



Visitatierapport

Woningstichting De Goede Woning

2010 - 2013



Utrecht, 23 maart 2015

Colofon

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

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda (voorzitter)
De heer ing. C. Hobo
De heer drs. M.M.L. van Dorst (secretaris)
De heer dr. ir. A. J. van Overmeeren (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 260 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbeter suggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Woningstichting De Goede Woning met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningstichting De Goede Woning zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	9
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Woningstichting De Goede Woning	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Woningstichting De Goede Woning	23
1.1 Schets Woningstichting De Goede Woning	23
1.2 Werkgebied De Goede Woning	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	29
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	29
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	32
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	33
3 Presteren volgens Belanghebbenden	35
3.1 De belanghebbenden van Woningstichting De Goede Woning	35
3.2 Beoordeling belanghebbenden	36
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	37
3.4 Conclusies en motivatie	38
4 Presteren naar Vermogen	43
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	43
4.2 Conclusies en motivatie	43
5 Governance	47
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	47
5.2 Conclusies en motivatie	48
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	55
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	55
Bijlage 2 Curricula vitae	61
Bijlage 3 Bronnenlijst	69
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	71
Bijlage 5 Overzicht samenwerkingsovereenkomsten	73
Bijlage 6 Prestatietabel	75
Bijlage 7 Meetschaal	81
Bijlage 8 Checklist Governancecode	83
Bijlage 9 Position paper	95

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2006-2009

In 2010 is Woningstichting De Goede Woning (hierna: De Goede Woning) gevisiteerd over de periode 2006 tot en met 2009. De corporatie werd toen gewaardeerd met het eindcijfer 7. De Goede Woning werd getypeerd als een maatschappelijk betrokken, rolbewuste 'doe'-corporatie.

De uitvoering van ambities werd bemoeilijkt door financiële problemen, door wisselende bestuurders en doordat de doelen weinig SMART waren geformuleerd. Met name de prestaties op het gebied van klantgestuurd onderhoud, klant-/relatiemanagement en participatie en duurzaamheid bleven achter bij de ambities. Over het algemeen waren de belanghebbenden van De Goede Woning behoorlijk tevreden met de prestaties van de corporatie. De scores op de verschillende onderdelen varieerden tussen voldoende en goed. Voornamelijk waar het aankomt op het gewenste niveau van dienstverlening kon De Goede Woning nog verbeteren. Een ander verbeterpunt was de onduidelijkheid over de rol van belanghebbenden bij het beleidsproces van De Goede Woning. Het Presteren naar Vermogen en de efficiency werden door de commissie als ruim voldoende gewaardeerd. De Goede Woning besteedde veel aandacht aan de verbetering van haar financiële positie, risicomanagement en een efficiëntere organisatie. De commissie beoordeelde het onderdeel Governance als 'voldoende'. De commissie noemde de volgende verbeterpunten: het maken van een helder toezichtskader (en bijbehorend toetsingskader) en het aannemen van een actievare houding in haar maatschappelijke verantwoording.

Sinds de vorige visitatie is de beleidslijn van De Goede Woning, als gevolg van geringere financiële mogelijkheden door de woningmarktcrisis en de verhuurdersheffing, gewijzigd. De focus is verschoven naar de primaire doelgroep. De geplande nieuwbouw is teruggeschroefd en de verkoop van Koopgarantwoningen is gestopt.

Enkele aanbevelingen van de toenmalige visitatiecommissie zijn terug te vinden in het ondernemingsplan 2010-2014. De huidige visitatiecommissie ziet dat belanghebbenden beter worden betrokken bij het beleidsproces, dat het toezichtkader is verbeterd en dat doelen meer SMART zijn uitgewerkt. Dienstverlening (met name interne afstemming) blijft een aandachtspunt.

Resultaten visitatie 2010-2013

Reflectie op de position paper

De position paper geeft een goed beeld van de gedrevenheid van de corporatie om goede prestaties te behalen en dat samen met anderen te doen. Daarbij weegt de corporatie steeds maatschappelijk en financieel rendement mee om te komen tot optimale resultaten. De beschrijving in de position paper werd duidelijk herkend door de commissie en de belanghebbenden. De corporatie hecht grote waarde aan goede verantwoording en gaat daarbij steeds terug naar de maatschappelijke prestaties.

Een proactieve en betrokken woningcorporatie

De commissie karakteriseert De Goede Woning als een proactieve en betrokken woningcorporatie. Uit de visitatiegesprekken is een beeld ontstaan van een corporatie die zich goed voelt bij de wijziging die is ingezet naar een sterkere focus op de primaire doelgroep. De Goede Woning is maatschappelijk gelegitimeerd. Zowel de directeur-bestuurder, de leden van de raad van commissarissen als de medewerkers zijn erg actief in externe netwerken. Huurders worden heel actief betrokken en de input van huurders leidt regelmatig tot bijstelling van beleid. De Goede Woning onderscheidt zich door actief de samenleving op te zoeken.

Governance

De Goede Woning is in control. Naar aanleiding van de financiële gevolgen van de verhuurdersheffing en gewijzigde normen van het CFV heeft De Goede Woning actief bijgestuurd. Binnen de raad van commissarissen heerst een open cultuur. De afstand tussen de directeur-bestuurder en de raad van commissarissen is relatief klein.

Bedrijfsvoering op orde

De Goede Woning heeft gedurende de visitatieperiode hard gewerkt om de bedrijfslasten te verlagen en het kostenbewustzijn te vergroten. De PDCA-cyclus is versterkt, onder andere door de maatschappelijke prestaties meer meetbaar te maken. De interne processen zijn een aandachtspunt.

Sterke punten

- + De Goede Woning is een goede netwerker. De Goede Woning is actief in diverse externe netwerken en weet op deze manier zowel proactief relevante signalen op te halen als draagvlak te creëren bij haar omgeving. Beleid wordt samen met de omgeving gemaakt.
- + De Goede Woning is sterk op het gebied van externe legitimatie en verantwoording. De Goede Woning hecht veel belang aan de externe legitimatie en weet op een heldere manier verantwoording af te leggen aan haar omgeving.
- + De relatie met de huurdersvereniging is erg goed. De lijnen zijn kort, De Goede Woning luistert serieus naar de signalen die ze overbrengt en gebruikt deze om haar beleid aan te passen.
- + De Goede Woning heeft de afgelopen periode goed ingezet op energiebesparing. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de projecten 'Beter Peter', 'duurzame energie Apeldoorn' (deA) en 'Kerschoten Energieneutraal' (KEN) en uit de forse toename van het aandeel woningen met een energielabel A t/m C.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft De Goede Woning de volgende verbeteringsuggesties mee:

- *Verbeter het monitoring- en rapportagesysteem:* De commissie constateert dat de bestuursverslagen (kwartaalrapportages) nog meer to the point kunnen. De commissie adviseert De Goede Woning om het monitoring- en rapportagesysteem verder door te ontwikkelen. Een vertaling van de volkshuisvestelijke kant rond de pijler 'waardevol leven' die meer SMART is, zou het mogelijk maken beter te volgen of de doelen worden bereikt.

- *Bewaak de afstand tussen raad van commissarissen en directeur-bestuurder:* De commissie adviseert om de kritische relatie tussen directeur-bestuurder en raad van commissarissen te bewaken. Zoek naar een juiste balans tussen de verschillende rollen (klankbord, werkgever en toezichthouder). Zorg ervoor dat de directeur-bestuurder en de raad elkaar 'in positie' kunnen brengen. Overweeg als raad van commissarissen om ten minste eenmaal per jaar, buiten aanwezigheid van de bestuurder, zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden te bespreken. Bekijk hierbij of de afstand tussen raad en directeur-bestuurder de gewenste is.
- *Verbeter de communicatie met huurders:* De huurders zijn kritisch over de beantwoording van vragen en de behandeling van klachten. Ze gaven enkele voorbeelden waaruit bleek dat de interne taakopvolging niet goed op orde is. De Goede Woning zou de interne processen hierop kunnen doorlichten. Ook vragen de huurders aandacht voor de communicatie met bewoners die laaggeletterd of digibeet zijn en/of niet beschikken over internet. De commissie adviseert De Goede Woning om ervoor te zorgen dat de communicatie met deze doelgroepen met gepaste middelen gebeurt.
- *Besprek uitdagingen met gemeente en zorg- en welzijnspartijen:* De commissie raadt De Goede Woning aan met gemeente en zorg- en welzijnspartijen het gesprek aan te gaan – bij voorkeur in VSW-verband – over de gezamenlijke uitdagingen die er liggen op het terrein van wonen, zorg en welzijn. Met name de zorg- en welzijnspartijen hebben daar sterk behoefte aan. Het gesprek op VSW-niveau is nodig om vervolgens op corporatie- en complexniveau met elkaar tot concrete oplossingen voor problemen te komen.
- *Besprek met gemeente het portfoliobeleid op VSW-niveau:* De commissie merkte in de gesprekken met de gemeente een sterke behoefte om het portfoliobeleid op VSW-niveau te bespreken. De gemeente beziet de sociale woningvoorraad als een geheel: van welke corporatie de woningen zijn, maakt haar in wezen niet veel uit. Nu maakt elke corporatie haar eigen portfoliobeleid, wordt dit naast het portfoliobeleid van de collega-corporaties gelegd en wordt er een gezamenlijke opgave geformuleerd. Ga verder met de integratie van deze plannen. Bij een op elkaar afgestemd portfoliobeleid kunnen keuzes gemaakt worden waardoor De Goede Woning meer uit kan gaan van de kansen en mogelijkheden van de eigen woningvoorraad.
- *Zoek mogelijkheden om goedkoper te bouwen:* Ten slotte geeft de commissie De Goede Woning in overweging zich in VSW-verband en samen met de gemeente te oriënteren op de mogelijkheden om goedkoper (en kleiner) te bouwen. Hierdoor kan voor Apeldoorn een bijdrage geleverd worden aan betaalbaar wonen voor de doelgroep van beleid.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,1
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,3	7,0	7,0		7,1	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									7,2
Prestaties	6,8	7,1	7,1	7,4	7,5		7,2	50%	
Relatie en communicatie							7,6	25%	
Invloed op beleid							6,8	25%	
Presteren naar Vermogen									6,7
Financiële continuïteit							6	30%	
Doelmatigheid							7	30%	
Vermogensinzet							7	40%	
Governance									7,2
Besturing	Plan					7,0	7,0	33%	
	Check					7			
	Act					7			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,0	6,7	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassing Governancecode					7			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	8,0	33%	
	Openbare verantwoording					8			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

*) Alleen in hele getallen

C Samenvatting

Visitatie De Goede Woning

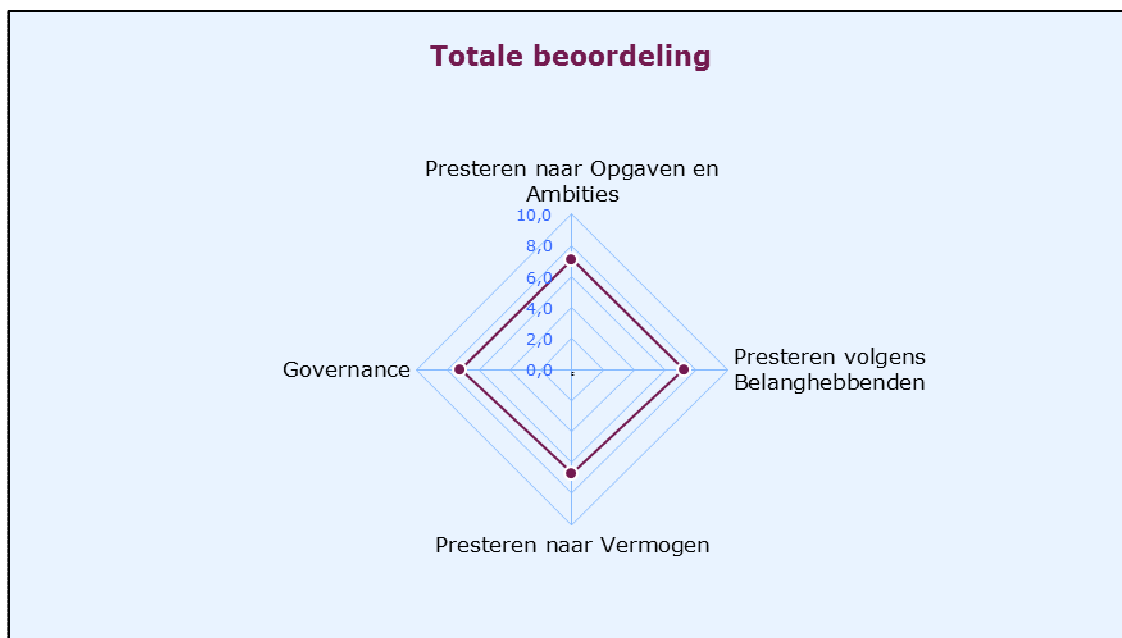
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen november 2014 en februari 2015.

Korte schets De Goede Woning

Woningstichting De Goede Woning (hierna: De Goede Woning) is opgericht in 1915. De Goede Woning beheert 8.199 woonegelegenheden (beheer/eigendom) en werkt in de gemeente Apeldoorn. Deze gemeente telt ruim 157.000 inwoners, waarvan er ruim 139.000 in de stad Apeldoorn wonen. In dit werkgebied zijn ook Ons Huis, De Woonmensen en Mooiland actief. Zij beheren respectievelijk circa 5.300 (in Apeldoorn en Zutphen), 5.200 (in Apeldoorn) en 750 woningen (in Apeldoorn). Bij De Goede Woning werken 97 medewerkers; in totaal 86 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. De raad van commissarissen bestaat uit zes leden, van wie twee leden namens de huurders zitting in de raad hebben.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen De Goede Woning



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,1
Presteren volgens Belanghebbenden	7,2
Presteren naar Vermogen	6,7
Governance	7,2

De commissie komt tot de conclusie dat De Goede Woning gemiddeld ruim voldoende presteert. Op alle perspectieven presteert zij meer dan voldoende.

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,1.

7,1

De Goede Woning presteert op alle prestatievelden ruim voldoende. De prestaties op het gebied van de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer steken er iets bovenuit. De goedkope en betaalbare voorraad is in de visitatieperiode afgenomen. De commissie ziet dit als een aandachtspunt dat in VSW-verband met de gemeente besproken moet worden. De voorraad die beschikbaar is voor middeninkomens is wel gestegen.

De Goede Woning heeft tijdens de visitatieperiode een aantal bijzondere projecten opgeleverd, zoals Woongroep 2000 voor jongeren met een verstandelijke beperking en 't Goed voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel. Op het gebied van duurzaamheid is De Goede Woning actief geweest in onder andere duurzame energiecoöperatie Apeldoorn (deA) en de ontwikkeling van het plan Kerschoten Energieneutraal (KEN). De commissie constateert dat de corporatie haar eigen ambities en doelstellingen heeft voor de maatschappelijke prestaties en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen De Goede Woning met een 7,2.

7,2

De belanghebbenden vinden dat De Goede Woning op alle prestatievelden ruim voldoende presteert. De prestaties op het gebied van de huisvesting van de primaire doelgroep worden het laagst gewaardeerd en de prestaties op het gebied van de kwaliteit van wijken en buurten het hoogst. De relatie en communicatie met de corporatie vinden de belanghebbenden goed. De invloed die zij ervaren op het beleid van De Goede Woning vinden ze ruim voldoende. Bijna alle belanghebbenden vragen meer aandacht voor kleine en betaalbare woningen. Zij signaleren een dreigend probleem met betrekking tot betaalbaarheid. Het bezit van De Goede Woning is gemengd, maar wordt duurder door de huurverhogingen. De meeste belanghebbenden waarderen de toevoeging aan de voorraad met projecten als Mandala en Dok Zuid. De huurders vinden het doorstroomexperiment geen succes.

Alle belanghebbenden zijn het erover eens dat de corporatie de afspraken uit convenanten die zijn gesloten over de huisvesting van verschillende bijzondere doelgroepen nakomt. De zorg- en welzijnsinstellingen zijn het minst positief. Zij geven aan dat de corporatie weliswaar voldoet aan de afspraken uit de convenanten, maar vinden ook dat De Goede Woning meer het gesprek aan moet gaan met de zorg- en welzijnsinstellingen over de aanpak van de problemen na de hervormingen op de wonen-, zorg- en welzijnsmarkt.

Bovendien vinden zij dat de corporatie de huurdersadministratie en begeleiding van huurders rond huurderszaken op zich zou moeten nemen bij woningen die de instellingen huren bij de corporatie en doorverhuren aan hun eigen klanten.

De gemeente constateert dat er nog weinig overleg is met de corporatie(s) over het strategisch voorraadbeleid (SVB), terwijl dat wel nodig is om de toekomstige vraagstukken aan te pakken. De huidige kwaliteit van de voorraad van De Goede Woning vindt de gemeente goed. De zorg- en welzijnsinstellingen vinden dat de corporatie snel reageert op klachten over de woningen. De huurders vinden dat de klachtafhandeling meer aandacht mag krijgen. Daar gaan nog te vaak zaken mis in de interne opvolging. De belanghebbenden zijn blij dat de opleveringen van de corporatie tijdens de crisis gewoon zijn doorgegaan en realiseren zich dat de productie van de afgelopen jaren zich de komende periode niet meer op het oude niveau zal voortzetten. De Goede Woning is zichtbaar aanwezig in de wijken en dat wordt gewaardeerd.

Presteren naar Vermogen



6,7

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 6,7.

Tijdens de visitatieperiode heeft het CFV geoordeeld dat de door De Goede Woning voorgenomen activiteiten niet meer pasten bij de vermogenspositie van de corporatie. De commissie is van oordeel dat De Goede Woning hier adequaat op heeft gereageerd. De corporatie heeft een verbeterplan aangeleverd met maatregelen voor voldoende vermogensherstel. De doelmatigheid van De Goede Woning is in de visitatieperiode sterk verbeterd, zowel absoluut als ten opzichte van de referentiecorporatie. De vermogensinzet wordt ruim voldoende verantwoord.

Governance



7,2

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 7,2.

De PDCA-cyclus van De Goede Woning functioneert over de hele linie, zowel plan, check als act, ruim voldoende. Er is een actueel ondernemingsplan dat vertaald is naar duidelijke activiteiten en prestaties. Het ondernemingsplan wordt frequent aangepast aan relevante ontwikkelingen. Maatschappelijke prestaties worden in beeld gebracht met meetmethodes zoals de Effectenarena, de Effectenkaart, Storytelling, Valuegame en SROI. Het interne toezicht functioneert ruim voldoende. De samenstelling, het toetsingskader en de toepassing van de governancecode beoordeelt de commissie als ruim voldoende. Aandachtspunten zijn de zelfevaluatie en de rolopvatting. De afstand tussen de bestuurder en de toezichthouders is relatief klein.

