkenluidersregeling;
- Visitatierapport 2011;
- Ondernemingsplan 2013-2016 *Thuis in Albrandswaard*;
- Belanghoudersregister;
- Overleg belanghebbenden in het kader van belanghebbendenmanagement.

De commissie heeft uit de verslagen van de raad opgemaakt dat zij inmiddels goed omgaat met de zittingstermijnen van de leden en vraagt bij onduidelijkheden of toelichting advies aan het VTW.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,5 gemiddeld.

4.3.1 Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 6,0.

In het ondernemingsplan is de koers bepaald voor de toekomstige jaren, als ook zijn concrete resultaten benoemd die WBV Poortugaal zou willen bereiken, samen met huurders, de gemeente, de collega-corporaties en de zorgorganisaties Profila en ASVZ. Voorts is hen gevraagd naar visie, verwachtingen en wensen, die alle onderdeel uitmaken van het wensenpakket in het ondernemingsplan. Ook is een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van de huurders over hun woning, woonomgeving en dienstverlening. De commissie is van oordeel dat WBV Poortugaal haar belanghebbenden actief betreft bij haar beleidsvoornemens. Dat er nog geen officiële huurdersvertegenwoordiging bij de corporatie bestaat, levert volgens de commissie een belemmering op bij het bepalen van beleid.

4.3.2 Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 5,0.

WBV Poortugaal voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. WBV Poortugaal betreft haar belanghebbenden bij de beleidsvorming en voert een dialoog met hen over de uitvoering van het beleid. De prima toegankelijke nieuwe website, die alle informatie biedt, is weliswaar tijdens het visitatieonderzoek in de lucht gegaan. Daarvoor had de corporatie een sterk verouderde website.

De openbare verantwoording van WBV Poortugaal wordt gedaan door middel van het jaarverslag. De voorgenomen en gerealiseerde prestaties worden niet benoemd. De jaarverslagen worden op de website gepubliceerd.

DEEL 3: Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkortingen gebruikt:

BBSH	Beheer Besluit Sociale Huursector
CFV/CBC CiP	Centraal Fonds Volkshuisvesting/Corporatie Benchmark Centrum, Corporatie in Perspectief
PA 2010+	Prestatieafspraken met de gemeente Albrandswaard over de periode 2010 e.v.
WV 09-13	Woonvisie gemeente Albrandswaard over de periode 2009-2013
PA 14-20	Prestatieafspraken Woningmarkt Subregio Zuidrand over de periode 2014 –2020
OP 13-16	Ondernemingsplan 2013 - 2016
AO 13-16	Activiteitenoverzicht bij Ondernemingsplan 2013 - 2016

GEREALISEERDE PRESTATIES

1. Huisvesting van de primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

Beschikbaarheid woningen

Opgave: BBSH-artikel 13.2.
 WV 09-13: Gemeente vraagt zich af: wat te doen met overmaat aan sociale huur? En: wat te doen met instroom vanuit de regio binnen de eigen sociale structuren? In de toekomst steeds meer behoefte aan woningen voor 1- en 2-persoons huishoudens.
 PA 2010+: De omvang van de kernvoorraad minimaal gelijk houden.
 Marktverkenning gemeente 2012: komende jaren relatief weinig nieuwbouw sociale huur nodig, er is vooral herstructurering in de centra van Poortugaal en Rhooen nodig. Er zijn relatief veel scheefwoningers: 42% van de woningen wordt bewoond door inkomen > EU-grens, waarvan 30% > € 43.000. Aantal sociale huurwoningen voldoende voor lokale bevolking, maar vanwege regionale functie is afspraak met de Stadsregio dat de omvang relatief en absoluut gelijk moet blijven. 70% van woningzoekenden is 1- of 2-persoonshuishouden, terwijl woningbezit WBV Poortugaal bestaat uit ca. 80% eengezinswoningen.
 PA 14-20: Inspannen behoud sociale voorraad Albrandswaard van 2.630 woningen; gemeenten en corporaties analyseren veranderingen in vraag en aanbod en doen uitspraken over verkoop en huurharmonisatie. Hierover lokaal nieuwe PA's maken.
 Gemeente geeft in stakeholdersgesprek in 2013 aan meer woningen voor starters en middengroepen te willen realiseren, en niet apart voor ouderen te willen bouwen. Ook zorgwoningen zijn er meer dan genoeg.

Ambitie: OP 13-16:

- Meer differentiatie in type en prijs (meer keuzemogelijkheden)
- Omvang voorraad sociale huurwoningen (kernvoorraad) dient gelijk te blijven.
- 95% blijft sociale huurwoning, waarvan minimaal 60% onder hoogste aftoppingsgrens.
- Aandeel vrijesectorwoningen van 1% naar 3% brengen
- Zoveel mogelijk lokaal maatwerk binnen de regelgeving (90% van de reacties komt van kandidaten van buiten de gemeente).
- De mutatiegraad verhogen van 4% naar 6%
- Verkoopvijver creëren van 90-100 woningen
- Afname aantal 2-kamerwoningen (SVB 2013)
- Toename grote egw (SVB 2013)
- Geen prioriteit vergroten woningen dmv toevoegen zolder (SVB 2013)

Resultaten:

Prijssegmenten woningvoorraad

	2011	2012	2013	Aandeel in % 2013	Ref.gr. in % 2013
Goedkoop	120	103	86	7,3	16,8
Betaalbaar	922	928	908	77,3	70,8
Duur < toeslaggrens	134	145	163	13,9	10,5
Duur > toeslaggrens	13	13	18	1,5	1,9

Bron: CFV/CBC CiP 2014

- Differentiatie: er is alleen wat meer prijskeuze voor hogere inkomens gecreëerd: er zijn bij mutatie wat woningen naar de vrije sector overgeheveld, en er zijn woningen verkocht. Aandeel vrije sector groeit dus.
- Het nieuwe verkoopbeleid is meer dan succesvol; niet duidelijk is hoe WBV Poortugaal ervoor zorgt dat de omvang van de voorraad sociale huurwoningen (relatief en absoluut) in de gemeente gelijk blijft. Afspraken hierover met de gemeente of met de regio zijn niet aangetroffen.
- Het aandeel huurwoningen onder aftoppingsgrens daalt conform plan (van 90% naar minimaal 60%): eind 2013 is het 84,6% en eind 2014 is het 83,2%.
- De mutatiegraad in 2013 is 4,5% en in 2014: 7,27% (doel was: 5%).
- Er is een verkoopvijver gecreëerd van 95 woningen.
- Aantal 2-kamer woningen is niet afgenomen en aantal grote egw niet toegenomen; hetgeen niet past bij de ambitie, maar wel bij de opgave in het werkgebied.

Score voor de prestatie: 6. Het aantal sociale huurwoningen neemt langzaam af en ook de (strikt lokale) vraag naar typen woningen correspondeert niet met het aanbod.

Passend toewijzen

7

Opgave: BBSH- artikel 13.1, Europese regelgeving.
Regionale huisvestingsverordening 2006: directe bemiddeling maximaal 25%, lokaal maatwerk maximaal 15%, labelen maximaal 20%; gebruik van deze categorieën is onderhevig aan voorwaarden.
PA 2010+: Vóór 1-7-2011 resultaatgerichte afspraken maken over woonruimteverdeling BBSH-doelgroep.

Ambitie: OP 13-16:

- Minimaal 90% passend toewijzen
- 10% toewijzen aan middeninkomens

Toewijzingen

	2011	2012	2013	In % 2013	Ref.gr. in % 2013
Passend	39	40	38	81,3	75,6
Te duur	7	4	14	17,4	20,6
Te goedkoop	0	2	0	1,4	4,0

Bron: CFV/CBC CiP 2014

Resultaten:

- Jaarverslag 2011: 95% toegewezen aan < 33.000
- Jaarverslag 2012: 95,7% toegewezen aan < 34.085
- Jaarverslag 2013: 94,3% toegewezen aan < 34.229
- Jaarverslag 2014: 94,4% toegewezen aan < 34.229
- Activiteitenoverzicht 2014: 94,4% is passend toegewezen, en 5 woningen (van de 86) zijn bij mutatie omgezet naar vrije sectorhuur en aan middeninkomens toegewezen.
- Aan afspraak uit de PA 2010+ is door partijen geen gevolg gegeven.

Score voor de prestatie: 7. Prestatie voldoet aan regelgeving (en eigen ambitie).

