

Maatschappelijke visitatie Woonservice IJsselland

Visitatieperiode 2011 tot en met 2014

Opdrachtgever: Woonservice IJsselland

Rotterdam, 10 maart 2016



Maatschappelijke visitatie

Visitatieperiode 2011 tot en met 2014

Opdrachtgever: Woonservice IJsselland

Rob Out
Gerard Agterberg
Alexandra de Jong

Rotterdam, 10 maart 2016

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profitsectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het ov-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Woonservice IJsselland	8
Recensie	8
Scorekaart	11
Samenvatting en beoordeling	12
Profielschets	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Opgaven	18
1.3 Prestaties in het licht van de opgaven	20
1.4 Ambities	23
1.5 Ambities in relatie tot de opgaven	24
1.6 Beoordeling	25
2 Presteren volgens Belanghebbenden	27
2.1 Inleiding	28
2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	28
2.3 Beoordeling	28
2.4 Boodschap	33
3 Presteren naar Vermogen	35
3.1 Inleiding	36
3.2 Financiële continuïteit	36
3.3 Doelmatigheid	39
3.4 Vermogensinzet	41
3.5 Beoordeling	41
4 Presteren ten aanzien van Governance	43
4.1 Inleiding	44
4.2 Besturing	44
4.3 Intern toezicht	46
4.4 Externe legitimering en verantwoording	51
4.5 Beoordeling	52
Bijlagen	53
Bijlage 1: Position Paper Woonservice IJsselland	54
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	58
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	60
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	61
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	63
Bijlage 6: Bronnenlijst	67
Bijlage 7: Presteren naar Opgaven	68

Voorwoord

Het visitatiestelsel

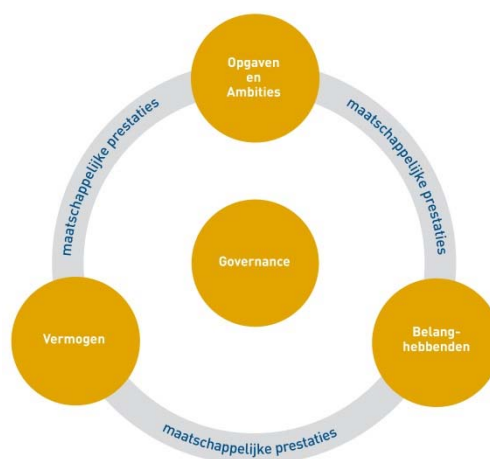
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0.

De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

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



In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Woonservice IJsselland heeft Ecorys in 2015 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode 2011 tot en met 2014. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Rob Out, Gerard Agterberg, Alexandra de Jong.

De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	September	Oktober	November	December	Januari
Deskresearch					
Startbijeenkomst					
Interne interviews					
Belanghebbenden					
Concept rapport					
Interne bespreking					
Eindpresentatie					
Eindrapport					

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij onderstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dit is het ijkpunt en levert het cijfer 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

Cijfer	Prestatie
10	Uitmuntend
9	Zeer goed
8	Goed
7	Ruim voldoende
6	Voldoende
5	Onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
3	Zeer onvoldoende
2	Slecht
1	Zeer slecht

Leeswijzer

Deel 1 omvat de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting.

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Woonservice IJsselland.

Deel 3 bevat de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper Woonservice IJsselland;
2. Betrokken personen (intern en extern);
3. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
4. Curricula Vitae van de visitatoren;
5. Bronnenlijst;
6. Evaluatie Governancecode;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Woonservice IJsselland

Recensie

In de recensie geeft de visitatiecommissie – na afronding van de werkzaamheden en het geheel overziende – een reflectie op het maatschappelijk presteren van de corporatie. De recensie legt de verbinding tussen de verschillende lijnen waarlangs naar het maatschappelijke presteren is gekeken. De visitatiecommissie geeft in de recensie haar visie op de sterke punten en het verbeterpotentieel weer. De nu voorliggende visitatie heeft betrekking op de periode 2011 tot en met 2014.

Passend in de tijdgeest

Woonservice IJsselland is de woningcorporatie in de gemeente Doesburg. De corporatie behoort volgens de systematiek van het CFV tot de referentiegroep 'gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen'. Vanuit haar lokale verankering komt Woonservice IJsselland in regionaal verband tot afstemming met vijf collega-corporaties. Dit regionale perspectief wordt ingegeven door de constatering dat verhuisbewegingen niet uitsluitend lokaal plaatsvinden. Daarnaast is de regionale samenwerking en afstemming gebaseerd op de constatering dat op termijn krimp dan wel stabilisatie van de bevolkingsomvang wordt voorzien.

Woonservice IJsselland handelt derhalve lokaal waar dit kan en regionaal waar nodig. De visitatiecommissie stelt vast dat deze insteek goed past bij de tijdgeest en het vigerende Rijksbeleid op het gebied van de volkshuisvesting.

Onderbouwd en samenwerkingsgericht

De samenwerkingsgerichte instelling komt vooral tot uitdrukking op lokaal niveau. Woonservice IJsselland bepaalt in overleg met de gemeente Doesburg en het Huurdersplatform haar strategische koers en werkt deze koers uit in beleids- en ondernemingsplannen. De corporatie gaat daarbij niet over één nacht ijs. De beleidslijnen worden uitgezet met behulp van externe expertise en wordt onderbouwd met objectief (markt-)onderzoek.

Het handelen van Woonservice IJsselland is gedurende de gehele visitatieperiode (2011 tot en met 2014) toetsbaar aan prestatieafspraken. Dit kan vele gemeenten en corporaties tot voorbeeld dienen; de afspraken zijn 'SMART' en worden geëvalueerd. Het feit dat er ook voor de periode vanaf 2015 prestatieafspraken zijn gemaakt, duidt op een structureel samenwerkingsgericht samenspel tussen Woonservice IJsselland, de gemeente Doesburg en de huurdersvertegenwoordiging.

De daad bij het woord

Niet alleen het beleid, maar ook de feitelijke maatschappelijke prestaties van Woonservice IJsselland zijn op orde. De corporatie scoort ten aanzien van het Presteren naar Opgaven en Ambities gemiddeld ruim voldoende tot goed. Op alle prestatievelden worden ruim voldoende cijfers behaald. In de achterliggende periode is gestaag geïnvesteerd, bijvoorbeeld door het realiseren van nultredenwoningen. Ook is er zichtbaar geïnvesteerd in duurzaamheid. Ook in de toekomst is er nog werk aan de winkel; in Doesburg ligt nog een investeringsopgave gelet op de vraag vanuit de doelgroepen.

Betrouwbaar en nuchter

Woonservice IJsselland kenschetst zichzelf in het position paper als een betrouwbare en nuchtere woningcorporatie. De feiten onderschrijven deze kenschets. De corporatie werkt met een compacte organisatie aan het instandhouden en waar nodig uitbouwen van haar woningportefeuille, ruim 2.000 woongelegenheden groot.

De corporatie hanteert een taakopvatting die verder gaat dan het 'sec' verhuren van sociale huurwoningen. De corporatie heeft als adagium: 'WIJ gaat voor de wijk'. Hieraan wordt invulling gegeven door het actief bezig met het vergroten van de differentiatie in bepaalde wijken. Ook is Woonservice IJsselland in de visitatieperiode actief bezig met leefbaarheid, bijvoorbeeld door het realiseren van maatschappelijk vastgoed (bibliotheek). De corporatie is zich daarbij bewust van de geldende wet- en regelgeving. Zij heeft tegelijkertijd een eigen mening, die zich bijvoorbeeld uit in het feit dat Woonservice IJsselland het bedienen van een brede doelgroep tot haar opgaven rekent.

Woonservice IJsselland is sterk lokaal verankerd. Zij is hierover uitermate helder richting belanghebbenden: zolang de gemeente Doesburg een zelfstandige gemeente is, is Woonservice IJsselland de aangewezen partij voor ontwikkelingen in het sociale segment in Doesburg.

Tevreden partners

Met name huurders en gemeenten zijn lovend over de prestaties van Woonservice IJsselland. De visitatiecommissie ziet dat als een knappe prestatie, mede gelet op de complexe (beleids)context waarbinnen Woonservice IJsselland de afgelopen jaren heeft moeten acteren. Ook de relatie en communicatie met de corporatie worden door belanghebbenden gewaardeerd. Tevens is de mate van tevredenheid over de invloed van belanghebbenden op het beleid van Woonservice IJsselland op orde. De visitatiecommissie meent dat er nog verbetering mogelijk is ten aanzien van de vroege betrokkenheid van belanghebbenden bij beleidsontwikkeling.

Financieel solide

Woonservice IJsselland paart haar ambitie aan een solide financiële positie. Het prestatieveld financiële continuïteit en de vermogensinzet zijn op orde, de doelmatigheid is ronduit goed beoordeeld. Gelet op de trend die de Aedes benchmark laat zien is het wel zaak om hier bovenop te blijven zitten. De corporatie voert een gedegen financieel beleid, waarbij zij zich bedient van risico- en scenarioanalyse en waarin zij zich gesteund weet door externe expertise. De visitatiecommissie moedigt Woonservice IJsselland aan om dit beleid voort te zetten.

De visitatiecommissie is van mening dat de verantwoording rond de vermogensinzet ruim voldoende is, hoewel de relatie tussen het vermogensbeleid en de achterliggende maatschappelijke doelen in de rapportages sterker kan worden gelegd. Dit geldt ook voor het overzichtelijk laten zien hoe de voortgang van doelstellingen verloopt.

Governance

Het intern toezicht is goed verzorgd. De visitatiecommissie ziet een capabele Raad van Commissarissen die op zijn taak toegerust is en die aandacht besteedt aan deskundigheidsbevordering en zelfevaluatie. De RvC weet wat er binnen en buiten de organisatie speelt. Het intern toezicht is goed ingebed in de organisatie van Woonservice IJsselland. Er is geregeld contact met de OR, zowel met als zonder de bestuurder. Ook spreekt de RvC geregeld met het Huurdersplatform. De RvC weet een goede balans te vinden tussen betrokkenheid en een zekere afstand tot bijvoorbeeld de bestuurder. Deze afstand is klein, maar niet te klein. De RvC hanteert een compleet toetsingskader dat actief wordt gehanteerd bij het uitoefenen van het interne toezicht. De visitatiecommissie is kritisch op de wijze waarop Woonservice IJsselland invulling geeft aan de Governancecode als het gaat om de zittingstermijn van commissarissen.

Terugblik vorige visitatie

Ten tijde van de vorige visitatie, die betrekking had op de periode 2007 tot en met 2010, karakteriseerde de visitatiecommissie Woonservice IJsselland als een efficiënte onderneming met een gezonde financiële positie. De prestaties kwamen grotendeels overeen met de ambities en de opgaven; belanghebbenden toonden hun waardering voor de prestaties van Woonservice IJsselland. De visitatiecommissie was dan ook van mening dat Woonservice IJsselland een meer dan adequate prestatie had neergezet. Dit blijkt ook uit de cijfers: de prestaties van Woonservice IJsselland werden bij de vorige visitatie gemiddeld met een 7,0 beoordeeld. Het enige aspect waar Woonservice IJsselland een onvoldoende op scoorde was '(des)investeren in vastgoed' in het onderdeel Presteren naar opgaven. Dit kwam doordat de in de prestatieafspraken vastgelegde te realiseren woningaantallen niet gehaald waren en omdat geringe prestaties zichtbaar waren met betrekking tot het verbeteren van het gemiddeld energielabel van de woningen.

De visitatiecommissie concludeerde in 2011 dat Woonservice IJsselland al actief bezig was verbeteringen door te voeren, bijvoorbeeld ten aanzien van het sterker betrekken van belanghebbenden bij het beleid. Daarnaast werd geconcludeerd dat een externe zelfevaluatie van de RvC in de visitatieperiode ontbrak en werd als verbeterpunt genoemd dat de koppeling tussen algemene doelstellingen en concrete activiteiten in de begroting meer SMART uitgewerkt kon worden. De belanghebbenden waren van mening dat de corporatie meer aandacht zou moeten hebben voor de huisvesting van jongeren.

Woonservice IJsselland heeft deze (milde) verbeterpunten in de periode 2011-2014 opgepakt. In het nieuwe ondernemingsplan zijn de doelstellingen SMART geformuleerd. Gedurende de visitatieperiode heeft de RvC ieder jaar een zelfevaluatie uitgevoerd waarvan eenmaal onder begeleiding van een externe. Met name de gemeente en huurders zijn sterker bij het beleid betrokken.

Verbeterpunten

De visitatiecommissie meent dat er tal van redenen zijn voor Woonservice IJsselland om trots te zijn op de maatschappelijke prestaties die in de periode 2011 tot en met 2014 zijn geleverd. Op basis van de bevindingen uit dit visitatierapport vraagt de visitatiecommissie aandacht voor de volgende punten die kunnen bijdragen tot verdere verbetering van de maatschappelijke prestaties en de tevredenheid van belanghebbenden:

- Blijf aandacht houden voor de opgave buiten Doesburg (volgens belanghebbenden).
- Betrek (overige) belanghebbenden eerder in proces bij beleidsvorming.
- Streef naar een nog beter te volgen voortgang inzake doelstellingen in verantwoordingsdocumenten door een uniforme presentatiewijze van het ondernemingsplan en de overige documenten zoals jaarverslagen. Hiermee samenhangend kan door een uniforme opzet de inzet van vermogen in relatie tot de doelen verder aan transparantie winnen.
- Hanteer de Governancecode met betrekking tot de zittingstermijn van leden van de Raad van Commissarissen.
- Wees nog zorgvuldiger in de openbare verantwoording (beter leesbaar, beter op doelgroep afgestemd en website overzichtelijker).

Scorekaart

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,3	8,0	7,7	7,4	7,0		7,5	75%	7,4
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,2	8,0	7,1	7,8	7,3		7,5	50%	7,4
Relatie en communicatie						7,8	25%		
Invloed op beleid						6,8	25%		
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit						7,0	30%	7,3	
Doelmatigheid						8,0	30%		
Vermogensinzet						7,0	40%		
Presteren ten aanzien van governance									
Besturing	Plan					7,0	33%	6,8	
	Check					7,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren Raad					8,0	33%		
	Toetsingskader					8,0			
	Governancecode					5,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	33%		
	Openbare verantwoording					6,0			

Samenvatting en beoordeling

Beoordeling

Woonservice IJsselland krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Prestatie	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities		7,4
Presteren volgens Belanghebbenden		7,4
Presteren naar Vermogen		7,3
Presteren ten aanzien van Governance		6,8

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,4

Woonservice IJsselland scoort ten aanzien van het Presteren naar Opgaven en Ambities gemiddeld ruim voldoende tot goed. Op alle prestatievelden worden ruim voldoende cijfers behaald. Als het gaat om de Opgaven leveren met name de prestaties ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen hier een positieve bijdrage aan. Het presteren naar ambities waardeert de commissie met een 7: de ambities van Woonservice IJsselland sluiten aan op de regionale en lokale opgaven.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,4

De maatschappelijke prestaties van Woonservice IJsselland worden door de belanghebbenden gemiddeld beoordeeld met een 7,4. Vooral de prestaties op het vlak van het 'huisvesten van bijzondere doelgroepen' dragen in positieve zin bij. Woonservice IJsselland heeft gedurende de visitatieperiode veel nieuwbouwwoningen gerealiseerd die toegankelijk zijn voor mensen met een beperking, wat tot waardering bij de belanghebbenden heeft geleid. De relatie en communicatie met de corporatie wordt met het cijfer 7,8 hoog gewaardeerd en de mate waarin belanghebbenden tevreden zijn over hun invloed op het beleid wordt uitgedrukt met een 6,8.

Presteren naar Vermogen

7,3

Het prestatieveld financiële continuïteit en de vermogensinzet zijn op orde, de doelmatigheid wordt met een 8 als goed beoordeeld. Het CFV spreekt over de visitatieperiode een positief continuïteitsoordeel uit. Het WSW stelt dat Woonservice IJsselland gedurende deze periode kredietwaardig dan wel borgbaar was. De visitatiecommissie meent dat de corporatie de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan motiveren en verantwoorden en beoordeelt het onderdeel financiële continuïteit met een 7. De visitatiecommissie stelt vast dat Woonservice IJsselland een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties en is van mening dat de verantwoording rond de vermogensinzet ruim voldoende is, hoewel de relatie tussen het vermogensbeleid en de achterliggende maatschappelijke doelen in de rapportages duidelijker kan.

Presteren ten aanzien van Governance

6,8

Woonservice IJsselland beschikt over een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren, die is vertaald naar strategische doelen en activiteiten. De jaarlijkse uitwerking van de doelstellingen is vooral procesmatig van aard.

Woonservice IJsselland monitort haar voortgang in de jaarverslagen en stuurt bij wanneer dat nodig is. Woonservice IJsselland besteedt voldoende aandacht aan de samenstelling en zelfreflectie van de RvC. De visitatiecommissie meent dat er verbetering mogelijk is ten aanzien van de vroege betrokkenheid van belanghebbenden bij beleidsontwikkeling. Het toetsingskader van de RvC is compleet en wordt actief gehanteerd. Gedurende de visitatieperiode is afgeweken van de maximale zittingsduur van de Raad van Commissarissen. Op vrijwel alle andere onderdelen voldoet de corporatie aan de Governancecode en wordt toegelicht wanneer toch sprake is van een afwijking. Woonservice IJsselland besteedt voldoende aandacht aan externe legitimatie en verantwoording.

Profielschets

Werkgebied

Woonservice IJsselland is werkzaam in de gemeente Doesburg, zij is de enige corporatie met woningbezit in de gemeente Doesburg. De corporatie behoort volgens de systematiek van het CFV tot de referentiegroep 'gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen'.

Woningbezit

Woonservice IJsselland bezit (ultimo 2014) circa 2.050 wooneenheden en ruim 230 overige verhuureenheden. Het woningbezit van Woonservice IJsselland bestaat voor een groot gedeelte uit eengezinswoningen en gestapelde woningbouw met lift. Het woningbezit is iets jonger dan dat van de referentiegroep, met een relatief groot aantal woningen uit de jaren '80 en '90. De samenstelling van het woningbezit past bij een woningcorporatie die actief is in een relatief kleine gemeente gelegen in een landelijk gebied.

Tabel 2 Woningbezit

Type woningen	Woonservice IJsselland	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	71,8	73,9	41,4
Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	8,4	9,6	26,0
Meergezinswoningbouw met lift	15,6	12,3	14,8
Hoogbouw	0,8	1,0	11,5
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,4	3,2	6,3
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%

Bron: CIP (2014), Woonservice IJsselland, Corporatie Benchmark Centrum.

De wooneenheden van Woonservice IJsselland hebben een gemiddeld huurprijsniveau van € 461 per maand (prijspeil 2013). De huurprijzen liggen hiermee iets hoger dan bij de referentiegroep (€ 457) en wat lager dan het landelijk gemiddelde (€ 467). Voor de huurwoningen die in de DAEB-categorie vallen, bedraagt de huur 69,2% van de maximaal toegestane huur. Woonservice IJsselland hanteert een hogere huurprijs als % van de maximaal redelijke huur dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.