De Goede Woning is sterk op het gebied van externe legitimatie en verantwoording. Zowel de directeur-bestuurder, de raad van commissarissen als de medewerkers zijn actief in externe netwerken. Huurders worden heel actief betrokken en de input van huurders leidt regelmatig tot bijstelling van beleid.

D Reactie Woningstichting De Goede Woning

Reactie Woningstichting De Goede Woning op het visitatierapport



Apeldoorn, februari 2015

In het vierde kwartaal 2014 zijn gesprekken gevoerd in het kader van onze tweede visitatie. Doel van de visitatie was om onze maatschappelijke prestaties onafhankelijk te laten beoordelen. Graag willen we van de visitatie leren om te kunnen verbeteren. Bijzonder dit keer was ons besluit om de visitatie samen met de collega corporaties Ons Huis en de Woonmensen te organiseren. De resultaten zijn eind januari 2015 door de commissie per corporatie gepresenteerd en in een bijeenkomst met het managementteam, bestuurder en de raad van commissarissen besproken.

De visitatiesystematiek is ten opzichte van onze eerste visitatie in 2010 veranderd. Mooi dit keer was de start van het proces met het schrijven van het position paper. Trots ben ik op de recensie en onze inhoudelijke score. 'De Goede Woning is een proactieve netwerkorganisatie die goed presteert', twitterde de voorzitter van de commissie direct na de uitreiking van het certificaat.

De commissie constateert dat De Goede Woning gemiddeld ruim voldoende presteert. Op alle vier de perspectieven presteert De Goede Woning meer dan voldoende. In het gesprek stelde de voorzitter van de visitatiecommissie dat De Goede Woning goed weet waar ze staat en wat ze te doen heeft. Ons zelf signalerend en zelf corrigerend vermogen is op orde. Die scherpste houden we vast!

In 2010 werden we voor het eerst gevisiteerd. Voor ons was de eerste visitatie een nulmeting en ijkpunt voor het verder bouwen aan onze organisatie. In 2010 ontvingen we een positieve beoordeling in algemene zin met aandachtspunten. Ik ben blij met het feit dat we zichtbaar hebben kunnen laten zien op welke wijze we werk hebben gemaakt van de inzichten en adviezen van destijds. Onze 8 voor maatschappelijke legitimatie en verantwoording is zeker in deze tijd een prachtige beloning daarvoor.

De verbeteruggesties worden met onze stakeholders besproken. Goed te constateren dat ze deels ook al op de agenda staan. Zo presenteren we bijvoorbeeld al in het eerste kwartaal 2015 ons nieuwe dashboard en is het gezamenlijk bespreken van ons portefeuillebeleid onderdeel van de prestatieafspraken. Het thema klachtenmanagement is reeds in 2014 geagendeerd. Dit jaar wordt gewerkt aan de implementatie hiervan.

Graag willen we nog een diepere analyse van het rapport. Dat leert ons veel. De visitatie motiveert ons om verder te verbeteren.

We presenteren de resultaten van onze visitatie 2014 dit jaar aan onze stakeholders, op een mooie bijeenkomst in het kader van ons honderd jarig bestaan.

We zijn blij met het eindresultaat.

De Goede Woning dankt de visitatiecommissie voor haar inspanningen en haar stakeholders voor hun waardevolle bijdrage.

Krista Walter
Directeur/bestuurder
De Goede Woning

Binnen- en buitenonderhoud 144 appartementen
Sprengparklaan

DE GOEDE WONING

Deel 2

**Toelichting op de beoordelingen,
per perspectief**

Opdrachtgever

De Goede Woning

Werkt aan woonplezier

Partners in onderhoud van De Goede Woning:

- bam
- Stuvia BV
- Compendio
- TALEN
- Veeneman b.v.
- Stuvia BV

Realisatie: Veeneman BV

Veeneman b.v.



Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Woningstichting De Goede Woning

In augustus 2014 heeft Woningstichting De Goede Woning te Apeldoorn opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen november 2014 en februari 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 17, 21 en 25 november 2014. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden. De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), de heer ing. C. Hobo, de heer drs. M.M.L. van Dorst (secretaris) en de heer dr. ir. A.J. van Overmeeren (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor De Goede Woning de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om ervan te leren.

Op basis van alle door De Goede Woning verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningstichting De Goede Woning, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2010-2013.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets Woningstichting De Goede Woning

Woningstichting De Goede Woning is opgericht in 1915. De Goede Woning beheert circa 8.200 wooneenheden (beheer/eigendom) en werkt in één gemeente: Apeldoorn. Deze gemeente telt ruim 157.000 inwoners, waarvan er ruim 139.000 in de stad Apeldoorn wonen. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, huurdersbelangenvereniging De Sleutel, de gemeente Apeldoorn, maatschappelijke opvangorganisaties als Iriszorg, Leger des Heils en GG-net, instellingen voor verzorging en verpleging als ZGA, en zorg- en welzijnsorganisaties als de J.P. van de Bent Stichting en Stimenz.

In dit werkgebied zijn ook Ons Huis, De Woonmensen en Mooiland actief. Zij beheren respectievelijk circa 5.300 (in Apeldoorn en Zutphen), 5.200 (in Apeldoorn) en 750 woningen (in Apeldoorn) in dit werkgebied. Bij Woningstichting De Goede Woning werken 97 medewerkers; in totaal 86 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit zes leden, van wie twee leden namens de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

1.2 Werkgebied De Goede Woning

De Goede Woning is werkzaam in de gemeente Apeldoorn. Het werkgebied Apeldoorn heeft een groen-stedelijk karakter. De woningmarkt in Apeldoorn heeft de volgende kenmerken.

De totale woningvoorraad in de gemeente Apeldoorn bestaat uit 66.648 woningen voor 68.400 huishoudens. In de gemeente Apeldoorn staan relatief veel koopwoningen. 63 procent van de totale voorraad bestaat uit koopwoningen en dit percentage ligt boven het landelijke gemiddelde (57 procent). Van de huurwoningen is bijna 80 procent (19.000 woningen) in bezit van de woningcorporaties. 70 procent van de voorraad bestaat uit grondgebonden woningen.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de referentiegroep 7 in, dat wil zeggen: Gemiddeld profiel met krimpende portefeuille. De referentiegroep waarmee De Goede Woning wordt vergeleken bestaat uit 12 corporaties.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van De Goede Woning in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of De Goede Woning eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

Opgaven op landelijk niveau: Energieafspraken

De Goede Woning hanteert de landelijke afspraken rondom energiebesparing en CO²-reductie als opgave. De woningcorporaties, verenigd in Aedes, hebben in het 'Antwoord aan de Samenleving' de ambitie uitgesproken om 20 procent te besparen op het totale gasverbruik in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad in de periode 2008-2018. Aedes en de Woonbond beogen met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

Opgaven op regionaal niveau: Stedendriehoek

Op regionaal niveau zijn er afspraken gemaakt over de woonruimteverdeling. Deze zijn vastgelegd in het Convenant inzake regionale woonruimteverdeling tussen de gemeenten Deventer, Zutphen, Voorst en Apeldoorn en de corporaties voor de periode 1 januari 2010 tot 1 januari 2014. Woonkeus Stedendriehoek voert de woonruimteverdeling uit. In het verband van Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties (VSW) zijn met Woonkeus afspraken gemaakt over de taakverdeling, financiën, directievoering, secretariaat en marketing.

Opgaven op gemeentelijk niveau: Apeldoorn

De Goede Woning vormt samen met De Woonmensen, Ons Huis en Sprengenland Wonen de Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties (VSW). In dit verband worden er afspraken gemaakt met diverse belanghebbenden. Voor de visitatieperiode 2010 tot en met 2013 zijn geen prestatieafspraken met de gemeente Apeldoorn gemaakt. Er zijn wel afspraken tot 2010 (2003-2010) en vanaf 2014 (2014-2018). Eind 2007 deden de gezamenlijke Apeldoornse corporaties in VSW-verband een 'bod' aan de Apeldoornse samenleving met de naam 'Prachtkansen'. De uitvoering van Prachtkansen liep door tot en met 2010. Tijdens de visitatieperiode is wel gewerkt aan nieuwe prestatieafspraken, zichtbaar in de concept kaderafspraken Apeldoorn 2010-2015 uit 2010 en in de concept prestatieafspraken Wonen in Apeldoorn 2012-2016. Hierin staan afspraken met betrekking tot doelgroepen, beschikbaarheid, kwaliteit en betaalbaarheid. Deze afspraken zijn echter nooit definitief geworden. Als gevolg van de verhuurdersheffing hebben de corporaties aangegeven wat ze niet meer konden doen. Met het oog op de nieuwe werkwijze uit de novelle (eerst een woonvisie en -agenda, dan de prestatieafspraken) zijn de afspraken nooit ondertekend.

Inhoudelijk vormden ze voor de corporaties in veel opzichten wel de leidraad voor het handelen. Op deelterreinen zijn samenwerkingsovereenkomsten gesloten (zie bijlage 5 voor een overzicht). Deze zijn ook betrokken in het oordeel van de commissie.

In onderstaande tabel zijn de belangrijkste opgaven uit de prestatieafspraken en de samenwerkingsovereenkomsten van de Apeldoornse corporaties c.q. De Goede Woning in Apeldoorn inhoudelijk op een rij gezet.

Thema	Concrete opgaven
Betaalbaarheid/ beschikbaarheid	Corporaties zorgen ervoor dat 90 procent van de vrijgekomen sociale huurwoningen worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 34.085 (de primaire en secundaire doelgroep).
	Corporaties garanderen eind 2009 een kernvoorraad van 15.350 huizen die van de beoogde kwaliteit is en qua prijs voldoende gedifferentieerd ¹ .
	Regionale woonruimteverdeling. Corporaties zorgen in hoofdlijn voor: • Invoering en instandhouding gezamenlijk, centraal register van woningzoekenden met decentrale informatie- en inschrijfpunten. • Verdelen van alle huurwoningen tot € 664,66 (prijspeil 2012) • Bekendmaking van vrijkomende huurwoningen via gezamenlijke website en regionale woningkrant • Instelling en instandhouding van lokale frontoffices en regionale backoffice • Instelling en instandhouding van urgentiecommissie • Instelling en instandhouding van onafhankelijke klachtencommissie
	Tevens richten de corporaties zich in beperkte mate op de beschikbaarheid van woningen voor huishoudens met een inkomen van € 34.085 tot € 43.000, door o.a. het aanbieden van duurdere huurwoningen (vrije sector).
	Gezamenlijk werken gemeente en corporaties aan een beter zicht op de behoeften van de actief woningzoekenden op de huurmarkt. Hiervoor ontwikkelen zij een monitor van de Apeldoornse huurmarkt.
	Effecten van in 2011 aangepaste regionale woonruimteverdelingsysteem op de slagingskans van woningzoekenden die geen of slechts een beperkte inschrijvingstijd hebben, waaronder jongeren.
	Plan van aanpak maken om in Apeldoorn doorstroming te bevorderen. Onderdelen zijn aanpak om doorstroming van senioren vanuit eengezinswoningen te bevorderen en het tegengaan van scheefwonen.
	Slagingspercentage van regulier woningzoekenden stijgt bij voorkeur, maar blijft minimaal gelijk aan 15 procent (slagingspercentage van 2010).
	Corporaties gaan uit van een integrale woonlastenbenadering, waarbij niet alleen wordt gekeken naar de hoogte van de huur, maar bijvoorbeeld ook naar energiekosten.
	Corporaties investeren in energetische maatregelen waardoor het energieverbruik (en daarmee de woonlasten) zo veel mogelijk beperkt wordt
Bijzondere doelgroepen	Continuering van de afspraken over de beschikbaarheid van woningen voor specifieke doelgroepen (opstapwoningen, verstandelijk beperkten, vrouwenopvang, statushouders etc.).
	De gezamenlijke opgave voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen wordt evenredig verdeeld o.b.v. aantal verhuureenheden. De Goede Woning heeft een aandeel van ongeveer 40 procent in de sociale huurwoning voorraad van Apeldoorn.

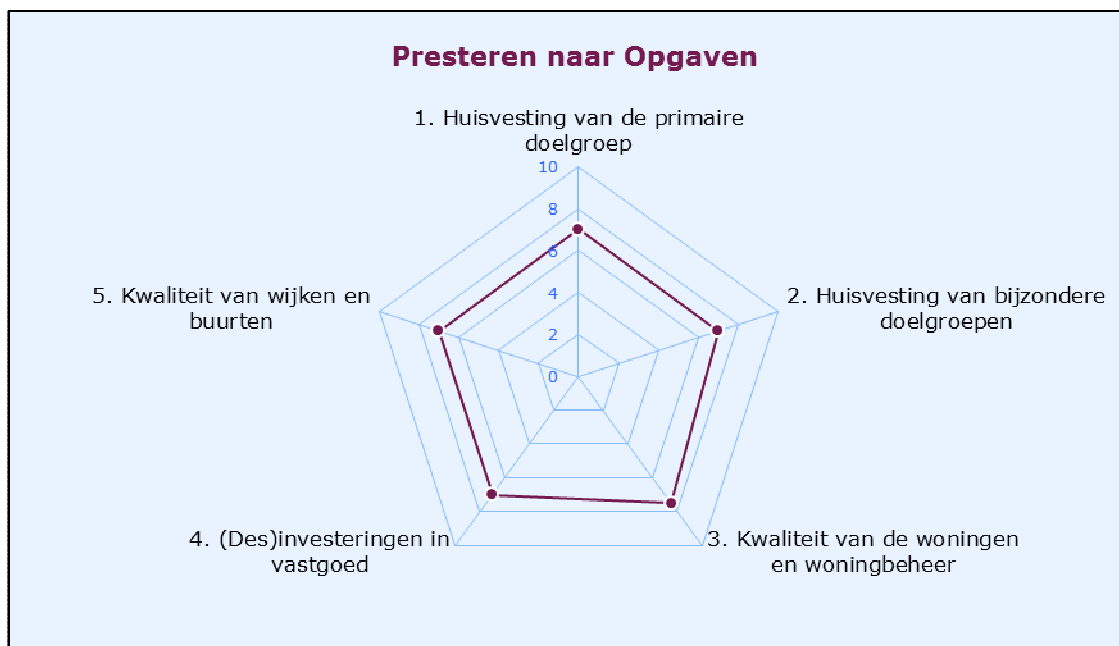
¹ Dit is een afspraak uit 2003 die na 2009 stilzwijgend is verlengd, bij gebrek aan nieuwe prestatieafspraken.

Thema	Concrete opgaven
	<u>Preventie woonbegeleiding:</u> • Woningcorporaties leveren financiële bijdrage van € 67.500 voor de uitvoeringskosten van het project in de jaren 2006 t/m 2007 • Productie en distributie van brochure met werkafspraken voor eigen medewerkers • Productie en distributie van publieksfolder • Goede interne voorlichting over het project • Publiciteit voor meldpunt via eigen bewonersblad • Woningcorporaties leveren na afloop van elk kwartaal een overzicht aan van: ○ Aantal aangeschreven huurders met een betalingsachterstand ○ Aantal aan een deurwaarder overgedragen huurders met achterstand ○ Aantal nieuw afgesloten laatste kans contracten ○ Aantal huisuitzettingen • Participeren in beleidsgroep die elk kwartaal evalueert (één afgevaardigde per corporatie en de coördinator van VSW).
	Corporaties en gemeenten stellen gezamenlijk bovenop het Bouwbesluit richtlijnen op voor woningen die bestemd zijn voor senioren en minder mobilen. Per project wordt gekeken of het wenselijk is om gebruik te maken van deze richtlijnen.
	Corporaties reserveren jaarlijks 50 bestaande huurwoningen met een uitloop tot 85 voor alle bijzondere doelgroepen samen. Daarnaast jaarlijkse nieuwbouw van 15 woningen voor deze groepen: • GGZ en maatschappelijke opvang: 33 woningen per jaar via constructie opstapwoning • Verstandelijke beperkten: 10 woningen per jaar via constructie opstapwoning • Vrouwenopvang (Moviera): 15 woningen per jaar (8 via opstapwoning, 7 reguliere directe bemiddeling). Vanaf 1 januari 2014 gaat dit terug naar 10 woningen. • Wonen met kansen: 10 woningen per jaar reguliere directe bemiddeling • Vergunninghouders: 83 personen te huisvesten in 2013 (aantal fluctueert halfjaarlijks)
	Voor alle Apeldoornse corporaties samen: 1.200 extra zorgwoningen waar 24-uurszorg voor een langere duur kan worden geleverd. 525 in 2003 al in uitvoering genomen. Overige 675 in 2010 opgeleverd of in aanbouw.
	Voor alle Apeldoornse corporaties samen: In 2010 circa 300 woningen voor mensen verstandelijke beperkingen gereed of in uitvoering.
	Overheveling van standplaatsen voor woonwagenbewoners en kermisondernemers van de gemeente naar de corporaties.
	Realiseren van extra studentenwoningen (studio's, verbouw van leegstaande kantoren). Geen aantallen.
	Ondersteunen van particulier opdrachtgeverschap.
Leefbaarheid en veiligheid	Corporaties en gemeente werken samen aan een adequate sociale infrastructuur. Hierbij gaat het om WMO-voorzieningen. Woonservicegebieden, preventieve woonbegeleiding, laatste kansbeleid, opstapwoningen, minimabeleid, skaeve huse, multi-probleem gezinnen en schuldhelpverlening. De corporaties nemen deel aan de aanpak ernstige overlast ter beëindiging overlast, begeleiding overlastgevers naar hulpverlening of andere huisvesting en woon- en leefklimaat van bewoners in Apeldoorn te verbeteren. VSW heeft zitting in de regiegroep Buurtbemiddeling, draagt zorg voor een optimale verwijzing vanuit haar gelederen en draagt jaarlijks 1/3 bij aan de kosten van Wisselwerk (€ 17.666 voor 2012 en zelfde bedrag in 2013 en 2014).