Tegengaan van woonfraude Opgave: Woningwet/Opiumwet, Taak: het opsporen en tegen gaan van woonfraude. Ambitie: Geen ambitie geformuleerd <i>Score voor de prestatie: -. Geen opgave en geen ambitie beschreven.</i>	-								
Keuzevrijheid van doelgroepen Opgave: BBSH-artikel 13.3. PA 2010+: Bestaande woningvoorraad bereikbaar maken/houden voor starters en senioren; corporaties moeten vóór 1-7-2011 inzichtelijk maken wat en hoe. Ambitie: OP 13-16: • verschuiving van de vraag van gezinnen naar jonge 1- en 2-persoons huishoudens. Vanwege de regionale vraag komen die vaak uit Rotterdam. • In 2013 nulmeting slaagkans doelgroepen Prestaties: • Aan afspraak uit de PA 2010+ is door partijen geen gevolg gegeven. • Volgens activiteitenoverzicht heeft nulmeting plaatsgevonden. Geen rapport of maatregelen aangetroffen. • In de woonruimteverdeling wordt voor doelgroepen gelabeld • Er wordt voldaan aan de regionale afspraken m.b.t. woonruimteverdeling. <i>Score voor de prestatie: 6. Er wordt geprobeerd voldoende te labelen voor starters, maar aanbod schiet te kort t.o.v. vraag.</i>	6								
Wachtlijst/slaagkans Opgave: BBSH-artikel 13.2. Het hebben van voldoende passende huisvesting. PA 2010+: Optimaal lokaal maatwerk leveren om de sociale cohesie te waarborgen; de kansen voor een wooncarrière binnen de gemeente/wijk/kern optimaliseren en daarmee investeren in de sociale cohesie. Marktverkenning gemeente 2012: Er wordt overwogen om bepaalde woningen specifiek voor starters en/of jongeren te labelen gezien hun geringe slaagkans. Regionale huisvestingsverordening 2006: directe bemiddeling maximaal 25%, lokaal maatwerk maximaal 15%, labelen maximaal 20%; gebruik van deze categorieën is onderhevig aan voorwaarden. PA 14-20: Corporaties in Albrandswaard wijzen vrijkomende huurwoningen primair toe aan EU-doelgroep en gebruiken zo min mogelijk uitzonderingsregels. Maximaal 15% mag i.h.k.v. leefbaarheidsvraagstukken worden aangeboden via directe bemiddeling. Ambitie: OP 13-16: • Mutatiegraad van 4% naar 6% brengen • Zo veel mogelijk lokaal maatwerk binnen regelgeving (90% kandidaten komt van buiten eigen gemeente). • De helft van het lokale maatwerk toewijzen aan starters Resultaten: Mutatiegraad <table border="1"> <tr> <td>2011</td><td>4%</td></tr> <tr> <td>2012</td><td>4%</td></tr> <tr> <td>2013</td><td>4,5%</td></tr> <tr> <td>Ref.gr. '13</td><td>7,2%</td></tr> </table> Bron: CFV/CBC CiP 2014	2011	4%	2012	4%	2013	4,5%	Ref.gr. '13	7,2%	7
2011	4%								
2012	4%								
2013	4,5%								
Ref.gr. '13	7,2%								

- Mutatiegraad inderdaad gestegen, in 2014 zelfs naar 7,27% (ambitie op dat moment: 5%). Het is niet duidelijk of, en zo ja welke, maatregelen hiervoor zijn getroffen.
- Uit de Marktverkenning van de gemeente uit 2012 blijkt dat het maximaal oprekken van de mogelijkheden van directe bemiddeling (in 2011: 12%), lokaal maatwerk (in 2011: 20%) en labeling inderdaad werkt om Albrandswaarders aan een woning te helpen (in 2011: 39% van alle toewijzingen). De slaagkans is in 2011 voor lokale woningzoekenden 6,6% en voor woningzoekenden van buiten de gemeente 0,9%.
- In periode 2007-2011 is dankzij deze speciale maatregelen 44% van de toewijzingen naar Albrandswaarders gegaan; zonder die maatregelen zou het 11% zijn geweest. In 2013 is ook de 'doorstroomregeling' maximaal uitgenut voor toewijzing aan lokale's (5 toewijzingen). Toen betrof het aantal toewijzingen aan Albrandswaarders 56%. Idem in 2014: 46% aan Albrandswaarders.
- In 2013 is meer dan de helft (9,4%) van het lokale maatwerk (15,1%) aan starters toegewezen.

Score voor de prestatie: 7. De prestatie past bij de opgave zoals door zowel de gemeente als de huurders is geformuleerd. De corporatie heeft ook de eigen ambitie hieraan aangepast. Dit is wel een andere opgave dan zoals door de (huisvestings-) regio geformuleerd en zoals door de wet bedoeld (vrije vestiging). WBV Poortugaal geeft hiermee prioriteit aan lokale belangen boven algemene volkshuisvestingsbelangen.

Leegstand

Opgave: BBSH-artikel 21.1.
Ambitie: Geen ambitie geformuleerd

Resultaten:

Jaarverslag 2011: huurderving: 0,14%
 Jaarverslag 2012: huurderving: 0,19%

Leegstand

	Huurderving marktomstandigheden	Huurderving projectleegstand	Huurderving totaal
2011			
2012	0,2%	0,0%	0,2%
2013	0,5%	0,0%	0,5%
Ref.gr. '13	0,8%	0,6%	1,4%

Bron: CFV/CBC CiP 2014

Score voor de prestatie: -. Er is geen opgave en ook geen ambitie geformuleerd.

Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders

Opgave: BBSH-artikel 12b. De opgave voor statushouders wordt jaarlijks door het rijk per gemeente vastgesteld

Ambitie: Zie voor starters en jongeren hierboven bij 'slagkans'.

Resultaten:

Statushouders

	taakstelling	gerealiseerd
2011		2
2012		4
2013	17	9 of 2 ? (zie hieronder)
2014		

Jaarverslag 2011: 2 woningen verhuurd aan statushouders, geen taakstelling genoemd
 Jaarverslag 2012: 4 woningen verhuurd aan statushouders, geen taakstelling genoemd
 Jaarverslag 2013, blz. 3: taakstelling 17, WBV Poortugaal hiervan 9 gerealiseerd, andere corpo's Albrandswaard: 5.
 Idem, blz. 17: 2 woningen verhuurd aan statushouders (!)

Activiteitenoverzicht 2014: taakstelling 24; realisatie 15, waarvan 10 door WBV Poortugaal.

Conclusie: WBV Poortugaal neemt een behoorlijk aandeel in de taakstelling voor huisvesting van statushouders. Hoe afdoende dit aandeel is kan vanwege het ontbreken van de omvang andere kernen en overig corporatiebezit in de gemeente niet worden vastgesteld.

Score voor de prestatie: 7. WBV Poortugaal neemt een behoorlijk aandeel in de opgave

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

6

Opgave: BBSH-artikel 13 en 15a.

Ambitie: OP 13-16:

- Prijsdifferentiatie aanbrengen, gebaseerd op waarde woningen.
- Aandeel vrijesectorwoningen van 1% naar 3% brengen
- Huurverhogingen worden gedifferentieerd naar inkomensgroep, conform rijksbeleid (SVB 2013)

Resultaten:

Jaarverslag 2011: huurverhoging: 1,3%

Jaarverslag 2012: huurverhoging: 2,3%

Jaarverslag 2013: huurverhoging: 4,7%

Jaarverslag 2014: huurverhoging: 4,3%

Jaarverslag 2014: in 2015 zal de gemiddelde huurverhoging 1,84% bedragen.

Huurprijsbeleid

	Gemiddelde huurprijs per maand	huurprijsontwikkeling
2011	467	1,9%
2012	476	1,8%
2013	498	4,7%
Ref.gr. '13	457	4,5%

Bron: CFV/CBC CiP 2014

- Huurverhogingen zijn in 2013 en 2014 (maximaal) gedifferentieerd naar inkomensgroep en vertonen met de jaren ervoor en daarna een extreem en grillig patroon.
- Hoewel betaalbaarheid wordt besproken, worden in laatste huurverhogingsvoorstel juist de huishoudens met inkomen > 44.000 het meest ontzien (aandeel van deze duurste scheefwoningers ca. 30%)
- Aandeel vrijesectorwoningen wordt via mutatie van woningen verhoogd
- Prijsdifferentiatie op basis van waarde woningen niet aantoonbaar uitgevoerd.

Score voor de prestatie: 6. De prestatie blijft achter bij de opgave (en bij ambitie)

Kernvoorraadbeleid

5

Opgave: BBSH-artikel 13.2.

Marktverkenning gemeente 2012: Aantal sociale huurwoningen voldoende voor lokale bevolking, maar vanwege regionale functie is afspraak met de Stadsregio dat de omvang relatief en absoluut gelijk moet blijven.

PA 14-20: gemeente Albrandswaard en de daar werkzame corporaties leveren een uiterste inspanning om de sociale voorraad van 2.630 woningen minimaal op peil te houden; gemeenten en corporaties analyseren veranderingen in vraag en aanbod en doen uitspraken over verkoop en huurharmonisatie. Hierover lokaal nieuwe PA's maken.