Het relatief jonge woningbezit van Woonservice IJsselland is de reden dat het gemiddeld puntenaantal woningwaardering voor de gemiddelde huurwoning in de DAEB-categorie hoger ligt (156) dan het gemiddelde bij de referentiegroep (151) en de landelijke benchmark (141). Vervolgens kan de huurprijs van Woonservice IJsselland in relatie worden gebracht met het kwaliteitsniveau van de woningen. De gemiddelde huurprijs van de DAEB huurwoningen per kwaliteitspunt is lager (€ 2,94) dan de referenties (€ 3,01) en het landelijk beeld (€ 3,28). Dit geldt ook voor het niet-DAEB bezit, waarvan de gemiddelde huurprijs (€ 3,90) eveneens lager ligt dan bij de referentiegroep (€ 4,22) en het landelijk gemiddelde (€ 4,25). Bij Woonservice IJsselland krijgt de huurder relatief veel waar voor zijn geld.

Globale governancestructuur

Organisatie

Woonservice IJsselland is een corporatie met (eind 2014) 18 medewerkers (16 fte). Het bestuur wordt gevormd door een directeur-bestuurder die wordt ondersteund door een managementteam bestaande uit drie managers: de manager Vastgoed, manager Woondiensten en de manager Financiën.

De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, waarvan er twee zijn benoemd op voordracht van de huurders.

Verbindingen

Woonservice IJsselland heeft geen verbindingen met andere partijen in de vorm van een BV of VOF. Namens Woonservice IJsselland nam de heer. R. Droste zitting in het bestuur van stichting Bouwen aan je toekomst. De in november 2009 opgerichte stichting had als activiteit "Het bieden van scholing en werkervaring aan, in eerste instantie jongeren, voornamelijk in de gemeente Doesburg". Het uitgangspunt van het project was de bouw van een boot, die uiteindelijk verkocht is. De Stichting Bouwen aan je toekomst is op 1 juli 2014 opgeheven. Hiermee is de verbinding beëindigd.

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Woonservice IJsselland wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

1.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, bracheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

1.2.1 Regionale opgaven

Marktvisie De Liemers

In 2013 hebben de vijf Liemerse corporaties (Woningstichting Bergh, Woonservice IJsselland, Vryleve, Laris en Baston Wonen) gezamenlijk een visie op de woningmarkt opgesteld. Woningmarkt De Liemers bestaat uit Doesburg, Zevenaar, Westervoort, Duiven, Montferland en Rijnwaarden. De huurders verhuizen regionaal en lokale beslissingen zijn voelbaar in de hele regio.

De visie bestaat uit tien hoofdpunten:

1. We stoppen met al onze nieuwbouw totdat we samen met onze partners de planvoorraad met de prognose van de huishoudensgroei in balans hebben gebracht.
2. Inbreidingslocaties gaan voor uitbreidingslocaties.
3. Geen starterswoningen bij nieuwbouw nodig.
4. Geen extra bouwcapaciteit door regionale marketing en doortrekken van de A15.
5. Onze prioriteit is de kwaliteit van de bestaande huurwoningen en herstructurering.
6. We verwachten een blijvende vraag naar huurwoningen in onze regio.
7. We zorgen dat onze huurwoningen geschikt zijn voor ouderen en zorgbehoevenden.
8. Er moet een keus gemaakt worden tussen voorzieningen in de kernen.
9. Particuliere eigenaren moeten worden gestimuleerd tot investeringen.
10. Terughoudende opstelling in verkoop huurwoningen, investeringen in vrije sector huur en koop, onrendabele investeringen in maatschappelijk vastgoed, nieuwbouw op uitbreidingslocaties en nieuwbouw voor starters.

In de tien hoofdpunten klinkt sterk door dat er mogelijk sprake zal zijn van krimp of stabilisatie van de bevolkingsomvang. Hierdoor dreigt overaanbod en zetten de corporaties vooral in op de kwaliteit van de bestaande voorraad.

Woningmarktprofiel De Liemers 2014

Atrivé heeft in 2014 onderzoek verricht naar de woningmarkt in de gemeenten binnen de regio De Liemers tot 2020. In De Liemers is over het algemeen sprake van overplanning: de nieuwbouwplannen overtreffen de vraag. Dit geldt echter niet voor Doesburg. Met name aan sociale huurwoningen blijkt nog een restbehoefte te zijn die de geplande voorraad overstijgt.

1.2.2 Lokale opgaven

Binnen de woningmarkt van De Liemers is Woonservice IJsselland actief in Doesburg. Woonservice IJsselland heeft prestatieafspraken met de gemeente en is betrokken geweest bij de totstandkoming van de gemeentelijke woonvisie.

Woonvisie 2007-2020: Bouwen aan een vitaal en sociaal Doesburg

Aan de basis voor de Woonvisie 2007 - 2020 van de gemeente Doesburg ligt een woningmarkt-onderzoek uitgevoerd door Companen. Bij de voorbereiding is Woonservice IJsselland betrokken, omdat de corporatie eigenaar is van 40% van de woningvoorraad in Doesburg. Tot 2005 zijn er onvoldoende woningen gebouwd om aan de behoeften van de Doesburgse bevolking te kunnen voldoen. Tot 2020 is er naast nieuwbouw voor de eigen bevolking ruimte voor een bescheiden omvang voor woningzoekenden uit de regio. Een wezenlijk deel van de nieuwbouw zal plaatsvinden ter vervanging van bestaande bouw, om voor een kwaliteitsimpuls te zorgen.

Prestatieafspraken gemeente Doesburg

In 2009 hebben de gemeente Doesburg en Woonservice IJsselland prestatieafspraken opgesteld voor de periode 2009-2014. Deze afspraken zijn gemaakt op basis van de Woonvisie 2007-2020 en hebben betrekking op:

- Het ontwikkelen en/of herstructureren van woningbouw voor de verschillende doelgroepen op verschillende locaties.
- Het onder gunstige voorwaarden verhuren en verkopen van woningen en terugkopen van MGE-woningen aan/van de woonconsument behorende tot de bijzondere doelgroepen.
- Het (bouwkundig) aanpassen van delen van het corporatiebezit ter bevordering van het woongerief.
- Investerings in de directe woonomgeving ter bevordering van de cohesie in de wijk.
- Het duurzaam ontwikkelen en (ver)bouwen van woningen.

De prestatieafspraken geven een compleet beeld van de opgave gedurende de visitatieperiode. Ze beslaan de gehele periode en alle relevante prestatievelden, zijn SMART geformuleerd en geëvalueerd.

Tussentijds (januari 2014) is het woningbouwprogramma van de Gemeente Doesburg bijgesteld, onder meer naar aanleiding van woningmarktonderzoek uitgevoerd door Atrivé. Hierin is geconstateerd dat er regionaal een overschot aan harde plancapaciteit is. De aanpassingen betroffen:

- Het niet ontwikkelen van 26 vrije bouwkavels in Beinum West.
- Het onbebouwd laten van de voetbalvelden aan de Koppelweg, waardoor circa 40 woningen minder zullen worden gerealiseerd dan de in de woonvisie opgenomen 130 stuks.

Vanaf 2015 zijn nieuwe prestatieafspraken tussen de gemeente en Woonservice IJsselland van kracht, die gelden tot 2020.

1.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Woonservice IJsselland ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,3	7,5
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8,0	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,7	
(Des)investeren in vastgoed	7,4	
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0	

1.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,3

Onder het prestatieveld huisvesting van primaire doelgroepen vallen woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid. De commissie is van mening dat Woonservice IJsselland op al deze onderwerpen de opgaven en afspraken op ruim voldoende wijze heeft ingevuld. Dit prestatieveld wordt gewaardeerd met een gemiddeld eindcijfer van 7,3.

Gedurende de gehele visitatieperiode heeft Woonservice IJsselland voldaan aan de algemene Europese richtlijn dat minimaal 90% van de betaalbare huurwoningen toegewezen moet worden aan huishoudens met een inkomen tot 33.614 euro (prijspeil 2011).

Woonservice IJsselland speelt een cruciale rol in het huisvesten van statushouders. Ieder jaar, op 2012 na (door grote herhuisvestingsbehoefte als gevolg van stadsvernieuwing), heeft Woonservice IJsselland de gemeentelijke taakstelling ingevuld. Door extra woningtoewijzingen in 2013 is de opgelopen achterstand ruimschoots ingehaald.

In de prestatieafspraken met de gemeente Doesburg is geconstateerd dat verschillende wijken / buurten eenzijdig zijn samengesteld. Woonservice IJsselland heeft in de visitatieperiode op diverse locaties de differentiatie van het woningaanbod vergroot door het toevoegen van woningen in een ander prijssegment, een ander woningtype of woningen voor een specifieke doelgroep. Voorbeelden hiervan zijn de betaalbare koopwoningen in Beinum West en appartementen in wijken met voornamelijk laagbouw.

Woonservice IJsselland heeft met de gemeente Doesburg afspraken gemaakt om de woningvoorraad bereikbaar te maken en te houden voor starters en eigen woningbezit te bevorderen. Dit wordt deels bereikt door de verkoop van woningen en is derhalve in de visitatie beoordeeld onder het prestatieveld '(Des)investeren in vastgoed'.

De corporaties in De Liemers hebben vastgesteld dat er nog behoefte is aan sociale huurwoningen en dat een groter accent op betaalbaarheid gewenst is. Gedurende de visitatieperiode valt 88-95% van de woningvoorraad in de categorie betaalbaar of goedkoop.

1.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

8,0

In de visitatieperiode heeft Woonservice IJsselland zich ingezet voor voldoende en betaalbare woningen voor senioren, mensen met een beperking en andere kwetsbare groepen op de regionale woningmarkt. Woonservice IJsselland heeft de afspraken op goede wijze ingevuld hetgeen resulteert in een eindbeoordeling van gemiddeld een 8,0.

Woonservice IJsselland heeft gedurende de visitatieperiode geïnvesteerd in verschillende nieuwbouwprojecten voor ouderen en voor mensen met een fysieke beperking. Zo zijn er nultredenwoningen in de Bongerd en Beinum West gerealiseerd en zijn plannen ontwikkeld voor levensloopbestendige appartementen in 'de Ark'. In 2013 zijn daarnaast tien grondgebonden levensloopbestendige woningen opgeleverd. Hiermee heeft Woonservice IJsselland ruim invulling gegeven aan de in de Woonvisie van de gemeente Doesburg en de corporaties in De Liemers opgenomen opgave om meer nultredenwoningen te realiseren. De visitatiecommissie constateert dat Woonservice IJsselland de lijn van prestaties op dit vlak continueert met het realiseren van grondgebonden levensloopbestendige patiowoningen in Beinum West (oplevering 2015).

Gedurende de visitatieperiode is, weliswaar in beperkte mate, ook aandacht geweest voor het levensloopbestendig maken van bestaande huurwoningen, zodat huurders langer thuis kunnen blijven wonen.

1.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,7

Het prestatieveld 'kwaliteit van woningen en woningbeheer' bestaat uit de onderwerpen woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en energie/duurzaamheid. Huurders geven aan tevreden te zijn met de kwaliteit van de dienstverlening en Woonservice IJsselland neemt de afspraken omtrent de verbetering van de energieprestatie van haar woningen serieus. Dit prestatieveld wordt daarom door de commissie gewaardeerd met het eindcijfer 7,7.

De kwaliteit van de woningen van Woonservice IJsselland is over het algemeen goed. Dit blijkt ook uit het gemiddelde energielabel en de resultaten van huurderstevredenheidsonderzoeken. Woonservice IJsselland meet bij mutatie continu steekproefsgewijs de tevredenheid van huurders. De tevredenheid naar onder meer het uitvoeren van reparaties, de staat van opleveren en de staat van onderhoud wordt gemeten. Gedurende de visitatieperiode lag de beoordeling van de huurders tussen een 7,0 en 8,2. Woonservice IJsselland hanteert een 7,5 als norm en heeft hier in 2011 en 2012 aan voldaan. In 2013 is deze ambitie niet gehaald. Bij het uitgebreide huurderstevredenheidsonderzoek (uitgevoerd in 2014), waarbij gemiddeld voor de onderdelen tevredenheid over de woningen en de woonomgeving, de dienstverlening en communicatie door de organisatie en de technische klantenafhandeling en groot onderhoud een 7,4 is gegeven. Dit voldoet aan de eigen ambitie om ten minste een 7 te scoren.

Met de gemeente Doesburg heeft Woonservice IJsselland afgesproken dat bij projectmatig groot onderhoud van woningen de nadruk ligt op het verbeteren van de energieprestaties en het wooncomfort. In de periode 2009-2014 heeft de corporatie al haar woningen voorzien van energielabels en hebben de woningen gemiddeld een energiesprong gemaakt van label D (energie-index 1,61) naar label C (energie-index 1,39). Dit is niet alleen als gevolg van sloop-nieuwbouw, maar ook van op energiebesparinggerichte renovatie. Woonservice IJsselland is hiermee goed op weg om ook de afspraken te halen die zijn gemaakt met het Landelijk Convenant Energiebesparing Huursector. Zij heeft haar ambitie in 2013 bijgesteld om al in 2018 alle woningen van minimaal een

C-label te voorzien (m.u.v. de woningen die op de nominatie staan om bij sloop verkocht te worden), in plaats van in 2020.

1.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,4

Onder het prestatieveld '(des)investeren in vastgoed' vallen nieuwbouw, verbetering bestaand woningbezit, sloop, maatschappelijk vastgoed en verkoop van woningen. Woonservice IJsselland heeft op al deze onderwerpen voldoende prestaties geleverd, die goed aansluiten bij de opgave. De prestaties worden gewaardeerd met een gemiddeld eindcijfer van 7,4.

In de visitatieperiode heeft Woonservice IJsselland diverse nieuwbouwprojecten gerealiseerd, waarvan een groot deel levensloopbestendig is. De grootste ontwikkelingen hebben plaatsgevonden in Beinum West (106 huur- en koopwoningen gerealiseerd), Noordelijk Molenveld en Zuidelijk Molenveld. In Zuidelijk Molenveld heeft Woonservice IJsselland een verdunningsopgave gerealiseerd om de wijk toekomstbestendig en leefbaar te houden.

Woonservice IJsselland heeft een belangrijke rol gespeeld in de realisatie van nieuwbouwwijk Beinum West en in het toevoegen van woningen die (ook) geschikt zijn voor de groter wordende groep ouderen in Doesburg. In de Marktvisie De Liemers (2013) en de Woonvisie Doesburg (2007-2020) stond het realiseren van nultredenwoningen als opgave en uit het Woningmarktprofiel De Liemers (2014) bleek dat bovendien (in ieder geval tot 2020) behoefte is aan meer sociale huurwoningen in Doesburg. Met de realisatie van huurwoningen die bovendien (deels) toegankelijk zijn voor de oudere doelgroep heeft Woonservice IJsselland een belangrijke bijdrage geleverd aan het realiseren van de nieuwbouwopgave in Doesburg.

Woonservice IJsselland heeft ieder jaar geïnvesteerd in woningverbetering. De corporatie neemt zich in het ondernemingsplan 2012-2015 voor jaarlijks gemiddeld 30 woningen te renoveren. Zij haalt deze doelstelling gedurende de visitatieperiode ruimschoots. Het grootste renovatieproject gedurende de visitatieperiode was de grootschalige renovatie van 90 woningen verdeeld over 5 woonblokken aan de Koppelpweg, die zijn gerenoveerd zonder dat hier een huurverhoging tegenover stond. Daarnaast zijn 24 woningen voorzien van een balkon.

Woonservice IJsselland heeft met de gemeente Doesburg afspraken gemaakt om de woningvoorraad bereikbaar te maken en te houden voor starters en eigen woningbezit te bevorderen. Woonservice IJsselland heeft in ruime mate aan deze afspraak voldaan door de verkoop van nieuwbouwwoningen in Beinum onder de marktprijs, de verkoop van woningen uit de bestaande woningvoorraad aan zittende huurders en het realiseren van woningen in het betaalbare koop- en huursegment.

In de visitatieperiode heeft Woonservice IJsselland 16 woningen uit het bestaand bezit verkocht. Het uitgangspunt hierbij is verkoop aan zittende huurders. Hiermee geeft Woonservice IJsselland invulling aan de prestatieafspraken met de gemeente en de afspraken uit de marktvisie van De Liemers. In deze marktvisie is vastgelegd dat de corporaties in de regio met de verkoop van bestaande sociale huurwoningen zorgen voor aanbod van goedkope koopwoningen aan starters.

De visitatiecommissie acht het waard te vermelden dat Woonservice IJsselland zich heeft ingespannen om huurwoningen over te nemen van Vestia in Doesburg en van Laris in Giesbeek, Lathum en Angerlo. Dit heeft uiteindelijk niet geresulteerd in een overname van woningen.

1.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten

7,0

De zichtbare prestaties op het prestatieveld 'kwaliteit van wijken en buurten' in relatie tot de opgaven hebben geleid tot het gemiddelde eindcijfer van 7,0.

Woonservice IJsselland heeft bijgedragen aan het aantrekkelijk maken en houden van de onbebouwde woonomgeving door een financiële bijdrage te leveren aan de inrichting van speeltuintjes, stichting Bouwen aan je toekomst (een werkervaringsproject voor jongeren) en de huisvesting van de Bibliotheek. Ook zijn er activiteiten ontplooid zoals het opruimen van zwerfvuil. Hiermee heeft Woonservice IJsselland invulling gegeven aan hetgeen in de prestatieafspraken is opgenomen rondom leefbaarheid.

In haar jaarverslagen stelt Woonservice IJsselland zichzelf tot doel de sociale leefbaarheid in Doesburg te ondersteunen en hiervoor samenwerking te zoeken met lokale en regionale partners. Dit heeft zij in de visitatieperiode bereikt door deelname aan lokale en regionale platforms en overleggroepen, het betrekken van wijkraden en bewonerscommissies bij geplande werkzaamheden, regelmatig overleg met het Huurdersplatform en de publicatie van WIJ magazine, bedoeld voor alle bewoners van Doesburg.

1.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten. Aangezien in de vorige visitatie (periode 2007-2010) het Strategisch meerjarenplan 2008-2012 al is beoordeeld, ligt het zwaartepunt van dit onderdeel bij het Ondernemingsplan 2012-2015.

1.4.1 Strategisch meerjarenplan 2008-2012

De missie van Woonservice IJsselland is als volgt in het strategisch meerjarenplan gedefinieerd:

“Woonservice IJsselland is een maatschappelijk gebonden organisatie die tegemoet wil komen aan de individuele behoeften van haar klanten door verbetering van kwaliteit van wonen en woonomgeving en door een prominente rol te spelen in wijken”.

De visitatiecommissie merkt in het visitatierapport 2007-2010 op dat Woonservice IJsselland in dit beleidsplan concreet de opgave in haar werkgebied benoemt en dat zij haar doelstellingen verwerkt in activiteitenplannen. De opgaven zijn vertaald naar ambities en activiteitenplannen. Toetsing vindt plaats in kwartaalrapportages en jaarverslagen. Voor zover zichtbaar heeft tussentijds geen herijking van dit beleidsplan plaatsgevonden.