Thema	Concrete opgaven
	Partijen pakken samen overlast en woonfraude aan.
	Partijen werken gebiedsgericht
	Gemeente en woningcorporaties ondersteunen bewoners door hen te stimuleren tot buurtinitiatieven en inzet van buurtbemiddeling.
Ontwikkeling voorraad	De Goede Woning start bouw/sloop in de periode 2012-2014 van 155 woningen: • 0 nieuwbouwwoningen • 19 woningen transformatie • 136 woningen vervangende nieuwbouw
	Afspraken voor heel Apeldoorn: • nieuwbouw van 2.250 goedkope huurwoningen • sloop van 1.800 huurwoningen
	Ontwikkeling Kanaalzone.
Kwaliteit voorraad	Corporaties investeren aanzienlijk in de bestaande woningvoorraad. Hier ligt een forse transformatieopgave.
Duurzaamheid / energie-prestaties	De corporaties voelen zich gehouden aan de landelijke afspraken die tussen Rijk en Aedes zijn gemaakt over duurzaamheidsmaatregelen. De corporaties treffen in de periode 2011 tot en met 2016 in 4.000 woningen (nieuwbouw en bestaande voorraad) energetische maatregelen, waardoor deze woningen op minimaal niveau label C komen.
	De corporaties zijn in het kader van het gemeentelijk doel 'Energienutraal 2020' bereid om in een aantal projecten / locaties een extra inspanning te leveren.
	Energie neutrale renovatie: komen tot kopieerbare kennis over een integrale aanpak van de ontwikkeling van een gebied in de bestaande bouw, gericht op energieneutraliteit. Ontwikkelplan dat pas bij de doelstellingen van het gemeentelijke Programmaplan 2012 Apeldoorn Energienutraal 2020.

De prestaties, zoals door De Goede Woning geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,1	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,3		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,1.

De Goede Woning presteert op alle prestatievelden ruim voldoende. De Goede Woning heeft dus aan de opgaven voldaan. De prestaties op het gebied van de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer steken er iets boven uit (cijfer 7,3).

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De goedkope en betaalbare huurvoorraad (de kernvoorraad) van De Goede Woning is gedaald van 7.099 woningen in 2010 tot 5.944 in 2013. De Goede Woning heeft ongeveer 42 procent van de totale sociale huurwoningvoorraad in Apeldoorn in bezit. Uitgaande van de afspraak uit 2003 dat de corporaties samen een kernvoorraad van ruim 15.000 woningen garanderen, zou het aandeel van De Goede Woning hierin ruim 6.200 bedragen. Voor de jaren 2010 tot en met 2012 voldoet de corporatie aan deze afspraak. In 2013 niet.

De Goede Woning heeft verder voldaan aan de afspraak om een beperkt deel van de voorraad beschikbaar te maken voor huishoudens met een middeninkomen (tussen 34.000 euro en 43.000 euro), door het aanbieden van woningen met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens. Het aandeel in de voorraad van De Goede Woning van dergelijke woningen is tussen 2010 gestegen van 3,7 procent (297 woningen) tot 6,7 procent (537 woningen). De Goede Woning wijst gedurende de visitatieperiode gemiddeld 96 procent van de vrijkomende woningen toe aan de doelgroep. Hiermee scoort de corporatie 6 procent beter dan volgens de afspraken nodig is. De gemiddelde puntprijs van de sociale huurwoningen is in de visitatieperiode gestegen (van 3,07 in 2010 naar 3,33 in 2013), maar ligt op hetzelfde niveau als de puntprijs van de referentiecorporatie. De corporaties hebben er samen via Woonkeus Stedendriehoek voor gezorgd dat de afspraken voor de regionale woonruimte verdeling worden nagekomen. In VSW-verband wordt de Apeldoornse huurmarkt gemonitord. De gemiddelde huurprijs bedraagt in de visitatieperiode tussen de 70 en 72 procent van de maximaal redelijke huur. Dit is ongeveer 2 procentpunt hoger dan de referentiecorporatie. De Goede Woning vraagt dus een relatief hoge huurprijs. De huurprijsontwikkeling was tussen 2010 en 2013 in lijn met die bij de referentiecorporatie.

Uit de tussentijdse herijking van het SVB-beleid blijkt dat jongeren onder de 23 jaar in 2012 een beduidend betere marktpositie hebben gekregen. Het slagingspercentage is ver boven de doelstelling uitgekomen. Het doel was 10 procent en de realisatie in 2012 bedroeg 15 procent en in 2013 20 procent.

Op het gebied van doorstroming hebben de drie Apeldoornse corporaties, waaronder De Goede Woning, het experiment 'kleiner wonen naar wens' uitgevoerd. Volgens een evaluatie van Platform 31 heeft het experiment een positief effect op de doorstroming gehad. De Goede Woning heeft in het kader van de woonlastenbenadering activiteiten ondernomen rond energiebesparing. De prestaties op dat punt beoordeelt de commissie onder het prestatieveld 'kwaliteit van woningen en woningbeheer'.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De Goede Woning heeft, samen met de andere corporaties in VSW-verband, elk jaar voldaan aan de afspraken over de toewijzing van woningen uit de verschillende samenwerkingsovereenkomsten met diverse instellingen voor maatschappelijke opvang, zorg voor mensen met beperkingen. Het gaat om reguliere woningen, opstapwoningen, omklapwoningen en andere woonvormen.

De Goede Woning heeft in de visitatieperiode de projecten 'Woongroep 2000' opgeleverd waar veertien jongeren met een verstandelijke beperking begeleid wonen. Ook is 't Goed opgeleverd met onder andere 16 zorgappartementen en 36 verpleegunits voor cliënten met een niet aangeboren hersenletsel. Daarnaast wijst De Goede Woning huurappartementen in 'De Woudstaete' met voorrang toe aan mensen met een zorgindicatie en worden in complex 'Zuiderpoort' 18 appartementen aan de 'J.P. van den Bent' stichting verhuurd die ze inzet als zelfstandige woningen voor bewoners met een verstandelijke handicap. Twee appartementen in het laatst genoemde complex hebben extra kamers, bestemd voor gezinnen, waarvan één of meerdere leden een verstandelijke handicap hebben.

Ook biedt De Goede Woning in het gebouw Switch huisvesting aan jongeren die een woon-leer-werktraject volgen. Tot slot laat de Goede Woning in het project Woonproof 2.0 jongeren met een licht verstandelijke beperking twee weken ervaren wat het betekent om zelfstandig te wonen.

Het aantal woningen specifiek voor ouderen en gehandicapten is in de visitatieperiode gestegen van 1.389 naar 1.588 woningen. Het aantal toegankelijke woningen (nultredenwoningen) is daarentegen gedurende de visitatieperiode bijna gelijk gebleven (van 1.157 woningen in 2010 naar 1.164 woningen in 2013). De toewijzing aan ouderen is gedaald van 137 in 2010 naar 118 in 2013. Het aantal woningen voor overige bijzondere doelgroepen is gestegen van 54 in 2010 naar 207 in 2013 en het aantal eenheden in bijzondere woongebouwen van 66 in 2010 naar 100 in 2013.

De commissie is van mening dat bovengenoemde prestaties van De Goede Woning ruim voldoende zijn en hiermee voldoet aan de opgaven.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,3.

De Goede Woning heeft in de visitatieperiode geïnvesteerd in onderhoud en woningverbetering. Het gemiddeld aantal woningwaarderingpunten is gestegen van 140 in 2010 naar 142 in 2013. Hieruit kan worden afgeleid dat de kwaliteit van de woningen van De Goede Woning is gestegen. Bewoners zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de woning en van de dienstverlening van De Goede Woning.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2013 blijkt dat de woning wordt gewaardeerd met een 7,4 en de dienstverlening met een 7,5. Deze waarderingen zijn 0,1 punt hoger dan in 2011.

Op het gebied van duurzaamheid conformeert De Goede Woning zich aan het 'convenant energiebesparing huursector' dat de woningvoorraad in 2021 beschikt over gemiddeld label B (energie index < 1,25). De VSW constateert in de herijking SVB dat de VSW-corporaties niet voldoen aan de afspraak die Aedes heeft gemaakt in dit convenant. Desondanks heeft De Goede Woning in de visitatieperiode wel geïnvesteerd in energiemaatregelen. Vermeldenswaardig zijn de prestaties die behaald zijn met de energiecoach 'Beter Peter', de participatie in 'duurzame energie Apeldoorn' (deA) en de ontwikkeling van het plan 'Kerschoten Energieneutraal' (KEN).

Het aandeel woningen met label A tot en met C is tussen 2010 en 2013 met 23 procentpunt gestegen van 28 naar 51 procent. De corporatie heeft op dit punt goed gepresteerd. Uit het Shaere onderzoek van Aedes blijkt dat De Goede Woning relatief weinig woningen met de beste energielabels 'B of beter' heeft (17 procent tegen 21 procent in de referentiegroep uit het onderzoek) en een nagenoeg gelijk aandeel in de slechtste energielabels 'E tot en met G' (22,0 procent tegen 22,5 procent in de referentiegroep). Dit is te verklaren door de relatief oude woningvoorraad van De Goede Woning.

De commissie vindt de prestaties op het gebied van energiemaatregelen goed (8,0). Ze overtreffen de opgave. De prestaties op het gebied van de woningkwaliteit (7,0) en op het gebied van de dienstverlening (7,0) vindt de commissie ruim voldoende. Deze prestaties evenaren de opgave.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De corporatie leverde in de visitatieperiode 491 nieuwbouwwoningen op, waarvan het merendeel (373 woningen) bestaat uit huurwoningen. In de visitatieperiode zijn de projecten Woongroep 200, Woudstaete, Mansardehof, Zuidbroek Vellertheuvel Vlek 11, Zuiderpoort, Dok Zuid en Vrij en Dichterbij opgeleverd. De projecten uit de projectenlijst, behorende bij de niet getekende prestatieafspraken 2012-2016, zijn ook opgepakt. De sloop-nieuwbouw van project Vogelbuurt (126 woningen) en de sloop-nieuwbouw van complex 37 (Rietzangerweg) is gestart en Stationsstraat 124 (Gasfabriek) is verkocht. De commissie constateert dat De Goede Woning met deze prestaties conform de opgave presteert.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De Goede Woning besteedde gedurende de hele visitatieperiode gemiddeld 66 procent meer geld per woning aan leefbaarheid dan de referentiecorporatie. De Goede Woning investeerde in de visitatieperiode actief in maatschappelijk vastgoed. In 2010 werd een buurtkamer geopend in de Staatsliedenbuurt en een ontmoetingsruimte Drosera. In 2011 werd GOED (Gezondheidsdiensten Onder Een Dak) opgeleverd en het buurthuis Sprengendorp verbouwd.

Ook zet De Goede Woning een buurtbus in ter ondersteuning van kleinschalige buurtactiviteiten en kunnen bewoners gebruik maken van het Delphi Fonds. Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2013 blijkt dat de buurt en leefbaarheid worden gewaardeerd met een 7,6. De Goede Woning participeert in de aanpak van woonfraude, samen met de andere VSW-corporaties, de politie en de gemeente. De commissie constateert dat De Goede Woning met deze prestaties conform de opgave presteert.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Zoals eerder aangegeven, waren in de visitatieperiode geen actuele prestatieafspraken van toepassing. Wel waren er conceptafspraken en een aantal samenwerkingsovereenkomsten en/of convenanten op diverse terreinen, alsmede de landelijke afspraken tussen Aedes en het Rijk over energiebesparing en CO²-reductie.

De Goede Woning heeft haar ambities vastgelegd in het ondernemingsplan 2010-2014 'Waardevol Leven Waardevol Werken'. Dit ondernemingsplan is in november 2012 herijkt. De nadruk is verschoven naar een smallere doelgroep.

De ambities van De Goede Woning zijn gestoeld op drie pijlers: waardevol wonen, waardevol leven en waardevol werken.

- Waardevol wonen: Het gaat bij waardevol wonen om een goede woonkwaliteit en om betaalbaarheid.
- Waardevol leven: Bij waardevol leven gaat het om leefbaarheid (ketens wonen-zorg-welzijn en wonen-leren-werken).
- Waardevol werken: Waardevol werken gaat om de juiste inrichting van de organisatie.

Deze pijlers zijn vertaald naar prestatievelden met een gewenst effect, activiteiten en prestaties. De ambities sluiten aan op de opgaven die in paragraaf 2.1 zijn beschreven.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven met een 7.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied.

Het ondernemingsplan 2010-2014 is in 2012 herijkt waardoor vooral de ambities op het gebied van nieuwbouw minder zijn geworden. Doordat de opgave (vraag vanuit de markt) ook minder is geworden en doordat De Goede Woning de ambitie op het gebied van woningverbetering heeft verhoogd, constateert de commissie dat de ambities ook na de herijking passen bij de opgave. De commissie ziet deze actieve, verantwoorde en gemotiveerde wijze waarop de ambities zijn geactualiseerd als een pluspunt.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,1. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities			
		Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,1	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,1	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kan er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van De Goede Woning. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal negen face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van De Goede Woning.

3.1 De belanghebbenden van Woningstichting De Goede Woning

Huurdersorganisatie

Huurdersvereniging De Sleutel behartigt de belangen van huurders van De Goede Woning die lid zijn van de vereniging. Huurders zijn niet automatisch lid. Er is maandelijks regulier overleg tussen (een deel van) het bestuur van De Sleutel met bestuurder en andere functionarissen van De Goede Woning. Elk verslag bevat actielijsten die elke vergadering worden nagelopen.

Gemeente Apeldoorn

De gemeente overlegt twee keer per jaar formeel met de Apeldoornse corporaties, waarbij in ieder geval de prestatieafspraken worden gemonitord. Daarnaast vindt er elke zes weken informeel bestuurlijk overleg plaats. Ook is er veelvuldig overleg in het kader van allerlei projecten, convenanten en samenwerkingsovereenkomsten.

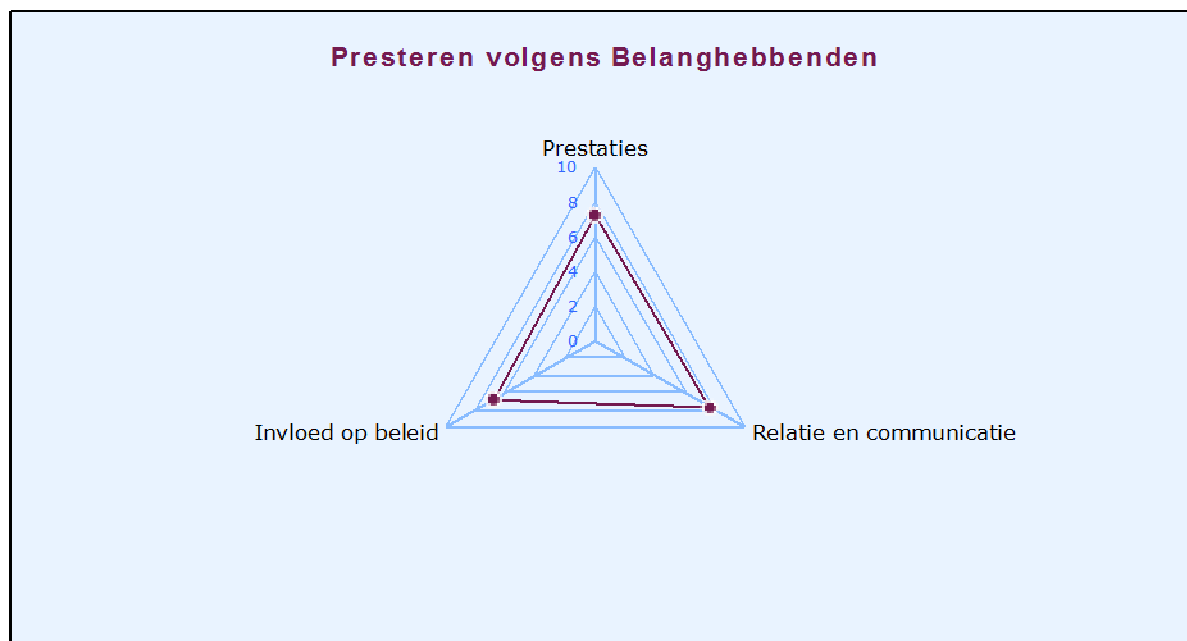
Zorg- en Welzijnspartijen

De Goede Woning heeft tal van zorg- en welzijnspartijen als belanghouder. Het gaat om het Leger des Heils, MDVeluwe, Stadsbank, Riwis, Iriszorg, Omnizorg, Tactus, GGNet, Vrouwenopvang Hera/Moveira, Zorg Groep Apeldoorn (ZGA), Stimenz en de J.P. van de Bentstichting. Met deze partijen wordt op projectniveau overlegd. In VSW-kader wordt om de twee jaar met de hele groep belanghebbenden gesproken over de opgaven in Apeldoorn.

Overige partijen

De Goede Woning vormt samen met De Woonmensen, Ons Huis en Sprengenland Wonen de Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties (VSW). Het bestuur van de VSW komt maandelijks bij elkaar. De corporaties hebben onderling taken verdeeld.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,2	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,8		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,1		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,1		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,4		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,5		
Relatie en communicatie		7,6	25%
Invloed op beleid		6,8	25%
Gemiddelde score		7,2	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,8	7,1	6,4	6,8
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,3	7,3	6,7	7,1
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	6,9	7,2	7,3	7,1
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0	7,2	6,9	7,4
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0	7,3	7,1	7,5
6. Overige/andere prestaties	nvt	nvt	nvt	nvt
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	8,0	7,9	6,8	7,6
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,9	6,5	5,9	6,8

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

De belanghebbenden droegen tijdens de gesprekken verschillende verbeterpunten aan. De meeste gelden voor alle drie de corporaties en dus ook voor De Goede Woning.

- De gemeente zou in het gesprek met de samenwerkende corporaties over de aanpak van de woningvoorraad de totale voorraad in ogenschouw willen nemen in plaats van drie deelvoorraden. Nu maakt elke corporatie zijn eigen strategische beleidsplan ten aanzien van de eigen voorraad (SVB), wordt dit naast het portfoliobeleid van de collega-corporaties gelegd en wordt er een gezamenlijke opgave geformuleerd. De gemeente pleit voor één SVB voor de hele Apeldoornse voorraad.
- Bijna alle belanghebbenden vragen meer aandacht voor kleine en betaalbare woningen. Zij signaleren een dreigend probleem met betrekking tot betaalbaarheid.
- Veel belanghebbenden uit de zorg- en welzijnssector zouden graag zien dat de corporaties de huuradministratie en begeleiding voor hun rekening gaan nemen voor woningen die zij verhuren aan de instellingen en die de instellingen weer doorverhuren aan hun cliënten. Nu liggen die taken bij de zorginstellingen. Zij vinden dat niet hun taak. In Apeldoorn worden de kosten voor deze taken wel betaald door de gemeente. In Zutphen liggen de genoemde taken bij de corporaties, maar is sprake van een volumeprobleem.
- De belanghebbenden uit de zorg- en welzijnssector geven aan dat de corporaties nog meer van elkaar zouden kunnen leren op specifieke deelterreinen. Denk aan een gezamenlijk beleid op het terrein van ontruiming. Ook zouden zij het op prijs stellen om meer inzicht te krijgen in hoe de taakverdeling tussen de corporaties onderling is afgesproken. Samenwerking levert volgens de belanghebbenden ook besparingsmogelijkheden op voor de corporaties.
- Daarnaast geven zij bijna zonder uitzondering aan dat zij meer op beleidsniveau in gesprek zouden willen zijn met de corporaties. Op werkniveau gaat het goed, maar op bestuurlijk en beleidsmatig niveau ontbreekt structureel overleg over zaken die zowel de corporaties als de zorg- en welzijnsinstellingen bezig (zouden moeten) houden. De huidige situatie vergt creativiteit. De vraag van de samenleving moet meer centraal staan. Soms moeten partijen de huidige structuren en werkwijzen durven loslaten om samen tot nieuwe oplossingen te komen. De aanpak rond Prachtkansen in 2007 werd als goed voorbeeld genoemd voor het bedoelde overleg.
- De zorg- en welzijnsinstellingen roepen de corporaties op om niet te snel te gaan bezuinigen op het werk in de buurten en wijken, omdat dit ten koste gaat van waardevolle samenwerkingsverbanden die de afgelopen jaren zijn opgebouwd.