Ambitie: OP 13-16: • Omvang voorraad sociale huurwoningen (kernvoorraad) dient gelijk te blijven. • 95% blijft sociale huurwoning, waarvan 60% onder hoogste aftoppingsgrens; aandeel woningen onder hoogste aftoppingsgrens kan in planperiode dalen van 90% naar 85%. • Aandeel vrijesectorwoningen van 1% naar 3% brengen • Verkoopvijver creëren van 90-100 woningen Resultaten: • Er zijn bij mutatie wat woningen naar de vrije sector overgeheveld. Aandeel vrije sector groeit dus. • Het nieuwe verkoopbeleid is meer dan succesvol; waarmee WBV Poortugaal afwijkt van de opgave de omvang van de voorraad sociale huurwoningen (relatief en absoluut) in de gemeente gelijk te laten blijven. Het verkoopbeleid is echter door de gemeente gesanctioneerd. • Het aandeel huurwoningen onder aftoppingsgrens daalt gestaag. Van 90% naar minimaal 60%: eind 2013 is het 84,6% en eind 2014 is het 83,2%. <i>Score voor de prestatie: 5. De resultaten zijn inconsistent met de geformuleerde opgave en de eigen ambitie.</i>											
Overige woonlasten Opgave: Convenant Energiebesparing Huursector (2012), waarin de relatie met de woonlastenontwikkeling wordt gelegd. Ambitie: Er wordt gesignaleerd dat de betaalbaarheid onder druk staat, maar er is geen ambitie geformuleerd om die te verbeteren. <i>Score voor de prestatie: -. Er is geen ambitie geformuleerd.</i>	-										
Aanpak huurachterstanden Opgave: BBSH-artikel 21.1. Ambitie: Notulen RvC-vergadering 11-4-2014: Huurachterstand stijgt enorm, ondanks alle hulp die wordt geboden. De betaalbaarheid komt onder druk te staan. Voorgestelde huurverhoging wordt toch doorgevoerd; gebleken is dat inmiddels 47% van de huurders > € 33.000 verdient, en 26% > € 43.000. Notulen RvC-vergadering 27-8-2014: De huurachterstand schiet verder omhoog, taakstelling is deze onder de 5% te houden. Resultaten: De cijfers spreken voor zich. Er zijn geen documenten aangetroffen met analyses of verbeteringsplannen. Ondanks hoogoplopende huurachterstanden vonden in de onderzochte periode geen ontruiming plaats. Het verschil tussen de cijfers van de organisatie (incl. accountantsverklaring) en CFV/CBC is groot en onverklaarbaar. <table border="1" data-bbox="150 1603 1455 1765"> <thead> <tr> <th></th><th>Huurachterstand t.o.v. jaarhuur</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td><td>0,0</td></tr> <tr> <td>2012</td><td>0,4</td></tr> <tr> <td>2013</td><td>0,5</td></tr> <tr> <td>Ref.gr. '13</td><td>0,9</td></tr> </tbody> </table> <i>Bron: CFV/CBC CiP 2014</i> <i>Score voor de prestatie: 6. De oplopende huurachterstand wordt besproken.</i>		Huurachterstand t.o.v. jaarhuur	2011	0,0	2012	0,4	2013	0,5	Ref.gr. '13	0,9	6
	Huurachterstand t.o.v. jaarhuur										
2011	0,0										
2012	0,4										
2013	0,5										
Ref.gr. '13	0,9										

2. Huisvesting bijzondere doelgroepen	
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	4

Opgave: BBSH-artikel 12b. Het hebben van voldoende passende huisvesting.
 WV 09-13: Er is behoefte aan meer kleinschalige woon/zorg-vormen; convenant met corporaties sluiten over aanpassingen woningen voor ouderen.
 PA 2010+: Bestaande voorraad bereikbaar maken/houden voor senioren; corporaties geven vóór 1-7-2011 aan wat en hoe. Bij nieuwbouw: 0-tredenwoningen voor senioren dichtbij centrumvoorzieningen.
 PA 2010+: De bestaande voorraad waar wenselijk en mogelijk aanpassen/transformeren/herstructureren om optimaal in te spelen op de wensen van de doelgroep van beleid. De bestaande voorraad bereikbaar houden/maken voor starters en senioren met een laag inkomen.
 Gemeente geeft in stakeholdersgesprek in 2013 aan niet apart voor ouderen te willen bouwen. Wil juist meer aanbod voor starters en middengroepen. Wil wel graag ontmoetingsplaatsen voor ouderen.
 Huurders geven aan in stakeholdersgesprek in 2013 woningen van ouderen te willen aanpassen.
 Marktverkenning 2012 gemeente: Van de huurders van WBV Poortugaal is 30% > 70 jaar.
 Gemiddelde aantal reacties op seniorenwoning in 2012 is 17 (t.o.v. 238 op een eengezinswoning).

Ambitie: OP 13-16:

- Constatering: 30% van de huurders is > 70 jaar; 13% van de woningen is specifiek voor ouderen.
- Constatering: vergrijzing zet door tot 2040, maar toekomstige vraag Albrandswaardse ouderen zit niet in sociale huursector (van de 65+-huishoudens in de gemeente woont 65% in een woning van WBV Poortugaal; van de huishoudens tussen 55 en 65 jaar is dit nog geen 30%)
- Woningvoorraad labelen met sterrenstelsysteem
- Onderzoek 2013 seniorenwoningen centrum Poortugaal

Resultaten:

- In 2013 is de labeling van ouderenwoningen met sterrenstelsysteem uitgevoerd
- In Activiteitenoverzicht 2014 wordt gemeld dat haalbaarheidsonderzoek Centrum Poortugaal gereed is. Geen vermelding van het vervolg.
- Nergens vermelding van aanvullende maatregelen, zoals woningaanpassing

Wonen en Zorg in 2013

Totaal aantal woningen	1.175
- waarvan voor ouderen en gehandicapten	140
- waarvan voor overige bijzondere doelgroepen	
- waarvan in bijzondere woongebouwen	
- waarvan toegankelijke (nultreden-)woningen	170
Toewijzingen aan ouderen (65+)	16

Bron: CFV/CBC CiP 2014

Score voor de prestatie 4. Gezien de opgave (zowel gemeente als bewoners) t.a.v. de grote groep 70+ - bewoners is zowel de ambitie als de prestatie onder de maat.

7

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

Opgave: BBSH-artikel 12b.
 Gemeente geeft in stakeholdersgesprek in 2013 aan dat er meer dan genoeg zorgwoningen zijn in Albrandswaard; wil juist meer aanbod voor starters en middengroepen.

Ambitie: OP 13-16:

- Het realiseren van het WISH-huis
- Vanwege het scheiden van wonen en zorg ligt er een opgave in het huisvesten van cliënten van zorginstellingen en het geschikt maken van de woningen.
- Jaarlijks inventariseren behoefte bijzondere doelgroepen via de lokale zorg/welzijn-organisaties

Resultaten: Jaarverslag 2013: - WISH-huis loopt om allerlei redenen vertraging op. Ook is het inmiddels duidelijk dat vanwege veranderde regelgeving de cliënten een zelfstandig huurcontract zullen krijgen. Volgens de accountant is de onrendabele top inmiddels € 1 miljoen. WBV Poortugaal besluit dit soort projecten niet meer te doen. Activiteitenoverzicht 2014: - WISH-huis in oktober 2014 opgeleverd: 15 (en misschien 16) woningen gecreëerd voor jongeren met een beperking. <i>Score voor de prestatie: 7. Het particulier initiatief is erg blij met de realisering, maar het project sluit niet aan bij geformuleerde opgaven, of bij de competenties van de organisatie (zeer verlieslatend).</i>	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen Opgave: BBSH-artikel 12b. <i>Convenant lokaal zorgnetwerk Albrandswaard (2013):</i> geen concrete afspraken; veel overleg en afstemming; casuïstiek multi-probleemhuishoudens. <i>Wonen-Zorg-Welzijnberaad Albrandswaard (2015):</i> op vernieuwing gerichte versterking van maatschappelijk middenveld door samen vorm te geven aan voorzieningenpakket. Ambitie: OP 13-16: - Participeren in lokaal zorgnetwerk en in Wonen-Zorg-Welzijnberaad. - Jaarlijks bij de stakeholders (Profila, Delta, WISH) wensen inventariseren - T.b.v. Profila verbouwing Wanmolen en 3 extra woningen beschikbaar stellen Resultaten: - Alle voorgenomen overleg afstemming en jaarlijkse inventarisatie vindt plaats; niet alle stakeholders reageren daar echter op. - In jaarverslag 2013 staat dat 6 gezinsvervangende tehuiswoningen met een grote ingreep toekomstbestendig zijn gemaakt. Er stond geen context, specificatie, of financiële verantwoording bij, vermoedelijk betreft het hier de afspraak met Profila. <i>Score voor de prestatie: 7. De prestatie en de ambitie zijn gelijk aan de opgave.</i>	7