1.4.2 Ondernemingsplan 2012-2015

Het ondernemingsplan 2012-2015 heeft als titel *WIJ gaat voor de wijk*. In het ondernemingsplan wordt de opgave in Doesburg onderbouwd met externe bronnen, zoals de woonvisie van de gemeente en diverse onderzoeken. Op basis van de opgave wordt de koers en missie van Woonservice IJsselland uiteengezet. De missie wijkt in dit ondernemingsplan af van de missie zoals geformuleerd in het eerdere strategisch meerjarenplan. In het ondernemingsplan wordt het accent verschoven van een prominente rol die de corporatie speelt in wijken, naar het zorgen voor passende, kwalitatief goede en betaalbare woningen:

Woonservice IJsselland zet zich in voor een passende woningvoorraad in de wijken van Doesburg. Passend is voor ons:

- *het dienstbaar zijn aan de lokale samenleving door te zorgen voor woonproducten die de inwoners van Doesburg van ons verlangen*
- *de menselijke maat: onze prijs-kwaliteit verhouding is met een goede basiskwaliteit gericht op een aanbod dat betaalbaar is, maar ook mogelijkheden biedt voor wooncarrière*

De volgende punten worden genoemd als belangrijkste uitgangspunten voor beleid:

- primaire focus op Doesburg;
- bedienen van brede doelgroep, binnen Europese wet- en regelgeving. Geen extra huurverhoging voor inkomens boven 43.000,- euro;
- speciale aandacht voor ouderen, starters en zorgbehoevenden;
- goede prijs-kwaliteit verhouding;
- inzet op de wijk: met de gemeente werken aan wijkvisies;
- aantrekkelijke stad realiseren in samenwerking met partners;
- ondernemende en kritische houding, op een transparante wijze en in overleg met partners eenduidige keuzes maken.

De beleidskeuzes worden vertaald in een kwantitatieve en kwalitatieve veranderopgave voor de vastgoedportefeuille en de belangrijkste opgave per wijk. De realisatie van de doelstellingen wordt jaarlijks weergegeven in de jaarverslagen. Op sommige onderdelen, zoals energieprestatie, wordt gemonitord in hoeverre de doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn behaald. Woonservice IJsselland kan in de verantwoording van haar beleid aan kracht winnen door de realisatie van de doelstelling op overzichtelijke wijze jaarlijks te monitoren. De visitatiecommissie heeft gedurende de visitatieperiode geen actualisatie van het ondernemingsplan kunnen vinden, afgezien van de modulaties die hebben plaatsgevonden aan de doelstellingen zoals benoemd in de jaarverslagen.

1.5 Ambities in relatie tot de opgaven



De ambities van Woonservice IJsselland worden beoordeeld in relatie met de opgaven, die zich in het werkveld voordoen. De minimale eis voor een 6 is dat de corporatie eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en dat deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De eigen ambities zijn als passend beoordeeld in het licht van de opgaven. Dit heeft geresulteerd in een 7 voor dit prestatieveld. Een pluspunt is toegekend voor de verantwoording van de ambities en de aansluiting op relevante signalen uit de omgeving. Het oordeel over de prestaties in het licht van de ambities telt voor 25% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Woonservice IJsselland geeft in de formulering van de eigen ambities en doelstellingen blijk van een goed inzicht in, en kennis van de opgaven. De ambities en doelstellingen worden onderbouwd met relevante beleids- en marktinformatie. Woonservice IJsselland noemt de gemeentelijke woonvisie, gegevens over bevolkingsontwikkeling en inkomen en het woonwensenonderzoek dat Companen in 2006 heeft uitgevoerd. Woonservice IJsselland toont hiermee oog te hebben voor relevant beleid vanuit de gemeente. De opgaven kunnen aan kracht winnen door de opgave explicieter te motiveren met externe onderzoeken en daarmee concreet de kwalitatieve en kwantitatieve woningbehoefte in Doesburg aan te tonen.

Alle relevante thema's komen in het ondernemingsplan aan de orde. Woonservice IJsselland heeft een goed beeld van haar ambitie en doelstellingen rondom ouderenhuisvesting, verduurzaming, betaalbaarheid, keuzevrijheid en de huisvesting van starters en jongeren. De externe opgave die wordt geschetst sluit goed aan op de lokale en regionale opgave zoals de gemeente Doesburg deze identificeert.

Op basis van de geïdentificeerde opgave worden de beleidskeuzes benoemd, die vervolgens SMART worden vertaald in een kwantitatieve en kwalitatieve veranderopgave voor de vastgoedportefeuille. Daarnaast wordt de opgave per wijk weergegeven door middel van een korte profielschets, gevolgd door SMART geformuleerde doelstellingen die hierop aansluiten.

De visitatiecommissie ziet een kans voor verbetering in de wijze waarop in beleidsdocumenten wordt gerefereerd naar het investeringsprogramma. Woonservice IJsselland benoemt de eisen van de externe toezichthouders, maar een koppeling tussen de financiële mogelijkheden en de eigen doelstellingen wordt niet gelegd.

1.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

Tabel 1.2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
<i>Prestaties in het licht van de opgaven</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,3	7,5	75%	7,4
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8,0			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,7			
(Des)investeren in vastgoed	7,4			
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0			
<i>Ambities in relatie tot de opgaven</i>	7		25%	

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Woonservice IJsselland, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

2.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Zowel de huurders als de gemeenten moeten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast moeten maatschappelijke partners worden betrokken. Voorgaande is gedaan in deze maatschappelijke visitatie. In bijlage 2 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze zijn betrokken.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

2.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Woonservice IJsselland op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

2.3.1 Prestaties

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
<i>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</i>				
Huisvesten van de primaire doelgroep	8,0	8,0	5,5	7,2
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	8,0	7,8	8,3	8,0
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,0	7,0	7,3	7,1
(Des)investeren in vastgoed	8,5	8,3	6,5	7,8
Kwaliteit van wijken en buurten	8,0	7,3	6,8	7,3
<i>Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie</i>				
Relatie en communicatie	8,0	8,0	7,5	7,8
<i>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</i>				
Invloed op beleid	8,0	7,5	5,0	6,8
Gemiddeld	7,4			

Het algehele oordeel van de geïnterviewde belanghebbenden op het totaal van geleverde prestaties, relatie en beleidsbeïnvloeding bedraagt een 7,4. De geleverde maatschappelijke prestaties van Woonservice IJsselland worden door de geïnterviewde belanghebbenden met een 7,5 ruim voldoende tot goed gewaardeerd. De relatie en communicatie met de corporatie wordt met het cijfer 7,8 gewaardeerd en de mate waarin belanghebbenden tevreden zijn over hun invloed op het beleid wordt uitgedrukt met een 6,8.

De prestaties op het vlak van het 'huisvesten van bijzondere doelgroepen' worden gemiddeld het hoogst gewaardeerd. De belanghebbenden hebben waardering voor de inspanningen van Woonservice IJsselland op het gebied van ouderenhuisvesting en mensen met een beperking. De laagste score wordt gegeven aan het onderdeel 'invloed op beleid'. Met name de overige belanghebbenden zijn van mening dat Woonservice IJsselland zich meer proactief kan opstellen als het gaat om het achterhalen van de behoeften en wensen van belanghebbenden. In het vervolg van deze paragraaf wordt de beoordeling van de belanghebbenden op de prestatievelen nader toegelicht.

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,2

Met belanghebbenden is gesproken over de thema's woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid, als onderdeel van het prestatieveld primaire doelgroep. Het huisvesten van de primaire doelgroep wordt gemiddeld als ruim voldoende beoordeeld (7,2). De belanghebbenden zijn met name positief over de prijs-kwaliteitverhouding en de keuzemogelijkheden die huurders hebben om de huren betaalbaar te houden bij renovatie.

De gemeente Doesburg noemt de prijs-kwaliteitsratio van de woningen van Woonservice IJsselland erg goed. De gemeente is ook tevreden over de beschikbaarheid en doorstroming, de markt voor sociale huisvesting noemt zij ontspannen.

Het Huurdersplatform geeft aan dat er in Doesburg voldoende sociale huurwoningen zijn dankzij Woonservice IJsselland. De huren zijn betaalbaar, betalingsproblemen komen weinig voor. Wel ervaren sommige huurders de huurverhogingen van ongeveer 2,0% - 2,5% als fors. Bij renovatie biedt de corporatie keuzemogelijkheden, waardoor huurders zelf kunnen kiezen welke ingrepen ze willen laten doen tegen huurverhoging. Dit biedt minder draagkrachtige huurders de mogelijkheid de huur zelf betaalbaar te houden.

De overige belanghebbenden hebben niet altijd een goed beeld van dit prestatieveld. Van de overige belanghebbenden hebben twee personen een oordeel uitgesproken op de prestaties met betrekking tot de primaire doelgroep. Hierbij zijn door een belanghebbende kritische opmerkingen gemaakt met betrekking tot het regionale toewijzingssysteem. Hierdoor zouden minder woningen beschikbaar zijn voor mensen uit Doesburg die graag in Doesburg willen blijven wonen. De andere belanghebbenden geven juist aan dat het regionale toewijzingssysteem goed functioneert en zijn hier tevreden over.

De overige belanghebbenden zijn benieuwd naar het standpunt van Woonservice IJsselland als het gaat om de huisvesting van statushouders. Zij vinden dat de corporatie haar beleid duidelijker uit mag dragen.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

8,0

De belanghebbenden zijn positief als het gaat om de huisvesting van bijzondere doelgroepen, zoals ouderen met een specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte en personen met een beperking. Gemiddeld wordt dit onderdeel door de geïnterviewden beoordeeld met een 8,0.

De gemeente is tevreden over haar samenwerking met Woonservice IJsselland als het gaat om het huisvesten van statushouders en bijzondere doelgroepen. De gemeente heeft waardering voor de inspanningen van Woonservice IJsselland op het gebied van ouderenhuisvesting. De oude bejaardenwoningen in de gemeente zijn vervangen door nieuwbouw van goede kwaliteit. Het huisvesten van de oudere doelgroep met een veranderende zorgvraag vraagt volgens de gemeente ook in de toekomst de nodige aandacht.

De huurders zijn positief over de rol die de corporatie pakt in het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Bij de grootschalige renovatie van een oud bejaardentehuis naar zelfstandige appartementen zijn de bewoners intensief betrokken. Het enige punt van zorg dat het Huurdersplatform noemt is dat ouderen niet altijd in Doesburg geherhuisvest kunnen worden wanneer zij uit een oud complex geplaatst worden. Zij zijn dan genooddaakt te verhuizen naar een andere gemeente, wat het Huurdersplatform niet wenselijk acht.

De overige belanghebbenden geven aan dat er dankzij Woonservice IJsselland voldoende woningen voor ouderen en andere bijzondere doelgroepen zijn in Doesburg. Zij prijzen de wijze waarop Woonservice IJsselland aandacht heeft voor de wensen en behoeften van individuele huurders. De huisvesting zelf voldoet aan alle eisen.

De overige belanghebbenden zijn benieuwd naar het standpunt van Woonservice IJsselland als het gaat om het ontwikkelen en beheren van zorg(gerelateerd)vastgoed. Zij vinden dat de corporatie haar beleid duidelijker uit mag dragen.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,1

Met de belanghebbenden is gesproken over woningkwaliteit, de kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid. De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden en beoordelen dit onderwerp dan ook met een 7,1.

De gemeente is van mening dat de woningen van Woonservice IJsselland over het algemeen van hoge kwaliteit zijn. De gemeente ziet met name kansen tot verbetering op het vlak van energie en duurzaamheid. Woonservice IJsselland voldoet weliswaar aan de eisen, maar is op het gebied van energie en duurzaamheid niet erg vooruitstrevend. De gemeente is van mening dat op dat vlak nog een slag extra gemaakt mag worden.

De huurders zijn over het algemeen tevreden met de kwaliteit van de woningen. Geen enkel complex is in echt slechte staat en geleidelijk worden alle oude woningen opgeknapt. De keuzevrijheid die Woonservice IJsselland biedt bij renovatie draagt bij aan een gezonde balans tussen kwaliteit en betaalbaarheid. De huurdersorganisatie prijst de bereikbaarheid en dienstverlening van Woonservice IJsselland richting de -veelal wat oudere- huurders. Huurders kunnen de corporatie telefonisch bereiken én op het kantoor terecht wanneer dat nodig is. Het magazine *WIJ*, dat Woonservice IJsselland een paar keer per jaar uitgeeft, wordt huis aan huis bezorgd bij alle Doesburgers.

Ook de overige belanghebbenden zien dat Woonservice IJsselland investeert in het op peil houden van de woningkwaliteit en daarbij ook aandacht heeft voor energiebesparing door bijvoorbeeld isolatiemaatregelen. Daarnaast heeft de corporatie oog voor de passendheid van de woningvoorraad op de lange termijn. Woonservice IJsselland levert nieuwbouwwoningen van goede kwaliteit op die op den duur ook geschikt zijn om te verkopen, mocht dat in de toekomst aan de orde zijn. Wat betreft energie en duurzaamheid zien de overige belanghebbenden dat Woonservice IJsselland wel (bescheiden) ambities heeft op dit vlak (er wordt een voorbeeld van een project met een warmtebron genoemd), maar dat de resultaten door samenloop van omstandigheden wisselend zijn.

De overige belanghebbenden zien een verbeterpunt in de kwaliteit van dienstverlening voor bijzondere doelgroepen. In de dienstverlening voor deze groepen is meer (individueel) maatwerk nodig. Ouderen en bewoners met een beperking hebben een andere behoefte en kunnen minder zelf oplossen. Hier zou Woonservice IJsselland meer aandacht aan mogen besteden.

(Des)investeren in vastgoed

7,8

De belanghebbenden zijn positief over de investeringen die zijn gedaan in vastgoed de afgelopen jaren, met name als het gaat om de kwaliteit van de gerealiseerde nieuwbouw. Ook het beleid van Woonservice IJsselland om slechts in beperkte mate woningen te verkopen wordt goed ontvangen door belanghebbenden. Zij beoordelen de totale prestaties op het gebied van (des)investeren in vastgoed met een 7,8.

De gemeente Doesburg is erg tevreden over de wijze waarop Woonservice IJsselland de afgelopen jaren heeft geïnvesteerd in nieuwbouw van hoge kwaliteit. Wat betreft verkoop van bestaand woningbezit staat de gemeente achter het huidige beleid van Woonservice IJsselland, wat resulteert in geringe verkoop van het bezit. In het verleden heeft de verkoop van sociale huurwoningen ervoor gezorgd dat op sommige plekken 'gespikkeld bezit' is ontstaan. Dit maakt het een stuk lastiger om bestaande complexen op te knappen omdat hiervoor de medewerking en investering van particuliere eigenaren benodigd is.

De huurdersorganisatie is bijzonder te spreken over de wijze waarop Woonservice IJsselland heeft geïnvesteerd in de Doesburgse sociale woningmarkt. De nieuwbouwwoningen zijn van hoge kwaliteit en de corporatie zorgt ervoor dat ook de bestaande woningen stuk voor stuk worden opgeknapt. De huurders zien geen voordelen van het verkopen van sociale huurwoningen, omdat dit ten koste kan gaan van de kwaliteit en eenheid in woningblokken. Zij zijn blij dat Woonservice IJsselland geen grote verkoopportefeuille heeft.

De overige belanghebbenden zien dat Woonservice IJsselland de afgelopen jaren heeft geïnvesteerd in renovatie en in Beinum West. Als aandachtspunt wordt genoemd dat Woonservice IJsselland niet veel sociale huurwoningen moet verkopen, wat eigenlijk een continuering van de huidige lijn betekent. De overige belanghebbenden willen graag weten waar Woonservice IJsselland staat als het gaat om actuele vraagstukken zoals zorgvastgoed en statushouders.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,3

De meningen van de belanghebbenden zijn enigszins verdeeld als het gaat om de inspanningen die Woonservice IJsselland verricht met betrekking tot de kwaliteit van wijken en buurten. Terwijl de gemeente en het Huurdersplatform hier geen grote opgave zien en tevreden zijn met de rol die Woonservice IJsselland pakt, bestaat er een wisselend beeld onder overige belanghebbenden. Gemiddeld worden de inspanningen op dit vlak beoordeeld met een 7,3.

De gemeente is tevreden over de rol die Woonservice IJsselland speelt in het leefbaar houden van wijken en buurten, wijkbeheer en de aanpak van overlast. De samenwerking tussen de gemeente en de corporatie verloopt ook op dit vlak naar volle tevredenheid. Er zijn geen grote problemen in de wijken, maar waar nodig neemt Woonservice IJsselland haar verantwoordelijkheid.

Het beeld van de gemeente komt overeen met dat van de huurders. De huurdersorganisatie ziet geen grote rol voor Woonservice IJsselland in leefbaarheidsproblematiek, doordat er over het algemeen geen grote problemen zijn: "wat ze kunnen doen, doen ze". Dit gaat over het algemeen goed, zo is de ervaring van het Huurdersplatform.

Twee van de geïnterviewde overige belanghebbenden geven aan wel een beeld te hebben van de prestaties van Woonservice IJsselland op dit onderdeel, al verschillen zij hierover sterk van mening. De één is kritisch als het gaat om leefbaarheid en de aanpak van overlast. Woonservice IJsselland mag meer aandacht hebben voor de leefomgeving. Woonservice IJsselland is niet herkenbaar aanwezig in de wijk en ontplooit geen initiatieven in de buurt. Als voorbeeld wordt genoemd dat in Beinum West een aantal bewoners veel afval in de voortuin hebben liggen, wat niet bevorderlijk is voor de uitstraling en leefbaarheid. De activiteiten die Woonservice IJsselland ontplooit, zouden meer uitgedragen mogen worden. Zo levert de corporatie elk jaar een financiële bijdrage aan planten voor de moestuintjes in de buurt. De andere overige belanghebbende die dit onderdeel heeft kunnen beoordelen is uitermate tevreden. Woonservice IJsselland doet veel en mede hierdoor zijn de wijken en buurten de afgelopen jaren vooruit gegaan. Er zijn beperkte problemen op het gebied van overlast. Ondanks het wisselende beeld zijn er door overige belanghebbenden cijfers voor dit onderdeel gegeven van een 6 tot een 7,5.

2.3.2 Relatie en communicatie

7,8

De geïnterviewde belanghebbenden waarderen de relatie en communicatie met Woonservice IJsselland met een 7,8. Over de volle breedte klinkt tevredenheid door.

Tussen de gemeente en Woonservice IJsselland vindt regelmatig regulier overleg plaats. De gemeente ervaart de relatie met de corporatie als prettig en open. Ze weten elkaar goed te vinden. Onderlinge transparantie in de communicatie wordt gewaardeerd, evenals het feit dat er snel geschakeld kan worden als dat nodig is.

Een delegatie van het Huurdersplatform voert eens in de zes weken overleg met de manager Woondiensten van de corporatie. De huurdersorganisatie geeft aan dat zij een goede relatie heeft met de corporatie. Woonservice IJsselland is goed benaderbaar en het Huurdersplatform heeft de ervaring dat ze goed afspraken met elkaar kunnen maken. De corporatie betreft huurders doorgaans vroeg in het proces om in de planvorming mee te denken en praten. Woonservice IJsselland staat open voor het gebruik van nieuwe communicatiemiddelen zoals facebook.

De overige belanghebbenden geven aan goed contact te hebben met Woonservice IJsselland, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. De aard en frequentie van het contact verschilt per belanghebbende. Een aantal belanghebbenden geeft aan dat Woonservice IJsselland weliswaar een kleine organisatie is, maar dat zij in Doesburg wel de enige volkshuisvester zijn. Deze positie zien de overige belanghebbenden terug in het acteren van Woonservice IJsselland. Vaak biedt deze positie voordelen (snel en eenvoudig kunnen schakelen). Als keerzijde van de positie als enige corporatie wordt genoemd dat de corporatie op sommige punten een (te) sterke eigen visie heeft.