Specifieke verbeterpunten voor De Goede Woning kwamen vooral van de huurders:

- Zij vragen de corporatie toch vooral door te gaan met hun inspanningen op het gebied van leefbaarheid.
- Ten aanzien van digitale communicatie wijzen ze De Goede Woning op het feit dat lang niet alle huurders de beschikking hebben over een computer en/of internet.
- De huurdersbelangenvereniging mag alleen leden benaderen en lang niet alle huurders zijn lid. De Sleutel zou graag zien dat alle huurders automatisch lid worden, zodat ook alle huurders benaderd kunnen worden.
- De interne klachtafhandeling binnen De Goede Woning mag van De Sleutel meer aandacht krijgen. Daar gaan nog te vaak zaken mis in de interne opvolging.

- Tot slot vragen de huurders aandacht voor meer controle op de schoonmaak van complexen.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort De Goede Woning een 7,2 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De belanghebbenden vinden dat De Goede Woning op de vijf prestatievelden (meer dan) ruim voldoende heeft gepresteerd. Op het prestatieveld 'kwaliteit van wijken en buurten' beoordelen de belanghebbenden de prestaties van De Goede Woning het hoogst met een 7,5. De relatie met de corporatie vinden de belanghebbenden goed. De invloed die zij ervaren op het beleid van De Goede Woning vinden ze ruim voldoende; ze waarderen dit met het cijfer 6,8.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,8.

De gemeente is positief over de – kleine – positieverbetering van de primaire doelgroep op Apeldoornse schaal in de afgelopen periode. De slagingskans is volgens de gemeente iets verbeterd en de wachtlijsten ontwikkelen zich in positieve richting. Ondanks de crisis is geen sprake van grote problemen op de sociale huurmarkt. De afspraken uit de verschillende convenanten worden nagekomen door de corporatie. Over de manier waarop de toewijzing geregeld is, zijn de belanghebbenden tevreden. De betaalbaarheid is voor alle belanghebbenden een aandachtspunt. Het bezit van De Goede Woning is gemengd, maar wordt duurder door de huurverhogingen. De belanghebbenden begrijpen overigens dat bijvoorbeeld de verhuurdersheffing de corporatie ook wel min of meer dwingt de huren te verhogen. De huurders merken op dat altijd wordt gepraat over betaalbaarheid, terwijl het bestand goedkope woningen alleen maar slinkt. Daar waar de corporatie het kan, verhoogt ze huren om er op langere termijn beter voor te staan. Het doorstroomexperiment van De Goede Woning van met name senioren vonden de huurders geen succes. De tegemoetkomingsregeling bedoeld om de sterke huurprijsstijging ten gevolge van de verhuizing tegen te gaan, was volgens hen onvoldoende.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,1.

Alle belanghebbenden zijn het erover eens dat de corporatie de afspraken uit convenanten die zijn gesloten over de huisvesting van verschillende bijzondere doelgroepen nakomt. De zorg- en welzijnsinstellingen zijn het minst positief.

Zij geven aan dat de corporatie weliswaar voldoet aan de afspraken uit de convenanten, maar vinden dat zij meer het gesprek aan moet gaan met de zorg- en welzijnsinstellingen over de aanpak van de problemen na de hervormingen op de wonen-en-zorgmarkt. Bovendien vinden zij dat de corporatie de huurdersadministratie en begeleiding van huurders rond huurderszaken op zich zou moeten nemen bij woningen die de instellingen huren bij de corporatie en doorverhuren aan hun eigen klanten. Tegelijk is er waardering voor het feit dat De Goede Woning haar nek heeft uitgestoken voor projecten als Mandala en Dok Zuid. De gemeente vindt dat de corporatie over het algemeen keurig voldoet aan de afspraken uit de convenanten over de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Soms is er discussie over aantallen. Er was verschil van mening tussen de gemeente en de corporaties over de huisvesting van studenten, maar die discussie is inmiddels afgesloten. Er zijn onvoldoende onderwijsinstellingen in Apeldoorn om te voorzien in speciale studentenwoningen. De gemeente constateert dat de corporaties met goedkoper bezit meer bijzondere doelgroepen huisvesten. Gezien de oplopende huurprijzen maakt de gemeente zich zorgen over de toekomst als het gaat over de huisvesting van de bijzondere doelgroepen. Deze groep vraagt meestal om kleinere en goedkopere woningen. De corporaties zouden meer initiatief kunnen tonen om dit probleem bespreekbaar te maken. De huurders geven aan dat zij er bij de corporatie op hebben aangedrongen open te staan voor bijzondere doelgroepen. De corporatie is daar ook daadwerkelijk mee aan de slag gegaan in een aantal projecten, wat ze in het verleden minder deed. Als voorbeeld noemen de huurders Lijn 5 en Kamers met Kansen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,1.

De gemeente constateert dat er nog weinig overleg is met de corporatie(s) over het Strategisch Voorraad Beleid (SVB), terwijl dat wel nodig is om de toekomstige vraagstukken aan te pakken. De huidige kwaliteit van de voorraad van De Goede Woning vindt de gemeente goed. De oorspronkelijke verduurzamingsafspraken om te komen tot gemiddeld een energielabel B, worden niet gehaald. De gemeente realiseert zich dat de corporatie niet kan investeren in verduurzaming van de voorraad enerzijds en betaalbaarheid van de huren anderzijds. De huurders geven aan dat er verschillen binnen de voorraad zijn. Sommige woningen zijn gewoon niet goed, maar na renovatie is de kwaliteit flink opgehoogd. Sommige huurders ervaren dat De Goede Woning probeert om energiemaatregelen 'er door te duwen'. Zij zouden het waarderen als er op dit terrein meer individuele keuzevrijheid voor huurders zou zijn. Ten aanzien van onderhoud, noemden de huurders de mogelijkheid die zij hebben om een schouw aan te vragen, waarbij huurders en corporatie samen naar achterstallig onderhoud kijken. Zij vinden dit een prettige werkwijze waarmee ze invloed hebben op de acties van de corporatie. De zorg- en welzijnsinstellingen vinden dat de corporatie snel reageert op reparatieverzoeken ten aanzien van de woningen.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

De huurders geven aan dat De Goede Woning diverse plannen heeft, waarvan een aantal is uitgesteld of geschrapt. Toch vinden zij dat veel plannen doorgang vinden met acceptabele risico's.

De gemeente is blij dat de opleveringen van woningen van de corporatie tijdens de crisis gewoon zijn doorgegaan. Alle belanghebbenden realiseren zich dat de productie van de afgelopen jaren de komende periode geen voortgang meer zal hebben. Sommige belanghebbenden zien nog wel een taak voor de corporaties bij het herbestemmen van industrieparken als de Zwitsalfabriek. Belanghebbenden in de zorg- en welzijnssector geven aan dat de huren in nieuwbouwprojecten voor bijvoorbeeld de psychiatrische doelgroep veel te hoog zijn uitgekapt. Zij kunnen niet in dergelijke complexen terecht.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5.

De Goede Woning is zichtbaar aanwezig in de wijken en dat wordt gewaardeerd. Buurtcentrum Atrium bijvoorbeeld is eigendom van De Goede Woning. Het beheer is in handen van het Leger des Heils. De zorg- en welzijnssector hoopt dat de corporatie niet bezuinigt op deze voorzieningen in de wijken en buurten, omdat anders waardevolle samenwerkingsverbanden verloren dreigen te gaan. De woningcorporatie weet immers snel of er problemen zijn bij bewoners. Bijvoorbeeld als er huurachterstand ontstaat. De huurders waarderen de inzet van De Goede Woning in de buurt. De corporatie reageert snel op signalen van overlast en is zeer actief op het terrein van tuinonderhoud. In de wijk Zevenhuizen bezit De Goede Woning vier flats waar veel verschillende bevolkingsgroepen samen wonen. Problemen als armoede en schulden worden daar actief aangepakt. Buurtpreventieteams zijn voldoende bemenst. Door nauwe samenwerking met diverse instanties ontstaan er volgens de huurders geen grote problemen. Eén van de belanghebbenden wijst op de leefbaarheidsproblemen die in een buurt kunnen ontstaan als verschillende 'lastige' doelgroepen bij elkaar komen te wonen. Zeker in combinatie met bezuinigingen in het sociale domein.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,6.

De belanghebbenden ervaren de communicatie met De Goede Woning in de regel als goed. Op werkniveau heeft de corporatie een 'luisterend oor' en doet ook iets met de signalen die ze opvangt. De huurders zijn erg positief over de communicatie. Ze kwalificeren die als 'prettig', 'benaderbaar' en 'korte lijntjes'. De corporatie luistert naar de huurders als die iets te melden hebben en geeft goede uitleg. De huurders waarderen het zeer dat de directeur-bestuurder alle moeite doet om de huurders te informeren en te betrekken, te adviseren en klankbord te zijn voor allerlei onderwerpen. Kritische noten zijn er over de trage beantwoording van vragen en de rigoureuze keuze voor digitalisering van veel communicatie. De gemeente Apeldoorn is positief over de relatie en de wijze van communiceren van De Goede Woning. Er is – zeker de laatste jaren – meer over en weer inzicht in elkaars budgetten. De zorg- en welzijnspartijen beoordelen de relatie en communicatie met De Goede Woning op werkniveau als goed en toegankelijk. Op het beleidsmatige en bestuurlijke niveau zijn ze minder tevreden en zouden zij graag vaker in gesprek zijn.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

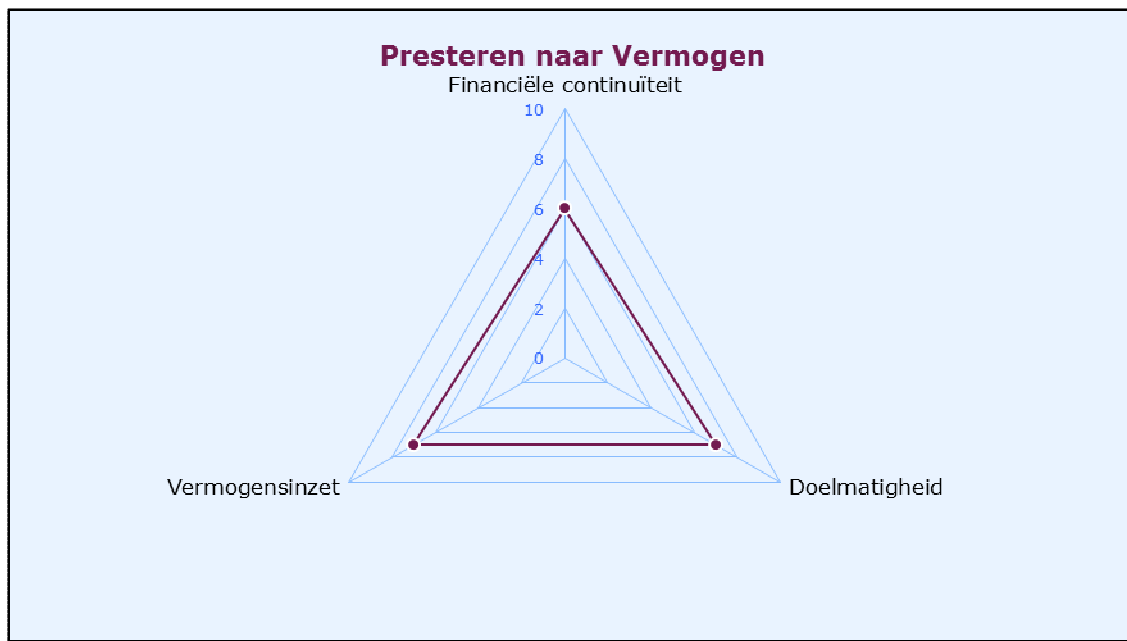
De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,8.

De zorg- en welzijnspartijen zijn het minst positief over de mate van invloed die ze ervaren op het beleid van de corporatie. Zij geven de corporatie een kleine voldoende. Op projectniveau is die invloed er wel en men ervaart De Goede Woning in vergelijking met de collega's als meer uitnodigend. Op het moment dat er over meer beleidsmatige zaken gesproken zou moeten worden, wordt vaak verwezen naar de VSW, maar van die kant ervaren de zorg- en welzijnspartijen weinig echte bereidwilligheid om met elkaar in gesprek te gaan en te komen tot gezamenlijke oplossingen voor nieuwe problemen. De corporaties zijn de afgelopen jaren ook erg met zichzelf en eigen problemen bezig geweest. Op zich begrijpelijk, maar het is ten koste gegaan van het gesprek op beleidsmatig niveau met externe belanghebbenden. De gemeente heeft er meer begrip voor dat de corporatie eerst intern orde op zaken heeft gesteld en dat de blik naar buiten hierdoor beperkter is geweest. De gemeente heeft de ervaring dat ook zij weinig invloed heeft op de uiteindelijke besluitvorming van de corporatie. De beoogde prestatieafspraken 2012-2016 zijn vanwege de financiële effecten van de verhuurdersheffing en vanwege de nieuwe werkwijze uit de novelle (eerst een woonvisie en –agenda, dan de prestatieafspraken) niet getekend. Hierdoor heeft de gemeente minder invloed kunnen uitoefenen dan ze misschien had gewild. Er is goede hoop dat de nieuwe prestatieafspraken hier verandering in gaan brengen. Waar de focus van eerdere afspraken meer op nieuwbouw lag, zullen de nieuwe afspraken zich meer richten op de bestaande voorraad. Inzicht in en invloed op het Strategisch Voorraad Beleid van de corporatie is dan gewenst.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningstichting De Goede Woning, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		6,0	30%
Doelmatigheid		7,0	30%
Vermogensinzet		7,0	40%
Gemiddelde score		6,7	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Bij het beoordelen van de financiële continuïteit gaat het er om dat de corporatie waarborgen heeft dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen. Dat meten we af aan het oordeel van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) over een aantal financiële kengetallen. Deze kengetallen en de normen die CFV en WSW hierbij aanhouden, zijn in onderstaande tabellen opgenomen.

	2010	2011	2012	2013	Norm
Solvabiliteitsoordeel CFV	Voldoende	Voldoende	Voldoende	*	Voldoende
Continuïteitsoordeel CFV	A1	A1	A1	*	A
ICR/Rentedekkingsgraad	2,0	1,8	1,4	1,9	> 1,3
Loan to Value (BW)	80	70	80	69	<75%
Debt Service Coverage Ratio	4,2	3,7	1,9	1,1	> 1,0

Bron: CiP, oordeelsbrieven CFV, * zijn per 2013 vervallen

De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. De Goede Woning ontving in 2013 van het CFV het oordeel dat de door De Goede Woning voorgenomen activiteiten niet meer pasten bij de vermogenspositie van de corporatie, noch in de eerst drie prognosejaren, noch aan het einde van de prognoseperiode. Ook had De Goede Woning twee jaar een te hoge Loan-to-Value. De Goede Woning heeft hier direct op gereageerd door een verbeterplan aan te leveren. De genomen maatregelen (huurbeleid, diverse kostenreducties, wijzigen investeringsplannen en bijstellen desinvesteringen) laten volgens het CFV voldoende vermogensherstel zien, zodat de activiteiten passend zijn bij de vermogenspositie en -ontwikkeling van De Goede Woning. CFV beoordeelt de maatregelen als voldoende realistisch en heeft de interventie beëindigd.

Ook constateerde het CFV in de toezichtsbrief van 2013 dat De Goede Woning niet voldeed aan artikel 8 van de beleidsregels derivaten van BZK (twee procent-stress-test). Er was sprake van onvoldoende liquiditeitsbuffer voor het storten van margin call verplichtingen van enkele derivaten in geval van een rentedaling van twee procent. De Goede Woning heeft bij het afsluiten van de derivatencontracten onvoldoende rekening gehouden met het risico van rentedaling. Ook hierop heeft de Goede Woning adequaat gereageerd toen de rente, tegen de verwachting in, daalde. De Goede Woning heeft inmiddels de betreffende derivaten afgekocht en dusdanig ingegrepen dat er weer waarborgen zijn dat zij langdurig in staat is om haar maatschappelijke functie uit te oefenen.

Doelmatigheid

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporatie
Netto bedrijfslasten per vhe	2013: 973 2012: 1.568 2011: 1.370 2010: 1.301	2013: 1.167 2012: 1.406 2011: 1.350 2010: 1.439
Toename netto bedrijfslasten 2010-2013 (%)	-29,7	6,0
Aantal vhe per fte	2013: 98 2012: 94 2011: 92 2010: 87	2013: 93 2012: 90 2011: 87 2010: 89
Personeelskosten per fte	2013: 73.986 2012: 67.244 2011: 74.654 2010: 70.579	2013: 67.560 2012: 64.246 2011: 62.303 2010: 66.228

Bron: CFV, Corporatie in Perspectief 2014, 2013, 2012 en 2011

De corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering in vergelijking met vergelijkbare corporaties. De Goede Woning scoort op drie van de vier in de tabel genoemde indicatoren voor doelmatigheid beter dan de referentiecorporatie. De netto bedrijfslasten per verhuureenheid lagen in 2013 bijna 17 procent lager dan bij de referentiecorporatie. De procentuele afname van de netto bedrijfslasten ligt bij De Goede Woning op bijna 30 procent, terwijl die stijging bij de referentiecorporaties 6 procent is. Ook het aantal verhuureenheden per medewerker ligt ruim 5 procent hoger dan bij de referentiecorporaties. De personeelskosten per fte liggen bijna 10 procent hoger. De Goede Woning verklaart dit doordat ze in 2010 en 2011 ten onrechte de kosten voor externe inhuur verantwoord heeft onder personeelskosten. In 2013 zijn de personeelskosten hoog doordat hierin incidentele afvloeiingskosten zijn opgenomen. Uit de Aedes-benchmark volgt dat De Goede Woning bedrijfslasten heeft die onder het gemiddelde van corporaties in dezelfde grootteklasse zitten (B-oordeel in de Aedes-benchmark). Tussen 2010 en 2013 zijn de beïnvloedbare beheerkosten gedaald van 10.070.000 naar 9.503.000 euro. De Goede Woning heeft naar de mening van de commissie voldoende bijgestuurd door onder andere het reduceren van het aantal fte en het afstoten van een bedrijfspand.