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer				
Woningkwaliteit				
Prijs-kwaliteitsverhouding			6	
Opgave: BBSH-artikel 12. Ambitie: SVB 2013: 2 onderhoudsniveau's: basisniveau voor sociale huurwoningen en plusniveau voor vrije sectorwoningen				
	Puntprijs DAEB	Huur als % WOZ-waarde		
2011		3,1%		
2012		3,3%		
2013	3,45	3,7%		
Ref.gr. '13	3,01	3,7%		
Bron: CFV/CBC CiP 2014				
Score voor de prestatie: 6. De prestatie blijft achter bij de referentiegroep.				
Conditie en onderhoudstoestand			8	
Opgave: BBSH-artikel 12: De corporatie onderhoud de woningen zodanig, dat zo veel mogelijk wordt voldaan aan de eisen die ter plaatse redelijkerwijs kunnen worden gesteld aan de kwaliteit van woongelegenheden. Gemeente geeft aan in stakeholdersgesprek in 2013 de kwaliteit van de bestaande voorraad te willen verhogen en de woningen te willen verduurzamen. Huurders geven aan in het stakeholdersgesprek in 2013 meer info te willen hebben over het geplande onderhoud en over de toekomst van de Deltawijk en de Schutskooiwijk.				
Ambitie: OP 13-16: - Bij klanttevredenheidsmeting in 2016 minimaal dezelfde score verkrijgen over woning als in 2012. - Het vanaf 2013 periodiek uitvoeren van een conditiemeting van het bezit. Hierbij streven naar levensduurverlengingen van minimaal 25 jaar (SVB 2013). - Toekomstbestendig maken woningvoorraad en waar nodig herontwikkelen (SVB 2013) - Geen prioriteit vergroten woningen dmv bijtrekken zolder (SVB 2013) - Voorlopig geen aanpak Schutskooiwijk, maar doorexploiteren.(SVB 2013). - Versnelde aanpak binnenpakketten (keukens, badkamers e.d.) en energiemaatregelen (SVB 2013) 2 onderhoudsniveau's: basisniveau voor sociale huurwoningen en plusniveau voor vrijesectorwoningen - Huurders via Woonmagazine informeren over meerjarenplanning onderhoud (presentatie OP)				
Resultaten:				
Jaarverslag 2011:				
Inpandig onderhoud wordt voortgezet (geen specificaties)				
Jaarverslag 2012:				
Inpandig onderhoud wordt voortgezet (geen specificaties)				
Jaarverslag 2013:				
- Inpandig onderhoud wordt voortgezet (geen specificaties) - Planmatig onderhoud zal worden gebaseerd op conditiemetingen - Accountant: onderhoudskosten extreem hoger dan gemiddeld (klachten 21%, mutatie 55%, PO 24%), analyse en verbetermaatregelen geboden.				
Jaarverslag 2014:				
Inpandig onderhoud wordt voortgezet (geen specificaties)				
Activiteitenoverzicht 2013/14:				
Conditiemeting wordt uitgesteld tot 2014; dan ineens hele bezit.				

- Het aantal keuken- en badkamervervangingen, en in 2014 tevens het aantal isolatiemaatregelen, overtreft ruimschoots het doel (wellicht is dit verklaring voor overschrijdingen op onderhoud, omdat geen kosten bij verbeteringen worden geboekt (overigens ook niet bij leefbaarheid of bij energiemaatregelen)). Voorbeeld: doel in 2014 was projectmatig 18 keukens en 18 badkamers; het werden 74 keukens en 30 badkamers.

Onderhoud in € per woning

	2011	2012	2013	Ref.gr '13		
Klachtenonderhoud	426	363	431	267		
Mutatieonderhoud	309	204	309	166		
Planmatig Onderhoud	674	777	1.220	942		
Totaal onderhoud	1.409	1.345	1.959	1.376		

Bron: CFV/CBC CiP 2014

Score voor de prestatie: 7. Er wordt een inhaalslag gemaakt, waarmee de prestatie tegemoetkomt aan de geformuleerde opgave.

Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau

4

Opgave: BBSH-artikel 13.3.

Marktverkenning gemeente 2012: 70% van woningzoekenden is 1- of 2-persoonshuishouden, terwijl woningbezit WBV Poortugaal bestaat uit ca 80% eengezinswoningen.

WV 09-13: In de toekomst steeds meer behoefte aan woningen voor 1- en 2-persoons huishoudens.

Gemeente geeft in stakeholdersgesprek in 2013 aan meer woningen voor starters en middengroepen te willen realiseren, en niet apart voor ouderen te willen bouwen. Ook zorgwoningen zijn er meer dan genoeg.

Ambitie:

- Afname aantal 2-kamerwoningen (SVB 2013)
- Toename grote egw (SVB 2013)
- Voorlopig geen nieuwbouw meer en beperken tot de kern Poortugaal (SVB 2013)
- Centrumplan Poortugaal: 20 appartementen voor ouderen
- Herstructurering Schutskooiwijk uitstellen.

Resultaten:

Samenstelling bezit 2013 (in %)

	WBV Poortugaal	Ref. groep
eengezinswoning	79,4	73,9
Meergezinswoning zonder lift	13,0	9,6
Meergezinswoning met lift	7,6	12,3
Hoogbouw	0,0	1,0
Onzelfstandig & overig	0,0	3,2

Bron: CFV/CBC CiP 2014

- In de onderzochte periode zijn geen woningen toegevoegd waarvoor een opgave is geformuleerd
- Ook voor de naaste toekomst liggen er geen plannen die inspelen op de geformuleerde behoefte of aard van de doelgroep. De plannen die er wel zijn, zijn zelfs contrair aan de opgave.

Score voor de prestatie: 3 Er wordt niet geacteerd vanuit de opgave en de beperkte ambitie is zelfs contrair aan de opgave.

Kwaliteit dienstverlening		8								
Kwaliteit dienstverlening										
Opgave: BBSH-artikel 16. Ambitie: OP 13-16: - Dienstverlening bij volgende klanttevredenheidsonderzoek (2016) minimaal op hetzelfde niveau als in 2012. - Huurders actiever betrekken en om visie vragen - Klankbordgroep huurders oprichten - Nieuwe website inrichten <i>MT-actiepuntenlijst n.a.v. vorige visitatie:</i> - Servicekostenafrekeningen maken (Niet eerder gebeurd en wettelijk verplicht. Doorberekening aan huurders structureel lager dan de kosten (accountant 2013)) WBV Poortugaal is geen KWH –deelnemer. In 2012 is voor het eerst een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. In 2016 zal dat worden herhaald. Resultaat tevredenheidsonderzoek bewoners 2012 (USP) <table><tr><td>woning</td><td>7,4 : behoefte aan nieuwe keukens, badkamers en aan isolatie (energie & geluid) en aan meer bergruimte.</td></tr><tr><td>leefbaarheid</td><td>7,7 : negatief: verkeers- en geluidsoverlast</td></tr><tr><td>voorzieningen</td><td>6,6 : behoefte aan winkels en voorzieningen voor jongeren</td></tr><tr><td>dienstverlening</td><td>7,8 : sleutelwoorden: vriendelijk, betrouwbaar, kleinschalig, behulpzaam, betrokken, dorps, netjes</td></tr></table> Opmerkelijk: 26% van de ondervraagden geeft aan te willen participeren. - Ook wil men de mogelijkheid om zaken digitaal te kunnen regelen. 27% wil de eigen woning kopen - Van verhuiscandidate wil slechts 56% opnieuw huren - De helft wil het inkomen niet opgeven (landelijk 1/3) De diepgang van het onderzoek doet niet onder voor dat van KWH, waardoor, volgens de commissie, de uitkomsten zeker vergelijkbaar zijn. Resultaten: - Uitslag klanttevredenheidsonderzoek op onderdeel dienstverlening zeer positief - Klankbordgroep opgericht; 1^e bijeenkomst op 29-8-2013 - In 2014 een doel geformuleerd voor afrekening servicekosten, namelijk ‘planning maken’. Voorts doorgeschoven naar 2015. - Website loopt steeds vertraging op. Verwachte oplevering inmiddels medio 2015. <i>Score voor de prestatie: 8. Aangezien de prestatie nogal wisselend is per onderdeel, wordt de mening van de huurders doorslaggevend geacht, en afgerond op een rond getal.</i>			woning	7,4 : behoefte aan nieuwe keukens, badkamers en aan isolatie (energie & geluid) en aan meer bergruimte.	leefbaarheid	7,7 : negatief: verkeers- en geluidsoverlast	voorzieningen	6,6 : behoefte aan winkels en voorzieningen voor jongeren	dienstverlening	7,8 : sleutelwoorden: vriendelijk, betrouwbaar, kleinschalig, behulpzaam, betrokken, dorps, netjes
woning	7,4 : behoefte aan nieuwe keukens, badkamers en aan isolatie (energie & geluid) en aan meer bergruimte.									
leefbaarheid	7,7 : negatief: verkeers- en geluidsoverlast									
voorzieningen	6,6 : behoefte aan winkels en voorzieningen voor jongeren									
dienstverlening	7,8 : sleutelwoorden: vriendelijk, betrouwbaar, kleinschalig, behulpzaam, betrokken, dorps, netjes									