2.3.3 Invloed op beleid

6,8

Als het gaat om de betrokkenheid en invloed die belanghebbenden ervaren bij het beleid van Woonservice IJsselland zijn de meningen verdeeld. De gemeente en huurders zijn heel positief, terwijl de overige belanghebbenden op dit vlak kansen voor verbetering zien. Gemiddeld waarderen de belanghebbenden dit onderdeel met een 6,8.

De gemeente Doesburg heeft het gevoel dat zij in voldoende mate betrokken wordt bij de ambities en beleidsvorming van Woonservice IJsselland. Gezamenlijk zijn prestatieafspraken en een woonvisie opgesteld. In het ondernemingsplan van de corporatie ziet de gemeente duidelijk de resultaten terug van het overleg dat zij met de corporatie voert.

Over het algemeen staat de corporatie open voor de inbreng van huurders. De huurdersorganisatie krijgen beleidsplannen in concept voorgelegd. Hier staan over het algemeen geen grote verrassingen in waar ze eerder betrokken bij hadden willen worden. De huurdersorganisatie ziet haar inbreng op enkele punten ook terug in het beleid.

De overige belanghebbenden geven aan dat Woonservice IJsselland via het magazine *WIJ* wel wat van haar beleid en ambities aan de Doesburgers laat zien. Ondanks dat zij het werkveld van Woonservice IJsselland overzichtelijk vinden, zijn zij van mening dat de corporatie er wel verstandig aan doet om met haar stakeholders van gedachten te wisselen bij beleidsvorming, bijvoorbeeld door te vragen naar toekomstverwachtingen. Meerdere belanghebbenden geven duidelijk aan hier behoefte aan te hebben en willen weten wat ze van Woonservice IJsselland kunnen verwachten.

2.4 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen, zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Woonservice IJsselland en om de corporatie een boodschap mee te geven.

2.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Woonservice IJsselland?

Woonservice IJsselland wordt door de belanghebbenden gekarakteriseerd als een kleine, slagvaardige organisatie met een stevige positie in Doesburg. De belanghebbenden zijn van mening dat de corporatie is verweven met de samenleving en veel voor Doesburg betekent. Zij zien in Woonservice IJsselland een zelfstandig opererende, slagvaardige organisatie die goed 'in control' is en weet wat zij wil. Woonservice IJsselland heeft als enige sociale huisvester in Doesburg een stevige positie in de gemeente.

Als het gaat om de benaderbaarheid van Woonservice IJsselland klinken er twee verschillende geluiden door. Met name de huurders ervaren Woonservice IJsselland door haar geringe omvang als toegankelijk en goed benaderbaar. Zij geven aan dat het goed lukt om afspraken te maken met de corporatie. Daarentegen karakteriseren andere belanghebbenden de corporatie juist als terughoudend en in zichzelf gekeerd.

Figuur 2.1 Woonservice IJsselland in kernwoorden



2.4.2 Hebt u een boodschap voor Woonservice IJsselland?

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Woonservice IJsselland de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Gemeente:

- Ga zo door. Kwaliteit en samenwerking goed.
- Goed overleg houden met gemeente, ook in de toekomst.
- Extra slag in duurzaamheid / energiebesparing gewenst.

Huurders:

- Ga zo door!
- Graag open en toegankelijk blijven.
- Er is ruimte voor meningsverschillen en dat is goed.

Overig:

- Gaat over het algemeen goed, de woningen zijn in goede staat.
- Heb meer aandacht voor leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer.
- Is de huidige organisatiestructuur, met een zware managementlaag, nog wel houdbaar gezien de veranderingen die gaande zijn?
- Heb aandacht voor de eigen positie als enige corporatie in Doesburg die alleen in Doesburg actief is. Deze positie kan ook nadelen hebben, blijf aandacht hebben voor de opgave in de omliggende regio.
- Wie wil Woonservice IJsselland bedienen? Zet scherp neer wat je wilt bereiken en welke rol je wel of niet wilt pakken, ook in zorgvastgoed. Durf keuzes te maken en communiceer duidelijk richting belanghebbenden.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

3.2 Financiële continuïteit

7

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. De visitatiecommissie stelt vast dat Woonservice IJsselland voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Woonservice IJsselland wijkt positief af van de toezichteisen. De toezichteisen worden expliciet benoemd in verantwoordingsstukken en er wordt actief op gestuurd. Doelstellingen worden regelmatig gemonitord en eventuele afwijkingen worden verklaard. Dit vormt de basis om een pluspunt toe te kennen en dit onderdeel te beoordelen met een 7. De afweging die aan het oordeel van de visitatiecommissie ten grondslag ligt wordt in de onderstaande tekst verder toegelicht.

3.2.1 Vermogenspositie

In onderstaande tabel worden de financiële ratio's van Woonservice IJsselland weergegeven met de minimale norm die Woonservice IJsselland voor de betreffende ratio's hanteert. In het vervolg van deze paragraaf wordt verder op de ratio's ingegaan, evenals op de oordeelbrieven van het CFV.

Tabel 3.1 Financiële ratio's Woonservice IJsselland¹

	Norm	2011	2012	2013	2014
Solvabiliteit	<i>variabel</i> (15,7%* / ca. 20%**)	24,5%*	27,3%*	26,4%*	25,6%*
				45%**	40%**
ICR	> 1,4	2,8	2,9	2,24	2,48
DSCR	> 1,0	-	-	1,5	1,66
Loan to Value	<75%	51%	45%	52%	56%

* Op basis van verkrijgingswaarde (eigen doelstelling) (bron: jaarverslagen).

** Op basis van bedrijfswaarde (bron: CFV).

Woonservice IJsselland voldoet gedurende de gehele visitatieperiode aan de normen van de externe toezichthouders. Woonservice IJsselland geeft in haar jaarverslag expliciet weer wat de normen zijn volgens het WSW en wat haar ratio's zijn. Daarnaast hanteert Woonservice IJsselland ook andere waarderingsgrondslagen. Het valt de visitatiecommissie op dat Woonservice IJsselland haar solvabiliteit bepaalt op basis van de verkrijgingswaarde, terwijl het CFV dit berekent op basis van bedrijfswaarde.

¹ Bron: jaarverslagen

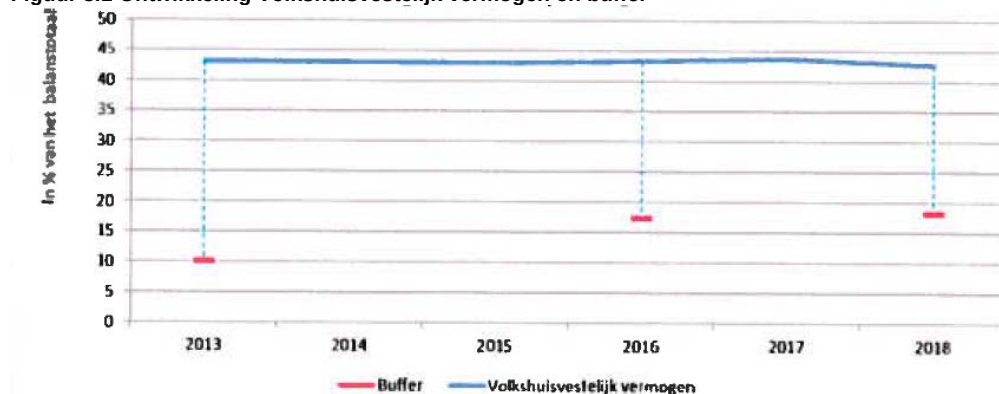
De financiële meerjarenprognoses tonen een evenwichtig beeld, waaruit blijkt dat de corporatie ook de komende jaren, zonder grote uitschieters, zal blijven voldoen aan de eisen van de externe toezichthouders. In de toezichtbrieven zien de externe toezichthouders geen aanleiding tot het doen van interventies, de beoordeling van de accountant is gedurende de gehele visitatieperiode positief. In de financiële verantwoordingsstukken van Woonservice IJsselland zijn de sector-breed geldende normen opgenomen.

Woonservice IJsselland beschikt niet over niet-DAEB geborgde leningen en bezit geen grondposities. Het enige financiële risico dat (door Woonservice IJsselland zelf) benoemd wordt is de mogelijk tegenvallende verkoop van nieuwbouwwoningen in Beinum West, waarvoor als beheersmaatregel het verkoopproduct Koopgarant is gehanteerd. De visitatiecommissie ziet dat Woonservice IJsselland financieel 'in control' en gezond is.

Solvabiliteit

Het solvabiliteitspercentage is voor Woonservice IJsselland van belang voor de beoordeling van de (financiële) continuïteit. Extern wordt (werd) Woonservice IJsselland op basis van solvabiliteit beoordeeld door het CFV. Het CFV berekent de solvabiliteit op basis van de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde van het bezit. Deze waarde wordt bepaald op basis van de door Woonservice IJsselland opgegeven bedrijfswaarde waarop het CFV een correctie uitvoert, onder andere vanwege gestandaardiseerde parameters. Deze gecorrigeerde bedrijfswaarde wordt de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde genoemd. Het CFV hanteert hiermee als basis voor de bepaling van de solvabiliteit de (gecorrigeerde) bedrijfswaarde.

Figuur 3.1 Ontwikkeling Volkshuisvestelijk vermogen en buffer



Bron: CFV Toezichtsbrief 2014.

Het CFV zet deze solvabiliteit af tegen een noodzakelijk geachte solvabiliteit. Deze grens bepaalt het CFV op basis van een jaarlijks opgesteld risicoprofiel (het CFV gebruikt in deze de termen volkshuisvestelijk vermogen en vermogensbuffer). Gedurende de visitatieperiode lag de solvabiliteit van Woonservice IJsselland boven de door het CFV gestelde norm. Het CFV plaatst geen bijzondere opmerkingen ten aanzien van het toezichtveld 'solvabiliteit en draagkracht vermogen'. Corporatie in Perspectief van resp. 2012 en 2014 laten het volgende verloop van het volkshuisvestelijk vermogen zien. De visitatiecommissie stelt vast dat de solvabiliteit van Woonservice IJsselland zeer solide genoemd kan worden.

Tabel 3.2 Volkshuisvestelijk vermogen in het verslagjaar

	2013	2012	2011	2010
Volkshuisvestelijk vermogen als % van het balanstotaal	43,1	40,4	44,6	38,8

Bron: Corporatie in Perspectief, Aedes.

Kredietwaardigheid / borgbaarheid

Woonservice IJsselland is gedurende de visitatieperiode kredietwaardig / borgbaar volgens de normering van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De financiële positie, gebaseerd op de ingediende verantwoordings- en prognose-informatie, waaronder de investerings- en herfinancieringsprognose voor de jaren 2013 tot en met 2015, laten resultaten zien die voldoende zijn voor de twee procent normatieve aflossing die het WSW vereist.

Interest Coverage Ratio

De ICR maakt inzichtelijk in hoeverre de rentelasten vanuit de operationele kasstromen kunnen worden voldaan. Woonservice IJsselland voldeed met een ICR die in de afgelopen jaren boven de twee lag ruim aan de norm.

Loan to value

De 'loan to value' (langlopende schulden/volkshuisvestelijke exploitatiewaarde) ligt in per 31 december 2013 op 56%. In de visitatieperiode (2010 – 2013) was dit de hoogste waarde. De meerjarenprognose laat een daling van de 'loan to value' zien naar 48% in 2020. Woonservice IJsselland zit ruim onder de norm van 75% van het WSW.

Debt Service Coverage Ratio

De debt service coverage ratio (DSCR) geeft aan of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor rente en aflossing. Het WSW verwacht een minimale score van 1,0. Deze financiële parameter is gedurende de visitatieperiode geïntroduceerd. In de visitatieperiode voldoet Woonservice IJsselland met een score boven 1,5 ruim aan de norm.

3.2.2 Vermogensbeleid

Woonservice IJsselland voldoet aan de (hierboven behandelde) externe en algemene eisen van toezicht voor vermogen en kasstromen. Hiermee heeft Woonservice IJsselland voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Een hogere beoordeling hangt af van:

- De wijze van verantwoording van de vermogenspositie en eventuele afwijkingen op de toezichteisen.
- De actieve wijze van hanteren van vermogensbeleid.
- De wijze van aansluiting van de vermogenspositie op integrale kasstromen, risicoanalyses en strategisch portefeuillebeleid.
- De actualiteit: zijn visie, scenario's, doelstellingen regelmatig geactualiseerd?

Woonservice IJsselland heeft haar treasurybeleid vastgelegd in een treasurystatuut. De nieuwste versie van dit statuut dateert van 2012. Het treasurybeleid is gericht op het waarborgen van een blijvende toegang tot de kapitaalmarkt. Daarnaast streeft de corporatie naar het beheersen van financiële risico's, het realiseren van zo laag mogelijke kosten en het zekerstellen van voldoende liquiditeit. In de begroting wordt ieder jaar een treasury jaarplan opgenomen. Gedurende de visitatieperiode overlegt de Treasurycommissie twee à driemaal per jaar. De Treasurycommissie bestaat uit de directeur-bestuurder, de manager Financiën en een extern adviseur van het bureau Thésor. In dit overleg wordt gesproken over renteontwikkelingen, verloop van de liquiditeit en het aantrekken van financieringen.

Woonservice IJsselland hecht waarde aan de oordelen en adviezen van de externe accountant. De managementletters worden door de directeur-bestuurder en de financieel directeur met de accountant besproken. In de managementletters wordt de voortgang van de in vorige jaren gegeven adviezen en de opvolging daarvan door de organisatie besproken, en het oordeel van de accountant opgenomen over de kwaliteit van de interne administratieve processen en risico-

beheersing. Tot de aandachtspunten die de accountant heeft geïdentificeerd behoren geen zaken met een hoge urgentie én van groot financieel belang. Gesignaleerde punten worden over het algemeen snel opgepakt. De punten die niet worden opgepakt zijn van lage urgentie (zoals het verbeteren van strategie en planvorming ICT) en bij de meeste punten wordt toegelicht waarom er (nog) geen actie is ondernomen.

In de perioderapportages wordt de financiële ontwikkeling toegelicht. De voortschrijdende prognose ten aanzien van kasstromen en andere financiële ratio's wordt toegelicht. Daarnaast wordt halverwege het jaar de bedrijfswaardeontwikkeling gemonitord. In de perioderapportages wordt expliciet stilgestaan bij de vraag hoe feitelijke financiële ontwikkelingen zich verhouden tot de jaarprognose. De voortgang van de doelstellingen voor dat jaar wordt gemeten en eventuele afwijkingen worden toegelicht. De perioderapportages bevatten een risicobeoordeling op hoofdlijnen van projecten, die nader uitgewerkt worden in een fasedocument van het desbetreffende project. Daarnaast is een risicoscan opgenomen in de jaarverslagen, waarin op hoofdpunten de belangrijkste risico's worden benoemd.

Gedurende de visitatieperiode heeft Woonservice IJsselland eenmaal een scenarioanalyse uitgevoerd, die is opgenomen in de begroting van 2014. In deze scenarioanalyse worden vier scenario's en de gevolgen voor de vermogenspositie van de corporatie met elkaar vergeleken.

De visitatiecommissie constateert dat de vermogenspositie en het vermogensbeleid van Woonservice IJsselland aansluiten op het overige beleid, al kan het verband tussen beiden explicieter in de stukken worden vastgelegd. Het vermogensbeleid is actueel en wordt actief gehanteerd. Woonservice IJsselland stuurt op kasstromen en verantwoordt haar vermogenspositie, waarbij eventuele afwijkingen van de toezichteisen of de eigen doelstellingen worden toegelicht. De visitatiecommissie ziet mogelijkheid tot verbetering in het consequenter hanteren van scenario's en het leggen van een duidelijkere relatie tussen vermogensbeleid en strategisch portefeuillebeleid.

3.3 Doelmatigheid

8

De mate waarin Woonservice IJsselland de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over Presteren naar Vermogen. Bij dit onderdeel wordt gekeken of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. Op basis van de CiP-gegevens stelt de visitatiecommissie vast dat Woonservice IJsselland -als het gaat om (de ontwikkeling van) de netto bedrijfslasten en het aantal verhuureenheden- per fte zeer sober en doelmatig werkt. Het beleid van Woonservice IJsselland op het gebied van bedrijfsvoering sluit goed aan bij haar ambitie om een kleine maar zelfstandig opererende organisatie te zijn. De visitatiecommissie ziet reden om twee pluspunten toe te kennen, waarmee de beoordeling van het prestatieveld doelmatigheid komt op een 8.

Hieronder worden in de tabel de CiP-gegevens weergegeven. Daaruit komt naar voren dat Woonservice IJsselland in het jaar 2013 aanzienlijk lagere netto bedrijfslasten had dan de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde. De bedrijfslasten van de corporatie stijgen over de periode 2011 – 2013 (met +1%) tevens minder sterk dan de referentiegroep (+5,3%). Het aantal verhuureenheden per fte ligt in 2013 aanzienlijk hoger dan de referentiegroep en het landelijk gemiddelde (135 vhe/fte t.o.v. 104 vhe/fte bij de referentiegroep). Dit kengetal lag ook in de achterliggende jaren boven het referentieniveau. De personeelskosten per fte liggen, ook in

eerdere jaren, boven het niveau dat de referentiegroep en het landelijk gemiddelde laat zien. Wanneer de personeelskosten worden omgerekend per vhe, blijkt echter dat de personeelskosten per vhe bij Woonservice IJsselland wederom ruimschoots lager liggen dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.

Tabel 3.3 Netto bedrijfslasten ultimo 2013 en ontwikkeling netto bedrijfslasten 2011-2013

	Corporatie	Referentie	Landelijk	Ontwikkeling 2011-2013 in %		
				Corporatie	Referentie	Landelijk
Bedrijfslasten / vhe	959	1.330	1.366	1%	5,3%	16,2%
Personeelskosten / fte	76.063	72.426	72.305			
Aantal vhe / fte	135	104	97			

Bron: CIP (2014), Woonservice IJsselland, Corporatie Benchmark Centrum.

In 2014 is de Aedes benchmark over het boekjaar 2013 verschenen. Deze benchmark, die gelet op het korte bestaan haar waarde in de sector nog moet bewijzen², gaat uit van geharmoniseerde, beïnvloedbare netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Er is onderscheid naar grootteklasse gemaakt en Woonservice IJsselland valt in grootteklasse 1.000 – 2.500 vhe. Woonservice IJsselland onderscheidde zich in de benchmark van 2014 in positieve zin van het gemiddelde en bezat de ‘A-status’ als het gaat om de bouwsteen ‘bedrijfsvoering’, maar heeft in de benchmark van 2015³ een ‘B-status’ gekregen⁴. Hier zou uit afgeleid kunnen worden dat andere corporaties uit de benchmark grotere efficiencylagen hebben gemaakt dan Woonservice IJsselland. Uit de CIP rapportage over 2014 blijkt inderdaad dat het “positieve gat” van Woonservice IJsselland in relatie tot andere corporaties is geslonken, maar nog steeds aanwezig is.

In de CIP rapportage over 2014 is opgenomen dat Woonservice IJsselland netto bedrijfslasten heeft van 918 euro per verhuureenheid. Bij de referentiegroep is dit 951 euro en het landelijke gemiddelde is 923 euro. Overigens is dit volgens de definitie ‘geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten, wat een vergelijking met tabel 3.3 bemoeilijkt. De personeelslasten per fte lagen in 2014 hoger dan bij de referentiegroep. Bij Woonservice IJsselland was dit 78.696 euro, bij de referentiegroep 76.113 euro en het landelijke gemiddelde was 74.321 euro. Het aantal vhe per fte is bij Woonservice IJsselland aanzienlijk hoger (134) dan bij de referentiegroep (109) en het landelijke gemiddelde (102). Wanneer de personeelskosten worden omgerekend per vhe, blijkt echter dat de personeelskosten per vhe bij Woonservice IJsselland, evenals in voorgaande jaren wederom ruimschoots lager liggen dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde.