De commissie ziet de volgende pluspunten:

- Behoudens een incidenteel jaar waarin afvloeiingskosten werden opgenomen, scoort de corporatie beter dan de referentiecorporatie.
- De daling van de bedrijfslasten is beduidend groter dan die van de referentiecorporaties.
- De corporatie stuurt actief en consequent op doelmatigheid door zowel op de kosten als op de baten te letten.

Vermogensinzet

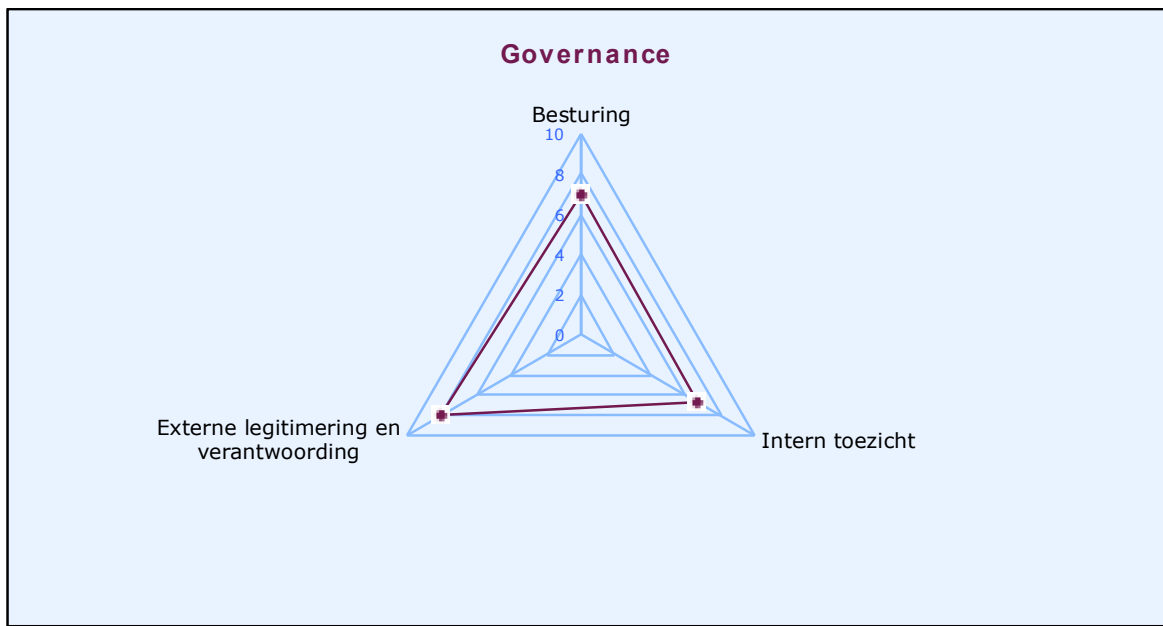
Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De corporatie kan de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoorden en motiveren. De commissie is van mening dat De Goede Woning binnen de marges die ze heeft een ruim voldoende prestatie heeft neergezet. De Goede Woning heeft veel last gehad van financiële tegenwind. Desondanks is De Goede Woning blijven investeren in de verversing van haar bezit. Deze investeringen zijn ten goede gekomen aan de bedrijfswaarde. De corporatie heeft steeds vastgehouden aan een goede motivering van de inzet van het vermogen voor maatschappelijke effecten en de omvang van het vermogen tot de doelen die de corporatie wil bereiken. Verder ziet de commissie een pluspunt in de aansluiting van de visie op vermogensinzet op andere delen van het beleid. De visie op vermogensinzet is gebaseerd op actuele beleidsstukken, zoals het portefeuillebeleid en de meerjarenramingen.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			7,0
- Plan		7,0	
Visie	7		
Vertaling doelen	7		
- Check		7	
- Act		7	
Intern toezicht			6,7
- Functioneren RvC		6,0	
Samenstelling van de RvC	7		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	6		
Zelfreflectie	5		
- Toetsingskader		7	
- Toepassing Governancecode		7	
Externe legitimering en verantwoording			8,0
- Externe legitimatie		8	
- Openbare verantwoording		8	
Gemiddelde score			7,2

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Plan

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

Visie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De corporatie heeft een actuele visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Als pluspunten ziet de commissie:

- de frequentie van bijstelling van de visie. De visie van De Goede Woning is vastgelegd in haar ondernemingsplan. Dit ondernemingsplan beslaat de periode 2010-2014 en is in 2012 herijkt en geactualiseerd. Er wordt inmiddels gewerkt aan het ondernemingsplan 2015-2019;
- de verantwoording van de visie. bij het opstellen van het ondernemingsplan zijn de behoeften en wensen van belanghebbenden meegenomen.

Vertaling doelen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De corporatie heeft haar visie vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn.

Het ondernemingsplan bevat naast de visie ook concrete doelen (zie ook het hoofdstuk presteren naar opgaven en ambities). De Goede Woning werkt aan drie pijlers:

1. Waardevol wonen, met als speerpunt goed en betaalbaar wonen
 2. Waardevol leven, met als speerpunt leefbare wijken en buurten
 3. Waardevol werken, met als speerpunt het verder professionaliseren van de organisatie
- Per pijler zijn de ambities op *outcome* (effect) en in activiteiten en prestaties vertaald. De commissie is van mening dat er duidelijke streefcijfers zijn en dat actuele ontwikkelingen goed zijn gesignaleerd. Op het gebied van de niet-financiële ontwikkelingen zijn verbeteringen te behalen. Een vertaling van de volkshuisvestelijke kant rond de pijler waardevol leven die meer SMART is, zou het mogelijk maken het bereiken van de doelen beter te volgen.

Check

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen.

De Goede Woning monitort haar prestaties via dashboards en kwartaalrapportages (bestuursverslagen). Aan het einde van elk jaar publiceert De Goede Woning een jaarverslag. Jaarlijks stelt De Goede Woning binnen de kaders van het ondernemingsplan een jaarplan en begroting op. De commissie is van mening dat de bestuursverslagen lang zijn en meer to-the-point zouden kunnen zijn. Inmiddels zijn stappen gezet om ze concreter te maken. De experimenten die De Goede Woning uitvoert met meetmethodes voor het meten van de maatschappelijke prestaties, zoals de Effectenarena, de Effectenkaart, Storytelling, Valuegame en SROI, ziet de commissie als een pluspunt. Ook wordt het monitorings- en rapportagesysteem actief gehanteerd.

Act

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7. De corporatie stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.

De Goede Woning volgt de ontwikkelingen van de prestaties kritisch en er wordt bijgestuurd. De Goede Woning heeft de doelen actief bijgesteld, getuige de frequente bijstelling van de ondernemingsplannen. Verder is de commissie van mening dat er adequaat is gereageerd op het oordeel van het CFV dat de door De Goede Woning voorgenomen activiteiten niet meer pasten bij de vermogenspositie.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,7.

Functioneren raad van commissarissen

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

Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De raad van commissarissen heeft een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie en die in elk geval voorziet in ervaring met volkshuisvestingsaangelegenheden en financiële expertise. De raad van commissarissen werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. De raad van commissarissen besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden.

Als pluspunten ziet de commissie dat de raad van commissarissen actief heeft geworven buiten de eigen kring. Er is een nieuw lid van de raad van commissarissen aangetrokken met veel kennis en ervaring in vastgoedfinanciën, waardoor de samenstelling beter aan de profielschets voldoet. Ook is de herbenoeming van enkele leden geen vanzelfsprekendheid geweest.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De raad van commissarissen is zich bewust van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, houdt de rollen scherp in de gaten en heeft de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid. De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende open, zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. De raad benut zijn contacten goed en is alert op verbeteringen. Zo is de raad steeds bezig met het verbeteren van de toezichtsinformatie. In zijn klankbordrol kijkt de raad goed naar de manier om de bestuurder optimaal van deze rol te laten profiteren.

Zelfreflectie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5.

Woningstichting De Goede Woning voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende. De raad van Commissarissen bespreekt tenminste eenmaal per jaar zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de raad van commissarissen (inclusief de cultuur van openheid en aanspreekbaarheid) en de conclusies die daaraan verbonden moeten worden. De raad van commissarissen doet dit echter niet buiten aanwezigheid van de bestuurder. Door dit laatste element voldoet de corporatie niet aan één van de eisen voor een voldoende, ook al is dit een bewuste keuze van de corporatie. De afstand tussen de bestuurder en de toezichthouders is relatief klein. Ook doordat er niet vergaderd wordt zonder de directeur-bestuurder. De jaarlijkse zelfevaluatie is van een goed niveau, compleet en wordt ieder jaar op een verschillende manier ingevuld.

Toetsingskader

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De raad van commissarissen hanteert een actueel toetsingskader en kan daar inzicht in geven. Het toetsingskader was een verbeterpunt uit de zelfevaluatie van de raad van commissarissen van 2011 en is inmiddels geactualiseerd. Het toetsingskader is nu onder andere gericht op risicomanagement. De raad van commissarissen hanteert dit kader op een actieve wijze bij de goedkeuring van plannen en de evaluatie van plannen. In deze elementen ziet de commissie een pluspunt.

Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De corporatie leeft de Governancecode na: past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag.

De commissie ziet de actieve wijze waarop De Goede Woning omgaat met de Governancecode als pluspunt. De volledige en actuele governancestructuur staat op de website. De naleving is niet alleen een formaliteit, maar wordt ook daadwerkelijk doorleefd. Toetsing van de vergoedingen aan de VTW-normen heeft eind 2010 bijvoorbeeld tot de conclusie geleid dat de extra vergoeding die de voorzitter en vice-voorzitter ontvingen een fractie hoger is dan de normering aangeeft. Toen is besloten om in 2011 die extra vergoedingen zodanig neerwaarts aan te passen dat alsnog aan de normen wordt voldaan.

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. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet.

De commissie ziet als pluspunt dat zowel de directeur-bestuurder, de leden van de raad van commissarissen als de medewerkers erg actief zijn in externe netwerken. Huurders worden heel actief betrokken en de input van huurders leidt regelmatig tot bijstelling van beleid. De Goede Woning onderscheidt zich door actief de samenleving op te zoeken. In VSW-verband worden de gezamenlijke opgaven van de corporaties in Apeldoorn in beeld gebracht en vertaald naar concrete activiteiten. Het 'bod' aan de samenleving 'Prachtkansen' voor de periode 2007 tot en met 2010 en de inventarisatie in het kader van de (uiteindelijk niet getekende) prestatieafspraken uit 2012 vormen hiervan goede voorbeelden. Ongeveer veertig maatschappelijke organisaties werden in 2011 en 2013 door middel van rondetafelgesprekken betrokken bij het in beeld brengen van de opgaven in Apeldoorn. Dit vindt de commissie een pluspunt.

Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Woningstichting De Goede Woning voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De commissie ziet in de jaarverslagen dat er uitgebreid cijfermateriaal is opgenomen. Verder vindt de commissie het een groot pluspunt dat er naast een pdf-versie van het jaarverslag ook een maatschappelijk jaarverslag op de website staat inclusief een filmpje waarin de prestaties worden toegelicht.



Deel 3

Bijlagen bij het rapport

Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex

		Catharijnesingel 56 3511 GE UTRECHT Postbus 8068 3503 RB UTRECHT Tel: (030) 230 31 50 www.raeflex.nl secretariaat@raeflex.nl
ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.		
Naam corporatie	: Woningstichting De Goede Woning	
Jaar visitatie	: 2014	
Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningstichting De Goede Woning hebben.		
Naam	: de heer dr. E.V. Schalkwijk	
Functie	: algemeen directeur Raeflex B.V.	
Datum	: 12 januari 2015	
Handtekening		
Standaard onafhankelijkheidsverklaring, versie 2.0 © Raeflex		IBAN: NL12ABNA0042052791 KvK: 30233756

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Bladnummer 2

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

De Goede Woning te Apeldoorn

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer H.D. Albeda

Geboortedatum : 20/2/1954

Handtekening : 

Datum : 16/9/2014

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van

De Goede Woning te Apeldoorn

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

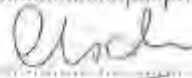
Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam | de heer ing. C. Hobo

Geboortedatum

0-6-1949

Handtekening



Datum

17-9-2014

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

De Goede Woning te Apeldoorn

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer drs. M.M.L. van Dorst

Geboortedatum

12-5-1966

Handtekening



Datum

25-9-2014

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

De Goede Woning te Apeldoorn

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Rae!flex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer dr. ir. A.J. van Overmeeren

Geboortedatum : 17-06-1978

Handtekening : 

Datum : 21-09-2014

Bijlage 2 Curricula vitae

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

Voorzitter

H.D. Albeda (Hein)



Korte kennismaking

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang. Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

Visitaties

Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Ik vind het verantwoorden minstens zo belangrijk als het leereffect dat visitaties teweeg brengt. In mijn gesprekken focus ik op beide elementen. Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Daarbij gaat het niet alleen om de inbreng van de belanghebbenden op de doelstellingen van de corporaties, maar ook of corporaties goed gebruik maken van de kennis van belanghebbenden op verschillende terreinen, zoals zorg en welzijn. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

Reeds gevisiteerd

2005 De Woonschakel Westfriesland, Medemblik
2005 Woningstichting Eerbeek, Eerbeek
2007 Wetland Wonen, Vollenhove
2007 Woonmij Dinkelborgh, Denekamp
2008 Gemeente Hoorn, Hoorn
2009 Hestia Groep, Landgraaf
2009 Woonstade, Groningen
2010 Domaas, Limburg
2010 Habeko Wonen, Hazerswoude-Dorp
2010 Woningstichting Kessel, Kessel
2010 Woningstichting Roermond, Roermond
2010 Woningstichting St. Joseph, Stamproy
2010 Woningvereniging Nederweert, Nederweert
2010 Woningvereniging Ubach over Worms, Landgraaf
2011 Alphons Ariëns, Druten
2011 Wetland Wonen, Vollenhove
2011 Woningstichting Wittem, Mechelen
2012 Lyaemer Wonen, Lemmer
2012 Valburg (Midterm Review), Zetten
2012 VitaalWonen, Limbricht

2012 Woningstichting Naarden, Naarden
 2012 Goed Wonen (Midterm Review), Gemert
 2013 Woonwaard, Alkmaar
 2013 wonenCentraal, Alphen a/d Rijn
 2013 De Woonschakel, Medemblik
 2014 Stek, Lisse
 2014 Eemland Wonen, Baarn
 2014 Woonstichting Vooruitgang, Sassenheim
 2014 Woonstede, Ede
 2014 Ressort Wonen, Rozenburg
 2014 De Goede Woning, Apeldoorn
 2014 De Woonmensen, Apeldoorn
 2014 Ons Huis, Apeldoorn
 2015 Standvast Wonen, Nijmegen
 2015 Dudok Wonen, Hilversum

Specifieke deskundigheid

- Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als voorzitter van stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, ondermeer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid

Kort CV

- Geboren in 1959
- Opleiding: Kandidaats en leraaropleiding Wiskunde; diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden
- 1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer
- 1990-1999 Beleidsfuncties ondermeer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix
- 1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren
- 2005-heden Zelfstandig adviseur

Nevenfuncties

- 2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers
- 2008-2012 Voorzitter VVE de Kersentuin
- 2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars
- 2013-heden Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>

Algemeen commissielid

Ing. C. Hobo (Kees)



Korte kennismaking

Mijn ervaring in het werkveld wonen is zowel breed als diep te noemen. Ik ben betrokken geweest bij stadsvernieuwing en heb als directeur-bestuurder bij woningcorporaties en zorginstellingen gewerkt. De laatste jaren vervul ik interim-functies als interim-bestuurder bij corporaties en als extern toezichthouder bij corporaties in zwaar weer, bijvoorbeeld bij Servatius en Huis en Erf. Ook ben ik als adviseur en als directeur bedrijfsvoering werkzaam geweest bij een aantal zorginstellingen. Als corporatiebestuurder heb ik zelf een visitatie ondergaan. Mijn kennis van de sector maakt het me mogelijk om het functioneren van corporaties vanuit een breed perspectief te doorgronden. Ik heb kennis van bedrijfsprocessen en wat er aan prestaties van corporaties verlangd wordt.

Visitaties

Bij visitaties zet ik mijn kennis van governance, verbindingen met andere partijen, financiën en vastgoed in. Governance en het Presteren naar Vermogen zijn belangrijke aandachtsvelden nu. De wijze waarop corporaties in deze tijd moeten werken, vereist heldere ambities met realiteitszin en zicht op de mogelijkheden die er zijn om te kunnen investeren, zodanig dat de continuïteit van de corporatie is gewaarborgd. Dat vind ik bij de visitaties nu een belangrijk aandachtspunt. Visitaties zijn voor mij naast een verantwoordingsinstrument, vooral van belang voor corporaties om te leren en te verbeteren.

Reeds gevisiteerd

- 2014 Woonconcept, Meppel
- 2014 Woningbouwvereniging Hoek van Holland
- 2014 De Goede Woning, Apeldoorn
- 2014 De Woonmensen, Apeldoorn
- 2014 Ons Huis, Apeldoorn
- 2015 Centrada, Lelystad

Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als toezichthouders bij corporaties in 'zwaar weer'
- Kennis van de zorg als bestuurder en toezichthouder bij zorginstellingen

Kort CV

- Geboren in 1949
- 1967-1971 HTS Bouwkunde
- 1971-1973 Academie van Bouwkunst
- 1973-heden Meerdere vervolgcursussen met betrekking tot management en financiering
- 1972-1978 Raad voor het Maatschappelijk Welzijn Amsterdam (ontwikkelen en realiseren van wijkwelzijnsplannen)
- 1976-1979 Nationale Woningraad (stadsvernieuwing)
- 1979-1990 Woningbouwvereniging 's-Gravenhage, lid van directieteam

- 1990-2001 Gemeentelijke Woningbedrijf 's-Hertogenbosch, Hertoghuizen, BrabantWonen, directeur-bestuurder
- 2001-heden Zelfstandig interim-manager en adviseur met opdrachten in de volkshuisvestingssector en zorgsector; zoals het begeleiden van een fusietraject, als extern door het ministerie aangesteld toezichthouder bij Servatius, als voorzitter raad van toezicht ad interim bij Huis en Erf en in een directiefunctie bij Vivent, zorginstelling

Nevenactiviteiten

- 2007-heden Lid bestuur Hospice De Duinsche Hoeve, 's-Hertogenbosch
- 2008-2012 Lid raad van toezicht Eigen Bezit, coöperatieve woonvereniging 's-Hertogenbosch
- 2013-2014 Lid bestuur Het Wooninitiatief
- 2013-heden Lid raad van toezicht Stichting Zorggroep de Vechtstreek
- 2014-heden Lid bestuur Dorpsraad Loenen aan de Vecht

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/kees-hobo/22/52/753>

Secretaris

Drs. M.M.L. van Dorst (Marco)



Korte kennismaking

Vanaf 2003 ben ik actief in de corporatiesector: eerst als accountmanager bij Aedes en sinds 2006 als zelfstandig adviseur bij Moveo Training & Advies. Bij Moveo Training & Advies houden mijn partner en ik ons bezig met strategieontwikkeling, het communiceren met bewoners, klanten en belanghebbenden en met maatschappelijke projecten in de omgeving waar ik woon en werk: Zeeland en Zeeuws-Vlaanderen. Ik houd me bezig met de verbinding tussen het werken op een hoog abstractieniveau bij strategie- en visieontwikkeling en de ervaring in de praktijk. In de maatschappelijke projecten, maar ook in strategische adviesopdrachten, probeer ik signalen van onderop te vertalen naar visieontwikkeling. Ook probeer ik een brug andersom te slaan, tussen visieontwikkeling en de effecten daarvan op dagelijks werk en leven.

Voordat ik in de corporatiesector terecht kwam, heb ik gewerkt als adviseur voor een bureau dat zich richtte op het vergroten van medezeggenschap, ondermeer bij ondernemingsraden. Daarvoor heb ik in diverse functies bij de overheid gewerkt.

Visitaties

Bij visitaties kijk ik vooral naar de velden Presteren naar Ambities, Presteren naar Opgaven en de verhouding met belanghebbenden. Ik onderzoek of corporaties duidelijk hebben geformuleerd wat ze willen in een ondernemingsplan en hoe zich dat vertaalt in de praktijk. Het moet voor belanghebbenden helder zijn waar het de corporatie omgaat en of ze ook de prestaties behalen die er toe doen. Mijn kennis van het werken bij de overheid, mijn ervaring in de volkshuisvesting en mijn advieservaring met medezeggenschap en visieontwikkeling, helpen om scherp te kijken bij visitaties en input te leveren aan de commissie voor de beoordeling.

Reeds gevisiteerd

2010 Woningstichting Buitenlust, Oegstgeest
2010 Woongoed Flakkee, Middelharnis
2010 Woonservice Drenthe, Westerbork
2010 Woningstichting Hellendoorn, Hellendoorn
2011 Actium, Assen
2011 Alphons Ariëns, Druten
2011 De Zes Kernen, Abbenbroek
2011 Plicht Getrouw, Bennekom
2011 SCW Tiel, Tiel
2011 Wonen Midden-Delfland, Maasland
2012 Woningstichting Heteren, Heteren
2012 Bo-Ex, Utrecht
2013 Woningstichting Leusden, Leusden
2013 Bernardus Wonen, Oudenbosch
2014 Portaal, Utrecht
2014 Woonwijze, Vught
2014 De Goede Woning, Apeldoorn

2014 De Woonmensen, Apeldoorn
2014 Ons Huis, Apeldoorn
2015 Dudok Wonen, Hilversum

Specifieke deskundigheid

- Kennis van de volkshuisvestingssector
- Ervaring in beleidsontwikkeling en vormgeven van participatie

Kort CV

- Geboren in 1966
- Opleiding: Doctoraal Maatschappijgeschiedenis en post-HBO management
- 1990-2000 Beleidsmedewerker bij het Ministerie van Economische Zaken en manager bij Senter Novem
- 2000-2003 Organisatieadviseur bij Mede
- 2003-2006 Accountmanager Aedes
- 2006-heden Zelfstandig adviseur bij Moveo Training & Advies

Nevenfuncties

2005-2006 Lid belanghoudersraad Woongoed Zeeuws-Vlaanderen
2008-heden Voorzitter dorpsraad Lamswaarde
2012-heden Lid Adviesraad Centraal Wonen Zevenkamp

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/marcovandorst>

Secretaris

Dr. ir. A.J. van Overmeeren (Arne)



Korte kennismaking

Tijdens mijn opleiding Bouwkunde (afstudeerrichting Volkshuisvesting) raakte ik gefascineerd door het werk van woningcorporaties. Ik trad toe tot het bestuur van de ABo, de bewonersvereniging die de belangen van student-huurders in Delft behartigde. Mijn afstudeeronderzoek had als onderwerp 'Nevenactiviteiten van woningcorporaties'. Na mijn afstuderen werkte ik voor woningcorporaties, als onderzoeker en als docent. Ik deed onder andere onderzoek naar visitatie van woningcorporaties, waarbij ik een aantal visitaties heb geëvalueerd. In 2014 ben ik gepromoveerd op een proefschrift over 'Gebiedsgericht voorraadbeleid van woningcorporaties'.

Visitaties

Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik bewaak de voortgang van het visitatietraject. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat het visitatietraject goed verloopt en de commissie over voldoende informatie beschikt om tot een goed oordeel te komen. Ten slotte ben ik penvoerder van het rapport. Visitatie zie ik vooral als een instrument waar corporaties van kunnen leren. Ook levert een visitatie een mooie verbeteragenda op. De raad van commissarissen, de gemeente en de huurders kunnen de corporatie hierop aanspreken.

Reeds gevisiteerd

Arne is recent door Raeflex aangetrokken als secretaris en is als toehoorder bij een visitatie betrokken geweest.

2014 Random Wonen, Pijnacker
2014 Portaal, Utrecht
2014 De Goede Woning, Apeldoorn
2014 De Woonmensen, Apeldoorn
2014 Ons Huis, Apeldoorn

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van volkshuisvesting en wonen
- Specifieke kennis van voorraadbeleid en stedelijke vernieuwing

Kort CV

- Geboren in 1978
- Opleiding Bouwkunde (TU Delft), afstudeerrichting Volkshuisvesting
- 2005: Beleidsmedewerker bij Woondrecht en adviseur bij Damen Consultants
- 2006-2014 Onderzoeker bij TU Delft, gepromoveerd op een onderzoek naar gebiedsgericht voorraadbeleid van woningcorporaties
- 2012-2014 Docent bij Hogeschool Utrecht
- 2014-heden Beleidsadviseur bij Woningstichting Leusden

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/arnevanovermeeren>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	• Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen raad van commissarissen-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de raad van commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie raad van commissarissen • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal negen face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningstichting De Goede Woning.

Raad van commissarissen

- Dhr. mr. A.R. Boon (voorzitter)
- Mw. drs. I. Lammerse (vice-voorzitter)
- Dhr. ir. J.J.B. van Wijk
- Dhr. mr. C. Karharman
- Mw. E. Keppel
- Dhr. drs. M.V.M. Arends

Directeur/bestuurder

- Mw. ing. K. Walter

Managementteam

- Paul Frijhoff, bestuursadviseur
- Alexander Macke, manager Planontwikkeling
- Peter van 't Wout, manager Wonen en Vastgoedbeheer
- Carolien de Koning, manager HRM
- Jan Agterhuis, manager Financiën

Huurders

- Ingrid de Lange, penningmeester HBV De Sleutel
- Jan van Dongen, voorzitter HBV De Sleutel
- John de Jager, secretaris BC Ughelen
- Marlies van de Merwe, voorzitter BC Zevenhuizen

Gemeente Apeldoorn:

- Nathan Stukker (wethouder)
- Harold van Ganzenwinkel (senior beleidsadviseur wonen)
- Simone de Bruin
- Jim van de Zwan (Hoofd team Wonen)
- Marieke Hafkamp

Maatschappelijke opvang:

- Jan Pieter Veldman (Iriszorg)
- D. Ruitenbergh (Leger des Heils)
- A. Ten Cate (GG-net)

Opvang van mensen met verstandelijke beperkingen:

- E. Timmerman ('s Heerenloo)
- W. Baarslag (Stichting de Passerel)
- S. Belhadj (Felua Groep)

Verpleging en verzorging:

- R. Striekwold (Atlant Zorggroep)
- M. Aksoy (SU International Zorg)
- J.W. Gouverneur (Riwis Zorg & Welzijn)
- A. Vunderink (Zorggroep Apeldoorn ZGA)

Welzijn:

- T. Aan de Stegge (J.P. van de Bent Stichting)
- Albert Broekhoff (J.P. van de Bent Stichting)

Telefonische interviews

M. Kemper, Stimenz

Bijlage 5 Overzicht samenwerkingsovereenkomsten

Onderwerp	Aard van de verbinding	Start	Einde looptijd
Preventieve Woonbegeleiding	Samenwerkingsovereenkomst woningcorporaties, Gemeente, Leger des Heils, MDVeluwe	2007	Onbeperkt
Laatste Kans Beleid	Samenwerkingsovereenkomst woningcorporaties, Stadsbank, Leger des Heils, Riwis, Iriszorg, Gemeente	2006	Onbeperkt
Opstapwoningen	Samenwerkingsovereenkomst woningcorporaties, Gemeente, Leger des Heils, Riwis, Iriszorg, Omnizorg, Tactus, GGNet Vanaf 2013 komen hier de instellingen voor verstandelijk beperkten bij.	2008	2010 (stilzwijgend verlengd, wordt momenteel geupdate)
Buurtbemiddeling	Project Wisselwerk, woningcorporaties en Gemeente (momenteel geen overeenkomst). In 2012 sluiten wij een samenwerkingsovereenkomst.	2008	31-12-2015
Hera	Samenwerkingsovereenkomst woningen tussen Hera en woningcorporaties. Gemeente financiert Hera.	2010	2011(stilzwijgend verlengd)
Aanpak hennepoverlast	Convenant Gemeente, Politie, Openbaar Ministerie, Liander, woningcorporaties	2010	Onbeperkt
Kaderafspraken herstructurering en herhuisvesting	Afspraken woningcorporaties met Gemeente over aanpak herstructurering	2003	Onbeperkt
Woonfraude	Convenant Gemeente (div. afdelingen), Politie, Politie vreemdelingenzaken, Activerium/RISC, Brandweer, woningcorporaties	2010	Onbeperkt
Woningontruimingen	Convenant Gemeente en corporaties over werkzaamheden bij ontruiming	2003	Onbeperkt
Regionale Woonruimteverdeling	Convenant Regionale Woonruimteverdeling	2005	31-12-2016
Prestatieafspraken	Samenwerkingsovereenkomst Gemeente en corporaties	2012	31-12-2016

Bijlage 6 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013					Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					7,0
Woningtoewijzing en doorstroming					
Aantal verhuureenheden in exploitatie	2010	2011	2012	2013	
Woningen / woongebouwen	7.997	8.065	8.020	7.927	
Garages / parkeerplaatsen	451	707	716	718	
Verzorgingsplaatsen woon-zorgcentra	66	66	66	66	
Overige verhuureenheden	70	141	141	142	
totaal	8.584	8.979	8.943	8.853	
Aantal woonwagens	21	30	28	28	
Aantal standplaatsen	72	87	85	85	
Aantal werkterreinen	19	18	18	18	
Bron: jaarverslag 2013					
Beschikbaarheid woningen					
Het verhuren van woningen	2010	2011	2012	2013	
1. Mutatiegraad excl. opleveringen nieuwbouw	6,1	7,8	8,1	8,3	
2. Mutatiegraad incl. opleveringen nieuwbouw	7,9	9,9	8,8	8,4	
3. Gemiddelde netto huurprijs per boekjaar	5.235	5.421	5.634	5.904	
4. Huurachterstand in % jaarhuur	0,7	0,6	0,6	0,7	
5. Huurderving in % jaarhuur (excl projectontwikkeling)	1,4	2,28	2,17	1,5	
Bron: jaarverslag 2013					
Passend toewijzen					
Toewijzing woningen	2010	2011	2012	2013	
% toewijzing aan de EU-doelgroep	-	94	96	98	
N.B. EU-norm is 90%.					
Bron: jaarverslagen					
Tegengaan woonfraude					
Resultaat	2010	2011	2012	2013	
Geen fraude	105	44	18	31	
Huurcontract vrijwillig opgezegd	35	29	14	21	
Ontruimingsvonnis uitgesproken	5	6	2	2	
Waarschuwing	3	10	4	5	
Hennepsteelt geconstateerd	6	0	5	7	
Overig	8	0	0	0	
Totaal aantal dossiers	162	89	43	66	
Bron: jaarverslagen					
Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, statushouders of jongeren					
Sinds 2012 biedt DGW, naast toewijzing op inschrijfduur maximaal 10% van het woningaanbod via loting aan. In 2013 heeft DGW zestig woningen via loting verhuurd. Dat is circa 9% van het totaal. Door de invoering van een lotingsysteem voor spoedzoekers, is het slagingspercentage voor jongeren gegroeid van 8% in 2011, naar 15% in 2012 en 20% in 2013.					
Betaalbaarheid					
Kernvoorraad(beleid)					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013					Cijfer																																													
<table><tr><th>Aantal woningen naar huurprijsklasse</th><th>2010</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th></tr><tr><td>Goedkope woningen</td><td>1.141</td><td>1.065</td><td>926</td><td>787</td></tr><tr><td>Betaalbare woningen</td><td>5.958</td><td>5.758</td><td>5.531</td><td>5.157</td></tr><tr><td>Dure woningen tot liberalisatiegrens</td><td>601</td><td>769</td><td>1099</td><td>1446</td></tr><tr><td>Dure woningen boven liberalisatiegrens</td><td>297</td><td>473</td><td>464</td><td>537</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>7.997</td><td>8.065</td><td>8.020</td><td>7.927</td></tr></table>					Aantal woningen naar huurprijsklasse	2010	2011	2012	2013	Goedkope woningen	1.141	1.065	926	787	Betaalbare woningen	5.958	5.758	5.531	5.157	Dure woningen tot liberalisatiegrens	601	769	1099	1446	Dure woningen boven liberalisatiegrens	297	473	464	537	Totaal	7.997	8.065	8.020	7.927																
Aantal woningen naar huurprijsklasse	2010	2011	2012	2013																																														
Goedkope woningen	1.141	1.065	926	787																																														
Betaalbare woningen	5.958	5.758	5.531	5.157																																														
Dure woningen tot liberalisatiegrens	601	769	1099	1446																																														
Dure woningen boven liberalisatiegrens	297	473	464	537																																														
Totaal	7.997	8.065	8.020	7.927																																														
Bron: jaarverslagen																																																		
DGW heeft in VSW-verband deelgenomen aan een doorstroomexperiment, waarbij oudere huurders die een eengezinswoning in het sociale huursegment achterlaten direct bemiddeld kunnen worden naar een appartement of seniorenwoning naar wens. Er zijn in totaal ruim 250 aanmeldingen geweest. Hiervan zijn 53 huishoudens ook daadwerkelijk verhuisd. Het aandeel van DGW was dertig passende verhuuringen aan senioren. Binnen de gehele experiment-periode vonden er tot eind 2013 27 mutaties plaats binnen het bezit van DGW. Daarnaast waren er drie 'instromers' van collega-corporatie Ons Huis.																																																		
Aanpak huurachterstanden																																																		
<table><tr><th>Actie</th><th>2010</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th></tr><tr><td>Aanmaningen betalingsachterstand verstuurd</td><td>7445</td><td>5710</td><td>6713</td><td>7227</td></tr><tr><td>Inning overgedragen aan deurwaarder</td><td>169</td><td>218</td><td>108</td><td>147</td></tr><tr><td>Ontvangen vonnissen ontruiming (huurschuld)</td><td>77</td><td>84</td><td>40</td><td>31</td></tr><tr><td>Daadwerkelijke ontruiming (huurschuld)</td><td>12</td><td>13</td><td>15</td><td>19</td></tr><tr><td>Aangemeld voor preventieve woonbegeleiding</td><td>29</td><td>26</td><td>31</td><td>34</td></tr><tr><td>Aangemeld voor laatste kans beleid</td><td>9</td><td>8</td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>Aangemeld voor Stadsbank</td><td>21</td><td>10</td><td>9</td><td>8</td></tr><tr><td>Huurachterstand (% jaarhuur)</td><td>0,65%</td><td>0,55%</td><td>0,64%</td><td>0,73%</td></tr></table>					Actie	2010	2011	2012	2013	Aanmaningen betalingsachterstand verstuurd	7445	5710	6713	7227	Inning overgedragen aan deurwaarder	169	218	108	147	Ontvangen vonnissen ontruiming (huurschuld)	77	84	40	31	Daadwerkelijke ontruiming (huurschuld)	12	13	15	19	Aangemeld voor preventieve woonbegeleiding	29	26	31	34	Aangemeld voor laatste kans beleid	9	8	4	4	Aangemeld voor Stadsbank	21	10	9	8	Huurachterstand (% jaarhuur)	0,65%	0,55%	0,64%	0,73%	
Actie	2010	2011	2012	2013																																														
Aanmaningen betalingsachterstand verstuurd	7445	5710	6713	7227																																														
Inning overgedragen aan deurwaarder	169	218	108	147																																														
Ontvangen vonnissen ontruiming (huurschuld)	77	84	40	31																																														
Daadwerkelijke ontruiming (huurschuld)	12	13	15	19																																														
Aangemeld voor preventieve woonbegeleiding	29	26	31	34																																														
Aangemeld voor laatste kans beleid	9	8	4	4																																														
Aangemeld voor Stadsbank	21	10	9	8																																														
Huurachterstand (% jaarhuur)	0,65%	0,55%	0,64%	0,73%																																														
Bron: jaarverslagen																																																		
In het kader van voorkomen van huurachterstanden heeft DGW in de jaren 2010 t/m 2013 een aantal acties ingezet, te weten: - preventieve woonbegeleiding, samen met coaches van Leger des Heils - huurbemiddeling - laatste kansbeleid - huisbezoeken - 'check sociaal' / betaalwaardigheidscheck, voordat men huurovereenkomst definitief aangaat.																																																		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen					7,0																																													
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte																																																		
<table><tr><th></th><th>2010</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013*</th></tr><tr><td>Totale woongelegenheden</td><td>8156</td><td>8248</td><td>8.199</td><td>8.106</td></tr><tr><td>Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten</td><td>1389</td><td>1353</td><td>1.584</td><td>1.588</td></tr><tr><td>Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen*</td><td>17,0</td><td>16,4</td><td>19,3</td><td>19,6</td></tr><tr><td>Woningen voor overige bijzondere groepen</td><td>54</td><td>127</td><td>260</td><td>207</td></tr><tr><td>Aantal eenheden of woningen in bijzondere</td><td>66</td><td>183</td><td>99</td><td>100</td></tr></table>						2010	2011	2012	2013*	Totale woongelegenheden	8156	8248	8.199	8.106	Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	1389	1353	1.584	1.588	Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen*	17,0	16,4	19,3	19,6	Woningen voor overige bijzondere groepen	54	127	260	207	Aantal eenheden of woningen in bijzondere	66	183	99	100																
	2010	2011	2012	2013*																																														
Totale woongelegenheden	8156	8248	8.199	8.106																																														
Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	1389	1353	1.584	1.588																																														
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen*	17,0	16,4	19,3	19,6																																														
Woningen voor overige bijzondere groepen	54	127	260	207																																														
Aantal eenheden of woningen in bijzondere	66	183	99	100																																														
Bron: CiP *aanlevering aan Corpodata																																																		
<table><tr><th></th><th>2010</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013*</th></tr><tr><td>Aantal nultredenwoningen</td><td>1157</td><td>1160</td><td>1.167</td><td>1.164</td></tr><tr><td>Aandeel toegankelijke woningen</td><td>14,2</td><td>14,1</td><td>14,2</td><td>14,4</td></tr><tr><td>Toewijzingen woongelegenheden aan ouderen</td><td>137</td><td>186</td><td>117</td><td>118</td></tr><tr><td>Toewijzingen woongelegenheden aan ouderen</td><td>21,7</td><td>23,4</td><td>16,7</td><td>17,6</td></tr></table>						2010	2011	2012	2013*	Aantal nultredenwoningen	1157	1160	1.167	1.164	Aandeel toegankelijke woningen	14,2	14,1	14,2	14,4	Toewijzingen woongelegenheden aan ouderen	137	186	117	118	Toewijzingen woongelegenheden aan ouderen	21,7	23,4	16,7	17,6																					
	2010	2011	2012	2013*																																														
Aantal nultredenwoningen	1157	1160	1.167	1.164																																														
Aandeel toegankelijke woningen	14,2	14,1	14,2	14,4																																														
Toewijzingen woongelegenheden aan ouderen	137	186	117	118																																														
Toewijzingen woongelegenheden aan ouderen	21,7	23,4	16,7	17,6																																														
Bron: CiP *aanlevering aan Corpodata																																																		
10% (775 vhe) van het bezit van DGW bestaat uit laagbouwwoonwoningen, geschikt voor senioren.																																																		
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking																																																		
<table><tr><th>Aantal toewijzingen</th><th>2010</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th></tr><tr><td>Opstapwoning t.b.v. maatschappelijke opvang</td><td>9</td><td>9</td><td>7</td><td>7</td></tr><tr><td>Statushouders / Asielzoekers (in aantal woningen)</td><td>14</td><td>6</td><td>20</td><td>13</td></tr><tr><td>Clienten vrouwenopvang stichting Hera/Moviera</td><td>4</td><td>10</td><td>7</td><td>8</td></tr><tr><td>Huisvesting verstandelijk beperkten</td><td>9</td><td>54</td><td>2</td><td>-*</td></tr><tr><td>Huisvesting andere specifieke doelgroepen</td><td>27</td><td>29</td><td>52</td><td>65</td></tr></table>					Aantal toewijzingen	2010	2011	2012	2013	Opstapwoning t.b.v. maatschappelijke opvang	9	9	7	7	Statushouders / Asielzoekers (in aantal woningen)	14	6	20	13	Clienten vrouwenopvang stichting Hera/Moviera	4	10	7	8	Huisvesting verstandelijk beperkten	9	54	2	-*	Huisvesting andere specifieke doelgroepen	27	29	52	65																
Aantal toewijzingen	2010	2011	2012	2013																																														
Opstapwoning t.b.v. maatschappelijke opvang	9	9	7	7																																														
Statushouders / Asielzoekers (in aantal woningen)	14	6	20	13																																														
Clienten vrouwenopvang stichting Hera/Moviera	4	10	7	8																																														
Huisvesting verstandelijk beperkten	9	54	2	-*																																														
Huisvesting andere specifieke doelgroepen	27	29	52	65																																														