Energie en duurzaamheid																								
Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels																								
Opgave: (landelijk) Convenant Energiebesparing Huursector (2012): in 2020 uitkomen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25. <i>Marktverkenning gemeente 2012:</i> ingrepen nodig vanwege energielabel E, F en G bij 40% van de woningen. Ambitie: 40% van de woningen heeft nog label E, F of G. In 2020 moet minimaal 60% label C of hoger hebben en de overige woningen minimaal label D. Resultaten: Er worden wel inspanningen verricht, maar er wordt geen jaarlijkse stand van zaken opgemaakt, dus of het resultaat wordt behaald is ongewis. <i>Score voor de prestatie: -. Prestatie is niet te meten.</i>																								
Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen																								
Opgave: (landelijk) Convenant Energiebesparing Huursector (2012): in 2020 uitkomen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25. <i>PA 2010+:</i> Bestaande voorraad zo duurzaam mogelijk maken op basis van afspraken stadsregio; corporaties maken jaarlijks inzichtelijk wat en hoe. <i>Marktverkenning gemeente 2012:</i> ingrepen nodig vanwege energielabel E, F en G bij 40% van de woningen. <i>Gemeente geeft in stakeholdersgesprek in 2013 aan verduurzaming van de woningen te willen.</i> <i>Klanttevredenheidsonderzoek 2012:</i> huurders hebben behoefte aan isolatiemaatregelen. Ambitie: OP 13-16: • 40% van de woningen heeft nog label E, F of G. In 2020 moet minimaal 60% label C of hoger hebben en de overige woningen minimaal label D. • Vanaf 2014 aanbieden van isolatiemaatregelen aan 55 bewoners per jaar • Complexgewijze aanpak isolatie bij label D of lager met 50/50 kostenverdeling (SVB 2013) Resultaten: • Jaarverslagen 2011-2013: Waar mogelijk wordt rekening gehouden met ontwikkelingen op het gebied van duurzaam bouwen. Geen specificaties. • Activiteitenoverzicht 2014: Pas in 2014 gestart met isolatiemaatregelen. Wel voortvarend aangepakt: 87 woningen aangepakt (doel 2014: 55, excl. inhaalslag 2013).																								
Energie-investeringen <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th><th>Ref.gr.'13</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Energie-investeringen</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>3.387</td></tr> <tr> <td>Kosten energiemaatregelen (€)</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>247.000</td></tr> <tr> <td>Kosten per investering (€)</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>1.331</td></tr> </tbody> </table> <i>Bron: CFV/CBC CiP 2014</i>						2011	2012	2013	Ref.gr.'13	Energie-investeringen	0	0	0	3.387	Kosten energiemaatregelen (€)	0	0	0	247.000	Kosten per investering (€)	0	0	0	1.331
	2011	2012	2013	Ref.gr.'13																				
Energie-investeringen	0	0	0	3.387																				
Kosten energiemaatregelen (€)	0	0	0	247.000																				
Kosten per investering (€)	0	0	0	1.331																				
<i>Score voor de prestatie: 4 . De ambitie blijft ver achter bij de landelijke afspraken en de prestaties worden niet (jaarlijks) gemeten in labelaantallen en/of energie-indexcijfers; daardoor is onbekend wat de prestatie is.</i>																								

4. (Des)investeren in vastgoed

4

Nieuwbouw en mutaties in bezit; jaargemiddelde in % voorraad

	WBV Poortugaal	Referentiegroep
Woningvoorraad per 31-12-2013	1.175	253.993
Nieuwbouw huurwoningen	0,0	1,3
Sloop woongelegenheden	0,0	0,4
Aankoop woongelegenheden	0,0	0,1
Verkoop woongelegenheden	0,1	0,7
Nieuwbouw koopwoningen	0,2	0,3

Bron: CFV/CBC CiP 2014

Nieuwbouw

Opgave: BBSH-artikel 13.2.

WV 09-13: meer aandacht nodig voor middeninkomens en aanbod vergroten voor koopstarters; voor senioren nabij centrumvoorzieningen 75 0-tredenwoningen in koop en huur. Concrete opgave Poortugaal: 120 woningen, waarvan 30% huur (= 40) voor senioren en kleine huishoudens (zowel sociale als dure huur).

PA 2010+: Betaalbare nieuwbouw voor starters; vóór 1-7-2011 gezamenlijke notitie om(nieuwbouw)woningen bereikbaar te maken voor starters; ruimte voor experimenten van corpo's met marktconforme starterswoningen (bijv. MGE). 0-tredenwoningen voor senioren dichtbij centrumvoorzieningen.

Marktverkenning gemeente 2012: komende jaren relatief weinig nieuwbouw sociale huur nodig, vooral herstructurering centra Poortugaal en Rhon nodig. WBV Poortugaal kan visie uitwerken en aan gemeente aanbieden.

PA 14-20: Uitgangspunt is bouwen voor eigen demografische behoefte, behalve bij uitbreidingslocaties.

Gemeente geeft in stakeholdersgesprek in 2013 aan haar maatschappelijk vastgoed te willen afstoten. Ook geeft de gemeente aan de kwaliteit van de bestaande voorraad te willen verhogen en verduurzamen en meer te willen bouwen voor starters en middengroepen en vastgoed voor kleinschalige bedrijven.

Huurders geven in stakeholdersgesprek in 2013 aan meer aanbod te willen voor starters en voor middengroepen (huur tussen 650 en 800) en woningen van ouderen te willen aanpassen.

Gemeente (wethouder Goedknecht) geeft in vergadering met de klankbordgroep (januari 2015) aan partijen te gaan zoeken om middeldure huurwoningen te gaan bouwen.

Ambitie: OP 13-16:

- Primair is het realiseren van sociale huurwoningen, maar alleen waar dat nodig is en in beperkte mate. (Dure huur en koopwoningen via de bestaande voorraad, niet via nieuwbouw)
- Meer differentiatie in type en prijs
- Uitbreiding woningvoorraad met woningen voor kleine huishoudens (starters, 55+), waarbij tevens wordt geconstateerd dat vraag naar bestaande ouderenwoningen gering is, en in de toekomst nog geringer zal worden (van huidige 65+ huishoudens in de gemeente woont 65% in een sociale huurwoning; van de huidige huishoudens tussen 55 en 65 jaar nog geen 30%).
- Zeer terughoudend met realiseren maatschappelijk vastgoed.
- Niet investeren in commercieel vastgoed
- Meer bijzondere doelgroepwoningen
- Komende jaren alleen investeren in de kern Poortugaal, niet in rest van gemeente of buiten gemeente.
- Voorlopig geen nieuwbouw meer (SVB 2013)
- Geen grootschalige herstructurering (presentatie OP april 2013)

Resultaten: Nieuwbouw vindt beperkt plaats. In de onderzochte periode zijn geen sociale huurwoningen gerealiseerd. Wel een project met koopwoningen en een met zorgwoningen voor gehandicapte jongeren. • In 2014 is het WISH-huis (gehandicapte jongeren) gerealiseerd met 15 (en misschien 16) plaatsen. In het accountantsverslag over het jaar 2013 staat dat het onrendabel op het project € 1 miljoen bedraagt. Dat is ruim 66.000 per woning. • De Dyckgraaf: naast het kantoorpand is in 2004 een vervallen, monumentale landbouwschuur van de gemeente gekocht t.b.v. het realiseren van sociale huurwoningen. Door onhaalbaarheid van het project is het gebouw in 2011 uiteindelijk gesloopt/nieuwbouwd en deels gerenoveerd en gereconstrueerd, waarbinnen een vergaderruimte voor WBV Poortugaal en 8 dure koopappartementen zijn gerealiseerd. Door crisis, tegenvallers, ondoelmatige contracten was dit een verlieslatend project (15% onrendabel). • Sinds 2004 is al sprake van de bouw van een appartementencomplex met ca. 20 woningen voor ouderen in het centrum van Poortugaal. Geen enkel plan is tot nog toe haalbaar gebleken. Op verschillende plekken wordt start bouw (in 2016) van Centrumplan Poortugaal aangekondigd (Presentatie Ondernemingsplan april 2013, Woonmagazine 2014-2). In Activiteitenoverzicht 2014 staat dat het haalbaarheidsonderzoek Centrumplan gereed is; verder staan er geen acties vermeld. Nog wel de losse opmerking dat de stichtingskosten zijn gedaald van 3,6 naar 2,4 miljoen (!). De gemeente meldt in een overleg (januari 2015) niets te kunnen beloven en het plan niet haalbaar te achten. • Er zijn geen initiatieven om te voorzien in de behoefte van starters. <i>Score voor de prestatie: 4. De prestatie past niet bij de opgave.</i>	
Sloop, samenvoeging Opgave: WV 09-13: kernvoorraad in stand houden of uitbreiden; in geval van verkoop en/of sloop compenseren d.m.v. toevoeging. Ambitie: geen ambitie geformuleerd. <i>Score voor de prestatie: -. Er is geen prestatie geleverd en geen ambitie of opgave geformuleerd.</i>	-
Verbeteren bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud) Opgave: BBSH-artikel 13.2. PA 2010+: De bestaande voorraad waar wenselijk en mogelijk aanpassen/transformeren/herstructureren om optimaal in te spelen op de wensen van de doelgroep van beleid. De bestaande voorraad bereikbaar houden/maken voor starters en senioren met een laag inkomen. Ambitie: OP 13-16: • Er vindt voorlopig geen herstructurering plaats. Resultaten: Jaarverslag 2012: • Er wordt afgezien van herstructurering Schutskooiwijk. In plaats daarvan wordt nu gekozen voor lichte ingreep met levensduurverlenging van 10 jaar. Op een brief hierover naar de bewoners is volgens de corporatie geen reactie gekomen. Jaarverslag 2013: • Er zijn 6 gezinsvervangende tehuiswoningen met een grote ingreep toekomstbestendig gemaakt in 2013. Er stond geen context, specificatie, of financiële verantwoording bij. Waarschijnlijk betreft het een afspraak met de instelling Profila.	-

Woningverbeteringen					
	2011	2012	2013	Ref.gr '13	
woningverbeteringen	0	0	0	10.809	
Investering in woningverbetering (€)	0	0	0	1.075.000	
Investering per woning (€)	0	0	0	9.501	
Bron: CFV/CBC CiP 2014 Uit bovenstaande opgave blijkt dat deze projecten op een andere categorie moeten zijn geboekt. Score voor de prestatie: . De prestatie is niet te beoordelen.					
Maatschappelijk vastgoed					-
Opgave: BBSH-artikel 12b. Gemeente geeft in stakeholdersgesprek in 2013 aan zijn maatschappelijk vastgoed te willen afstoten.					
Ambitie: OP 13-16: Zeer terughoudend met realiseren maatschappelijk vastgoed.					
Score voor de prestatie: - . Er zijn geen opgaven of ambities geformuleerd, alleen richtingen aangegeven. Er zijn geen prestaties geleverd.					
Verkoop					6
Opgave: BBSH-artikel 15. WV 09-13: Kernvoorraad in stand houden of uitbreiden; in geval van verkoop en/of sloop compenseren d.m.v. toevoeging. PA 2010+: De omvang van de kernvoorraad minimaal gelijk houden. Corporaties informeren gemeente over verkoopvoornemens (3 maanden van tevoren). Klanttevredenheidsonderzoek 2012: grote interesse voor kopen eigen woning. PA 14-20: Inspannen behoud sociale voorraad Albrandswaard van 2.630 woningen; gemeenten en corporaties analyseren veranderingen in vraag en aanbod en doen uitspraken over verkoop en huurharmonisatie. Hierover lokaal nieuwe PA's maken.					
Ambitie: OP 13-16: - Verkoopvijver van 95 woningen vaststellen, en taakstelling 3 woningen verkopen per jaar. - Verkoop woningen is een financiële noodzaak. - Prijs voor huurders: 90% van de leegwaarde; ook bij andere woning dan de gehuurde - Hanteren voorrangslust voor huurders voor te verkopen woningen					
Resultaten: Jaarverslag 2011: 3 woningen Dijkgraaf verkocht Jaarverslag 2012: 1 woning Dijkgraaf verkocht Jaarverslag 2013: laatste 5 woningen Dijkgraaf verkocht; 14 woningen uit verkoopvijver verkocht Jaarverslag 2014: 8 woningen uit verkoopvijver verkocht. - De verkoop is bedrijfseconomisch een succes - De verkoop is volkshuisvestelijk twijfelachtig gezien de opgave in het werkgebied.					
Score voor de prestatie: 6. De prestatie sluit niet aan bij de opgave, maar wordt gesanctioneerd door de gemeente.					

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

6

Opgave: BBSH-artikel 12a.
 WV 09-13: introduceren wijkontwikkelingsplannen met corporaties en bewoners; toepassen van functiemenging in woonwijken; woon-zorgzones ontwikkelen (geen extra aanbod zorgwoningen nodig).
 SVB-beleid 2013: veel spanningen vanwege instroom huurders die afwijken qua leeftijd en herkomst; andere mentaliteit, minder binding, meer vervuiling, minder onderhoud tuinen, hangjongeren.

Ambitie: OP 13-16:

- Houden van 3 à 4 wijkshouwen en bewoners-wijkbijeenkomsten per jaar vanaf 2013
- Klanttevredenheid over leefbaarheid bij alle metingen: minimaal 7
- Jaarlijks € 10.000 reserveren voor leefbaarheid.
- Verbeteren afhandeling overlastklachten (te meten via tevredenheidsonderzoek)
- 2 x per jaar tuinonderhoud controleren
- Actiever huurders betrekken bij woningen en wijken (presentatie OP april 2013)

Resultaten:

Jaarverslag 2011:

- Veiligheidsmaatregelen woningen bij mutatie. Aantal woningen beveiligd: 55%
- Deelgenomen aan inbraakpreventieproject (geen specificaties)

Jaarverslag 2012:

- Veiligheidsmaatregelen woningen bij mutatie. Aantal woningen beveiligd: 55%

Jaarverslag 2013:

- Een speelplaats heringericht
- Controles verricht op tuinonderhoud
- Geen wijkshouwen en wijkbijeenkomsten gehouden

Jaarverslag 2014:

- Controles verricht op tuinonderhoud
- Onkruid achterpaden bestreden
- 1 wijkshouw en 1 wijkbijeenkomst in een tent gehouden

Uitgaven leefbaarheid in € per woning

	WBV Poortugaal '13	Ref.gr. '13
Sociale activiteiten	0	34
Fysieke activiteiten	0	25
totaal	0	58

Bron: CFV/CBC CiP 2014

Score voor de prestatie: 6. Geen leefbaarheidsopgave geformuleerd. De prestatie geeft (met vertraging) gevolg aan de ambitie.

Wijk- en buurtbeheer

Opgave: BBSH artikel 12a.

Ambitie: Zie hiervoor veld 'leefbaarheid'; geen aanvullende ambities geformuleerd.

Score voor de prestaties: -. Geen prestaties, ambities of opgaven

-

Aanpak overlast Opgave: BBSH-artikel 12a. Zie leefbaarheid Convenant lokaal zorgnetwerk Albrandswaard: geen concrete afspraken; veel overleg en afstemming; casuïstiek probleemhuishoudens Ambitie: Geen geformuleerde ambitie aangetroffen. Wel wordt in het jaarverslag 2013 voor het eerst melding gemaakt van ‘vaker overlastkwesties’. Resultaten: Activiteitenoverzicht 2013/14: • In 2013 is proces overlastklachten verbeterd en convenant lokaal zorgnetwerk getekend. • In 2014 betrof het 17 slepende overlastkwesties. <i>Score voor de prestatie: 7. De prestatie past bij de opgave.</i>	7

2. Position paper

Wie is de corporatie

Woningbouwvereniging Poortugaal, opgericht in 1918, is een kleine maatschappelijk betrokken organisatie, met een focus op samenwerking en participatie door onze huurders. Wij zijn uitsluitend werkzaam in de gemeente Albrandswaard. Het woningbezit concentreert zich met name in de woonkern Poortugaal, ongeveer 1.100 woningen. In de woonkern Rhoon verhuren wij 86 woningen. In de woonkern Portland, een Vinex gebied met meer stedelijke trekjes, hebben wij geen woningen in bezit. De focus is gericht op Poortugaal. Deze plaats heeft een dorps karakter, is gelegen in het groen en ligt nabij de stedelijke voorzieningen van Rotterdam.

De kleinschaligheid van onze woningcorporatie en het dorps karakter van Poortugaal maken dat wij ons nauw met onze huurders en belanghouders verbonden voelen. De kernwaarden die wij hanteren luiden: betrouwbaar, benaderbaar en betrokken. Deze zijn afgeleid uit de resultaten van de breed opgezette USP enquête (klanttevredenheidsonderzoek) uit 2012 en het vormen de ingrediënten voor onze cultuur.

In 2012 is het bestuursmodel gewijzigd; van een drielagen bestuursmodel naar een tweelagen bestuursmodel. Niet alleen in de relatie met onze huurders en belanghouders was dit een belangrijke wijziging, ook voor de werkorganisatie had het een behoorlijke impact. Deze wijziging beoogde een meer professionele wijze van toezicht houden en besturen.

Woningbouwvereniging Poortugaal is, behoudens een enkel nieuwbouwproject, een op beheer van vastgoed ingestelde corporatie. Buiten de statutaire mogelijkheden zijn nimmer bijzondere projecten opgepakt en zijn er ook geen risicovolle lening- c.q. beleggingsconstructies toegepast. De financiële positie wordt als gezond en kredietwaardig gekwalificeerd.

Waar staan wij voor

In 2013 is het ondernemingsplan "Thuis in Albrandswaard" vastgesteld. Het gevoel dat huurders zich thuis voelen vinden wij belangrijk.

Naast de adviezen die wij aan de vorige visitatie hebben ontleend en de gesprekken met onze belanghouders, was een belangrijke pijler waarop dit document is gebaseerd een uitgebreid onderzoek naar de tevredenheid van onze huurders met betrekking tot de dienstverlening door onze organisatie, hun woning en de woonomgeving.

Centraal in ons ondernemingsplan en ook in ons dagelijks handelen staat dan ook het bieden van kwalitatief goede, betaalbare en gevarieerde woningen aan onze doelgroepen in de gemeente Albrandswaard.

Het thema betaalbaarheid wordt onder meer als gevolg van de crisis en de huurverhogingen over 2013 en 2014 belangrijker en steeds vaker gaan de gesprekken daarover. Dit zal zijn vertaling in het huur(verhogings)beleid dienen te krijgen. Wij zorgden er tot kort voor dat minimaal 95 % van onze huurwoningen een sociale huurwoning blijft en dat minimaal 60 % van de woningvoorraad een huurprijs onder de hoogste aftoppingsgrens (€ 618,24, prijspeil 1/1/2015) heeft. Recentelijk is besloten alleen nog in de sociale huursector actief te willen zijn. Daarnaast investeren wij in energiebesparende maatregelen, onder andere door na-isolatieactiviteiten die niet dan wel slechts voor een bescheiden deel in een huurverhoging worden verwerkt. Naast het effect hiervan, een hoger comfortniveau in de woning, willen wij ook een bijdrage leveren aan het reduceren van de totale woonlasten.

In het begeleiden van huurders met betalingsproblemen wordt intensief geïnvesteerd. Woningontruimingen zijn bij ons vrijwel niet aan de orde. De laatste ontruiming vond plaats in augustus 2010.

Tevens staan wij voor een leefbare omgeving. Een omgeving die schoon, heel en veilig is. Het dorps karakter wordt van lieverlee steeds sterker beïnvloed door de wijziging in een meer individualistisch geïntendeerde samenleving die ook aan Poortugaal niet voorbij gaat. Wij hebben oog voor de sociale problematiek in de wijken en individuele problemen achter de voordeur. Wij participeren in dit kader ook in het Lokaal Zorgnetwerk en het Wonen Welzijn en Zorgberaad.

Onze woningvoorraad bestaat voor ongeveer 80 % uit het woningtype eengezinswoning en is daarmee relatief eenzijdig. Graag zetten wij in, door middel van nieuwbouw, op het breder maken van ons aanbod en dan met name de focus op voor senioren geschikte woningen waarin ook de meer intensieve zorgvraag op termijn kan worden verleend. Ouder kunnen worden in de woning die je dierbaar is vinden wij erg van belang. Ook voor het behoud van sociale netwerken en de mantelzorgers uit de omgeving.

Wij hebben in 2012 één project "De Dyckgraaf" op commerciële basis tot stand gebracht. Het betrof de verbouw van een voormalige landbouwschuur tot een gebouw met acht appartementen in de koopsector.

Alhoewel alle appartementen binnen anderhalf jaar waren verkocht hebben wij besloten niet meer in commerciële projecten te investeren.

Ook in het investeren in maatschappelijk vastgoed nemen wij een terughoudende houding aan. De (vaak) niet sluitende exploitatie hiervan is daarvan de oorzaak. Een gemotiveerd nee past ook in onze cultuur.

Wat willen wij bereiken

Naast de focus op de dagelijkse gang van zaken neemt het uitrollen van het ondernemingsplan een belangrijke plaats in.

1. Wij willen de kansen van onze doelgroep op de woningmarkt verbeteren.

We streven naar het verhogen van de mutatiegraad van 4% naar 6%. Wij zetten ons in om de mogelijkheden van Lokaal Maatwerk bij de woonruimteverdeling optimaal te benutten. Tevens willen wij werken aan een gedifferentieerder woningaanbod, zowel in type als in prijs, door nieuwe woningen in de kern van Poortugaal te realiseren. In het verlengde daarvan willen we bestaande woningen ten behoeve van een andere doelgroep omlabelen.

In de sfeer zorgvastgoed hebben we ultimo 2014 een nieuwbouwproject opgeleverd. Het betreft een woonvoorziening, op basis van een ouderinitiatief dat wij hebben geadopteerd, voor een 16-tal jongeren met een verstandelijke en / of lichamelijke beperking. Hier is het scheiden van wonen en zorg volledig doorgevoerd. Tevens hebben we onlangs een bestaande woonzorgvoorziening ten behoeve van een 14-tal cliënten van een zorginstelling naar de eisen van deze tijd verbouwd. Cliënten hebben tegenwoordig meer keuzevrijheid in de vorm en locatie van huisvesting en wij willen een aantrekkelijke eigentijdse woonvoorziening aanbieden.

Doorstroming bevorderen en meer differentiatie in huur en koop, in wijken met voornamelijk huurwoningen, willen wij bereiken door woningen uit het bestaande bezit in deze wijken te verkopen. Daartoe is een verkoopvijver van 95 woningen benoemd.

2. Wij dragen zorg voor goed woningbeheer.

De buitenzijde van het gehele woningbezit ziet er verzorgd uit. Uit de (USP) bewonersenquête is gebleken dat de inrichting van een aantal woningen niet meer van deze tijd is. Badkamer, toilet en keukeninrichtingen vormen een belangrijk punt van aandacht. Oorzaak ligt in het feit dat alleen veranderingen in het interieur werden aangebracht als de huurder daarom vroeg, dan wel bij een mutatie dat noodzakelijk bleek. In dit kader is ervoor gekozen om deze ingrepen complexgewijs te gaan aanbieden. Daarvoor is een aantal jaren opeenvolgend extra geld op de begroting gereserveerd. Ook het woningcomfort verbeteren heeft aandacht. Ook dit komt door uitdrukking door een extra post op de meerjarenonderhoudsbegroting voor energiebesparende maatregelen.

Kwaliteit van de wijk.

Onder woningbeheer verstaan wij ook de woonomgeving en de leefbaarheid daarin. Schoon, heel en veilig is het verlangde uitgangspunt. Periodieke controles op tuinonderhoud en het onderhoud van brandpaden zijn daarvan voorbeelden. Tot slot willen we door middel van wijkshouwen, in samenwerking met gemeente en politie, nadrukkelijker aanwezig zijn om adviezen te geven en op te halen wat er in de wijken leeft.

3. Wij sturen op het versterken van de samenwerking met onze partners en participatie van onze huurders.

Met de samenwerkingspartners is er altijd wel een vorm van overleg geweest, maar dat was veelal door de partners georganiseerd. We willen meer inzetten op het initiatief van de woningbouwvereniging zelf. De aanloop naar een nieuw ondernemingsplan vormde een mooie aanleiding. Ook het met elkaar evalueren van de stand van zaken daarin. Dit overleg willen we verder uitbouwen onder ander door middel van het opstellen van een brede belanghoudersanalyse.

Een bijzonder punt van aandacht vormt de participatie door huurders. Onze woningbouwvereniging kent (nog) geen officieel erkende huurdersorganisatie. Uit onderzoek is gebleken dat de deelname aan de jaarlijkse Algemene Vergadering van de vereniging zich continue in minder belangstellenden kon verheugen. Daarmee kwam het legitimatievraagstuk, maar ook de zo zeer gewenste inbreng van huurders in het gedrang. Het initiatief werd geboren om een Klankbordgroep in het leven te roepen.

In deze Klankbordgroep participeert zo mogelijk uit elke wijk een bewoner. Dit initiatief lijkt levensvatbaar. Een doorgroei naar een officieel inspraakorgaan in het kader van de Overlegwet Huurders/Verhuurders is misschien een optie.

Waar staan wij nu

We bevinden ons momenteel precies in het midden van onze ondernemingsplanperiode. Veel zaken uit dit plan zijn al uitgerold, maar er is ook nog het nodige te doen. We zijn behoorlijk op dreef met de inhaal onderhoudsactie met betrekking tot het interieur van de woningen, het na-isolatieprogramma, het aflossen van leningen en de verkoop van huurwoningen uit bestaand bezit. Wat er nog te doen is ligt op het vlak van de verfijning van de PDCA-cyclus, Governance aspecten, finetuning risicomanagement en het doorontwikkelen van de organisatie zowel in kwaliteits- als kwantitatief opzicht.

Daarbij staat de wereld niet stil en zullen vanuit de Novelle van minister Blok en de nieuwe Huisvestingswet aanpassingen moeten worden doorgevoerd. Een tussentijdse herijking van het ondernemingsplan c.q. het Strategisch Voorraadbeleid is daarvan een logisch gevolg. Ook de in samenwerking met de gemeente op te stellen Woonvisie / prestatieafspraken en de nieuwe regelingen met betrekking tot de woonruimteverdeling in het kader van de Huisvestingswet 2015 verdienen op korte termijn de aandacht.

Als een rode draad zal de komende periode het thema betaalbaarheid op de agenda staan. Het huurbeleid en ook het huurverhogingsbeleid.

Het behoud van de financiële continuïteit van de woningbouwvereniging is een belangrijk aandachtspunt. Zeker als je aan de inkomstenzijde wilt sleutelen. Aan de uitgavenkant zal naast kostenbewustheid c.q. kostenreductie bijvoorbeeld het niet herfinancieren van af te lossen schuldrestanten op leningen aan het verhogen van de solvabiliteit verder moeten bijdragen.

Is de bestuurder daar tevreden over

Als bestuurder heb ik veel respect voor de wijze waarop aan de uitvoering van het ondernemingsplan en het Strategisch Voorraadbeleid door medewerkers invulling wordt gegeven. De huurders staan nog meer centraal dan voorheen. Het meer professioneel werken wordt zichtbaarder. De betrokkenheid onder medewerkers is groot.

Anderzijds constateer ik dat de werkdruk door het ambitieuze ondernemingsplan behoorlijk is en gezien de ontwikkelingen die nog voor ons liggen onze medewerkers nog meer op hun inzet en kwaliteiten zullen worden aangesproken. Ruimte zal moeten worden gevonden in bijvoorbeeld het efficiënter werken in combinatie met het (her)beschrijven van de processen en het goed coachen van de medewerkers.

Ik verwacht dat de doelstellingen uit het ondernemingsplan 2013 / 2017 zullen worden gerealiseerd, maar op het punt betaalbaarheid tussentijds dient te worden aangescherpt.

3. Bronnenlijst

Perspectief/ Ratio	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnA)	Position paper Activiteitenoverzicht Plannen: ondernemingsplan Jaarstukken 2011/2012/2013/2014 Beleidsnotities: aanbestedingsbeleid/een nieuw ondernemingsplan Notitie de Dyckgraaf Documenten met en over eigen doelstellingen: Notitie samen verantwoordelijk Eigen wijkvisies: clusterboeken 2012/2013/2014 SVB: SVB boek & deelplan verkoopbeleid verslag evaluatie verkoop. 3x folders verkoop/oude convenant Verkooplijst Verkochte woningen overzicht. Eigen woningmarkt: Albrandswaard en marktanalyse Beschreven opgaven: Huisvestingsverordening/BBSH/ Ontwerpverordening Woonvisie: Prestatieafspraken 2011/ woonvisie 2009-2013 Prestatieafspraken: samenwerkingsafpraak zuidrand/contract WISH en b Convenanten: WWZ/lokaal zorg netwerk met privacyreglement Corporatiebenchmark: Aedes benchmark/corporatie in perspectief/ corporatie benchmark centrum kernindicatoren. Klachtenregeling: klachtenreglement/e-mail aanmelding regionale geschillencommissie
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Belanghoudersanalyse WM's 2011- 2014 Verslagen belanghoudersbijeenkomst 2015 Overzicht planning 2013 en presentatie ondernemingsplan svb Verslagen ALV Verslagen gesprekken belanghouders t.b.v. ondernemingsplan Verslagen Klankbordgroep Aftersales huurders uitkomsten 2012/2013/2014 Toelichting uitkomsten Analyse huurdersenquête/rapportage bewonersscan Samenvatting huurdersonderzoek Zie ook ambities en presteren naar opgaven.
Presteren naar Vermogen (PnV)	Continuïteitsoordeel 2011 en 2012 Solvabiliteitsoordeel 2011 Solvabiliteitsoordeel 2012 Toezichtbrief 2013 Toezichtsbrief 2014 Oordeelsbrief 2011 Oordeelsbrief 2012 Oordeelsbrief 2013 Corporatiebenchmark: Aedes benchmark Corporatie in perspectief Corporatie benchmark centrum kernindicatoren. Borgbaarheid 2014 Faciliteringsvolume 2012

	Faciliteringsvolume 2013 Kredietwaardigheid 2010 Kredietwaardigheid 2011 Kredietwaardigheid 2012 Kredietwaardigheid 2014 Jaarstukken 2011 Jaarstukken 2012 Jaarstukken 2013 Jaarstukken 2014 Begroting 2011 Begroting 2012 Meerjarenbegroting 2013 Meerjarenbegroting 2014 Bedrijfswaarde 2011 Bedrijfswaarde 2012 Bedrijfswaarde 2013 Onderhoud 2011 t/m 2014 Huurachterstanden 2011 t/m 2014 Projectdagboek geheel Doorrekening SVB Geen. Het staat in jaarstukken. Accountantsverklaring 2011 Accountantsverklaring 2012 Accountantsverklaring 2013 Managementletter 2014 Jaaroverzicht 2011-2012 Jaarplan 2015 Notitie samen verantwoordelijk Planning en control Notitie risicomanagement Invulsheet risicomanagement Verslagen werkoverleg Arbobeleid Agressieprotocol Financieringsbeleggingstatuut (Treasurystatuut)	
Governance	Balkenplanningen Planning en control cyclus Jaarplan en rapportage/jaarplan 2015 Voorgenomen statutenwijziging. Agenda's/vergaderschema/en verslagen (zowel in 3 als in 2 lagen model) Notulen MT (bestuur) Verslagen bestuur tot juni 2012 (3 lagen model) Verslag zelfevaluatie Directiestatuut Huishoudelijk reglement Integriteitscode Meldingenregeling Organisatieschema Profielschets Reglement RvC Rooster van aftreden Statuten 3 lagen model	

	Statuten 2 lagen model Checklist Governancecode Zie klankbordgroep onder PvB. Verslag van het overleg met huurdersvereniging Poortugaal mei 2014.
--	--

4. Lijst van geïnterviewde en geënuquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurder

René Kouters

Raad van Commissarissen

Jan Willem van der Meer

Jan Ponstein

Jan Kranenburg

Managementteam

Brenda Burgmans-Luiten

Marja van Assendelft-van Rosmalen

Huib van Heusden

Medewerkers

Debby Verhagen

Lisette van Wingerden

Petra van der Giessen-van Hemert

Robert de Baat

Klankbordgroep

Mevrouw C. van Os-Bos

Mevrouw J. Vertregt

C.N. Coppenrath

J. Klein

M. van der Stoep

J.H.H. Harmsen

J. Kranenburg

Gemeente

Marco Goedknegt, wethouder

Backbier, wethouder

Jeannette Wijnmalen-Hans

Raymond van Praag, oud-wethouder

Zorg- en welzijnsinstellingen

Corlinde Domenie, Profila

ASVZ, René Visser

Ton Kuiper, WISH

Collega-corporaties

Alfred van den Bosch, Woonvisie

Erica Houtman, Woonvisie

Marga van Iwaarden, Havensteder

Leontien van Donge, Havensteder

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



drs. M.J.A. (Marjo) Visser

Studeerde aan de Universiteit van Amsterdam af als Theaterwetenschapper, maar koos later voor een post-doc Bestuurskunde.

Na een korte carrière als projectleider en manager bij de gemeente Amsterdam, maakte zij in 1995 de overstap naar de corporatiesector, waar zij verschillende management- en directieposities bekleedde bij onder meer De Dageraad (nu: de Alliantie), Woongroep Holland en de Woonmaatschappij (nu: Ymere). Van 2004 tot 2011 was zij directeur-bestuurder van De Sleutels te Leiden.

In al deze functies lag haar focus op het managen van veranderingen, het aanjagen van ontwikkelingen en het introduceren van nieuwe ideeën en methodes, maar ook op een zorgvuldige implementatie en het sturen op resultaat. Bij de meeste functies was de opdracht het opbouwen, vaak ‘from scrap’, van organisaties en organisatieonderdelen, bij andere het vormgeven en begeleiden van grote organisatieveranderingen, zoals fusies.

Vanaf 2011 heeft zij besloten deze ervaring op een andere manier in te zetten en is zij haar eigen bureau gestart. Hiermee is zij vooral actief gebleven in de corporatiewereld, d.m.v. het uitvoeren van visitaties en het bekleden van posities in Raden van Commissarissen. Zij kent de corporatiewereld daardoor van binnen en buiten en volgt de actuele ontwikkelingen op de voet.



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoed gerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam ‘Amsterdam School of Real Estate’ (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist
Datum: 20 mei 2015

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningbouwvereniging Poortugaal

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode maart 2015 – juli 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie

Lid van de visitatiecommissie



drs. M.J.A. Visser



drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch



Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 20 mei 2015

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Woningbouwvereniging Poortugaal

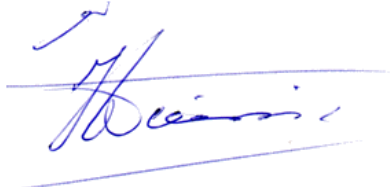
in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



mr. H. Wilbrink