Het algemene beeld dat ontstaat over de doelmatigheid van Woonservice IJsselland is positief. Woonservice IJsselland wijkt in positieve zin af van de benchmark kengetallen. Structureel lagere bedrijfslasten en een gunstige verhouding tussen personeelslasten en het aantal verhuureenheden staven dit. Woonservice IJsselland hanteert het beleid op het gebied van bedrijfsvoering op actieve wijze. Wanneer de doelmatigheid in gevaar komt door hoger uitvallende bedrijfslasten, bijvoorbeeld als gevolg van de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving, wordt hier actief op gestuurd en worden bezuinigingen doorgevoerd. Dit heeft de afgelopen jaren dan ook geresulteerd in een lagere toename van bedrijfslasten dan bij de referentiegroep en landelijk het geval is. Het beleid van Woonservice IJsselland past hiermee goed bij haar ambitie en doelstellingen om een kleine, zelfstandige organisatie te zijn.

² De visitatiecommissie merkt hierbij op dat binnen de sector deze benchmark nog als een black box wordt ervaren en dat corporaties niet zelden moeite hebben om de gehanteerde cijfers te matchen met hun eigen gegevens.

³ De benchmark van 2015 heeft betrekking op de bedrijfslasten in het boekjaar 2014.

⁴ Als het gaat om de Aedes Benchmark stelt de visitatiecommissie vast dat Woonservice IJsselland zich in 2014 en 2015 niet laat beoordelen op het onderdeel Klanttevredenheid.

3.4 Vermogensinzet

7

In deze paragraaf wordt beoordeeld of en op basis waarvan Woonservice IJsselland de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties motiveert en verantwoordt. De minimale eis voor een 6 is dat de corporatie de inzet van het beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan motiveren en verantwoorden. De beoordeling van het prestatieveld vermogensinzet komt op een 7. Een pluspunt is toegekend voor de actieve wijze waarop Woonservice IJsselland het vermogensbeleid hanteert.

De visie op haar vermogensinzet en -beleid heeft Woonservice IJsselland vastgelegd in een investeringsstatuut (laatste versie dateert van 2013), dat dient als beslissingskader waarlangs investeringen worden getoetst. De parameters die hiervoor worden gehanteerd worden jaarlijks in de jaarbegroting geactualiseerd. De investeringssystematiek bestaat uit vier stappen, waarin beoordeeld wordt of het project in de strategie past, of de investering niet hoger is dan de taxatie-waarde bij verkoop op de vrije markt, of de bedrijfswaardeberekening minimaal twee derde van de investeringskosten dekt en of de investering voldoet aan de geprognosticeerde financiële meerjaren kasstroom.

Er is sprake van voldoende monitoring van kasstromen. In elke perioderapportage wordt een actuele kasstroomprognose opgenomen en toegelicht. De kasstroomprognose wordt in het einde van de visitatieperiode (en daarna) met name beïnvloed door de geraamde investeringen als gevolg van nieuwbouwprojecten.

Gedurende de visitatieperiode heeft Woonservice IJsselland eenmaal een scenarioanalyse uitgevoerd, die is opgenomen in de begroting van 2014. In deze scenarioanalyse worden vier scenario's en de gevolgen voor de vermogenspositie van de corporatie met elkaar vergeleken.

De visitatiecommissie is van mening dat Woonservice IJsselland met het investeringsstatuut en de regelmatige monitoring haar vermogensinzet en -beleid actief hanteert. De commissie concludeert ook dat de relatie tussen het vermogensbeleid en de achterliggende maatschappelijke doelen in de rapportages sterker kan worden gelegd. De scenarioanalyse die Woonservice IJsselland in 2014 heeft uitgevoerd is hier een geschikt instrument voor en kan uitgebreider en regelmatig worden toegepast. Daarnaast kan de aansluiting van de vermogensinzet op andere delen van het beleid worden verhelderd door een relatie te leggen met bijvoorbeeld portefeuillebeleid, meerjarenonderhoudsramingen en voorgenomen mutaties in het bezit.

3.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woonservice IJsselland resulteert het volgende beeld.

Tabel 3.4 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	7,3
Doelmatigheid	8	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

4 Presteren ten aanzien van Governance



4.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen worden beoordeeld:

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Woonservice IJsselland omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de Raad van Commissarissen.

4.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

4.2.1 Plan

7,0

Het cijfer voor 'Plan' is opgebouwd uit twee deeltijfers. Eén deeltijfer voor de visie van de corporatie op haar eigen positie en toekomstig functioneren (7) en één voor de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen (7). De twee deeltijfers zijn hieronder verder toegelicht.

Visie

7

Onder het prestatieveld 'Visie' valt of de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Woonservice IJsselland actualiseert haar doelen geregeld en heeft oog voor de behoeften en wensen van de gemeente Doesburg, een belangrijke belanghebbende. Deze punten zijn aanleiding voor het toekennen van een pluspunt.

In paragraaf 1.4.1 van dit rapport zijn de beleidsplannen over de periodes 2008-2012 (*Strategisch meerjarenplan Woonservice IJsselland*) en 2012-2015 (ondernemingsplan *Wij gaat voor de wijk*) al aangehaald. Hierin geeft Woonservice IJsselland blijk van een heldere visie op verschillende thema's in het werkgebied. Per thema en per wijk is uitgewerkt wat de corporatie wil doen en welke stappen er in concreto worden genomen om het genoemde doel te bereiken. Het programma is per wijk op drie thema's (wonen, ouderen & zorg en welzijn) uitgewerkt in doelen. Ook is een globaal planningsschema in het ondernemingsplan opgenomen.

Woonservice IJsselland toont een ontwikkeld omgevingsbewustzijn en een sterke focus op het richten van de organisatie op de actuele opgaven. Woonservice IJsselland werkt haar doelen jaarlijks uit en monitort en actualiseert deze doelen geregeld in de jaarverslagen.

Het ondernemingsplan 2012-2015 is opgesteld onder begeleiding van Atrivé. Ter voorbereiding heeft een startbijeenkomst plaatsgevonden en een heisessie. Het concept ondernemingsplan is doorgesproken met de wethouder en het Huurdersplatform. Woonservice IJsselland heeft in haar ondernemingsplan oog voor de behoeften en wensen van belanghebbenden. Met name de visie en behoefte van de gemeente Doesburg en specifieke huurdersgroepen komen uitgebreid aan bod.

Vertaling doelen

7

Onder het prestatieveld 'Vertaling doelen' wordt beoordeeld of de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten, inclusief de financiële randvoorwaarden, op een wijze dat deze te monitoren zijn. Wanneer dit het geval is, voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. Woonservice IJsselland voldoet aan deze eis. Er is een pluspunt toegekend voor het SMART vertalen van de doelen. Het prestatieveld wordt beoordeeld met een 7.

In het ondernemingsplan vertaalt Woonservice IJsselland haar visie in SMART geformuleerde strategische en tactische doelen. Aan het begin van elk jaar worden de doelen voor het komende jaar per thema uitgewerkt in activiteitenplannen en begrotingen. Woonservice IJsselland geeft in de jaarverslagen zowel het strategische doel per thema weer, als beknopt het beleid en de doelen voor het jaar van verslaglegging, alvorens de prestaties van het jaar behandeld worden. Vervolgens spreekt Woonservice IJsselland een toekomstverwachting voor het jaar erop uit.

De doelen die worden genoemd in het beleid komen inhoudelijk terug in de doelstellingen per jaar en de begroting. De thema's waar de doelstellingen aan worden opgehangen in het ondernemingsplan komen echter niet overeen met de thema's die worden genoemd in de jaarverslagen, begroting en prestatieafspraken. Waar het ondernemingsplan qua structuur inzet op het wijkniveau, gaat de verslaglegging in haar structuur uit van Doesburg als geheel. Hoewel de lijn van strategische doelen naar operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden te volgen is, is er qua uniformiteit van de PDCA-cyclus optimalisatie mogelijk. Desondanks is de vertaling van de doelen goed te volgen. De visitatiecommissie constateert een verbetering van SMART vertaling van strategische doelen ten opzichte van de vorige maatschappelijke visitatie. Op basis van de SMART vertaling van de doelen is een pluspunt toegekend.

4.2.2 Check

7,0

Onder het prestatieveld 'Check' valt de mate waarin de corporatie checkt of zij doet wat zij zich voorneemt. Met een adequaat monitoring- en rapportagesysteem voldoet Woonservice IJsselland aan het ijkpunt voor een 6. In de jaarverslagen worden de doelstellingen uitgebreid gemonitord en wordt een toekomstverwachting uitgesproken. De visitatiecommissie ziet daarin aanleiding om een pluspunt toe te kennen waarmee de waardering op een 7 komt.

In de jaarverslagen benoemt Woonservice IJsselland haar jaarlijkse doelen en monitort zij uitgebreid in hoeverre deze behaald zijn. De jaarverslagen worden in juni uitgebracht en op de website gepubliceerd. Het jaarverslag bestaat uit de hoofdstukken Directieverslag, Governance-structuur, Verslag Raad van Commissarissen, Volkshuisvestingsverslag en Jaarrekening. Alle opgaven, ambities en doelen, ook op het gebied van bedrijfsvoering en financiële randvoorwaarden, worden in deze hoofdstukken uitgebreid behandeld en gemonitord.

Woonservice IJsselland hanteert het monitoring- en rapportagesysteem op actieve wijze. In de kwartaalrapportages worden lopende zaken beknopt behandeld. De punten waar ten opzichte van de eerdere koers aanvullingen of wijzigingen zijn doorgevoerd, worden in de jaarverslagen verantwoord. De prestatieafspraken met de gemeente zijn tussentijds en aan het einde van de periode geëvalueerd.

Binnen de Raad van Commissarissen wordt het jaarverslag en de mate waarin doelen gerealiseerd zijn besproken. De mate van realisatie van de doelstellingen van het betreffende jaar zijn

richtinggevend bij het opstellen van de doelstellingen voor het komende jaar. In het jaarverslag wordt per thema onder het kopje 'toekomstverwachting' de verwachting voor het daarop volgende jaar benoemd. In een enkel geval leidt dit tot een SMART geformuleerd beleidsdoel voor het komende jaar, maar veelal gaat het om procesmatige doelen. De monitoring van de doelen kan verder aan kracht winnen door de doelen uit het ondernemingsplan letterlijker terug te laten komen en beter navolgbaar te maken door ze meer op schematische wijze weer te geven (in plaats van, of in aanvulling op tekstuele uitleg), waarbij ook eventuele aanpassingen van beleid scherper worden benoemd.

4.2.3 Act

7,0

Onder het prestatieveld 'Act' valt de mate waarin de corporatie actief stuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de planning worden geconstateerd. In eerste instantie door acties teneinde doelen alsnog te bereiken en vervolgens door doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie waardeert de act-functie, op grond van de actieve houding die Woonservice IJsselland heeft in haar regelmatige bijsturing van voornemens en doelen, met een 7.

Woonservice IJsselland heeft regelmatig contact met de gemeente en weet wat er speelt. Dat gegeven en het feit dat het werkveld van Woonservice IJsselland qua omvang overzichtelijk is, zorgt ervoor dat ze met weinig verrassingen te maken krijgen die groot genoeg zijn om het beleid of de doelstellingen op aan te passen. In de jaarverslagen wordt dan ook zelden geconstateerd dat doelstellingen niet gehaald zullen worden, wat maakt dat er zelden noodzaak tot bijsturing is. Overigens heeft dit er ook mee te maken dat veel doelstellingen procesmatig van aard zijn. Wanneer toch geconcludeerd wordt dat doelstellingen niet kunnen worden gehaald, wordt dit goed onderbouwd. Dit was bijvoorbeeld het geval bij de aangepaste nieuwbouwpoging in Beinum West, toen bleek dat in verband met de economische crisis de vraag naar koopwoningen was afgenomen. Woonservice IJsselland heeft hierop haar nieuwbouwplannen bijgesteld.

4.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

4.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de Raad, het reflecterend vermogen van de Raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

8

Het cijfer voor 'Functioneren van de Raad van Commissarissen' is opgebouwd uit drie deelcijfers. Deze cijfers zijn toegekend aan de prestaties die geleverd zijn op het onderdeel 'samenstelling van de RvC' (8), 'rolopvatting' (8) en 'zelfreflectie' (8). De verschillende onderdelen zijn hieronder verder toegelicht.

Samenstelling

8

Het onderdeel 'samenstelling van de Raad van Commissarissen' heeft betrekking op de profielschets, werving van nieuwe leden en deskundigheidsbevordering. De visitatiecommissie constateert dat Woonservice IJsselland voldoet aan het ijkpunt van een 6.

Woonservice IJsselland besteedt aandacht aan de samenstelling van de RvC, herijkt de profielschets wanneer dat nodig is en laat de RvC leden regelmatig workshops volgen ten behoeve van deskundigheidsbevordering. De visitatiecommissie ziet hierin reden tot het geven van twee pluspunten en beoordeelt dit prestatieveld met een 8.

Woonservice IJsselland heeft de samenstelling, taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen beschreven in haar jaarverslagen en in het document 'Governancecode' dat op de website te vinden is. In deze stukken wordt verwezen naar een aantal documenten waarin de corporate governance principes zijn vastgelegd, die op de website te vinden zouden zijn. Enkele van de beloofde documenten (Governance tabel, Governance structuur en Reglement Raad van Commissarissen) is echter niet op de website te vinden.

De beginselen van de Governancecode Woningcorporaties zijn leidend als het gaat om de samenstelling van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden met complementaire deskundigheid, waaronder deskundigheid op het gebied van financiën en volkshuisvesting. Er is sprake van een introductieprogramma en leden van de Raad van Commissarissen kunnen voor een periode van vier jaar worden benoemd. Herbenoeming is een keer mogelijk voor een periode van vier jaar. Twee leden van de Raad zijn voorgedragen door huurders. De Raad heeft uit haar midden een audit- en een remuneratiecommissie benoemd.

Tabel 4.1 Samenstelling per ultimo 2014

Naam	Benoemd	(Her)benoemd tot	Rol (kennisgebied) en commissie (A = audit, R=remuneratie)
H.T. van Vliet	2010	2015	Voorzitter (HRM / bedrijfskundig) (R)
L.S. Cohen	2009	2019	Vicevoorzitter (Sociaal maatschappelijk) (R)
A.A. Kiffen	2011	2016	Lid (Juridisch / fiscaal) (A)
B.I. Siebelink	2013	2017	Lid (Financieel / economisch) (A)
J.L. Gijsman	2014	2018	Lid (Vastgoedontwikkeling / bouwmanagement)

Bron: Jaarverslag 2014.

Gedurende de visitatieperiode hebben wisselingen in de samenstelling van de Raad van Commissarissen plaatsgevonden. De heer H. Otten is eind 2014 afgetreden als voorzitter en lid van de RvC en mevrouw J.H. Verweij heeft de Raad verlaten in 2013.

De werving van nieuwe leden gebeurt op basis van een profielschets, waarbij rekening wordt gehouden met de gewenste expertise binnen de Raad van Commissarissen. Naar aanleiding van een zelfevaluatie heeft de Raad in 2014 de profilering en de gewenste expertise binnen de Raad opnieuw vastgelegd.

Binnen de Raad van Commissarissen wordt aan deskundigheidsbevordering gewerkt door nieuwe leden een introductieprogramma te laten volgen en deel te nemen aan workshops en themabijeenkomsten van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties en overige cursussen, bijvoorbeeld op financieel volkshuisvestelijk gebied (2013) en professioneel toezicht (2012). Daarnaast worden regelmatig themabijeenkomsten gehouden wanneer daar behoefte aan is, bijvoorbeeld over financiering, de governancecode en product-markt-combinaties.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

8 Voor het onderdeel 'Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord' constateert de visitatiecommissie dat Woonservice IJsselland voldoet aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie kent pluspunten toe voor de actieve wijze waarop de RvC haar toezichtrol en klankbordrol vervult.

De Raad van Commissarissen heeft zijn taak en werkwijze vastgelegd in het Reglement Werkwijze voor de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen pakt zijn toezichtrol serieus op, vergadert gestructureerd en volgens een vast jaarschema. Accenten binnen de agenda liggen op evidente onderwerpen als de jaarcyclus, financiën, nieuwbouw en overige vastgoedprojecten en governance. De Raad richt zich zowel op strategische als operationele aangelegenheden. Van alle raadsvergaderingen worden verslagen gemaakt.

Twee leden van de Raad van Commissarissen wonen jaarlijks een vergadering van de Ondernemingsraad bij, de ene keer met en de andere keer zonder aanwezigheid van de bestuurder. De twee leden van de Raad van Commissarissen die benoemd zijn namens de huurders wonen één keer per jaar de vergadering bij van het Huurdersplatform met de bestuurder en de manager Woondiensten. De gesprekspunten binnen de Raad, zoals maatschappelijke prestaties, zijn vaak ingegeven door het contact met het Huurdersplatform. De Raad heeft daarnaast veel informeel contact met huurders, bijvoorbeeld wanneer zij aanwezig zijn bij de opening van nieuwbouwprojecten. De visitatiecommissie constateert, mede op basis van de interviews, dat de RvC in ruime mate voeling heeft met wat er leeft. Dit draagt bij aan een actieve toezichtrol.

In de gesprekken met zowel de Raad van Commissarissen als met de directeur-bestuurder heeft de visitatiecommissie geconstateerd dat de RvC betrokken is en, mede door de schaal van Woonservice IJsselland, is de afstand tot zowel de organisatie als de directeur-bestuurder klein. Dit wordt door zowel de RvC als de directeur-bestuurder als prettig ervaren omdat de RvC zo haar rol als klankbord goed kan vervullen.

De Raad van Commissarissen besteedt aandacht aan de invulling van haar rol als werkgever. De Raad kent een remuneratiecommissie die periodiek gesprekken voert met de bestuurder (functioneren en beoordelen) en in een terugblik hiervan verslag doet in de voltallige Raad.

Zelfreflectie

8 Voor het onderdeel 'Zelfreflectie' is het ijkpunt van een 6 dat de Raad van Commissarissen minimaal eenmaal per jaar het eigen functioneren en dat van individuele leden bespreekt en de conclusies die daaraan verbonden moeten worden. De visitatiecommissie constateert dat Woonservice IJsselland voldoet aan het ijkpunt van een 6. Pluspunten worden toegekend voor de compleetheid waarmee de Raad de zelfreflectie invult en de intensiteit waarmee de reflectie plaats vindt. Het onderdeel 'Zelfreflectie' wordt beoordeeld met een 8.

De Governancecode schrijft voor dat de Raad van Commissarissen haar eigen functioneren en dat van de individuele leden van de Raad eenmaal per jaar evalueert. Over de jaren 2011, 2013 en 2014 heeft de Raad een zelfevaluatie uitgevoerd. In januari 2013 heeft de evaluatie over het jaar 2012 plaatsgevonden onder begeleiding van Atrivé.