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013					Cijfer			
Urgentie toewijzing via Woonkeus	13	22	40	13				
herstructureringsurgenten	1	-	-	-				
Loting	-	-	49	60				
Doorstroomexperiment SEV	-	2**	16**	12				
Directe bemiddeling	38	35**	16**	23				
Totaal toewijzing aan bijzondere doelgroepen	115	167	209	201				
Aantal toegewezen via Woonkeus (Te Woon)	-	8	13	-				
Aantal toegewezen via Woonkeus (reguliere toewijzingen)	339	454	298	388				
Overige toewiizingen	177	165	182	82				
Totaal	631	794	702	671				
Bron: jaarverslagen. * huisvesting verstandelijke beperking valt vanaf 2013 onder opstapwoningen. De 'Opstapwoning' is een woonvorm gepositioneerd tussen intramuraal verblijf bij een zorgorganisatie en geheel zelfstandig wonen. **Gegevens directe bemiddeling en SEV-experiment over 2011/2012 aangepast naar werkelijkheid, in die jaren was SEV nog begrepen in directe bemiddeling.								
2010:								
- oplevering Woongroep 2000, twee wooncomplexen in het project 'Het Monument'. Veertien jongeren met een verstandelijke beperking leven daar, met enige begeleiding, zelfstandig. Elk gebouw heeft een algemene ruimte. De Van de Bent stichting heeft een kantoor en slaapruijnte in één van de gebouwen.								
2011:								
- oplevering 't Goed: o.a. 16 zorgappartementen, 36 verpleegunits voor de jongerenafdeling Hamermolen van de 'Zorggroep Apeldoorn' (cliënten met een niet aangeboren hersenletsel).								
- 'De Woudstaete': huurappartementen met voorrang toegewezen aan mensen met een zorgindicatie (CIZ).								
- 'Zuiderpoort': aantal appartementen wordt aan de 'J.P. van den Bent' stichting verhuurd. 18 appartementen worden ingezet als zelfstandige woningen voor bewoners met een verstandelijke handicap. Twee appartementen hebben extra kamers, bestemd voor gezinnen, waarvan een of meerdere leden een verstandelijke handicap hebben.								
Persoonsgerichte inzet voor/op huurders:								
- 2010-2012 Samen met coach van Don Bosco, project kamers met kansen								
- 2012 en verder, project Switch, wonen met kansen								
- 2012/2013 woonproof (leren wat het betekent om zelfstandig te wonen).								
- 400Volt Vogelbuurt								
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer					7,3			
Woningkwaliteit					7			
• Prijs-kwaliteitverhouding								
	2010	2011	2012	2013				
Gem. aantal punten WWS woningen DAEB	140	144	142	142				
Gem. aantal punten WWS huurwoningen niet DAEB			197	195				
Gem. aantal punten WWS m.b.t. opp. DAEB	63	63	61	61				
Gem. aantal punten WWS m.b.t. opp. nietDAEB			89	87				
Gem. puntprijs huurwoningen (x € 1) DAEB	3,07	3,14	3,21	3,34				
Gem. puntprijs huurwoningen (x € 1) niet DAEB			3,92	4,16				
Bron: CiP. Gem. puntprijs/won. niet-daeb (x€1) in 2013 volgens berekening DGW ingevuld.								
• Conditie en onderhoudstoestand								
Kwaliteit	2010	2011	2012	2013				
1. Aantal reparatieopdrachten per woning exclusief CV en Lift	1,20	1,18	1,25	1,25				
2. Kosten mutatieonderhoud per mutatiwoning (€)	1.482	1.645	3.839	2.257				
3. Kosten niet-planmatig onderhoud per woning (€)	351	405	695	453				
4. Kosten planmatig onderhoud per woning(€)	582	689	938	548				
5.Totaalkosten onderhoud per woning(€)	933	1094	1633	1000				
Bron: jaarverslagen								
• Differentiatie naar woningsoort								
Type woning	2010		2011		2012		2013	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Eengezinswoning	3581	45	3508	4	3454	43	3.363	42
Appartement met lift	1990	25	2099	2	2108	26	2.109	27
Appartement zonder	1331	17	1325	16	1311	16	1.311	17

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013									Cijfer
Duplexwoningen	180	2	182	2	182	2	182	2	
Laagbouwwoning	761	10	761	9	775	10	775	10	
Maisonnette	84	1	84	1	84	1	84	1	
Zorgwoonunit	-	0	36	0	36	0	36	0	
Onzelfstandige kamer	70	1	70	1	70	1	67	1	
Eindtotaal	7997	100	8065	100	802	100	7.927	100	
Bron: jaarverslagen									
Kwaliteit dienstverlening Geschillen behandeld door de Geschillencommissie 2010-2013									7
Jaar	Ontvangen verzoeken	Door De Goede Woning afgehandeld	Door commissie opgestelde adviezen	Door bestuur overgenomen	Door bestuur (gemotiveerd) niet overgenomen				
2010	13	4	7	7	0				
2011	18	8	10	10	0				
2012	8	5	5	5	0				
2013	6	3	2	2	0				
Bron: jaarverslag 2013									
Klanttevredenheidsonderzoek									
	2011	2013							
Tevredenheid woning	7,3	7,4							
Tevredenheid dienstverlening	7,4	7,5							
Tevredenheid buurt	7,4	7,6							
Energie en duurzaamheid									8
Investerings in energie			2010	2011	2012	2013			
Kosten energiemaatregelen (x € 1.000)			onbekend	1.154	3.114	1.476			
Aantal energie-investeringen			onbekend	478	285	325			
				CBC	CBC	dPi 2013			
Label	2010	2011	2012	2013					
A	8	7	8	8					
B	3	8	8	9					
C	17	27	35	34					
D	30	28	27	27					
E	22	16	12	12					
F	19	13	9	9					
G	1	1	1	1					
Bron: jaarverslagen									
2010: plaatsing van hoogrendementglas, het vervangen van cv-ketels door HR-modellen en het plaatsen van zonneboilers - plaatsen van 95 zonneboilers in complex 80 - bij 661 woningen energiebesparende maatregelen									
2011: - energiecoach Beter Peter. DGW heeft de meeste besparing met 'Beter Peter' gerealiseerd. De deelnemers van DGW hebben gezamenlijk meer dan €10.000 bespaard. - verbetering van de rendementen door plaatsing van Hoog Rendementsglas en het vervangen van cv-ketels door HR-modellen. In een aantal complexen is ook de dak- gevel- en vloerisolatie verbeterd. - bij 581 woningen energiebesparende maatregelen									
2012: 'duurzame energie Apeldoorn' (deA): In 2012 nam DGW twee participaties in deze energiecoöperatie. Die participaties zijn onderdeel van het ledenkapitaal van deA. deA zet zich in om op een duurzame wijze de energieproductie en –afname van haar leden, in Apeldoorn vorm te geven. Onder andere in de wijk Kerschoten biedt deA zonnepanelen aan de huurders aan (de Einsteinlaan en omgeving! complex 51). Diverse HR-ketels en isolatie geplaatst (bij mutatie en/of schilderbeurten). Pelletgestookte centrale verwarming 66 woningen en latere aansluiting voor nog eens 38 woningen.									
2013: - Met twee wijkraden, twee collegacorporaties, het lokale energiebedrijf (deA), de gemeente en een consortium van veertien landelijk opererende bedrijven is gewerkt aan een gebiedsgericht ontwikkelplan met de naam Kerschoten Energie Neutraal (KEN).									

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013					Cijfer
- Gelijktijdig heeft DGW samen met Platform 31, op basis van een vraag van een groep bewoners, een aanbidding gedaan aan bewoners in het Schilderskwartier. Het doel hiervan was om hun huis te renoveren in een energieneutrale woning. Door een te lage deelname is dit niet doorgegaan. - In 2013 zijn bij 550 woningen maatregelen op energetisch gebied getroffen. In complexen waar grootschalig schilderwerk is uitgevoerd, is tevens nog aanwezig enkel glas vervangen door HR++ glas. In 2013 is de vervanging van ruim 600 adressen cv-ketels in één opdracht aanbesteed. Het betrof hier het vervangen van conventionele ketels (en een enkele gevelkachel) door een HR-ketel. Vóór eind van 2013 waren van dit project al 450 ketels geplaatst. - Binnen het SORCER-project in Zuidbroek heeft DGW op de daken van complex aan de Calypsostraat zonnepanelen geplaatst.					
4. (Des)investeringen in vastgoed					7,0
Nieuwbouw					
	2010	2011	2012	2013	
Woningen opgeleverd	157 huur 86 koop	166 huur 6 koop	50 huur 26 koop	0 huur 0 koop	
Bron: jaarverslag 2013					
2010: - Woongroep 2000'. 14 appartementen en twee algemene ruimten voor een ouderinitiatief van ouders van veertien jong volwassenen met een verstandelijke beperking. - Woudstaete: 55 (senioren)woningen, van de aanvankelijk 33 koopwoningen zijn er 17 verkocht. niet verkochte woningen in 2011 alsnog in de verhuur - Mansardehof: 8 wooneenheden en een aantal gemeenschappelijke ruimtes (in 2009 waren al 12 eenheden opgeleverd). Huurder van dertien appartementen is de J.P. van der Bent Stichting. De overige eenheden worden door RIWIS gehuurd. - Zuidbroek Vellertheuvel Vlek 11: restant van 82 vhe (in 2009 waren al 24 vhe opgeleverd). - Zuiderpoort: 84 in 2010 opgeleverd. 2011: - oplevering 100 won. van restant project 'Zuiderpoort' en 'Dok Zuid' 72 opgeleverd. 2012: - oplevering project 'Vrij en dichtbij' 76 woningen 2013: - geen opleveringen					
Sloop, samenvoeging					
	2010	2011	2012	2013	
Aantal samengevoegd	0	-1	0	-2	
Aantal gesloopt	-97	0	0	0	
Bron: jaarverslag 2013					
Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)					
	2010	2011	2012	2013	
Woningverbetering (x € 1.000)	12.559	2.485	10.35	6.372	
Woningverbetering (aantal)	1.475	157	390	317	
Bron: CiP *dPi					
Maatschappelijk vastgoed					
2010: Opening Buurtkamer Staatsliedenbuurt en ontmoetingsruimte Drosera. 2011: oplevering GOED: gezondheidsdiensten onder een dak opgeleverd en verbouw buurthuis Sprengendorp.					
Verkoop					
	2010	2011	2012	2013	
Aantal verkocht	-112	-98	-72	-65	
Aantal aangekocht / teruggekocht	0	0	5	2	
Bron: jaarverslag 2013					

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010-2013					Cijfer
5. Kwaliteit van wijken en buurten					7,0
Leefbaarheid					
	2010	2011	2012	2013	
Uitgaven leefbaarheid	718.000	744.000	782.000	640.000	
Bron: jaarverslagen					
- 2010 Woonservicegebied Orden - Ter ondersteuning van kleinschalige buurtactiviteiten zet DGW een buurtbus in en kunnen bewoners gebruik maken van het Delphi fonds - 2012: aanpak 24 verwaarloosde tuinen - buurtontwikkelingsplan Orden (projecten op het gebied van sociale samenhang, het opvoedingsniveau, het voorzieningenniveau van de wijk en het herinrichten van de openbare ruimte). Ook hebben we meegewerkt aan de opening van speeltuin Kindervreugd - aanpak achterpaden - opening Buurthuis Sprengendorp, buurtkamer Staatsliedenkwartier en ontmoetingsruimte Drosera 'de dertiende' - Sponsoring Drakenbootfestival, het Kinderparadefestijn, het Openlucht filmfestival, zorgboerderij de Wenumhoeve en G-voetbal - aanwezigheid Burendag - organisatie Dag van de Huismeester - Omgevingsplannen voor Eburonenstraat en Sprengendorp					
Wijk- en buurtbeheer					
- inzet van buurtbeheerders - partner in de Sluitende Buurtaanpak (afstemming met sociale partners bij overlast en probleemgezinnen)					
Aanpak overlast					
Type overlast	Aantal meldingen 2010	Aantal meldingen 2011	Aantal meldingen 2012	Aantal meldingen 2013	
Geluidsoverlast	59				
Agressie	18				
Burenconflict	29				
Psychische problemen	13				
Tuinonderhoud	7				
Niet naleven huis- en of flatregels	29				
Vervuiling/afval	16				
Huisdieren	14				
Hennep	10				
Onderhuur	23				
Overig	37				
Totaal	255	77	96	78	
Noot: Het totaal van aangemelde zaken in 2010 is niet meer terug te herleiden naar daadwerkelijk in behandeling genomen zaken. Voor de jaren 2011 t/m 2013 betreft het enkel het totaal van werkelijk in behandeling genomen zaken, maar dit totaal is niet meer nader te specificeren. - advies, bemiddeling van een buurtbeheerder/woonconsulent, of een verwijzing naar 'buurtbemiddeling'. - woonbegeleiding middels 'Buitenkans' trajecten (huurovereenkomst met, voor een bepaalde periode, afspraken over vrijwillige hulpverlening, veelal gericht op ondersteuning bij het woongedrag van de huurder) - project 'Kansrijk Wonen' - informatie-uitwisseling tussen hulpverleners van GGNet en buurtbeheerders van DGW en protocol opgesteld hoe DGW handelt bij crisis van een huurder met psychiatrische klachten.					

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelen te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten). Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

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

Bijlage 8 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Paul Frijhoff d.d. 12 november 2014

HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (1 juli 2011)

Toegepast: 
 Actiepunt: 
 Uit te leggen: 
 Besprekspunt RvC: 
 Niet van toepassing: 

KAN NOG BETER  

I Naleving en handhaving van de code

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Hoofddijnen governance structuur worden in jaarverslag uiteengezet.	
De actuele volledige governance structuur wordt op de website geplaatst.	
2. Opvolging en uitwerking governance code is aangegeven.	
Voor de volgende drie principes geldt dat ze onverkort worden toegepast:	
- Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties	
- Honorering Commissarissen	
- Zittingstermijnen van Commissarissen	
Voor de overige bepalingen geldt "pas toe of leg uit"	
3. Elke verandering in de governance structuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	

II. Het bestuur

II.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;	
b) de operationele en financiële doelstellingen;	
c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;	
d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;	
e) wijze van vormgeving horizontale verantwoording;	
f) indien aanwezig het bestuursreglement.	
De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	

- | | |
|---|-----------------------|
| a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon; | ☐ |
| b) een voorstel tot wijziging van de statuten; | ☐ |
| c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie; | ☐ |
| d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling; | ☐ |
| e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek; | ☐ |
| f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie; | ☐ |
| g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie; | ☐ |
| h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen. | ☐ |
| 4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem aanwezig (in ieder geval): | ☐ |
| a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen; | ☐ |
| b) een integriteitcode, geplaatst op de website; | ☐ |
| c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie; | ☐ |
| d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures; | ☐ |
| e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering; | ☐ |
| f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen; | ☐ |
| g) een toetsingskader met de te hanteren criteria voor doen van investeringen. | ☐ |
| 5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen, de werking hiervan en met name de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen zijn geregeld. | ☐ |
| 6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden. | ☐ |
| Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC. | ☐ |
| Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst. | ☐ |
| 7. Het bestuur stelt een toetsingskader vast voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen. | ☐ |
| De RvC keurt beide toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving hiervan. | ☐ |
| 8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag). | ☐ |

II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

Uitwerking

1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk). De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van

Status

- iedere bestuurder.
2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.
 3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.
Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.
Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de RvC wordt voorzien.
 4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.
 5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.

O

O

O

O

O

O

O

II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

Uitwerking

Status

1. Een bestuurder zal:
 - a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;
 - b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (inclusief familie);
 - c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;
 - d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (inclusief familie).
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag.
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.

O

O

O

O

O

O

O

O

O

O

III. Raad van Commissarissen

III.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze is neergelegd in een reglement. De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR.	☒
Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	☒
2. In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de governance code verlangen.	☒
3. Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van:	
a) geslacht;	☒
b) leeftijd;	☒
c) hoofdfunctie;	☒
d) nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken;	☒
e) tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming;	☒
f) de lopende termijn waarvoor hij is benoemd;	☒
g) het lidmaatschap van een kerncommissie van de raad van commissarissen;	☒
h) de vaststelling of het lid onafhankelijk is.	☒
4. Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden van de RvC daarop aangesproken.	☒
5. Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.	☒
6. Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval:	
a) de realisatie van de doelstellingen;	☒
b) de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten;	☒
c) de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;	☒
d) het kwaliteitsbeleid;	☒
e) de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;	☒
f) het financiële verslaggevingproces;	☒
g) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;	☒
h) het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen.	☒
7. De RvC bespreekt ten minste éénmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	☒
De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.	☒
Tevens wordt het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	☒
De RvC bespreekt ten minste éénmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de	

- individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders.
8. De RvC heeft een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichthoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen.

O

O

III.2 Onafhankelijkheid

Uitwerking

Status

- 1) De RvC waakt ervoor dat de meerderheid van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk is.
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:
 - a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;
 - b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;
 - c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;
 - d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft/heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;
 - e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;
 - f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante

O

O

O

O

O

O

O

- belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden;
- g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is;
 - h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is.
 - i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders.

☒

☒

☒

☒

III.3 Deskundigheid en samenstelling

Uitwerking

Status

1. De RvC heeft een profielschets voor zijn omvang en samenstelling.
De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst
De profielschets bevat de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en vermeldt welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC daarvoor hanteert.
Indien bestaande situatie afwijkt van genoemde doelstellingen dan legt RvC hiervoor verantwoording af in jaarverslag.
De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.
2. Minimaal één lid van de RvC heeft ervaring in volkshuisvestingaangelegenheden.
3. Minimaal één lid van de RvC is een zogenoemde financieel expert.
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris.
De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.
5. Een lid van de RvC kan maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden.
Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.

☒

☒

☒

☒

☒

☒

☒

☒

☒

☒

☒

III.4 Rol van de voorzitter van de Raad van Commissarissen

Uitwerking

Status

1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:
 - a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;

☒

- b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC; ☒
 - c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren; ☒
 - d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren; ☒
 - e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen; ☒
 - f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen; ☒
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie. ☒

III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de Raad van Commissarissen

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.	☒
2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.	☒
3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.	☒
<i>Auditcommissie</i>	
4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:	
a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode;	☒
b) de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolitiecs, toepassing en beoordeeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);	☒
c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;	☒
d) de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder.	☒
5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving.	☒
6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie.	☒
7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit.	☒
8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur	

- verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn.
9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste éénmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant.

Selectie- en remuneratiecommissie

10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
- het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur;
 - het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC;
 - het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC;
 - het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid;
 - het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC;
 - het opmaken van het remuneratierapport.
11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur.

III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking

- Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter van de RvC en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang
- Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
- Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting
- Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is.
- Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur. De delegatie is slechts van tijdelijke aard.

Status

6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurszaak op zich te nemen.

☐

III.7 Bezoldiging Raad van Commissarissen

Uitwerking

Status

1. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.

☐

IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

IV.1 Financiële verslaggeving

Uitwerking

Status

1. Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
2. De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.
3. Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen). De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.

☐

☐

☐

☐

IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

Uitwerking

Status

1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan

☐

☐

- plaatsvinden.
- Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste éénmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. De beoordeling wordt besproken in de RvC.
- De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC

O

O

O

O

O

IV.3 Interne controle functie

Uitwerking

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.

Status

O

IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

Uitwerking

1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.
- Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:
- A Met betrekking tot de accountantscontrole:
- Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;
 - Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.
- B Met betrekking tot de financiële cijfers:
- Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;
 - Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze

Status

O

O

O

O

van accountingpolities wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;	☐
• Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.	☐
C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:	
• Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;	☐
• Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;	☐
• Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.	☐
V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	
V.1 Belanghebbenden bij visie, missie en doelstellingen	
<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.	☐
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.	☐
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.	☐
V.2 Visitatie	
<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.	☐
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, wordt op de website van de woningcorporatie geplaatst.	☐
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.	☐

Bijlage 9 Position paper

Visie en Missie (Ondernemingsplan 2010-2014)

Visie

Ons domein is wonen. Ons waardevolste 'bezit' zijn onze huidige en toekomstige klanten, woningen en medewerkers.

We zetten ons in en zijn aanspreekbaar op:

- het leveren van kwalitatief goede en betaalbare woningen,
- het verbeteren van leefbaarheid in wijken en buurten,
- het leveren van maatwerk in ons producten- en dienstenaanbod,
- het stimuleren van eigen verantwoordelijkheid en het bieden van ondersteuning waar nodig en gewenst.

Hierbij wegen we maatschappelijk en financieel rendement tegen elkaar af. Daardoor zijn en blijven we financieel gezond.

Missie

De Goede Woning zorgt voor kwalitatief goed en betaalbaar wonen voor mensen in Apeldoorn. Daarbij richten we ons op de doelgroep die door een lichamelijke, geestelijke of financiële beperking onvoldoende in staat is om zelfstandig in woonruimte te voorzien.

In het aanpakken van de maatschappelijke opgave in Apeldoorn stellen we ons proactief en verbindend op: we signaleren, agenderen, faciliteren en produceren.

We werken vanuit onze kernwaarden: We

- verbinden,
- stimuleren zelfregie,
- bieden perspectief,
- werken effectgericht.

De kernwaarden komen tot uiting in ons gedrag en werkwijze en geven richting aan onze strategische keuzes.

De ambitie vertaald

Bij de Goede Woning werken we in verbinding aan:

1. waardevol wonen, met als speerpunt goed en betaalbaar wonen,
2. waardevol leven, met als speerpunt leefbare wijken en buurten,
3. waardevol werken, met als speerpunt het verder professionaliseren van de organisatie.

Per pijler zijn de ambities op outcome (effect) en in activiteiten en prestaties vertaald. We monitoren onze prestaties via dashboards en kwartaalrapportages. Aan het einde van elk jaar publiceren we een jaarverslag. Jaarlijks stellen we binnen de kaders van het ondernemingsplan een jaarplan en begroting op.

Bovengenoemde missie, visie, doelstellingen en kernwaarden zijn verwoord in ons ondernemingsplan 2010-2014 dat we in 2012 hebben herijkt. Op dit moment wordt gewerkt aan het een nieuw ondernemingsplan voor de periode 2015-2019 en aan een doorkijk voor de jaren daarna. Eens per twee jaar herijken we ons ondernemingsplan.

De externe opgaven worden in overleg met gemeente, collega-corporaties en maatschappelijke organisaties geïdentificeerd. Onze voorgenomen plannen stemmen we af met onze belanghebbenden. Hierbij definiëren we per stakeholder de rol en hoe wij ons tot hen verhouden (stakeholdermanagement).

De organisatie

Wooncorporatie De Goede Woning is een middelgrote organisatie. We verhuren circa 8.000 woningen en ruim 800 overige verhuureenheden in Apeldoorn.

Per eind 2014 is onze organisatie gekrompen tot 80 fte.

We werken intensief samen met o.a. onze huurdersbelangenvereniging 'De Sleutel'. De Goede Woning is de oudste corporatie in Apeldoorn, lokaal verankerd en trots op haar (bijna) 100 jarige bestaan in 2015.

Eind 2013 hadden wij 7.927 woningen in ons bezit, waarvan 93% sociale huurwoningen en 7% vrije sector. Ons woningbezit bestaat uit: 42 % eengezinswoningen, 43% appartementen, 10 % senioren- woningen en 5% overig.

Wij vinden betaalbaarheid belangrijk. Voor ons nieuwe ondernemingsplan bespreken we op dit moment onze doelstelling om voor 2019 50% betaalbaar en 50% bereikbaar te houden in het sociale segment.

We zijn één van de partijen in Woonkeus Stedendriehoek. Met dit samenwerkingsverband tussen woningcorporaties in onze regio willen we de beschikbare woningen met een huur onder € 699,48 (prijsspeil 2014) zo efficiënt mogelijk verdelen. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt over de woningtoewijzing aan bijzondere doelgroepen.

Beleidswijzigingen

Het ondernemingsplan 2010-2014 is leidend geweest voor ons handelen. In 2012 hebben we dit plan herijkt. Hierover hebben we onze belanghebbenden geïnformeerd. Bij deze herijking is besloten ons vooral te richten op de primaire doelgroep. Dit besluit werd o.a. ingegeven doordat we vanuit onze financiële mogelijkheden minder konden gaan betekenen voor mensen met een hoger inkomen. Daarbij kwam de EU-regelgeving waardoor we 90% van onze vrijgekomen woningen moeten toewijzen aan de primaire doelgroep.

Om financieel gezond te kunnen blijven verlaagden we de geplande nieuwbouwproductie met 500 woningen (periode 2010-2014).

In 2013 hebben we aanvullend besloten te stoppen met de verkoop van Koopgarantwoningen. Dit om ons risicoprofiel (mogelijke liquiditeitsbehoefte) niet verder te vergroten. Daarentegen maakten we wel de keuze om onze ambitie ten aanzien van kwaliteitsverbetering van ons bezit te verhogen.

Parallel aan bovenstaande maatregelen richt(t)en we ons beleid ook op het verder terugdringen van bedrijfslasten door het verbeteren van de bedrijfsprocessen, het neerwaarts bijstellen van de formatie en het afstoten van een pand. Ondanks dat nam de klanttevredenheid toe. In 2013 liet ons klant- tevredenheidsonderzoek onder de huurders het onderstaand beeld zien (figuur links). We hebben onze huurders ook gevraagd welke associatie ze hebben met onze organisatie. In onderstaand woordenwolk (figuur rechts) zijn deze associaties opgenomen (hoe vaker een woord werd genoemd, hoe groter aanwezig in de woordenwolk).



Vanaf 2012 is de waardering van ons bezit tegen bedrijfswaarde doorgevoerd. Deze stelselwijziging maakt de effecten van al ons handelen (vanaf dat moment) direct zichtbaar in de ontwikkeling van ons vermogen.

Het CFV heeft ons in 2013 verzocht om tot een verbeterplan te komen. Men schatte ons risicoprofiel hoger in dan in eerdere jaren. Eind 2013 is dat plan opgesteld en zijn de effecten van dat plan opgenomen in de begroting 2014-2018. Het CFV heeft het plan en de effectuering daarvan positief beoordeeld. Onze financiële positie ontwikkelt zich gunstig. Het voortdurend afstemmen van onze ambitie op onze financiële positie blijft daarom van belang.

Over 2013 brachten we met trots ons eerste online maatschappelijk jaarverslag uit (www.degoedewoning/jaarverslag). Hierin laten we op laagdrempelige wijze zien wat we als corporatie doen om invulling te geven aan onze maatschappelijke taak en wat het effect is van onze inspanningen.

Uitvoering

In onze buurten en wijken is hard gewerkt aan groot onderhoud en projecten. Bijzondere aandacht kregen onze duurzaamheidsprojecten met o.a. Kerschoten Energie Neutraal (KEN). Hierin werkten we bijna twee jaar intensief samen met lokale en landelijke partijen. Het resultaat mag er zijn; een plan om een bestaande wijk in de bebouwde omgeving energieneutraal te maken en een aanpak voor andere steden en wijken. We hebben veel geleerd. Dit wordt doorgegeven aan andere steden en generaties. Ook een bijzonder project was het Schilderskwartier; een voorloper van het duurzame renovatie-initiatief Stroomversnelling.

Vermeldenswaardig is ook dat we onze onderhoudsachterstand bij een aantal complexen in de periode 2010-2014 zijn ingelopen. Naast de groot onderhoudsprojecten hebben we drie grote nieuwbouwprojecten opgeleverd (Dok Zuid, Zuiderpoort, en Vrij en Dichtbij). Het project Rietzangerweg wordt eind dit jaar nog opgeleverd.

Ook het feit dat de gezamenlijke lobby van gemeente en onze corporatie heeft geleid tot het besluit de hoogspanningsleidingen in Zuid ondergronds te brengen willen we graag benoemen. Op dit moment werken we aan het vervolg; de sloop/nieuwbouw van de Vogelbuurt (126 woningen); onderdeel van het wijkontwikkelingsprogramma Zuid Vooruit. Dit project wordt gefaseerd uitgevoerd. De eerste woningen worden in 2015 opgeleverd, de laatste in 2017.

Bij de woningtoewijzing en in de wijken zien we dat de doelgroep arbeidsintensiever wordt. Ook krijgt het verhuurproces te maken met meer regelgeving. Daarnaast is binnen het convenant woonruimte- verdeling ruimte gemaakt voor spoedzoekers. Met de Apeldoornse corporaties doen we mee aan het SEV-project om doorstroming te realiseren. Ook werd het convenant Woonfraude ondertekend.

Relevante ontwikkelingen sinds de laatste visitatie

Sinds de vorige visitatie (2010) hebben veel majeure ontwikkelingen plaats gevonden. Macro- economische ontwikkelingen, het vastlopen van de woningmarkt, dalende huizenprijzen, de verhuurders- en saneringsheffing, inkomensafhankelijke huurverhoging, de aanstaande scheiding daeb-/niet-daeb bezit, nieuwe derivatenrichtlijnen, de incidenten in onze sector gevolgd door de parlementaire enquête, de novelle en de decentralisatie van rijkstaken naar gemeenten.

De transities die de gemeente nu doormaakt (verdere overheveling van rijkstaken), zal ook een deel van onze huurders en onze organisatie raken. Met partijen in de stad spannen we ons in om de kwaliteit van het sociaal vangnet te behouden. Ook blijven we gezamenlijk de draagkracht en leef- baarheid van wijken en buurten volgen.

In februari 2014 heeft de gemeenteraad de woonvisie vastgesteld. Op basis hiervan zijn de eerder besproken concept prestatieafspraken geactualiseerd. Deze afspraken worden in het derde kwartaal 2014 besproken met de betrokken huurdersbelangenverenigingen, raden van commissarissen, het college van B&W en de Gemeenteraad. De doelstelling is de prestatieafspraken in 2014 af te ronden.

Samenwerking binnen VSW-verband.

Al vele jaren werken we intensief samen met drie in Apeldoorn aanwezige collega's, De Woonmensen Ons Huis en Sprengenland Wonen, samen participierend in VSW-verband.

In de afgelopen jaren hebben we een gezamenlijk strategisch voorraadbeleid opgesteld. Ook is het thema betaalbaarheid geanalyseerd en zijn er aansluitende afspraken gemaakt. Gezamenlijk organiseerden we in 2011 en in 2013 een stakeholderconferentie. Daarin gingen we met onze belanghebbenden in gesprek over onze plannen voor de komende twee jaar (2014/2015) en presenteerden we de resultaten over de achterliggende periode (2010/2011/2012). In onze VSW bijeenkomsten bespreken we relevante landelijke, provinciale en lokale ontwikkelingen en hoe daarmee om te gaan. Iedere bestuurder is 'trekker' van een aantal thema's.

De komende periode

Zoals beschreven zijn we momenteel bezig met het opstellen van ons ondernemingsplan 2015-2019. De contouren worden op dit moment met onze belanghebbenden besproken.

Zeker is dat we nog meer willen sturen op betaalbaarheid. Gegeven het feit dat ons speelveld kleiner wordt, willen we onze keuzes nog scherper definiëren.

We spreken op dit moment met elkaar over de volgende prioritering in onze focus:

1. de goede prijs (betaalbaarheid),
2. de goede woning (basiskwaliteit, differentiatie in aanbod),
3. goed wonen (voor iedereen een adviesgesprek aan de voorkant, ondersteuning voor mensen die het nodig hebben, aanpak van overlast en woonfraude),
4. goede woonomgeving (schoon, heel en veilig, ondersteuning buurtinitiatieven).

De bestendige financiële ontwikkeling wordt richting toekomst gecontinueerd. Na de herstructurering van de Vogelbuurt starten we met de sloop/nieuwbouw van de Eendenweg.

Nadrukkelijk gaan we aan de slag met onze informatiseringsfunctie. De wens is om deze in 2015/2016/2017 met de drie stedelijke Apeldoornse corporaties samen vorm te geven.

We blijven ons inspannen om met partijen in de stad de kwaliteit van het sociaal vangnet te behouden.

Visie op Governance en rol interne toezichthouder

Evenals de organisatie werkt ook de raad van commissarissen voortdurend aan kwaliteitsontwikkeling. Recent is het toezichts- en toetsingskader geactualiseerd. De raad is daarbij waardegedreven en wil in de lokale gemeenschap aanspreekbaar zijn. Dit is het resultaat van deelname aan het SEV- experiment 'De aanspreekbare commissaris'.

De raad van commissarissen scherpt het bestuur. Ze is voor de bestuurder een opbouwende, kritische toezichthouder en adviseur. Daarnaast vervult zij de werkgeversrol en is zij actief in haar inbreng vanuit diverse beleidsterreinen, posities en netwerken.

Kostbaarheden

De Goede Woning is in de vorige eeuw ontstaan vanuit particulier initiatief. Honderd jaar is er gewerkt aan veiligheid en stabiliteit in het wonen. Eén van onze kostbaarheden. Als sociale huisvester willen we daaraan ook in de toekomst een goede bijdrage blijven leveren. Wonen is immers een belangrijke basisbehoefte in het leven. We hebben er de afgelopen jaren hard aan gewerkt om dit fundament betaalbaar en bereikbaar te houden voor onze doelgroep.

Krista Walter
Directeur-Bestuurder De Goede Woning
Apeldoorn, 13 oktober 2014