In de zelfevaluaties komen ieder jaar de volgende onderwerpen aan bod: het functioneren van de Raad van Commissarissen, deskundigheidsontwikkeling, het toezicht op naleving compliance en integriteit, de relatie tussen bestuurder en Raad en het functioneren van de bestuurder. In de evaluatieverslagen worden de belangrijkste conclusies en afspraken weergegeven. Uit de

verslagen klinkt een actieve houding van de Raad door. In de evaluaties is aandacht voor de mate van openheid en aanspreekbaarheid. Zo wordt in de evaluatie over 2011 geconcludeerd dat de Raad zeer betrokken is, maar dat deze betrokkenheid op een aantal punten wellicht te ver gaat. Het vinden van een juiste afstand tot de bestuurder wordt als aandachtspunt voor het volgende jaar aangemerkt.

De Raad zou de zelfevaluatie in de ogen van de visitatiecommissie verder kunnen verbeteren door dieper in te gaan op het functioneren van de individuele leden.

4.3.2 Toetsingskader

8,0

Onder 'Toetsingskader' valt de mate waarin de corporatie een actueel en toereikend toetsingskader hanteert. De Raad van Commissarissen van Woonservice IJsselland hanteert een actueel toetsingskader dat bestaat uit diverse rapportages en beleidsdocumenten. De visitatiecommissie stelt vast dat Woonservice IJsselland beschikt over een uitgebreid spectrum aan documenten en dat deze actief worden gehanteerd in de oordeels- en besluitvorming. De visitatiecommissie oordeelt dat Woonservice IJsselland hiermee voldoet aan het ijkpunt van een 6 en kent pluspunten toe voor de volledigheid en actieve wijze van hanteren van het toetsingskader. Hiermee komt de beoordeling van dit prestatieveld op een 8.

De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat Woonservice IJsselland beschikt over een compleet toetsingskader, dat gebaseerd is op essentiële documenten zoals het ondernemingsplan, accountantsverslag, jaarverslagen, risicoscan, (meerjaren)begrotingen, financieringsbehoefte, treasurystatuut en perioderapportages. Een overzicht van het toetsingskader is gepubliceerd op de website. Daarnaast hanteert Woonservice IJsselland de Woonvisie van de gemeente Doesburg actief en wordt regulier overleg gevoerd met de gemeente en het Huurdersplatform.

Uit de verslagen van de Raad van Commissarissen blijkt dat het toetsingskader actief wordt gehanteerd. Bij de goedkeuring van afgeleide plannen, zoals de nieuwe begroting, is bijvoorbeeld afgesproken dat vooraf binnen de Raad discussie hierover plaats kan vinden wanneer er substantiële wijzigingen qua uitgangspunten zijn ten opzichte van de vorige meerjarenprognose.

4.3.3 Governancecode

5,0

Onder 'Governancecode' wordt beschouwd in hoeverre de corporatie de Governancecode correct naleeft. En daar waar zij op toegestane punten afwijkt dit uitlegt. Omdat Woonservice IJsselland in de visitatieperiode afwijkt van de Governancecode als het gaat om de maximale zittingstermijn, wordt niet voldaan aan het ijkpunt van een 6 en wordt dit onderdeel beoordeeld met een 5.

Voor de Governancecode 2011 geldt het principe 'pas toe of leg uit' met uitzondering van drie bepalingen. Deze hebben betrekking op de sectorbrede beloningscode van de bestuurders, een nieuwe bepaling die betrekking heeft op de honoreringscode van de commissarissen en de zittingstermijnen van de commissarissen.

De visitatiecommissie constateert dat er over het algemeen veel aandacht is voor de naleving van de code. De visitatiecommissie stelt vast dat Woonservice IJsselland werkt conform het merendeel van de principes en regels van de Governancecode. De corporatie wijkt beargumenteerd af van uitwerkingsbepaling II 2.1 (benoeming van leden van het bestuur voor een periode van vier jaar), met gewenste continuïteit binnen het bestuur als argument.

De visitatiecommissie stelt op basis van het rooster van aan- en aftreden vast dat Woonservice IJsselland benoemingstermijnen van vijf jaar hanteert⁵. De corporatie wijkt hier af van de uitwerkingsbepaling III 3.5 in de Governancecode 2011, waarin wordt gesteld dat leden van de Raad van Commissarissen (maximaal) twee maal voor een periode van vier jaar zitting kunnen hebben in de Raad van Commissarissen.

De visitatiecommissie constateert dat de voormalige voorzitter van de RvC, de heer Otten, in de periode 2004-2014 lid is geweest van de Raad. In deze periode is de Governancecode 2011 van kracht geworden waarin het volgende is opgenomen over zittingstermijnen van commissarissen:

Governancecode 2011:

Een lid van de raad van commissarissen kan maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de raad van commissarissen (III.3.5).

De introductie van een maximum zittingsduur van ten hoogste twee maal vier jaar heeft voor een aantal zittende commissarissen feitelijk tot gevolg dat zij de maximum zittingsduur reeds bij het van kracht worden van een aanpassing van de Governancecode overschrijden. Het is redelijk dat met het oog op de continuïteit binnen de raad voor deze commissarissen een overgangsregeling kan gelden, in de zin dat zij in staat worden gesteld (een deel van) de lopende benoemingstermijn waarvoor zij bij het van kracht worden van de actualisering van de Governancecode zijn benoemd, uit te dienen. Echter: het uitdienen van de lopende benoemingstermijn mag, gezien het belang dat maatschappelijk algemeen wordt toegekend aan het beperken van zittingstermijnen, geen vanzelfsprekendheid zijn. Op commissarissen wordt onder verwijzing naar deze maatschappelijke ontwikkelingen, een beroep gedaan het gesprek hierover aan te gaan en kritisch te bezien of in dergelijke gevallen een versnelde benoeming van nieuwe commissarissen plaats kan vinden (voetnoot 13).

De in 2011 van kracht geworden Governancecode geeft aan dat het aanblijven en uitdienen geen vanzelfsprekendheid mag zijn. Er is in de RvC aandacht geweest voor het langer aanblijven van de heer Otten in relatie tot de in de Governancecode gestelde termijn. Daarnaast constateert de visitatiecommissie dat in enkele gevallen binnen de RvC (de heer Cohen en de heer Kiffen) een benoeming voor 5 jaar in plaats van voor 4 jaar heeft plaatsgevonden.

De visitatiecommissie constateert dat Woonservice IJsselland zich niet aan de Governancecode 2011 heeft gehouden. Door op dit punt van de Governancecode af te wijken voldoet Woonservice IJsselland niet aan het ijkpunt van een 6.

⁵ In het jaarverslag 2011 wordt hier melding van gemaakt zonder vermelding van de redenen die aan deze keuze ten grondslag liggen.

4.4 Externe legitimering en verantwoording

4.4.1 Externe legitimatie

7,0

Onder het prestatieveld 'Externe legitimatie' valt in welke mate de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en een dialoog met hen voert over de beleidsuitvoering. Woonservice IJsselland heeft een heldere visie op wie de belangrijkste belanghebbenden zijn. Dit staat overzichtelijk en helder omschreven in het jaarverslag, waarin enkele pagina's zijn gewijd aan het betrekken van bewoners, zorgpartijen en andere belanghebbenden. Daarmee voldoet de corporatie aan het ijkpunt voor een 6. Een extra punt is toegekend voor de constructieve wijze waarop Woonservice IJsselland het overleg met de gemeente en de huurders invulling geeft en de wijze waarop de corporatie vastlegt hoe de dialoog met belanghebbenden heeft plaatsgevonden.

Woonservice IJsselland heeft een heldere visie op wie haar belangrijkste belanghebbenden zijn en treedt met hen open en constructief in overleg. De belanghebbenden worden op verschillende manieren betrokken en over deze betrokkenheid wordt open gecommuniceerd. Met de gemeente Doesburg wordt opgetrokken in het gezamenlijk vaststellen van de opgave middels het opstellen van de woonvisie en prestatieafspraken en het aanpakken van leefbaarheidsvraagstukken. Bij de totstandkoming van het ondernemingsplan is een conceptversie voorgelegd aan de wethouder. Woonservice IJsselland neemt deel aan lokale en regionale platforms en overleggroepen. Zo werkt Woonservice IJsselland samen met de andere woningcorporaties in De Liemers, bijvoorbeeld in het laten uitvoeren van woningmarktonderzoek en het opstellen van een marktvisie op basis van dit onderzoek.

Tweemaal per jaar vindt overleg plaats met het Huurdersplatform. Een delegatie van de RvC heeft eenmaal per jaar overleg met het Huurdersplatform. Daarnaast voert een delegatie van het Huurdersplatform elke 6 weken overleg met de manager Woondiensten. Dit overleg wordt gevolgd door een nieuwsbrief die met alle leden van het Huurdersplatform wordt gedeeld. Het Huurdersplatform is betrokken bij beleidsvorming: de conceptversie van het ondernemingsplan is besproken met het Huurdersplatform. Wanneer er plannen zijn voor bijvoorbeeld het uitvoeren van renovatiewerkzaamheden, worden huurders hierbij betrokken via de wijkraden en/of bewonerscommissies van het betreffende complex.

De visitatiecommissie is van mening dat Woonservice IJsselland haar belanghebbenden goed in het vizier heeft en de gemeente en huurders in voldoende mate betreft. Een mogelijkheid tot verdere verbetering ziet de commissie in het eerder betrekken van belanghebbenden in beleidsvorming en in de terugkoppeling van de realisatie van plannen.

4.4.2 Openbare verantwoording

6,0

Onder het prestatieveld 'Openbare verantwoording' valt de beschikbaarheid van een openbare publicatie waarin de gerealiseerde prestaties worden vermeld en de afwijkingen worden toegelicht. Woonservice IJsselland voldoet op voldoende wijze aan deze minimumeis en legt openbare verantwoording af over het presteren in het jaarverslag, welke op de website is te vinden. Woonservice IJsselland krijgt voor dit prestatieveld een 6.

Woonservice IJsselland voldoet aan de verplichting transparant verantwoording af te leggen door middel van haar jaarverslag met daarin de jaarrekening en alle andere daarbij behorende onderdelen. Deze wordt jaarlijks op de website gepubliceerd. Hierbij wordt inzicht gegeven in de geleverde prestaties, bijvoorbeeld als het gaat om de mutaties in de woningvoorraad en de

uitvoering van onderhoud. Dit gebeurt door per onderwerp het beleid, doelstellingen voor het betreffende jaar, realisatie van de doelstellingen en de toekomstverwachting weer te geven. De corporatie neemt de lezer mee in haar overwegingen en biedt meer inzicht in het meerjarig tijdspad dan jaarverslagen in de regel doen. Het jaarverslag krijgt hierdoor wel een ietwat lijvig karakter.

Het Ondernemingsplan 2012-2015 is in een goed leesbare en toegankelijke publicatie op de website beschikbaar gesteld. Woonservice IJsselland geeft bovendien blijk van haar streven naar transparantie door het publiceren van onder meer het eigen integriteitsbeleid, het toetsingskader en de governancecode.

Woonservice IJsselland heeft het initiatief genomen om de online dienstverlening te verbeteren. De website zal worden aangepast om de toegankelijkheid te verbeteren. Dit proces is in gang gezet. Naast het beschikbaar stellen van de jaarverslagen en het ondernemingsplan communiceert Woonservice IJsselland haar beleid door het uitgeven van *WIJ magazine*. Gedurende de visitatieperiode is dit magazine driemaal per jaar (sinds 2014 tweemaal per jaar) uitgebracht en verspreid onder alle inwoners van Doesburg. In het magazine komen onderwerpen aan de orde die interessant zijn voor zowel huurders als niet-huurders, zoals schuldhelpverlening, de renovatie van een woonblok en de werkzaamheden van vrijwilligers in Doesburg. Sinds eind 2013 is Woonservice IJsselland ook actief op facebook. Via facebook communiceert de corporatie bijvoorbeeld over vrijgekomen woningen, woningtoewijzing en activiteiten die door bewoners worden georganiseerd.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Woonservice IJsselland resulteert het volgende beeld.

Tabel 4.2 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt			Cijfer	Weging	Eindcijfer
Besturing	Plan		7,0	7,0	33%
	visie	7			
	vertaling doelen	7			
	Check		7,0		
	Act		7,0		
Intern Toezicht	Functioneren Raad		8,0	7,0	33%
	samenstelling	8			
	rolopvatting	8			
	zelfreflectie	8			
	Toetsingskader		8,0		
	Naleving Governancecode		5,0		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		7,0	6,5	33%
	Openbare verantwoording		6,0		

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper Woonservice IJsselland

Om onze doelen te halen, werken we de komende jaren aan het

- Behouden van onze klanttevredenheid.
- Realiseren van plaats- en tijdgebonden dienstverlening.
- Verstevigen van ons participatiebeleid.
- Stimuleren van de eigen kracht van bewoners en activeren bewoners ten aanzien van leefbaarheid.
- Samenwerken met bewoners en partners.
- Versterken van onze woningvoorraad – in aantal, soort en kwaliteit -, zodat deze aansluit bij de wensen uit de markt.
- Ontwikkelingen van een zorgstrategie passend bij de toekomstige ontwikkelingen.
- Stimuleren van verkoop van woningen.
- Stabiliseren van de bedrijfsvoering.
- Ontwikkelen van onze organisatie.

Onze missie

Betaalbaar en prettig wonen voor onze huurders en woningzoekenden in alle wijken.

De mensen voor en met wie wij (samen)werken

Huurder en WIJ

In essentie – want daar zijn we ooit voor opgericht – zijn we er voor mensen met een lager inkomen. Juist die mensen hebben het in de huidige economische omstandigheden lastig. Ook signaleren we een terugtrekkende overheid, waardoor onze huurders in veel opzichten meer zelfredzaam moeten zijn. Het overgrote deel heeft hier geen problemen mee en neemt graag de regie in eigen handen. We constateren echter ook dat sommige mensen moeite hebben om zaken, die voorheen door de overheid werden geregeld, zelf te organiseren.

Financiële problematiek en het gebrek aan ondersteuning (zorg/welzijn) komen steeds vaker voor bij de inkomensgroepen waarvoor wij werken. Aan de andere kant zien we een grote behoefte bij huurders om meer zelf te kunnen regelen en meer zelf te kunnen bepalen: in en om de woning en ten aanzien van onze dienstverlening. We zien een groeiende behoefte om 'overal en altijd' met ons te kunnen communiceren.

De relevante woningmarkt

De woningmarkt in ons werkgebied is in evenwicht als gevolg van demografische ontwikkelingen in Doesburg neemt het aantal inwoners af. Tegelijkertijd zet de verdunning van huishoudens door evenals de vergrijzing. We zien een versterkend effect in de terugtrekkende rol van de overheid op het gebied van zorg en welzijn. Dit heeft effect op de vraag naar zelfstandig wonen door ouderen. Daarnaast zijn werkgelegenheid, voorzieningen en bereikbaarheid bepalend voor de populariteit van woningen. De woningen van WIJ liggen verdeeld over vier wijken in Doesburg. Te weten de Binnenstad, Beinum, de Ooi en het Molenveld, alle wijken met hun eigentijdse karakter. Gezien de relatief lage gemiddelde huur verwachten wij geen leegstand. De huurprijsstijgingen door de jaarlijkse huurverhogingen vormen een risico voor de verhuurbaarheid c.q. betaalbaarheid van onze woningen. Voor de komende vier jaar zal een gematigde huurstijging van belang zijn. En ook de veranderende huishoudenssamenstelling – we zien een toenemend aandeel één- en tweepersoons huishoudens – is van invloed op de gemiddelde inkomenspositie van huurders.

De organisatie van waaruit we werken

Woonservice IJsselland heeft in de afgelopen jaren gewerkt aan de doorontwikkeling van haar organisatie. We zijn een betrouwbare en nuchtere corporatie die op een financieel solide basis werkt aan onze kerntaak. Van de kerntaak zijn we nooit ver afgeweken waardoor de door het Rijk gewenste positionering van corporaties niet veraf staat van onze huidige. We hebben een omvang die we wenselijk vinden. Klein genoeg om niet te verzanden in bureaucratie, groot genoeg om de benodigde expertise in huis te hebben. Klein genoeg om dicht bij onze huurders te staan, groot genoeg om hen professioneel van dienst te zijn.

Uiteraard signaleren we ook verbeterpunten. Het kleiner worden van de sociale huursector, het financieel afkomen, de marktontwikkelingen en de politiek/maatschappelijke opinie leggen druk op de bedrijfsvoering van corporaties, dus ook bij Woonservice IJsselland. Interne sturing, interne monitoring, kosten bewustzijn en efficiënte zijn aandachtspunten. Transformatie en de verkoop van woningen zijn opgaven. De organisatieontwikkeling en organisatiecultuur vragen om investeringen in persoonlijke ontwikkeling, het laag leggen van verantwoordelijkheden en het nemen van verantwoordelijkheid. Het personeelsbestand vergrijs in de goede zin des woords. Vanaf 2019 tot circa 2024 heeft circa 30% van het personeel de AOW gerechtigde leeftijd bereid. Dit gaat om personeel op directie, management en uitvoeringsniveau. Vanaf 2018 zullen wij afhankelijk van de interne en externe omstandigheden een opvolgingsplan gaan maken.

Er is een verschuiving in het dienstverleningsconcept zichtbaar. Het bezoekersaantal loopt terug, steeds meer klanten handelen hun vragen af zonder fysiek op het kantoor van Woonservice IJsselland te komen met verdere automatisering gaan we hierop inspelen.

Onze missie en kernwaarden

Onze missie staat nadrukkelijk in het teken van deze tijd. We stellen ons – gegeven alle ontwikkelingen – ten doel om de komende jaren onze strategische uitgangspositie te versterken, zodat we ook op de lange termijn kunnen blijven voorzien in betaalbare goede huurwoningen. We hebben dan ook een missie geformuleerd die passend is in deze tijd: hij raakt de essentie van ons bestaan, zonder franje.

Betaalbaar en prettig wonen voor onze huurders in alle wijken

Kernwaarden

De woningzoekende en huurder komen bij ons om goed te wonen, met woonplezier, in een heel huis en een schone en veilige buurt. Wij bieden keuzes en denken mee met de klant. Wij zijn ons er van bewust dat wij in een primaire levensbehoefte voorzien.

Wij zijn betrokken bij onze huurders en partners. Dit betekent een goede prijs-kwaliteitverhouding en afspraak is afspraak. Om onze verantwoordelijkheid te kunnen blijven nemen, willen we efficiënt en effectief werken.

Dit leidt tot de volgende vier kernwaarden:

- Vraag van de huurders en woningzoekenden is leidend
We praten met de huurders en woningzoekenden en denken niet voor de klant
- Bevlogen en betrokken
We zijn trots op wat we doen, voelen ons verwant met onze klanten en staan open voor dialoog
- Ondernemend
We leren van onze fouten, hebben lef en de blik vooruit!
- Efficiënt en effectief
We zijn kostenbewust en zuinig op maatschappelijk geld

De vraag van de huurders en woningzoekenden is voor ons leidend

Klanten kunnen veel onderdelen van onze dienstverlening regelen op het tijdstip en de plek dat zij zelf willen. Er zijn voor de klanten veel communicatiekanalen beschikbaar. We zijn daarin proactief en gaan uit van wederkerigheid. We zijn toegankelijk en aanspreekbaar.

We luisteren en vertalen relevante signalen naar aanpassing van onze dienstverlening of beleid en belanghouders hebben invloed op beleid en beheer.

Onze kerntaken zijn beheren, onderhouden, in stand houden en (her)bouwen van gewilde betaalbare huurwoningen, nu en op de lange termijn

Rond deze kerntaak willen we *eigentijdse producten en diensten leveren van goede kwaliteit*

De producten voldoen steeds aan de eisen van de tijd. Vernieuwing, ontwikkeling en verduurzamen zijn daarom belangrijke uitgangspunten. We streven binnen de gemaakte keuze, maatschappelijk verantwoord ondernemen na. In dialoog met de huurder worden uitgangspunten continu herijkt.

Op gebied van betaalbaarheid voor de huurders en woningzoekenden zijn we van plan de huurverhogingen niet hoger te laten zijn dan noodzakelijk is voor de continuïteit van de corporatie.

Ook willen we de woonlasten verlagen door te investeren in isolatiemaatregelen.

We hebben een rol op het gebied van *leefbaarheid*. Vooral daar waar we een concentratie woningen hebben zetten we in op een leefbare woonomgeving. We zijn echter kritischer in onze afwegingen dan voorheen en gaan zorgvuldig om met verwachtingen van stakeholders.

Onze taakopvatting is beperkter dan die voorheen was. We doen de komende vrijwel geen investeringen op het terrein van maatschappelijk vastgoed, wonen met welzijn en zorg en commercieel vastgoed. De risico's met name in het welzijnsegment zijn te groot door snel wisselend Rijksbeleid.

We versterken onze strategische positie. We streven geen groei van de voorraad sociale huurwoningen na. Bij het versterken van de strategische uitgangspositie gaat het om: (1) een toekomstbestendige woningportefeuille, (2) hoogwaardige dienstverlening, (3) financiële continuïteit en een positief resultaat op de operationele kasstroom.

Dat betekent echter niet dat we minder ambitieus zijn. We willen een financieel solide en toekomstbestendige woningcorporatie zijn. We zijn op onze kerntaken proactief en vooruitstrevend. Ook op gebied van financiële solidariteit en bedrijfsvoering willen we goed presteren. Dit betekent dat we binnen de mogelijkheden altijd op zoek zijn naar verbetering.

Om onze missie te realiseren, zetten we de komende vier jaar stevig in op de volgende activiteiten

- We handhaven onze klanttevredenheid
Dat doen we door in het “wonen” een hoge basiskwaliteit te bieden.
- We realiseren een verdere plaats- en tijd-ongebonden dienstverlening
Persoonlijk contact met onze huurders blijft van belang. Vooral in de woonomgeving. Onze huurders willen echter ook graag zaken (zelf) afhandelen via internet. Deze dienstverlening gaan we hierop afstemmen.
- We verstevigen onze participatiebeleid
Wij willen met onze huurders samenwerken aan goed wonen. We zetten daarom nog steviger in op betrokken bewoners van wijken en buurten. Wij betrekken hen nadrukkelijk bij het opstellen van beleid en de uitvoering ervan.
- We stimuleren de eigen kracht van bewoners en activeren bewoners ten aanzien van leefbaarheid
Onze huurders weten zelf vaak heel goed wat er moet gebeuren om de buurt fijner te maken. En ze kunnen dat goed zelf organiseren. Daarbij helpen en ondersteunen wij graag.
- We bepalen onze rol in de samenwerking met bewoners en partners
Het kleiner wordende speelveld maakt dat we sommige zaken niet of minder gaan doen.

Daarover gaan we met onze huurders en partners in gesprek. We zorgen dat we tot een goede rolverdeling komen, zodat de inzet op de leefbaarheid van wijken optimaal blijft.

- We kijken kritisch naar de woningvoorraad die we aanbieden, in aantal, soort en kwaliteit, zodat deze aansluit bij de wensen uit de markt.

Nu en in de toekomst goed wonen, betekent dat we moeten weten hoe de vraag in de markt zich ontwikkelt. We zorgen dat we de marktvraag en de demografische ontwikkelingen uitstekend kennen. En dat we weten wat de vraag in de markt van de verschillende soorten huishoudens is. De ontwikkelingen maken dat onze focus ligt op de kwaliteit van onze bestaande woningvoorraad.

- We ontwikkelen een zorgstrategie passend bij de toekomstige ontwikkelingen
We willen woonvormen aanbieden die passen bij de ontwikkelingen in de maatschappij en de zorg: met meer zorg langer thuis wonen. Daarnaast verkleinen we samen met onze partners in de zorg de risico's.
- We stimuleren verkoop van woningen
Voor een gezonde financiële huishouding en het optimaliseren van de vastgoedportefeuille wordt het verkoopprogramma in de diverse wijken voortgezet. Belangrijk uitgangspunt is de verhouding huur/koop te optimaliseren
- We verbeteren het resultaat op de bedrijfsvoering
Om ook in de toekomst als organisatie gezond te blijven, moeten we het resultaat op de operationele kasstroom stabiliseren. Gezond financieel beleid maakt het mogelijk om ook in de toekomst te blijven investeren in woningen van onze huurders.
- We gaan door met onze organisatieontwikkeling
Om onze ambities waar te kunnen maken, blijven we investeren in de kwaliteit van onze organisatie en van onze mensen. Werken we aan een organisatie waarin verantwoordelijkheid geven en nemen, leren en een klantgerichte houding verder ontwikkeld worden.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Bestuurlijke reactie H. Esselink

Naar aanleiding van de rapportage maatschappelijke visitatie 14 januari 2016 van Ecorys.

Allereerst zijn wij verheugd om te constateren dat de uitkomst van de visitatie aangeeft dat er verbeterpunten zijn uitgevoerd in de afgelopen vier jaar.

Op het eindresultaat zijn wij trots.

Ondanks de mooie uitkomst blijven wij vragen stellen over nut en noodzaak van een visitatie op deze wijze.

Op pagina 23, lid 1.3.5. constateren we dat de leefbaarheidsverbeteringen in de wijk Zuidelijk Molenveld en de Ooi onderbelicht zijn.

Wat betreft de interviews met de stakeholders zijn wij tot de conclusie gekomen dat we momenteel met een aantal van hen slechts een beheerrelatie onderhouden. Bij een volgende visitatie zullen wij de stakeholders waar wij een actieve relatie mee hebben verzoeken mee te werken.

Overigens komen er vanuit een aantal stakeholders vragen over nut, noodzaak en de tijd die ermee gemoeid is.

Pagina 49, lid 4.3.3. Governancecode:

De beoordeling wordt ervaren als veel te laag. Juist de overgang van de benoemingstermijn van vijf naar vier jaar is goed gedocumenteerd en besproken.

De nu wettelijke termijn van vier jaar wordt ervaren als een willekeurige. In andere branches is vijf jaar gebruikelijk.

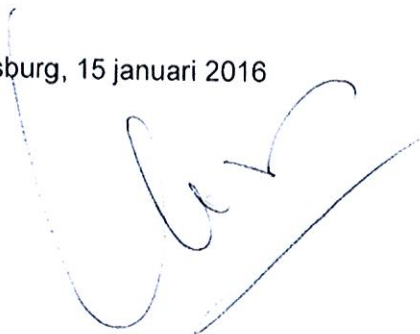
Met name op dit punt vinden wij dat er spijkers op laag water gezocht worden.

Ondanks deze kritische noten zijn wij tevreden met het resultaat en de wijze van uitvoering door Ecorys, onze dank daarvoor.

H. Esselink
directeur-bestuurder

Doesburg, 15 januari 2016

H.T. van Vliet
voorzitter RvC



Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Woonservice IJsselland

Naam	Functie
Dhr. H. van Vliet	Voorzitter RvC
Dhr. L. Cohen	RvC
Dhr. J. Gijsman	RvC
Dhr. H. Esselink	Directeur-Bestuurder
Dhr. R. Droste	Manager Woondiensten
Dhr. R. Ter Welle	Manager Vastgoed
Dhr. H. Mensink	Manager Financiën

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
Mevr. E. Mulder	Wethouder Gemeente Doesburg
Dhr. A. van Buuren	Gemeente Doesburg
Dhr. H. Teunissen	Huurdersplatform
Mevr. J. Tiecken	Huurdersplatform
Mevr. T. Verhoef	Stichting Wijkraad Beinum
Mevr. A. Nieuwenhuis	Stichting Wijkraad De Ooi
Dhr. P. van Velp	Attent WWZ
Dhr. G. van den Broek	St. Philadelphia Zorg Gelderland Midden
Dhr. K. van der Ham	St. Philadelphia Zorg Gelderland Midden

Bijlage 4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Woonservice IJsselland in 2014 volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Woonservice IJsselland te hebben.

Rotterdam, 10 maart 2016



Rob Out, Voorzitter,

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woonservice IJsselland

Visitatieperiode september 2015 t/m januari 2016

verklaren hierbij

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden die de onafhankelijkheid ten positieve dan wel ten negatieve kunnen beïnvloeden en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen die de visitatie raken en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Rob Out

Naam en handtekening:

Alexandra de Jong

Naam en handtekening:

Gerard Agterberg

Plaats:

Rotterdam

Datum:

10 maart 2016

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Rob Out

Naam, titel, voorletters

Out, ir. MRE, R.N.M.

Geboorteplaats en –datum

Eindhoven, 7 september 1967

Woonplaats

Rotterdam

Huidige functie

Senior Consultant

Onderwijs

- 2001 – 2004: Master of Real Estate Postgraduate School, Technische Universiteit Eindhoven
- 1999 – 2000: Nederlandse Opleiding voor Vastgoed Management (NOVAM)
- 1987 – 1995: Bouwkunde, studierichting architectuur, afstudeerrichting volkshuisvesting, Technische Universiteit Delft
- 1986 – 1987: Propedeuse Planologie, Universiteit van Amsterdam
- 1979 – 1986: Gymnasium, Hertog Jan College te Valkenswaard

Loopbaan

- 2011 – heden: Ecorys Vastgoed, Senior consultant
- 2007 – 2011: Bokx Vastgoed Ontwikkeling B.V., Ontwikkelingsmanager
- 2005 – 2007: Gemeente Rotterdam, Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam, Vakcoördinator Gronduitgifte
- 2003 – 2005: Gemeente Rotterdam, Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam, Beleidscoördinator Grondprijzen
- 1999 – 2003: Gemeente Rotterdam, Ontwikkelingsbedrijf Rotterdam, Senior vastgoedmedewerker Kop van Zuid, Parkstad en Rotterdam Centraal
- 1997 – 1998: Gemeente Rotterdam, dienst Stedebouw en Volkshuisvesting, afdeling Volkshuisvesting, bureau Woningbouw en Fondsbeheer, Adviseur
- 1996 – 1997: Gemeente Rotterdam, dienst Stedebouw en Volkshuisvesting afdeling Volkshuisvesting, bureau Beleidsontwikkeling en Woningbouwplanning, Beleidsmedewerker

Profielschets

Rob coördineert de werksoort Maatschappelijke Visitaties binnen Ecorys. Hij heeft diverse visitaties als projectleider uitgevoerd. Op basis van zijn opleiding en werkervaring heeft Rob een brede kijk op de corporatiesector en de context waarin de sector opereert. Zijn werkervaring bij de overheid en in de marktsector heeft een heldere visie op (maatschappelijk) ondernemen in de woningmarkt opgeleverd. De kern van zijn expertise ligt bij de vastgoed gerelateerde aspecten, zoals de ontwikkeling van gronden, gebieden en objecten. Hij is daarbinnen zowel thuis in conceptuele en ruimtelijke zaken als in financiële aangelegenheden.

Secretaris

Gerard Agterberg

Naam, titel, voorletters

Agterberg of Achterberg, MSc RE, G.

Geboorteplaats en –datum

Amersfoort, 5 maart 1985

Woonplaats

Zoetermeer

Huidige functie

Consultant

Onderwijs

- 2007 – 2008: Master Vastgoedkunde, faculteit Ruimtelijke Wetenschappen, Rijksuniversiteit Groningen
- 2004 – 2007: Bachelor Sociale Geografie en Planologie, faculteit Ruimtelijke Wetenschappen, Universiteit Utrecht
- 1997 – 2003: Vwo Economie en Maatschappij met Management en Organisatie, 't Atrium, Amersfoort

Loopbaan

2008 – heden: Ecorys Vastgoed, Consultant

Profielchets

Gerard is als consultant werkzaam binnen de Vastgoeddivisie. Hij voert maatschappelijke visitaties voor diverse woningcorporaties uit (o.a. Kennemer Wonen, UWoon, Woonservice IJsselland, Ambt Delden, Alkemade Wonen, Mitros en Mooiland). Gerard is breed georiënteerd, met bijzondere affiniteit met presteren naar vermogen. Deze affiniteit vindt zijn oorsprong in de werkzaamheden die Gerard naast de visitaties doet. Zijn expertise ligt vooral op het terrein van het opstellen van en adviseren over exploitatieberekeningen alsmede second opinions. Op het gebied van grondbeleid is hij onder andere betrokken geweest bij het Convenant Gemeentelijk Grondprijsbeleid voor het ministerie van VROM, VNG, NVB en NEPROM en de monitoring van de Stimuleringsregeling Woningbouw in opdracht van Agentschap NL. Door onder meer deze opdrachten beschikt hij over gedegen kennis ten aanzien van grondbeleid en financiële haalbaarheid van projecten in Nederland.

Commissielid

Alexandra de Jong

Naam, titel, voorletters:

Jong, Ir./ MSc, A.P., de

Geboorteplaats en –datum:

Den Haag, 2 september 1985

Woonplaats:

Den Haag

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2010 – 2012	Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft
2005 – 2010	Bachelor bouwkunde, Technische Universiteit Delft Minor Sociologie, Erasmus Universiteit Rotterdam
1997 – 2003	Vwo Haags Montessori Lyceum, Den Haag

Loopbaan:

Sinds 2015	Consultant Lokatieontwikkeling ECORYS, Algemeen commissielid visitaties woningcorporaties
2013 – heden	Publicist Praktijkleerstoel Gebiedsontwikkeling TU Delft
2012 – 2015	Onderzoeker leerstoel Sustainable Building & Development, Nyenrode Business Universiteit, Breukelen
2013 – 2014	Onderzoeksmedewerker en docent, leerstoel Sustainable Housing & Neighborhood Transformation, TU Delft
2013	Communicatieadviseur, De Wijde Blik, Amsterdam
2012 – 2013	Junior ontwikkelaar, KondorWessels Vastgoed, Amsterdam

Profielschets:

Bij Ecorys werkt Alexandra als Consultant op de afdeling Location Development, waar zij betrokken is bij onder meer haalbaarheidsstudies van concrete projecten, vaststellen van woningbouwprogramma's voor te (her)ontwikkelen gebieden, markt- en portefeuilleanalyses. Alexandra heeft een achtergrond in vastgoed en volkshuisvesting. Na haar afstuderen aan de afdeling Volkshuisvesting (Housing) aan de TU Delft heeft zij haar kennis ten aanzien van woningmarkt- en volkshuisvestingsvraagstukken ontwikkeld in uiteenlopende functies. Als onderzoeksmedewerker en docent bij de TU Delft en Nyenrode heeft zij zich onder meer gericht op duurzaamheids- en renovatievraagstukken in de woningbouw. Als junior ontwikkelaar bij KondorWessels Vastgoed heeft zij ervaring opgedaan met de transformatie van een concreet woningbouwproject.

Kernvaardigheden waarover Alexandra beschikt zijn onder andere het opstellen van kwalitatieve en kwantitatieve rapportages, het analyseren en doorgronden van documenten, het afnemen van interviews en de verslaglegging daarvan en het onderhouden van klantcontacten.

De kennis van de woningmarkt en specifiek de duurzaamheidsopgave, is hiermee gewaarborgd binnen de maatschappelijke visitaties.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	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 enz.) 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 WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet 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, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC Toepassing governancecode (VTW-checklist) Toepassing overlegwet

Bijlage 7: Presteren naar Opgaven

Huisvesten van de primaire doelgroep

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningtoewijzing en doorstroming		
<i>Jaarverslagen:</i> Jaarverslag 2011: WIJ voldoet aan de norm (> 90% passend toegewezen aan inkomens onder 33.614 euro) Jaarverslag 2012: WIJ voldoet aan de norm (> 90% passend toegewezen aan inkomens onder 34.614 euro) Jaarverslag 2013: WIJ voldoet aan de norm (> 90% passend toegewezen aan inkomens onder 34.229 euro) Jaarverslag 2014: WIJ voldoet aan de norm (> 90% passend toegewezen aan inkomens onder 34.678 euro)	<i>Europese richtlijn:</i> 90% van de betaalbare huurwoningen moeten toegewezen worden aan huishoudens met een lager inkomen (2013: < € 34.229).	7,0
<i>Jaarverslagen:</i> Woningtoewijzingen in het kader van de gemeentelijke taakstelling 2011: 9 woningtoewijzingen 2012: 1 woningtoewijzing 2013: 14 woningtoewijzingen 2014: 3 woningtoewijzingen	Jaarverslag 2011: Huisvesten statushouders Met en voor de gemeente Doesburg zorgen wij voor tenminste 90% van de invulling van de gemeentelijke taakstelling.	8,0
<i>Evaluatie prestatieafspraken:</i> In de visitatieperiode heeft Woonservice IJsselland op diverse locaties de differentiatie van het woningaanbod vergroot door woningen in een ander prijssegment, een ander woningtype of woningen voor een specifieke doelgroep toe te voegen. Bijvoorbeeld: betaalbare koopwoningen in Beinum West en appartementen in wijken met voornamelijk laagbouw.	<i>Woonvisie Doesburg 2007-2020 en Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Woningdifferentiatie (betreft ook niet-corporatiewoningen). Geconstateerd is dat verschillende wijken/buurtten eenzijdig zijn samengesteld. (Vervangende) nieuwbouw wordt gezien als het moment om hier –waar mogelijk – veranderingen in aan te brengen. Bij voorgenomen (vervangende) nieuwbouw wordt het toe te voegen woningbouwprogramma gezien vanuit het totale aanbod aan woningen in desbetreffende wijk of buurt.	8,0
Betaalbaarheid		
<i>Evaluatie prestatieafspraken:</i> Vanaf 1-1-2005 zijn er 561 woningen opgeleverd, waarvan 305 (54%) in het betaalbare koop- en huursegment.	<i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Het bereikbaar maken en houden van woningen voor starters / Het bevorderen van het eigen woningbezit, door bouw van voldoende betaalbare en goedkope woningen;	7,0
Huur als % van max. redelijk DAEB: CiP 2011 (verslagjaar 2010): 63,9 CiP 2012 (verslagjaar 2011): 60,0 CiP 2013 (verslagjaar 2012): 60,3 CiP 2014 (verslagjaar 2013): 69,2	<i>Jaarverslagen:</i> Door toepassing van het PMC beleid willen wij zorgen voor een evenwicht in de prijs en kwaliteitverhouding en onze regionale positionering. Per PMC hebben wij de streefhuur vertaald in een percentage van de maximaal redelijke huur. Gemiddeld streefhuurpercentage: 63%	7,0

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<i>Jaarverslagen:</i> 2011: 95% van woningvoorraad in categorie goedkoop of betaalbaar en zo bereikbaar voor primaire doelgroep. 2012: 92% in categorie goedkoop of betaalbaar 2013: 89% in categorie goedkoop of betaalbaar 2014: 88% in categorie goedkoop of betaalbaar	<i>Woningmarktprofiel Liemers (opgave Doesburg):</i> Behoeftte aan sociale huurwoningen. In het portefeuillebeleid van de verhuurders is een groter accent op betaalbaarheid gewenst. Voor de duurdere sociale huur (maandhuur > 460 euro) is ook extra nieuwbouw een optie.	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,3

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Attent wwz heeft de ontwikkeling op locatie Elisabeth zonder betrokkenheid van Woonservice IJsselland doorgang gegeven.	<i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Bouw van circa 70 seniorenwoningen met zorg op maat op locatie Elisabeth / Halve Maanweg. <i>Opgave bijgesteld in Jaarverslag 2012:</i> Helaas is eind 2011 het conceptplan dat voorzag in de bouw van twee aparte complexen door Attent WWZ afgewezen. In 2012 heeft Attent WWZ een eigen plan voor de realisatie van 48 verpleegplaatsen gepresenteerd. Dit is voorgelegd aan de gemeente Doesburg. Wij staan niet positief ten aanzien van de voorgenomen plannen en participeren vooralsnog niet in een verdere planvorming	
2011: + 22 nultredenwoningen De Bongerd (Noordelijk Molenveld) 2013: + 24 appartementen (Zuidelijk Molenveld) + 4 levensloop bestendige grondgebonden woningen (Zuidelijk Molenveld) + 6 grondgebonden levensloopbestendige woningen Beinum West 2014: + 24 levensloopbestendige appartementen schoollocatie "De Ark" aan de Kraakselaan gepland. Medio 2015 wordt de locatie bouwrijp gemaakt. + 24 patio woningen in de uitbreidingswijk Beinum West (oplevering 2015)	<i>Woonvisie Doesburg 2007-2020:</i> - De meeste senioren (80% volgens de enquête) wil als de eigen gezondheid of die van de eventuele partner achteruit gaat, zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Extramuralisering krijgt aldus duidelijk de voorkeur boven het wonen in een zorginstelling (intramuraal). - Toevoeging van nultredenwoningen, waardoor de ouder wordende senior langer in de wijk kan blijven wonen. <i>Marktvisie De Liemers 2013:</i> Omdat het aantal senioren de komende jaren zowel in absolute als relatieve zin verder zal toenemen, is er alle aanleiding toe om in geschikte huisvesting voor deze doelgroep te investeren door a) woningaanpassingen en b) nieuwbouw van zogenaamde nultredenwoningen. <i>Ondernemingsplan 2012-2015:</i> +28 ouderenwoningen met zorg (totaal 2015: 146) +52 ouderenwoningen geschikt voor zorg (appartementen) (totaal 2015: 213) +31 ouderenwoningen geschikt voor zorg	9,0

Prestaties	Opgaven	Cijfer
	(grondgebonden) (totaal 2015: 127) +2 dure huur (>665 euro) geschikt voor zorg (totaal 2015: 20) Als gevolg van nieuwe regelgeving in de zorg en rondom niet-DAEB bezit is opgave bijgesteld. <i>Jaarverslag 2012:</i> Uitbreiding van een geclusterd woningaanbod voor een specifieke zorgvraag lijkt de komende jaren niet aan de orde.	
<i>Jaarverslag 2011-2014:</i> Met de gemeente Doesburg zijn korte lijnen om de invulling van WMO aanpassingen zo snel mogelijk en adequaat in te vullen. Vergoedingen aanpassingen woningen mindervaliden: 2011: 1.000 euro 2012: 2.000 euro 2013: 1.000 euro 2014: 1.000 euro Verder geen prestaties gevonden op dit thema.	<i>Marktvisie De Liemers 2013:</i> We investeren in onze bestaande huurwoningen zodat onze huurders thuis in hun vertrouwde woning oud kunnen worden.	7,0
Gemiddelde beoordeling		8,0

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Woningkwaliteit		
<i>Jaarverslag 2011:</i> Reparaties: 8,0 Afwikkelen mutaties: 7,5 Staat van opleveren: 7,0 Staat van onderhoud: 7,3 <i>Jaarverslag 2012:</i> Reparaties: 8,2 Staat van opleveren: 7,6 Staat van onderhoud: 7,7 <i>Jaarverslag 2013:</i> Reparaties: 7,0 Staat van opleveren: 7,1 Staat van onderhoud 7,1	<i>Jaarverslag 2011:</i> Wij willen de kwaliteit van onze bestaande voorraad op peil houden en waar mogelijk verbeteren. <i>Ondernemingsplan 2012- 2015:</i> Als we een woning (opnieuw) verhuren sturen we binnen een paar weken een enquête, waarmee we de kwaliteit van onze dienstverlening meten. Wij hanteren hiervoor een norm van 7,5.	7,0
Kwaliteit dienstverlening		
<i>Geen prestaties gevonden</i>	<i>Marktvisie De Liemers 2013:</i> De corporaties willen hun expertise over het gemeenschappelijk onderhoud van woningen overdragen aan particulieren. Ook willen we particulieren aanbieden om deel te nemen aan onze onderhoudsprojecten aan sociale huurwoningen als hun koopwoningen in de buurt liggen.	

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<i>Jaarverslag 2014:</i> Onze huurders hebben ons gemiddeld genomen een 7,4 als cijfer gegeven in het uitgebreide tevredenheidsonderzoek. Binnen het onderzoek is ingezoomd op verschillende onderdelen als de tevredenheid over de woningen en de woonomgeving, de dienstverlening en communicatie door de organisatie en de technische klachtenafhandeling en het groot onderhoud.	<i>Ondernemingsplan 2012-2015:</i> In 2014 meten we middels een huurderstevredenheidsonderzoek de tevredenheid van onze huurders over de geleverde producten en diensten. De uitkomsten gebruiken we om waar nodig onze product- en dienstverlening te verbeteren. Ons doel is dat we in 2014 ten minste een 7 scoren op het tevredenheidsonderzoek.	8,0
Energie en duurzaamheid		
<i>Evaluatie prestatieafspraken / Jaarverslag 2014:</i> In 2009-2014 zijn de volgende resultaten behaald: 1. In 2009 heeft de corporatie alle woningen voorzien van energielabels. De gemiddelde energie-index bedroeg toen 1,61 (label D). Eind 2014 lag de gemiddelde energie-index op 1,39 (label C). Verbetering van ruim 11%. 2. Bijna 80% van de corporatiewoningen heeft een groen label (C of beter) en ruim 92% van de woningen heeft een HR-ketel.	<i>Landelijk Convenant Energiebesparing Huursector:</i> In juni 2012 is afgesproken dat corporatiewoningen in 2021 gemiddeld een energielabel B hebben, dit staat gelijk aan een Energie-Index van 1,25. <i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Het aantrekkelijk maken en houden van de bestaande woningvoorraad door verbetering van de energieprestatie en het comfort van de woningen (in samenspraak met de huurder), door: A. Aanpassen woning –voor zover nodig- bij huurmutaties; B. Uitvoeren van projectmatig groot onderhoud aan wooncomplexen in overleg met bewoners; de nadruk ligt daarbij op het verbeteren van de energieprestaties en het wooncomfort. <i>Jaarverslag 2013:</i> Beleid is aangepast: i.p.v. in 2020 alle woningen C-label, wordt gestreefd dit te bereiken in 2018, m.u.v. de woningen die op de nominatie staan om bij mutatie verkocht te worden.	8,0
Gemiddelde beoordeling		7,7

(Des)investeren in vastgoed

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Nieuwbouw		
Gerealiseerde nieuwbouw:- 106 woningen in Beinum West - 22 huurappartementen in de Bongerd- 33 huurappartementen en 8 koopwoningen in Zuidelijk Molenveld	<i>Marktvisie De Liemers 2013:</i> We stoppen met al onze nieuwbouw totdat we samen met onze partners de planvoorraad met de prognose van de huishoudensgroei in balans hebben gebracht; NB. uit de Woningmarktvisie De Liemers (2014) blijkt dat in Doesburg geen sprake is van planning die de vraag overtreft. Tot 2020 blijkt met name de vraag naar sociale huur het aanbod te overtreffen. <i>Woonvisie Doesburg 2007-2020:</i> Tot 2005 zijn er onvoldoende woningen gebouwd om aan de behoeften van de Doesburgse bevolking te kunnen voldoen. Tot 2020 is er naast nieuwbouw voor de eigen bevolking ruimte voor een bescheiden omvang voor woningzoekenden uit de regio. Een wezenlijk deel van de nieuwbouw zal plaatsvinden ter vervanging van bestaande bouw, om voor een kwaliteitsimpuls te zorgen	8,0
<i>Evaluatie prestatieafspraken:</i> 106 woningen gerealiseerd in Beinum West. Hiermee zijn alle sociale huurwoningen die in de planning stonden gerealiseerd. Minder vraag naar vrije sector woningen door stagnerende woningmarkt. Voortgang in de visitatieperiode: • 10 sociale huur en 30 koopgarant woningen (fase 1) • 19 sociale huur en 38 koopgarant woningen (fase 2) • 6 levensloopbestendige woningen • 24 patiowoningen (oplevering in 2015) • Gestart met bouw laatste 2 koopgarantwoningen	<i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> 150 betaalbare huur- en koopwoningen realiseren in uitbreidingswijk Beinum West. Bijgestelde opgave: laatste fase koopwoningen wordt niet meer gerealiseerd als gevolg van stagnerende woningmarkt	7,0
<i>Evaluatie prestatieafspraken:</i> Attent wwz heeft de ontwikkeling op locatie Elisabeth zonder betrokkenheid van Woonservice IJsselland doorgang gegeven. In 2014 gestart met bouw eerste 20 verpleeghuisplaatsen (totaal 40). Als gevolg van Rijksbeleid (hervormingen in de zorg) moest bouwprogramma worden bijgesteld. In totaal heeft Woonservice IJsselland gedurende de visitatieperiode 104 woningen opgeleverd die geschikt zijn voor senioren.	<i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Bouw van circa 70 seniorenwoningen met zorg op maat op locatie Elisabeth / Halve Maanweg.	8,0

Prestaties	Opgaven	Cijfer
<i>Evaluatie prestatieafspraken:</i> Armgaardstraat (De Bongerd): Er zijn in 2011 22 huurappartementen opgeleverd. Rondom het woongebouw zijn ontmoetingsplaatsen aangelegd voor jong en oud. Ontmoetingsruimte in het gebouw is niet gerealiseerd wegens onvoldoende (financieel) draagvlak	<i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Voorzien in de behoefte aan seniorenwoningen in de wijk Noordelijk Molenveld / realisatie van een buurtvoorziening. Concreet: realisatie van huurappartementen op een voormalige schoollocatie (Armgaardstraat, locatie De Bongerd) met bijzondere aandacht voor de herinrichting van de buitenruimte. Ook dient gekeken te worden naar de realisatie van een ontmoetingsruimte voor buurtbewoners.	7,0
<i>Evaluatie prestatieafspraken:</i> Herstructurering Zuidelijk Molenveld: 12 + 16 + 5 huurappartementen en 8 koopwoningen Afwijking: Eén complex, bestaande uit 6 eengezinswoningen, is op verzoek van de bewoners niet vervangen.	<i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Het vervangen van 76 duplexwoningen en 6 eengezinswoningen voor ruimere moderne woningen in de wijk Zuidelijk Molenveld waardoor een betere differentiatie in het woningaanbod komt in deze wijk.	7,0
Sloop		
<i>Jaarverslag 2014:</i> Gedurende de visitatieperiode zijn in totaal 84 woningen gesloopt, om plaats te maken voor vervangende nieuwbouw.	<i>Woonvisie Doesburg 2007-2020:</i> Vervanging van kleine woningen (vloeroppervlak van circa 45 – 60 m2) door ruimere woningen, die beter voldoen aan de woonwensen. <i>Ondernemingsplan 2012-2015:</i> -84 eengezinswoningen (totaal 2015: 1305) -76 starterwoningen (< 350 euro) (hat, duplex- en portiekwoningen) (totaal 2015: 240)	7,0
Verbetering bestaand woningbezit		
<i>Jaarverslag 2011:</i> Bij mutatie 38 woningen verbeterd, kosten ca. € 663.000. Projectmatig: Smitsweide en de Pol (deelname 48 huurwoningen). <i>Jaarverslag 2012:</i> Bij mutatie 45 woningen verbeterd, kosten ca. € 489.000. Projectmatig: Zanderskamp (30 woningen), Margrietstraat en Kraakselaan (complex Zozijn). <i>Jaarverslag 2013:</i> Bij mutatie 12 woningen verbeterd, kosten ca. € 198.000. Projectmatig: Zanderskamp (8 woningen), eengezinswoningen in de binnenstad aan de Waterstraat, Koetsveldstraat en Windmolenstraat (21 woningen). <i>Jaarverslag 2014:</i> Bij mutatie 10 woningen verbeterd, kosten ca. € 121.000. Projectmatig: gevelrenovatie Vaneg woningen (76 woningen), Smitsweide en De Pol, Koppelweg (90 woningen). Gedurende de visitatieperiode zijn in verschillende complexen energiebesparende maatregelen toegepast. De gemiddelde energie-index bedroeg in 2009 1,61 (label D). Eind 2014 lag de gemiddelde energie-index op 1,39 (label C).	<i>Woningmarktprofiel Liemers (opgave Doesburg):</i> De prognose voor sloop en leegstand in verschillende segmenten van de woningvoorraad duidt op een kwaliteitsopgave in een deel van de bestaande voorraad. <i>Ondernemingsplan 2012-2015:</i> Kijkend naar de leeftijd en kwaliteit van ons vastgoedbezit renoveren we gemiddeld 30 woningen op jaarbasis. Bovendien renoveren we 90 woningen aan de Koppelweg in 2013-2014. Dit is inclusief energetische maatregelen. In totaal komt dit voor de periode van ons ondernemingsplan neer op de renovatie van circa 210 woningen tot en met 2015.	8,0

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Maatschappelijk vastgoed		
	<i>Geen opgave gevonden</i>	
Verkoop		
<i>Evaluatie prestatieafspraken:</i> In de periode 2009-2013 zijn 27 woningen verkocht uit de bestaande woningvoorraad Aantal woningen verkocht uit bestaande voorraad: 2011: 7 woningen 2012: 4 woningen 2013: 2 woningen 2014: 3 woningen	<i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Verkoop van huurwoningen aan zittende huurder <i>Marktvisie De Liemers 2013:</i> We zorgen de komende jaren met de verkoop van bestaande sociale huurwoningen voor aanbod van goedkope koopwoningen aan starters in onze regio. NB. We zijn terughoudend in de verkoop van bestaande huurwoningen, omdat het steeds moeilijker wordt om nieuwe huurwoningen ter vervanging bij te bouwen. <i>Woonvisie Doesburg 2007-2020:</i> - Bevorderen van het eigen woningbezit, daar waar gewenst; - Een gewenste herstructurering van de bestaande woningvoorraad kan de komende jaren worden bereikt o.a. door verkoop van corporatiebezit –al of niet- onder MGE, waardoor er een betere verhouding ontstaat tussen huur- en koop.	7,0
<i>Evaluatie prestatieafspraken:</i> A. In de wijk Beinum zijn 64 woningen onder de marktprijs verkocht op basis van MGE. B. In de periode 2009-2013 zijn 27 woningen verkocht uit de bestaande woningvoorraad. Daarnaast is in 2013 op initiatief van de corporatie besloten om Startersleningen te verstrekken.	<i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Het bereikbaar maken en houden van woningen voor starters / Het bevorderen van het eigen woningbezit, door: A. Verkoop woningen onder MGE in uitbreidingswijk Beinum; B. Verkoop van huurwoningen aan zittende huurder.	7,0
Overig		
Woonservice IJsselland heeft zich ingespannen om woningbezit van Vestia in Doesburg over te kopen. Dit heeft uiteindelijk geen doorgang gevonden. Er zijn gesprekken gevoerd over de overname van 400 woningen in Giesbeek, Lathum en Angerlo van Laris die mogelijk te koop kwamen als gevolg van een fusie. Deze overname is uiteindelijk niet doorgegaan.	<i>Woningmarktprofiel De Liemers (opgave Doesburg):</i> Behoeftte aan sociale huurwoningen.	
Gemiddelde beoordeling		7,4

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestaties	Opgaven	Cijfer
Behaalde resultaten 2009-2014: - Huisvesting van een supermarkt aan Burgemeester Keiserplein, nu 'kloppend hart' van de wijk De Ooi. - Inrichting verschillende speeltuintjes met bijdrage van corporatie. - Financiële bijdrage Botenproject van Stichting bouwen aan je toekomst (werkervaring jongeren); - In 2014 is met financiële bijdrage van de corporatie de bibliotheek ondergebracht in een pand van de corporatie. - Opruimen van zwerfvuil	<i>Prestatieafspraken 2009-2014:</i> Het aantrekkelijk maken en houden van de onbebouwde woonomgeving, door bij de aanpak van de bestaande woningvoorraad wordt tevens aandacht besteed aan de leefbaarheid van de woonomgeving	7,0
<i>Jaarverslagen:</i> - Deelname aan lokale en regionale platforms en overleggroepen; - Betrokkenheid bewonerscommissies bij geplande werkzaamheden; - 2x per jaar overleg Huurdersplatform en elke 6 weken overleg tussen Huurdersplatform en manager Woondiensten. Dit overleg wordt gevolgd door een Nieuwsbrief over de besproken onderwerpen. - WIJ magazine eerst 3x per jaar (sinds 2014 2x per jaar) onder alle inwoners Doesburg verspreid. - Sinds eind 2013 is WIJ ook actief op Facebook.	<i>Jaarverslagen:</i> Op het gebied van de woningmarkt en leefbaarheid hechten wij veel waarde aan de samenwerking met onze lokale en regionale partners. Het Huurdersplatform, waarin huurders van alle wijken vertegenwoordigd zijn, heeft ook in beleidszaken een belangrijke adviesfunctie. Doelstellingen: - Verdere uitwerking en vernieuwing in de samenwerking met onze stakeholders - Uitbouw van advisering vanuit het Huurdersplatform - Uitgeven WIJ magazine	7,0
<i>Jaarverslagen:</i> - Conflict- en buurtbemiddeling door medewerkers Woondiensten, met jaarlijkse financiële ondersteuning. - Deelname aan Platform Wonen Welzijn Zorg (lokaal). - Deelname aan overleg Wonen Welzijn Zorg (regionaal). - Deelname regionaal samenwerkingsverband woningcorporaties KR8. - Deelname KSB project "Bouwen aan je toekomst". - Kernpartner van Lokaal Zorgnetwerk OGGz Doesburg. - Contact met diverse wijkraden en bewonerscommissies, bijv. naar aanleiding van plannen bij Koppelweg, De Bongerd en Zanderskamp. - Deelname aan netwerken om individuele bewoners te begeleiden zodat zij zelfstandig kunnen blijven wonen.	<i>Jaarverslagen:</i> Wij willen waar nodig in de gemeente Doesburg sociale leefbaarheid ondersteunen. Inzet is mogelijk op diverse terreinen en voor verschillende projecten. Uitgangspunt is dat taken en verantwoordelijkheden liggen bij de daarvoor toegeruste organisaties. Intermediaire, aanjagende, coördinerende en ondersteunende werkzaamheden mogen daarbij van ons worden verwacht. Doelstellingen: - Bemiddelen en beheersbaar houden van conflicten, zo nodig met inzet van buurtbemiddeling. - Participatie in werk- en overlegstructuren. - Aanpak en begeleiding individuele huishoudens - Ondersteunen initiatieven uit de samenleving	7,0
Gemiddelde beoordeling		7,0



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas