

Maatschappelijke Visitatie Volkshuisvesting Arnhem

Opdrachtgever: Volkshuisvesting Arnhem

ECORYS Nederland BV

Ton Lensen
Christine Oude Veldhuis
Sandra Groot

Rotterdam, 13 februari 2007

ECORYS Nederland BV
Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

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

ECORYS Vastgoed
T 010 453 8
F 010 453 85 88

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1 Stichting Volkshuisvesting Arnhem	10
1.1 Een beknopte profilering	10
1.2 Bezit	10
1.3 Organisatie	11
1.4 Intern toezicht - Raad van Commissarissen	11
2 Presteren naar eigen Ambitie en Doelen	14
2.1 Inleiding	14
2.2 De missie	14
2.3 Doelstellingen periode 2003-2006	15
2.4 Streefwaarden en prestaties	15
2.5 Overige relevante documenten	17
2.6 Beoordeling van prestaties	19
3 Presteren volgens Stakeholders	23
3.1 Inleiding	23
3.2 Stakeholders in de maatschappelijke visitatie	24
3.3 Normatief kader stakeholders	26
3.4 De betrokkenheid van de stakeholders bij de Maatschappelijke Visitatie	26
3.5 Beoordeling van prestaties	27
3.5.1 Beoordeling van prestaties naar type stakeholder	27
3.5.2 Beoordeling van prestaties naar doelstellingen	29
4 Presteren naar Opgaven	32
4.1 Opgaven in de gemeente Arnhem	32
4.2 Wonen, Zorg en Welzijn.	34
4.3 Opgaven KAN-gebied	35
4.4 Beoordeling van prestaties	36
5 Presteren naar Vermogen, Duurzaamheid en Efficiëntie	40
5.1 Inleiding	40
5.2 SEV referentiekader (ter informatie)	41
5.3 Inventarisatie en beoordeling door het CFV	41
5.4 Raming stille reserve	43
5.5 Financiële sturing door Volkshuisvesting Arnhem	43
5.6 Duurzaamheid - Financiële meerjarenraming 2006-2016	44
5.7 Beoordeling van prestaties	46

5.8	Efficiëntie	47
5.9	Beoordeling van prestaties	47
Deel II: beoordeling		49
6	Prestatiespinnenwebben	50
6.1	Het totaalbeeld	50
6.2	Presteren naar eigen Ambities en Doelen	51
6.3	Presteren volgens Stakeholders	52
6.4	Presteren naar Opgaven	53
6.5	Presteren naar Vermogen, Duurzaamheid en Efficiëntie	54
Deel III: Kwantitatieve scorekaart		56
Bijlagen		59
Bijlage 1: overzicht bestudeerde documentatie		60
Bijlage 2: overzicht interviews		64

Voorwoord

Een nieuw visitatiestelsel

Een aantal corporaties, verenigd in Het Netwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen om te komen tot de ontwikkeling van een nieuw stelsel voor maatschappelijke visitatie. Het initiatief sluit aan op de actuele discussies over toezicht, verantwoording en governance waarover zich onder meer de commissies Sas en Winter hebben uitgesproken. In de AedesCode die in januari 2007 is vastgesteld, is de verplichting opgenomen voor corporaties die aangesloten zijn bij Aedes om zich eens per vier jaar te onderwerpen aan een audit die een gestructureerd oordeel oplevert over de maatschappelijke prestaties.

Het Netwerk heeft de SEV gevraagd om de ontwikkeling van een nieuw visitatiestelsel te willen ondersteunen, waarbij als accenten werden geformuleerd:

- Een onafhankelijk vormgegeven instrument; geen instrument van de branche of van de overheid.
- Toetsing van buiten naar binnen; welke vragen wil 'de omgeving' beantwoord zien?
- Primair een horizontale verantwoording, niet zozeer een leerinstrument.
- Meer toetsen op resultaat dan op proces.

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld¹ en is een pilot van start gegaan, waarvoor zich ca 15 corporaties en 5 visiterende bureaus hebben aangemeld. De uitvoerende bureaus zijn door de Auditraad geaccrediteerd voor de deelname aan de pilot. De corporaties hebben op basis van bureaupresentaties en offertetrajecten de keuze gemaakt voor het uitvoerende bureau welke ze de maatschappelijke visitatie wilden laten uitvoeren.

Hoofdlijnen van het stelsel voor maatschappelijke visitatie

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk ondernemerschap van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de stakeholders daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de stakeholders. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de stakeholders over het presteren van de corporatie².

De visitatiemethodiek brengt het maatschappelijk rendement in beeld door de prestaties van de corporatie te beschrijven en deze af te zetten tegen:

- De lokale/regionale opgaven.

¹ Vastgelegd in: Deel 1: Contouren van het nieuwe visitatiestelsel: producten van de visitatie. Deel II: Onderleggers van de visitatieonderdelen.

² Idem

- De eigen ambities.
- De eigen doelen en indicatoren.
- De normen van de stakeholders.
- De financiële mogelijkheden en duurzaamheid.
- Efficiëntie.

De output op deze zes velden wordt samengevat in prestatiespinnenwebben, een kwantitatieve scorekaart en een toelichtend rapport.

Maatschappelijke Visitatie Volkshuisvesting Arnhem – de aanpak van ECORYS

Stichting Volkshuisvesting Arnhem heeft ECORYS eind augustus 2006 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een Maatschappelijke Visitatie in het kader van de SEV-pilot. De Maatschappelijke Visitatie heeft plaatsgevonden in de periode september 2006 – januari 2007. Het visitatieteam bestond uit Ton Lensen, Christine Oude Veldhuis en Sandra Groot. De aanpak van ECORYS bestond uit de volgende stappen:

1. Deskresearch:
op basis van beschikbare documenten is in de maand september 2006 een inventarisatie gemaakt van gegevens, die relevant zijn in het kader van de maatschappelijke visitatie.
2. Startbijeenkomst:
op 21 september 2006 heeft ECORYS een startbijeenkomst georganiseerd met de directeur-bestuurder, een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen, de voorzitter van de ondernemingsraad en leden van het managementteam. Daarbij heeft ECORYS een korte toelichting gegeven op de doelstelling en de aanpak van de Maatschappelijke Visitatie en de SEV-pilot. De bevindingen uit de deskresearch zijn gepresenteerd en besproken met de aanwezigen. Tevens zijn afspraken gemaakt over de vervolgstappen.
3. Interviews intern³:
in de maand oktober hebben 8 interviews plaatsgevonden met een delegatie van de Raad van Commissarissen, de directeur-bestuurder, de voorzitter van de ondernemingsraad en medewerkers van Volkshuisvesting Arnhem. Doelstelling van deze interviews was om de bevindingen uit de deskresearch aan te vullen en in te kleuren.
4. Interviews met stakeholders⁴:
van medio oktober tot eind november hebben 21 interviews plaatsgevonden met stakeholders. Er was sprake van 2 persoonlijke interviews en 19 telefonische interviews. Er is gesproken met de gemeente Arnhem, vertegenwoordigers van wijkplatforms/huurders van Volkshuisvesting Arnhem, zorgpartners, maatschappelijke organisaties, collega-corporaties en marktpartijen waarmee Volkshuisvesting Arnhem samenwerkt.
5. Interne bijeenkomsten visitatieteam ECORYS:
in december hebben enkele interne bijeenkomsten plaatsgevonden van het

³ Voor een volledig overzicht zie bijlage 2

⁴ Voor een volledig overzicht zie bijlage 3. Daar is tevens bijgevoegd een beschrijving van de wijze waarop de interviews zijn gehouden

visitatieteam van ECORYS waarin de bevindingen en de hoofdlijnen van de rapportage zijn besproken.

6. Rapportage:

Aansluitend is het conceptrapport maatschappelijke visitatie geformuleerd. Deze rapportage is op 21 december besproken met de directeur-bestuurder, de Raad van Commissarissen en het managementteam. De opmerkingen die in en naar aanleiding van deze bijeenkomst zijn gemaakt, zijn vervolgens verwerkt in deze definitieve rapportage.

ECORYS is in deze Maatschappelijke Visitatie het uitvoerende bureau, dat in opdracht van Volkshuisvesting Arnhem een volwaardig rapport Maatschappelijke Visitatie oplevert en tevens in de pilotlijn bijdraagt aan de toetsing en verdere ontwikkeling van het referentiekader van de SEV. Onze aanpak was erop gericht om de essentiële vragen van de Maatschappelijke Visitatie, zoals weergegeven in het referentiekader van de SEV, beantwoord te krijgen. Wij hebben ons daarbij zo goed mogelijk gehouden aan de door de SEV meegegeven richtlijnen. Waar het niet lukte om de gewenste gegevens te verzamelen, zijn wij steeds teruggekeerd naar de essentie van de vraagstelling en hebben vervolgens een pragmatische aanpak gekozen. Het probleem van de dataverzameling deed zich bij Volkshuisvesting Arnhem voor in het onderdeel Presteren naar Vermogen. De SEV heeft de Transparantiemethodiek⁵ als onderlegger aangegeven. De daarvoor benodigde informatie was niet volledig beschikbaar bij Volkshuisvesting Arnhem. Zie verder hoofdstuk 5.

ECORYS vindt, het in het kader van de Maatschappelijke Visitatie van belang om inzicht te geven in de wijze waarop de toezichthoudende rol wordt ingevuld door de Raad van Commissarissen. Het referentiekader van de SEV voorziet daar (nog) niet in⁶. De Raad van Commissarissen van Volkshuisvesting Arnhem is op de volgende wijze betrokken bij deze maatschappelijke visitatie:

- Een delegatie van de Raad van Commissarissen heeft de startbijeenkomst bijgewoond op 21 september 2006.
- Op 10 oktober 2006 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen het visitatieteam van ECORYS en een delegatie van de Raad van Commissarissen.
- De Raad van Commissarissen is uitgenodigd voor de bespreking van de conceptrapportage op 21 december. Een delegatie was daarbij aanwezig.

In aanvulling hierop hebben wij ervoor gekozen om in hoofdstuk 1 een paragraaf op te nemen over de Raad van Commissarissen en de invulling van de toezichthoudende rol.

ECORYS heeft in deze Maatschappelijke Visitatie zoveel mogelijk gebruik gemaakt van cijfers, normering en oordelen van anderen bij het vaststellen van maatschappelijke prestaties. Wij hebben ervoor gekozen om de prestatiespinnenwebben te voorzien van tekstblokken die in enkele bullets het oordeel in de spinnenwebben inkleurt. Op deze wijze ontstaat naar onze mening een evenwichtig beeld tussen kwantitatief oordeel en context/argumentatie.

⁵ Onder meer beschreven in De Transparantiemethodiek, een instrument voor maatschappelijke ondernemen, SEV, 1 december 2004

⁶ Naar verwachting levert deze pilot daarvoor nadere richtlijnen op die in de uiteindelijke methodiek zullen worden verwerkt.

Leeswijzer

Deel I van de rapportage bevat het toelichtende rapport. Het bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Stichting Volkshuisvesting Arnhem
2. Presteren naar Ambities (PnA) en eigen doelen (PnD)
3. Presteren volgens Stakeholders (PnS)
4. Presteren naar opgaven (PnO)
5. Presteren naar Vermogen, Duurzaamheid en Efficiëntie (PnV, PnD en PnE).

Deel II bevat de prestatiespinnenwebben met tekstblokken.

Deel III geeft de kwantitatieve scorekaart.

Bijlage 1 geeft het overzicht van de bestudeerde documentatie.

Bijlage 2 geeft een overzicht van de personen die wij het kader van de maatschappelijke visitatie hebben geïnterviewd. Daarbij is tevens een verantwoording opgenomen van de aanpak die wij bij de interviews hebben gevolgd.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van ECORYS hebben de procesgang gedurende de Maatschappelijke Visitatie en de samenwerking daarin met Volkshuisvesting Arnhem ervaren als constructief, open en prettig. Wij danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze Maatschappelijke Visitatie.

Deel I Toelichtende rapportage

1 Stichting Volkshuisvesting Arnhem

1.1 Een beknopte profilering

Stichting Volkshuisvesting Arnhem heeft een bezit van ca 14.300 verhuureenheden. De woningcorporatie is voortgekomen uit een fusie van de Vereniging Volkshuisvesting en de Centrale Woningstichting (1992). Het werkgebied van Volkshuisvesting Arnhem omvat de KAN-regio, maar de corporatie richt zich primair op de gemeente Arnhem. Dit is een bewuste keuze: in de stad liggen nog voldoende opgaven en Volkshuisvesting Arnhem wil zich profileren als een woningcorporatie met een sterke lokale verankering en betrokkenheid. In het nieuwe ondernemingsplan en de komende beleidscyclus wordt deze keuze gehandhaafd.

De rol en bijdragen die Volkshuisvesting Arnhem wil leveren in de gemeente Arnhem, hebben tevens geleid tot het nemen van medeverantwoordelijkheid voor de opgaven in het KAN-gebied. Volkshuisvesting Arnhem participeert in KR8, een samenwerkingsverband van acht corporaties.

Volkshuisvesting Arnhem heeft in 2002 het Ondernemingsplan vastgesteld voor de periode 2003-2006. Men wil de resultaten van de Maatschappelijke Visitatie mede benutten voor de formulering van het nieuwe ondernemingsplan.

1.2 Bezit

Het bezit van Volkshuisvesting Arnhem bevindt zich volledig in de gemeente Arnhem, in belangrijke mate in wijken met een zwakke structuur⁷. Bijna 40% dateert van voor 1960 en het aandeel etagebouw zonder lift is relatief groot. Maar liefst 78% van het bezit is gelegen in wijken met een lage woonkwaliteit. Dientengevolge is er een hoge indicatie voor de omvang van de herstructureringsproblematiek van de corporatie.

% van het bezit	Negatieve dynamiek	Positieve dynamiek	
Zwakke structuur	5%	52%	57%
Gemiddelde structuur	18%	24%	42%
Sterke structuur	0%	0%	0%
	23%	76%	100%

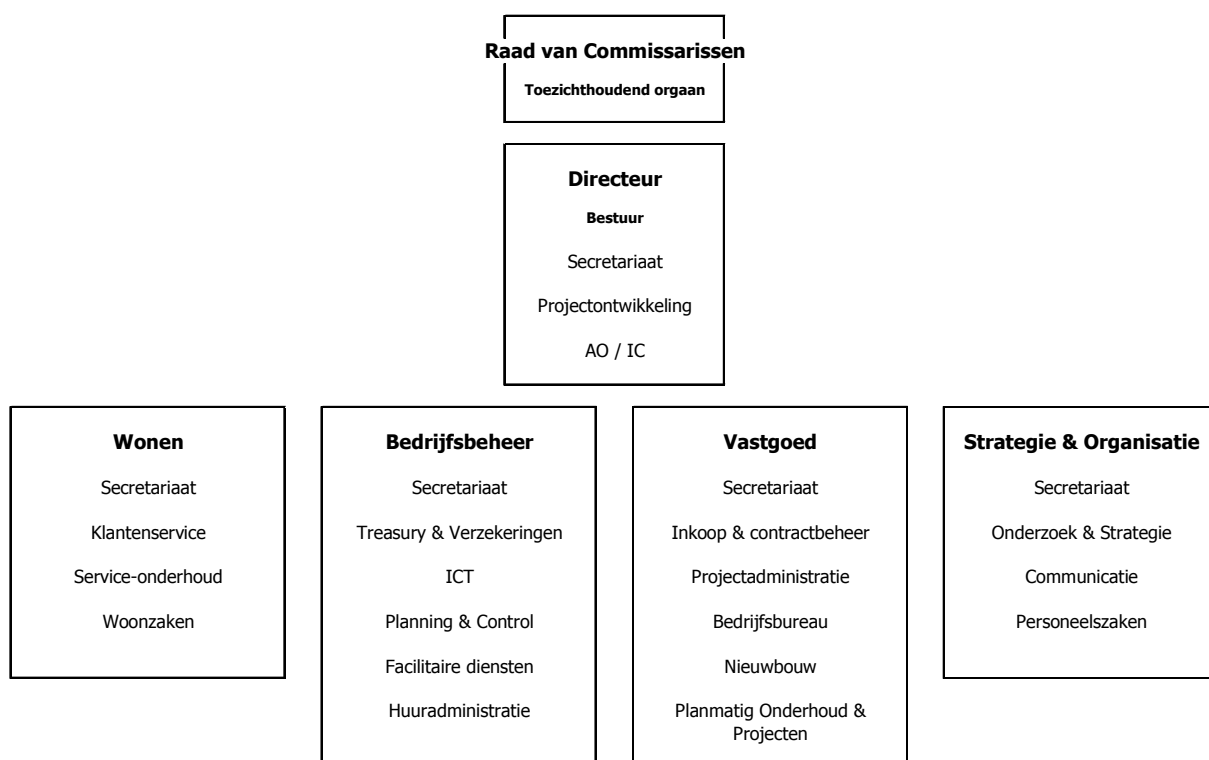
Bron: Corporatie in Perspectief, Volkshuisvesting Arnhem, Centraal Fonds Volkshuisvesting, 2006

⁷ Corporatie in Perspectief, Volkshuisvesting Arnhem, Centraal Fonds Volkshuisvesting, 2006

In de methodiek van het Centraal Fonds Volkshuisvesting behoort Volkshuisvesting Arnhem tot de referentiegroep van Middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties (Rf04; totaal 48 corporaties). In de benchmarking van het CFV⁸ komt Volkshuisvesting Arnhem naar voren als een actieve corporatie, die op dynamische wijze bezig is met portefeuillevernieuwing en veel investeert in zwakke wijken/prioriteitswijken.

1.3 Organisatie

Volkshuisvesting Arnhem heeft 143 fulltime formatieplaatsen. De organisatiestructuur ziet er als volgt uit:



1.4 Intern toezicht - Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat uit 7 personen. Namen, beknopte c.v.'s en honorering van de Commissarissen zijn vermeld in het Jaarverslag. In 1998 is een profielschets vastgesteld voor de leden en de voorzitter. De algemene kenmerken waarop de commissaris dient te worden beoordeeld, zijn vermeld in het Jaarverslag. De Raad van Commissarissen verantwoordt zich in en via het Jaarverslag en geeft daarin een beeld van het afgelopen jaar. De belangrijkste thema's en de besluitvorming die heeft plaatsgevonden, worden verwoord. De Raad van Commissarissen omschrijft de verslaglegging als een groeiproces, waarin men steeds een stapje verder gaat.

⁸ Corporatie in Perspectief, Volkshuisvesting Arnhem, Centraal Fonds Volkshuisvesting, 2006

De Raad van Commissarissen oriënteert zich zo breed mogelijk op projecten, personeel en stakeholders. Men wil weten wat er speelt, maar doet dat wel met gepaste afstand. De voorzitter en vice-voorzitter hebben elke maand contact met de directeur-bestuurder. Dit zijn bijeenkomsten om bij te praten, waarbij geen verslaglegging plaatsvindt. Thema's uit dit overleg kunnen vervolgens wel terugkomen in de formele vergaderingen van de Raad van Commissarissen. Jaarlijks vindt een conferentie plaats van 1 à 2 dagen. Veelal is daar een specifiek thema aan de orde. Daarnaast is er jaarlijks een thema-avond en een excursie.

Thema's die in de afgelopen jaren onder meer in de Raad van Commissarissen aan de orde kwamen, zijn:

- De interne financiële controle en de bedrijfswaarde berekeningen (zie ook hoofdstuk 5).
- Het motto 'van stenen naar mensen'.
- De Can Do-gedachte die vanuit een Aedes-conferentie bij VHV is geïntroduceerd.
- Impliciete kaders expliciet maken. Als voorbeeld: het benoemen en verantwoorden van het maatschappelijk dividend.

Voor de goedkeuring van bestuurbesluiten die met investeringen te maken hebben, zijn duidelijke kaders afgesproken. Er vindt overleg plaats indien besluitvorming buiten die kaders valt. Kernvragen zijn daarbij: is het financieel verantwoord? Is het maatschappelijk verantwoord? De solvabiliteit is de belangrijkste leidraad voor de Raad van Commissarissen: deze moet tussen 10% en 20% blijven en daarvan wijkt men niet af. Op verzoek van de Raad van Commissarissen wordt in elke vergadering een overzicht uitgereikt van de consequenties van besluitvorming. Dit overzicht wordt gemaakt vanuit de vraag: wat zijn de consequenties indien alle voorgelegde beslissingen worden geaccordeerd?

De Raad van Commissarissen wil het thema Presteren naar Vermogen verder gaan uitdiepen. Het is zaak om zicht te houden op de lange termijnopgaven en financiële mogelijkheden. De Financiële Meerjaren Raming (FMR) geeft inzicht in de opgaven enerzijds en de financiële consequenties anderzijds. Het maatschappelijk functioneren krijgt daarin naar de mening van de Raad nog onvoldoende aandacht.

Na consultatie van de Commissarissen voeren de voorzitter en de vice-voorzitter functioneringsgesprekken met de directeur-bestuurder. In december 2006 is een begin gemaakt met functioneringsgesprekken binnen de Raad.

In het Jaarverslag van Volkshuisvesting Arnhem worden beknopt een aantal governance-thema's behandeld, waaronder het besturingsproces, de filosofie van het sturen op waarden en de risicobeheersing. Als lid van Aedes onderschrijft Volkshuisvesting Arnhem de Governancecode. Deze zal door Volkshuisvesting Arnhem worden uitgewerkt voor de eigen situatie.

In de brief van 30 november 2006 geeft de minister van VROM het jaarlijks prestatieoordeel over Volkshuisvesting Arnhem. Volkshuisvesting Arnhem behoort tot de corporaties met een verhoudingsgewijs grote herstructureringsopgave. Deze corporaties onderscheiden zich door een relatief hoge score op het aspect van verantwoording door de

Raad van Commissarissen. De minister complimenteert de corporatie en de Raad van Commissarissen met de wijze waarop effectuering van goed governance samengaat met uitvoering van de belangrijke volkshuisvestingsopgave van herstructurering. Er wordt daarbij wel een relativering aangegeven: men onderscheidt zich positief ten opzichte van een relatief lage score voor alle corporaties van gemiddeld 25,9 punten op een 100-puntschaal.

2 Presteren naar eigen Ambitie en Doelen

2.1 Inleiding

De doelen van Volkshuisvesting Arnhem zijn verwoord in de Strategische Visie (2001) en in het Ondernemingsplan 2003-2006. De Strategische Visie geeft richting en biedt een toetsingskader. In de Strategische Visie worden keuzes gemaakt op de thema's: mens, wonen, werken, maatschappij en ondernemen. Volkshuisvesting Arnhem heeft een aantal imago dragers benoemd. In volgorde van belangrijkheid zijn dit:

- De mens als uitgangspunt.
- Sociaal ondernemen.
- Keuzevrijheid.
- Vrolijkheid.
- Arnhems.

Vanuit een gewenste positionering en een SWOT-analyse worden de resultaatgebieden geformuleerd. Deze leiden tot de vaststelling van de doelstellingen in het Ondernemingsplan 2003-2006. Het ondernemingsplan bevat SMART-geformuleerde doelen, voorzien van streefwaarden die in 2006 gerealiseerd moeten zijn. De jaarplannen geven de monitoring van behaalde resultaten weer en formuleren de activiteiten voor het aankomende jaar. Ondernemingsplan en jaarplannen vormen de basis voor de beoordeling van de prestaties naar eigen doelen.

In aanvulling op de genoemde stukken zijn in de afgelopen jaren ook in andere notities doelen geformuleerd. Deze komen aan de orde in paragraaf 2.5 en wegen mee in de beoordeling.

2.2 De missie

De missie van Volkshuisvesting Arnhem is als volgt verwoord:

Volkshuisvesting Arnhem waarborgt goede en betaalbare huisvesting in Arnhem. Volkshuisvesting Arnhem werkt op een open en betrokken wijze met en voor klanten aan gevarieerde leefbare woonmilieus. Dit doet Volkshuisvesting Arnhem in het bijzonder voor die mensen, die vanwege materiële, geestelijke en/of fysieke beperkingen weinig mogelijkheden hebben. Volkshuisvesting Arnhem biedt al haar klanten keuzemogelijkheden om hun woontevredenheid te vergroten.

2.3 Doelstellingen periode 2003-2006

Het beoogde eindresultaat (de lange termijn doelstelling) is dat de huisvesting van de doelgroep en de continuïteit van de organisatie zijn gewaarborgd. In het Ondernemingsplan 2003-2006 staat de **waardering** voor activiteiten van Volkshuisvesting Arnhem door klanten, medewerkers en de maatschappij centraal. De resultaatgebieden waarop doelstellingen zijn uitgewerkt en prestatie-indicatoren zijn benoemd, zijn:

- Waardering door klanten.
- Waardering door medewerkers.
- Waardering door de maatschappij.

Daarnaast heeft Volkshuisvesting Arnhem doelstellingen geformuleerd en uitgewerkt voor de eigen organisatie.

Volkshuisvesting Arnhem heeft bovenstaande keuzes vertaald naar kritische succesfactoren en voorzien van streefwaarden. Tevens is een aantal prestatie-indicatoren benoemd, die moeten bijdragen aan het realiseren van de streefwaarden.

2.4 Streefwaarden en prestaties

Waardering door de klant

Het resultaatgebied waardering door de klant is onderverdeeld in 4 doelstellingen. De benchmark en de resultatenmeting komen uit de USP Bewonersscan. De meest recente gegevens zijn van 2005. In het jaarplan 2006 is deels sprake van aangepaste streefwaarden. Deze aanpassingen hebben te maken met de constatering dat de aanvankelijke streefwaarden niet haalbaar leken en wellicht te ambitieus waren.

Kritische succesfactoren	Benchmark	Resultaten meest recente meting	Streefwaarde waarderingsniveau 2006	Streefwaarde waarderingsniveau ondernemingsplan
Wij bieden meer keuzemogelijkheden				
* oordeel over vrijheid aanpassen woning	7,0	6,9	7,1	7,5
* oordeel over keuze tussen huren en kopen				7,5
Kwaliteit voorraad is op peil				
* oordeel over woning	7,4	7,1	7,2	7,5
Kwaliteit dienstverlening is op peil				
* oordeel over dienstverlening	7,2	7,2	7,3	7,3
Kwaliteit leefomgeving op wijkniveau is op peil				
* oordeel over leefomgeving	7,3	7,1	7,2	7,2

Bron: Jaarplan 2006, Volkshuisvesting Arnhem

De resultaten 2005 zitten dicht bij de aangepaste streefwaarden, maar ze blijven er op alle doelstellingen nog onder. In het bijzonder het oordeel over de keuzemogelijkheden blijft achter. Keuzevrijheid is één van de vijf imagodragers van Volkshuisvesting Arnhem en men wil daarop goed scoren. Volgens de analyse van Volkshuisvesting Arnhem is er al wel veel gedaan, maar de keuzevrijheden moeten meer en beter bekend worden gemaakt bij de bewoners. Daar worden in 2007 de inspanningen op gericht.

Waardering door medewerkers

Het resultaatgebied waardering door medewerkers kent 2 hoofddoelstellingen. De meetresultaten komen uit de werkbelevingsonderzoeken. De benchmark voor Volkshuisvesting Arnhem is de sector zakelijke dienstverlening. De meest recente gegevens in de onderstaande tabel dateren van 2003. Het meest recente werkbelevingsonderzoek is van augustus 2006. Dit geeft weinig afwijkingen ten opzichte van het onderstaande beeld.

Kritische succesfactoren	Resultaten meest recente meting	Streefwaarde waarderingsniveau 2006	Streefwaarde waarderingsniveau ondernemingsplan
Medewerkers voelen zich thuis op het werk			
* plezier	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld
* spanning	Gemiddeld	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld
* arbeidsvoorwaarden	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld
* welbevinden	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld
Medewerkers willen doelen realiseren			
* ontplooiingsmog.	Gemiddeld	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld
* regelmogelijkheden	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld
* taakeisen	Gemiddeld	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld
* veelzijdigheid	Gemiddeld	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld
* werkorg. en -relaties	Gemiddeld	Boven gemiddeld	Boven gemiddeld

Bron: Jaarplan 2006, Volkshuisvesting Arnhem

Waardering door de maatschappij

Het resultaatgebied waardering door de maatschappij kent 5 subdoelen. De resultaatmeting vindt plaats in bijeenkomsten met maatschappelijke stakeholders die jaarlijks worden gehouden. (Stadsforum) De meest recente meting komt uit het Stadsforum 2005. Qua betrouwbaarheid en wat betreft de verantwoordelijkheid voor het milieu scoort Volkshuisvesting Arnhem boven de streefwaarde. De andere resultaten zitten tegen de streefwaarden aan.

Kritische succesfactoren	Resultaten meest recente meting	Streefwaarde waarderingsniveau 2006	Streefwaarde waarderingsniveau ondernemingsplan
Wij komen op voor onze sociale doelstelling en tonen dat onze partners	6,9	>7	>7
Wij spelen actief in op ontwikkelingen in de samenleving	6,8	>7	>7
Wij zijn een betrouwbare partner	7,7	>7	>7
Wij maken Arnhem mooier	6,9	>7	>7
Wij nemen onze verantwoordelijkheid voor het milieu	7,1	>7	>7

Bron: Jaarplan 2006, Volkshuisvesting Arnhem

2.5 Overige relevante documenten

In aanvulling op het Ondernemingsplan zijn in de afgelopen jaren doelstellingen verder uitgewerkt en nieuwe uitgangspunten geformuleerd. Deze lopen niet altijd mee in de meting in de jaarplannen, maar zijn wel relevant voor de beoordeling van de (voorgenomen) prestaties.

Strategisch voorraadbeleid

In de afgelopen jaren is het strategisch voorraadbeleid geformuleerd. Gestart is met het formuleren van een kwaliteitsbeleid, de labeling van woningen en het in verhouding brengen van prijs en kwaliteit van alle woningen. Dit generieke beleid wordt nu op maat uitgewerkt voor de wijken. Uit dit beleid komen doelstellingen en te meten prestaties, die gerelateerd worden aan de totale opgave. De verkoopopgave vanuit het eigen bezit komt voort uit deze analyse (1.055 woningen).

Wijkvisies

Volkshuisvesting Arnhem formuleert wijkvisies, gebaseerd op een analyse van onder meer de klantwaarde, de maatschappijwaarde en de financiële waarde van een wijk. Het wijkperspectief dat daaruit voortkomt, leidt tot de formulering van doelen voor Volkshuisvesting Arnhem die voorzien zijn van streefwaarden die in 2011 bereikt moeten zijn. De doelen en streefwaarden zullen worden opgenomen in het nieuwe ondernemingsplan. Er zijn wijkvisies gemaakt voor Elderveld, Malburgen-Oost Noord, Malburgen-West, Klarendal, St Marten/Sonsbeek Zuid en Vogelwijk.

Sociale investeringen

Volkshuisvesting Arnhem heeft zich voorgenomen om jaarlijks minimaal € 1 mln. te besteden aan sociale investeringen. Het bedrag is niet gebaseerd op een berekening, maar is aangevoerd als een ‘substantieel bedrag’. De volgende doelstellingen/uitgangspunten liggen ten grondslag aan de sociale investeringen:

- bij voorkeur in wijken, die aangemerkt zijn als aandachtswijken;
- investeringen zo veel mogelijk koppelen aan mogelijkheden om mensen uit de wijk meer kansen te bieden (bijvoorbeeld ophoging van het eigen woningbezit door het Te-Woon programma);
- aansluiten bij projecten uit de samenleving;
- investeren in de jongere bevolkingsgroepen.

Maatschappelijk dividend

Volkshuisvesting Arnhem heeft het maatschappelijke dividend gedefinieerd als de uitgaven in het kader van leefbaarheid, de onrendabele investeringen bij woningverbeteringprojecten en nieuwbouw en een deel van onze sponsorgelden en donaties (ten behoeve van maatschappelijke initiatieven). De uitgaven worden ingedeeld in vijf categorieën. Onderstaande tabel bevat de uitgaven die in 2004 en 2005 werden gerekend tot het maatschappelijk dividend. Het definiëren en zichtbaar maken van het maatschappelijk dividend is ontstaan in samenspraak met de Raad van Commissarissen. De methodiek is nog in ontwikkeling. Men vindt zelf dat de fysieke component (stenen) in feite te zwaar is in de huidige opstelling. Liever ziet men het accent wat meer verschuiven van stenen naar mensen.

Maatschappelijk dividend	2004	2005
Kwaliteit van de woningen	€ 961.000	€ 397.000
Wonen en zorg	€ 812.000	€ 730.000
Onrendabel deel Nieuwbouw	€ 978.000	€ 2.696.000
Leefbaarheid, veiligheid, duurzaamheid	€ 1.767.000	€ 1.137.000
Overig	€ 172.000	
Sociaal investeren		€ 120.000
	€ 4.690.000	€ 5.080.000

Bouwstenen voor welzijn en zorg

In september 2005 is – in aanvulling op het Ondernemingsplan 2003-2006 - de visie op welzijn en zorg vastgesteld. Daarin zijn tevens SMART-geformuleerde doelstellingen opgenomen. De monitoring en meting van prestaties zijn nog niet beschikbaar. Er worden vier doelgroepen onderscheiden: senioren, verstandelijk gehandicapten, lichamelijk gehandicapten en de doelgroep die valt onder maatschappelijke zorg. Voor Volkshuisvesting Arnhem is vooral de vierde doelgroep van belang: men wil zich graag profileren als de hofleverancier van het souterrain van de woningmarkt.

Senioren

- 90% van de nieuwe koop- en huurwoningen is geschikt (te maken) voor senioren met lichamelijke beperkingen.
- 8% van de bestaande woningen is gelabeld voor senioren
- reservering in tenminste 2 nieuwbouwprojecten van woningen voor allochtone ouderen (primair Malburgen en Klarendal)
- In 2006 in totaal 900 woningen opgeplust tot rollatorniveau. Het opplussen betreft het toe- en doorgankelijk maken van het woongebouw. Reservering € 10.000,- per woning.
- Individuele woningen (zodanig volledig) opplussen, op verzoek van klanten.
- Woonzorgcentrum (40 intramurale wz-plaatsen en 10 vp-plaatsen) in Klarendal. Deze fungeert tevens als centraal punt van de woonzorgzone Klarendal/St Marten.

- Woonzorgcentrum (52 intramurale vz-plaatsen) in de sterflat Driemondplein. Deze fungeert tevens als centraal punt van de woonzorgzone Elderveld.

Verstandelijk gehandicapten

- 3% van de bestaande woningen bij mutatie toewijzen aan bijzondere doelgroepen uit de groep verstandelijk gehandicapten en/of maatschappelijke zorg.
- 5% van de nieuwbouw reserveren wij voor bijzondere doelgroepen uit de groep verstandelijk gehandicapten en/of maatschappelijke zorg.
- In 2006 realiseren wij 30 wooneenheden voor De Driestroom in Schuytgraaf.

Lichamelijk gehandicapten

- 2% van de nieuwbouw (koop en huur) is volledig geschikt voor minder validen (= MIVA-woning).
- In 2007 realisatie van een Fokus-project in Stadseiland.

Maatschappelijke zorg

- Volkshuisvesting Arnhem verkoopt geen "nee" aan de partijen in de maatschappelijke opvang.
- In 2006 realisatie van minstens 50 "wachtwoningen"
- 3% van de bestaande woningen bij mutatie toewijzen aan bijzondere doelgroepen uit de groep verstandelijk gehandicapten en/of maatschappelijke zorg.
- 5% van de nieuwbouw reserveren voor bijzondere doelgroepen uit de groep verstandelijk gehandicapten en/of maatschappelijke zorg.
- Per (kleine) woonunit € 25.000,- onrendabele investering.

Bron: Bouwstenen voor welzijn en zorg, Volkshuisvesting Arnhem, 2005

2.6 Beoordeling van prestaties

In de onderstaande tabel zijn de streefcijfers en prestaties van Volkshuisvesting Arnhem gecombineerd met de prestatievelden die in de maatschappelijke visitatie centraal staan. Vervolgens zijn ze voorzien van een beoordeling in de vorm van een rapportcijfer.

Prestatievelden	Streefcijfers VHV obv Ondernemingsplan 2003-2006	Prestaties tot en met 2005 en voorgenomen voor de periode daarna	Oordeel
Beschikbaarheid	1.055 verkoop bestaande woningen	Verkopen uit bezit 2003 t/m 2005 1.215 woningen (per jaar gemiddeld 405). Gaat naar 190 per jaar in de periode 2006 t/m 2008	8
	750 verkoop nieuwe woningen	Nieuwbouwproductie 2003 t/m 2005: 438 nieuwe woningen totaal, waarvan 280 koop. Productie gaat naar ca 500 woningen/jaar in de periode 2006-2008	6
	2.000 behandelde bewonersverzoeken	4.200	9

Betaalbaarheid	65% toewijzen aan primaire doelgroep	79%	9
Bijzondere doelgroepen	3% verkochte woningen met bereikbaarheidsbijdrage	0,02%. Het toekennen van de bereikbaarheidsbijdrage is beperkt gebleven tot enkele woningen.	1
	900 won opgeplust	50 (6%)	1
	2 ^e kansbeleid: tenminste 50% van de aanvragers	10% (20%) Recent gestart met pilot gericht op een 2 ^e kans in de eigen woning.	7
		Beleid: 9% van de nieuwbouw geschikt voor gehandicapten 3% van de voorraad geschikt voor gehandicapten. Notitie Bouwstenen Welzijn en Zorg formuleert doelstellingen voor 2006 en daarna. Ambitie: Hofleverancier zijn voor het Souterrain van de Woningmarkt	
Leefbaarheid en veiligheid	6.000 won politiekeurmerk	6.300 (105%)	9
	2 projecten aankopen per jaar ivm leefbaarheid	14 (700%)	
	1% vd huursom per wijk per jaar voor schoon/heel/veilig (NB: totale huursom ca € 55 mln.)	In 2005: € 350.000 voor leefbaarheid beschikbaar gesteld. Uitgaven jaarlijks ruim € 1 mln.. (2004 en 2005) Sociale investeringen € 1 mln./jaar (2006 t/m 2008) Wijkvisies als basis voor investeringsbeleid	8
Bouwproductie nieuwbouw	1.271 won koop en huur	Productie 2003-2005: 438 (34%). Productie gaat naar ca 500 woningen per jaar (2006-2008)	6
Investerings in de kwaliteit van de voorraad ⁹	900 won opgeplust	50 (6%)	1
	1.165 won opgewaardeerd	220 (19%)	1
	32 won gerenoveerd	1 (3%)	1
Stedelijke vernieuwing	In het Ondernemingsplan zijn geen aparte doelstellingen voor stedelijke vernieuwing geformuleerd. Volkshuisvesting Arnhem was in 2002 al betrokken bij Malburgen. De betrokkenheid bij Klarendal kwam later.	Investerings/actieve maatschappelijke rol in Malburgen: Sloop totaal: 1.250 Nieuwbouw totaal: 2.500 Verkoop bezit 505 Investerings in leefbaarheid Economische impuls Klarendal	8

⁹ Dit is geen prestatieveld in de onderlegger van de SEV. Voor de duidelijkheid worden de nieuwbouwinvesteringen en de investeringen in de voorraad in aparte regels vermeld. In de beoordeling worden ze als één prestatieveld vermeld.

In aanvulling op de tabel zijn de volgende opmerkingen van belang:

Beschikbaarheid

De verkopen uit bezit zijn in de afgelopen jaren relatief succesvol geweest, aangezien de eigen doelstelling ruim is gerealiseerd. Aan de vaststelling daarvan lag geen markttoets ten grondslag. Het streefcijfer is een 'aanbodcijfer', gebaseerd op het strategisch voorraadbeleid.

Betaalbaarheid

De toewijzing aan de primaire doelgroep heeft in de afgelopen jaren ruimschoots aan de eigen doelstelling voldaan. Voor de bereikbaarheidstoeslag was nagenoeg geen belangstelling. Volkshuisvesting Arnhem beraadt zich op deze regeling en op mogelijkheden voor verbetering.

Bijzondere doelgroepen

Uitgangspunt voor Volkshuisvesting Arnhem is hier om geen dingen te doen die door anderen goed worden opgepakt en zich primair te richten op bijzondere doelgroepen die extra aandacht nodig hebben. De focus voor Volkshuisvesting Arnhem ligt op de zorggroep en op het souterrain van de woningmarkt. Voorbeelden zijn de inspanningen van Volkshuisvesting Arnhem voor daklozen, het souterrain van de woningmarkt (containerwoningen, sponsoring dagopvang) en de wachtwoningen voor het opvangen van het gat tussen crisisopvang en reguliere huisvesting. De eerste wachtwoningen worden in Arnhem-Zuid in gebruik genomen. Het uitgangspunt is dat Volkshuisvesting geen 'nee' zegt en positief reageert op vragen van organisaties. In september 2005 is het eigen beleid voor welzijn en zorg vastgesteld, met SMART-geformuleerde doelstellingen voor de komende jaren. Zie ook paragraaf 2.5.

Leefbaarheid en veiligheid

Voor leefbaarheid, veiligheid en duurzaamheid is in de afgelopen 2 jaren jaarlijks meer dan € 1 mln. uitgegeven. Het gaat dan om zaken als huismeesters/buurtmeesters, wijkbeheer, zorgcoördinatie (Malburgen), dak- en thuislozen en sponsoring van maatschappelijke initiatieven.

Bouwproductie

De omvang van de nieuwbouwproductie van Volkshuisvesting Arnhem was in de afgelopen jaren beperkt (ca 140 per jaar). Overigens is de totale Arnhemse productie achtergebleven bij de doelstelling van gemiddeld 1.000 woningen per jaar (feitelijke realisatie: ruim 500 per jaar). In de periode 2006 tot en met 2008 zal Volkshuisvesting Arnhem naar verwachting ca 500 woningen per jaar realiseren. Als dat inderdaad lukt, dan neemt Volkshuisvesting Arnhem in deze jaren 50% van de voorgenomen Arnhemse nieuwbouwproductie voor haar rekening.

Investerings in de kwaliteit van de voorraad

Behoudens investeringen in de productie van nieuwe woningen hebben ook investeringen plaatsgevonden in de bestaande voorraad, anders dan het reguliere onderhoud. Deze investeringen zijn fors achtergebleven bij de streefwaarden.

Stedelijke vernieuwing

Volkshuisvesting Arnhem investeert grote bedragen in de stedelijke vernieuwing van de wijk Malburgen. Naast een omvangrijk programma voor sloop, nieuwbouw, woningverbetering en verkoop van bezit zet Volkshuisvesting Arnhem zich in voor maatschappelijke projecten (Aandacht achter de voordeur, Leuk om te leren, Sport en spel op straat). In de periode 2003 tot en met 2005 werden in Malburgen ca 300 nieuwe woningen gerealiseerd. De betrokkenheid bij Malburgen speelde al toen het Ondernemingsplan werd geformuleerd. Daarin zijn doelstellingen en streefwaarden voor stedelijke vernieuwing niet separaat en met die aanduiding aangegeven.

In Klarendal investeert Volkshuisvesting Arnhem om de wijk economie nieuwe impulsen te geven. Er worden panden opgekocht en eventueel verbeterd, met de bedoeling de leefbaarheid te versterken en de thema's 'mode' en 'broedplaats voor creativiteit' te faciliteren.

In aanvulling op de lopende activiteiten in Malburgen en Klarendal zijn wijkvisies geformuleerd voor Elderveld, Klarendal, St Marten/Sonsbeek Zuid en Vogelwijk. De doelstellingen en streefwaarden die daaruit voortkomen, worden vastgelegd in het volgende Ondernemingsplan.

3 Presteren volgens Stakeholders

3.1 Inleiding

De invloed van de stakeholders op de beleidsbepaling van Volkshuisvesting Arnhem en de beoordeling van prestaties is in de afgelopen jaren belangrijker geworden. Jaarlijks wordt een bijeenkomst voor stakeholders georganiseerd waarin verschillende onderwerpen aan de orde komen. Er is sprake van klantenpanels waar huurders en kopers hun mening kwijt kunnen over – bijvoorbeeld - de rol van Volkshuisvesting Arnhem in de herstructureringswijk Malburgen. Een andere bijeenkomst voor stakeholders is het zogenoemde Stadsforum, waar vertegenwoordigers van de verschillende groepen stakeholders uitgenodigd worden om mee te denken over het beleid van Volkshuisvesting Arnhem.

Klantenpanel 2005 – onderwerp nieuwbouw

In 2005 is er een klantenpanel gehouden over de nieuwbouw in het gebied Rietlanden, de Plantage en Kamillelaan. Tijdens het panelgesprek werd duidelijk, dat de nieuwe huurders in het gebied weinig op- of aanmerkingen hadden, maar de nieuwe kopers in het gebied waren minder tevreden over de rol van Volkshuisvesting Arnhem. Het merendeel van de aanmerkingen kon teruggeleid worden naar de communicatie: onduidelijkheid over bouwplanning, meerwerk, koopbegeleiding en onvoldoende communicatie tussen aannemer, opzichter, installateurs en Volkshuisvesting Arnhem onderling. De resultaten van dit klantenpanel zijn input geweest voor de verbeteringen die Volkshuisvesting Arnhem in het nieuwbouwproces heeft aangebracht. Het gaat daarbij in het bijzonder om kopersbegeleiding in een nieuwe opzet.

Stadsforum 2005

Het Stadsforum 2005 had als onderwerp de beoordeling van de doelstellingen van Volkshuisvesting Arnhem. De resultaten van het Stadsforum 2005 kunnen als volgt weergegeven worden:

Doelstellingen	Opmerkingen	Beoordeling - range en gemiddelde
Arnhem mooier maken	Niet alleen fysiek	6-7,5 gemiddeld 6,9
Opkomen voor sociale doelstelling	Dit is een belangrijk punt Ontwikkeling Klarendal belangrijk Introductie wachtwoningen goed	6-8 gemiddeld 6,9
Verantwoordelijkheid nemen voor milieu	Dit gaat goed, maar wordt niet als prioriteit onderkend	7-8 gemiddeld 7,1
Inspelen op ontwikkelingen in de samenleving	Initiatieven om vanuit beschermd wonen zelfstandig te wonen in zelfde gebouw Ook mogelijkheden bieden voor het exploiteren van gebouwen van bijv. zorginstellingen	6-8 gemiddeld 6,8
Betrouwbare partner	Gezamenlijke inzet in Malburgen is goed Ook in andere wijken een voortrekkersrol willen spelen Minder ondersteunend en meer zelf initiatieven ontplooiën Afspraken goed nakomen (communicatie)	6-9 gemiddeld 7,7

Volkshuisvesting Arnhem scoort op de verschillende onderdelen goed; er worden door de stakeholders geen onvoldoendes gegeven. Wel worden sommige aspecten blijkbaar beoordeeld met veronderstelling dat het cijfer een stimulans kan zijn om nog meer te doen. Opmerkingen die deze veronderstelling voeden, zijn bijvoorbeeld:

- Onderzoeken of er ‘geen tandje bij’ kan wat betreft de sociale doelstellingen (combinatie met gemeente, maatschappelijke instellingen en politie).
- Onderzoeken of Volkshuisvesting Arnhem ook in andere wijken een voortrekkersrol kan spelen.
- Onderzoeken of Volkshuisvesting Arnhem meer verantwoordelijkheid kan nemen voor het welzijn van de buurt.
- Onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor een corporatie als vastgoedbeheerder, niet alleen van het eigen bezit, maar ook van gemeentelijk bezit of bezit van instellingen.
- Onderzoeken of Volkshuisvesting Arnhem ook in werkgelegenheid iets kan bieden.
- Volkshuisvesting Arnhem kan scoren op aspecten als flexibiliteit en snelheid.

3.2 Stakeholders in de maatschappelijke visitatie

De belangrijkste stakeholders van Volkshuisvesting Arnhem kunnen ingedeeld worden in vier groepen:

1. huurders (en kopers)
2. gemeente Arnhem
3. zorgpartners en partners maatschappelijke opvang
4. overig (zoals collega-corporaties, ontwikkelaars)

Volkshuisvesting Arnhem heeft geen stakeholderregister, maar wel een beeld van de voor hen belangrijkste partijen¹⁰.

Huurders

De huurders (en kopers) van Volkshuisvesting Arnhem worden op verschillende manieren door de corporatie gehoord. Er zijn onderzoeken die kwantitatieve resultaten opleveren zoals USP Bewonersscan, Enquête nieuwe bewoners en KWH. Ook worden meer kwalitatieve methoden gebruikt, zoals het Stadsforum, de Klantenpanels en gesprekken met wijkplatforms.

Gemeente Arnhem

Met de gemeente Arnhem wordt op verschillende vlakken samengewerkt. Belangrijk zijn de sector Volkshuisvesting en de sector Maatschappelijke Ondersteuning. Er zijn zowel bestuurlijke als ambtelijke contacten.

Zorgpartners/maatschappelijke partners

Volkshuisvesting Arnhem heeft een overzicht van zorgpartners/maatschappelijke partners waarmee wordt samengewerkt. De samenwerking is niet met alle zorgpartners even intensief.

- Verpleeghuis Elderhoeve
- Stichting Thuiszorg Midden Gelderland
- Stichting Welzijn ouderen Arnhem
- Philadelphia Zorg
- RIBW
- Passade
- De Grift
- Jonahuis
- Pactum
- GSJ Lindenhout
- AGSV
- De Driestroom
- Pluryn Werkenrode groep
- Siza Dorp Groep
- Stichting Fokus

Overige partners

De overige partners van Volkshuisvesting Arnhem bestaan uit de collega-corporaties in Arnhem: Drie Gasthuizen, Omnia, Vivare en Portaal. Daarnaast maakt Volkshuisvesting Arnhem ook deel uit van de KR8-corporaties, die binnen het KAN-gebied hun activiteiten gebundeld hebben. Tot slot kunnen verschillende ontwikkelaars en aannemers genoemd worden, die samen met Volkshuisvesting Arnhem zorgdragen voor de nieuwbouw en renovatie van projecten van Volkshuisvesting (zoals BAM Vastgoed, AM Wonen, Slokker).

¹⁰ Deze gegevens bleken overigens bij het plannen van de interviews niet altijd up to date.

3.3 Normatief kader stakeholders

ECORYS is van mening dat het niet goed mogelijk is om vooraf een normatief kader van de stakeholders voor de prestaties van Volkshuisvesting Arnhem vast te stellen, zoals het SEV referentiekader vraagt. Voor de gemeente Arnhem en de andere partners is een normatief kader eventueel af te leiden uit afspraken die zijn gemaakt. De Arnhemse corporaties hebben een partnership met de gemeente Arnhem. De KR8-partners hebben afspraken gemaakt met het KAN-bestuur. Deze komen aan de orde in hoofdstuk 4 (presteren naar opgaven).

De zorgpartners/maatschappelijke partners waar Volkshuisvesting Arnhem mee samenwerkt, werken alle op het gebied van bijzondere doelgroepen. Het gaat hierbij om ouderen en jongeren, maar ook bijvoorbeeld om verslaafden en werklozen. Volkshuisvesting Arnhem heeft afspraken met de afzonderlijke zorgpartners/maatschappelijke partners of de afspraken maken deel uit van een totaal convenant tussen bijvoorbeeld corporaties en gemeente.

3.4 De betrokkenheid van de stakeholders bij de Maatschappelijke Visitatie

ECORYS heeft ervoor gekozen om de stakeholders door middel van interviews te betrekken bij de maatschappelijke visitatie. Aanvankelijk was het de bedoeling om de interviews persoonlijk af te nemen. Om praktische redenen is tijdens het visitatieproces in overleg met Volkshuisvesting Arnhem gedeeltelijk overgestapt op telefonische interviews. Op deze wijze konden in relatief korte tijd veel stakeholders op een efficiënte wijze worden benaderd.

De selectie van de te interviewen stakeholders is gemaakt door ECORYS, na consultatie van Volkshuisvesting Arnhem. De namen en adressen zijn verstrekt door Volkshuisvesting Arnhem. De stakeholders zijn door de corporatie en ECORYS gezamenlijk benaderd met een brief. Daarin werd de doelstelling van de maatschappelijke visitatie uitgelegd en om medewerking gevraagd. In de brief is tevens aangegeven dat de geadresseerden telefonisch zouden worden benaderd door - met naam genoemde - medewerkers van ECORYS. In de telefonische contacten werd de stakeholders gevraagd of ze bereid waren om medewerking te verlenen. Bij een positief antwoord werd de afspraak gemaakt voor het interview. Als voorbereiding daarop kregen de stakeholders vervolgens informatie over de maatschappelijke visitatie¹¹ toegestuurd en een onderlegger voor het interview. Van alle interviews is een verslag gemaakt dat ter goedkeuring aan de geïnterviewden is toegestuurd. Zie bijlage 2 voor de lijst van geïnterviewde stakeholders en de onderlegger voor de interviews.

¹¹ Deel I referentiekader maatschappelijke visitatie SEV

3.5 Beoordeling van prestaties

3.5.1 Beoordeling van prestaties naar type stakeholder

De stakeholders van Volkshuisvesting Arnhem kunnen onderverdeeld worden in subgroepen. In de onderstaande tabellen worden per subgroep de oordelen weergegeven die uit de afzonderlijke interviews komen.

Gemeente Arnhem en KAN-regio

Onderdelen	Opmerkingen
Contact met Volkshuisvesting Arnhem Beeld van Volkshuisvesting Arnhem in hoofdlijnen Herkent u de doelstellingen	Contacten vooral op bestuurlijk niveau Betrokken organisatie, actieve organisatie Het merendeel van de doelstellingen wordt herkend en onderkend. De bouwproductie in Arnhem blijft achter en dat is deels ook te wijten aan de corporatie(s). De kwaliteit van de leefomgeving staat op de agenda, maar op dat gebied is nog veel te doen. De milieudoelstelling van de corporatie is het minst herkenbaar.
Houdt Volkshuisvesting Arnhem zich bezig met de goede dingen Zijn er zaken die blijven liggen	Ja, er zijn veel goede initiatieven. De aanpak van het leefbaarheidvraagstuk moet verder uitgewerkt worden, maar dat vraagt om betrokkenheid van gemeente en corporaties. Het is nog een zoektocht naar de beste aanpak en samenwerking. Daarnaast wordt blijvende aandacht gevraagd voor de nieuwbouw in Arnhem.
Rapportcijfer	6-8

Collega-corporaties

Onderdelen	Opmerkingen
Contact met Volkshuisvesting Arnhem Beeld van Volkshuisvesting Arnhem in hoofdlijnen Herkent u de doelstellingen	Contacten vinden voornamelijk plaats op management niveau Pro actieve corporatie, maakt duidelijke keuzes, kiest voor de onderkant van de woningmarkt Ja, het merendeel van de doelstellingen wordt herkend als doelstellingen waarvoor Volkshuisvesting Arnhem zich inzet. De kwaliteit van de dienstverlening is moeilijker in te schatten. Aandachtspunten blijven de woningproductie en de inspanningen op het gebied van leefbaarheid (dat geldt voor alle corporaties)
Houdt Volkshuisvesting Arnhem zich bezig met de goede dingen Zijn er zaken die blijven liggen	Ja, en Volkshuisvesting Arnhem is duidelijk in beeld Nee
Rapportcijfer	7-8

Ontwikkelaars

Onderdelen	Opmerkingen
Contact met Volkshuisvesting Arnhem	De contacten met Volkshuisvesting Arnhem zijn met meerdere personen en vinden vooral plaats in de projecten waarin men samenwerkt
Beeld van Volkshuisvesting Arnhem in hoofdlijnen	Volkshuisvesting Arnhem stelt de klant centraal en toont een grote mate van maatschappelijke betrokkenheid
Herkent u de doelstellingen	Ja, de doelstellingen worden grotendeels herkend. Het beeld bestaat dat Volkshuisvesting Arnhem zich vooral richt op de leefbaarheid in de wijken (herstructurering e.d.). In het bijzonder de doelstellingen in sociaal en maatschappelijk opzicht worden herkend.
Houdt Volkshuisvesting Arnhem zich bezig met de goede dingen	Ja, voorzover de ontwikkelaars dat kunnen beoordelen, is dat het geval.
Zijn er zaken die blijven liggen	Dat is moeilijk te beoordelen. Volkshuisvesting Arnhem doet veel, maar of alle ambities aan bod komen, is niet bekend.
Rapportcijfer	7,5-8,5

Wijkplatforms

Onderdelen	Opmerkingen
Contact met Volkshuisvesting Arnhem	De contacten met Volkshuisvesting Arnhem vinden op verschillende niveaus en met verschillende personen in de organisatie plaats.
Beeld van Volkshuisvesting Arnhem in hoofdlijnen	Het beeld van Volkshuisvesting Arnhem is in de loop der jaren positiever geworden. Op hoofdlijnen is het een betrokken organisatie, die goed doet voor Arnhem. Op detailniveau is er een aantal aandachtspunten.
Herkent u de doelstellingen	De doelstellingen en keuzes van Volkshuisvesting Arnhem worden steeds duidelijker; er is sprake van positieve ontwikkelingen. Op een aantal deelgebieden zijn er nog punten te winnen (zoals integratie specifieke doelgroepen, meer aandacht voor ouderen en jongeren, meer aandacht voor leefbaarheid), maar de intenties van Volkshuisvesting zijn positief te noemen. Vaak zijn ook andere partijen bij deze vraagstukken betrokken. De milieudoelstelling wordt niet duidelijk teruggezien in de activiteiten.
Houdt Volkshuisvesting Arnhem zich bezig met de goede dingen	Ja in grote lijnen houdt Volkshuisvesting Arnhem zich met de goede dingen bezig
Zijn er zaken die blijven liggen	Incidenteel blijven zaken liggen, die bijvoorbeeld met leefbaarheid te maken hebben. Binnen een van de wijkplatforms wordt aandacht gevraagd voor de ouderen in de woonwijk.
Rapportcijfer	6-8

Zorgpartners/maatschappelijke partners

Onderdelen	Opmerkingen
Contact met Volkshuisvesting Arnhem	De contacten met Volkshuisvesting Arnhem vinden op verschillende niveaus en met meerdere personen plaats. Dit is mede afhankelijk van het type organisatie.
Beeld van Volkshuisvesting Arnhem in hoofdlijnen	Volkshuisvesting Arnhem heeft goede ideeën en is vaak bereid mee te denken, maar wanneer het op verzilveren van ideeën aankomt, laat de corporatie het nog wel eens afweten. Er is wel sprake van een positieve ontwikkeling; Volkshuisvesting Arnhem wordt steeds meer een slagvaardige organisatie. In vergelijking met andere corporaties richt Volkshuisvesting Arnhem zich nadrukkelijker op het maatschappelijke vlak.
Herkent u de doelstellingen	Voornamelijk de doelstellingen met betrekking tot specifieke doelgroepen worden herkend. Volkshuisvesting Arnhem is een betrouwbare partner, maar de ambities zijn vaak groter dan de resultaten. Voor het merendeel van de zorgpartners is het ook zichtbaar dat Volkshuisvesting zich bezighoudt met het verbeteren van de leef- en woningkwaliteit.
Houdt Volkshuisvesting Arnhem zich bezig met de goede dingen	Ja. Er wordt wel opgemerkt dat de zorgcomponent slechts een beperkt deel is van de werkzaamheden van Volkshuisvesting. De hoofdtaak ligt ergens anders.
Zijn er zaken die blijven liggen	Volkshuisvesting Arnhem neemt op het gebied van de zorgvoorzieningen weinig initiatieven. Men is afwachtend. Een meer proactieve houding zou wenselijk zijn.
Rapportcijfer	7-9

Totaalbeeld

De stakeholders hebben geen onvoldoendes gegeven. In een aantal gesprekken kwam naar voren dat Volkshuisvesting Arnhem als organisatie een positieve ontwikkeling doorgemaakt heeft en nog steeds doormaakt: van een stoffige, bureaucratische organisatie naar een open en aanspreekbare organisatie. Een aantal stakeholders heeft ook aangegeven, dat het rapportcijfer hoger zou kunnen worden wanneer aan bepaalde aspecten meer aandacht geschonken wordt.

3.5.2 Beoordeling van prestaties naar doelstellingen

Per doelstelling worden de opmerkingen van de stakeholders nog eens samengevat:

Volkshuisvesting Arnhem biedt (meer) keuzemogelijkheden

De keuzemogelijkheden voor de klant zijn zichtbaar, waarbij opgemerkt wordt door bepaalde stakeholders dat Volkshuisvesting Arnhem daarin ook niet uniek is. De individuele woonwensen van de verschillende groepen worden goed gefaciliteerd, maar sommige stakeholders stellen dat Volkshuisvesting Arnhem wel eens te ‘technisch’ handelt; het denken vanuit de bouwtechnische consequenties kan eventueel een belemmering zijn voor het vertalen van de klantenwensen. Er zou meer gedacht moeten worden vanuit bewoners. Doelgroepen als senioren en starters worden nog wel eens

vergeten door Volkshuisvesting Arnhem. De nieuwbouw (aantallen en programma) moet duidelijk op de agenda; dit geldt overigens niet alleen voor Volkshuisvesting Arnhem.

De kwaliteit van de woningvoorraad is op peil

Dit aspect is voor veel stakeholders moeilijk te beoordelen. Wie wel een oordeel heeft, constateert bijvoorbeeld dat een goede ontwikkeling ingezet is (onder meer in de herstructurering van Malburgen). Er is begrip voor de zwaarte van de opgave gegeven de samenstelling van het bezit.

De kwaliteit van de dienstverlening is op peil

Door veel stakeholders wordt Volkshuisvesting Arnhem gezien als een toegankelijke organisatie, maar de slag naar echte klantgerichtheid is nog steeds in volle gang. De ontwikkeling wordt echter positief beoordeeld.

De kwaliteit van de leefomgeving is op peil

Het beeld bestaat dat Volkshuisvesting Arnhem verder kijkt dan de woningen die men aanbiedt; er is duidelijk oog voor de woonomgeving. Hier zijn nog resultaten te behalen, vooral in de samenwerking tussen gemeente en corporatie (dit ligt overigens ook op het bord van de gemeente).

Volkshuisvesting Arnhem komt op voor de sociale doelstelling

Het merendeel van de stakeholders herkent de activiteiten en inzet die horen bij deze doelstelling. Er wordt actief beleid op gevoerd, maar dat is in Arnhem corporatiebreed het geval. Het sociale zit nog niet helemaal verankerd in alle genen van de corporatie; de organisatie is nog wat te ‘technisch’ ingesteld (accent op fysieke opgaven en bouwtechnische oplossingen). De ontwikkeling op dit punt is echter positief te noemen. Volkshuisvesting Arnhem denkt mee over wijkontwikkelingen en investeert daar waar nodig.

Volkshuisvesting Arnhem speelt actief in op ontwikkelingen in de samenleving

Deze doelstelling is voor sommige stakeholders moeilijk te beoordelen. Vastgesteld kan worden dat de activiteiten wel meer zichtbaar zijn geworden in de afgelopen jaren. Zorgverleners zijn hier kritischer: Volkshuisvesting Arnhem laat nog (te) veel afhangen van de vraag van de zorgverleners. De ideeën zijn er wel, maar de verzilvering ervan laat nog wel eens op zich wachten.

Volkshuisvesting Arnhem is een betrouwbare partner

Volkshuisvesting Arnhem wordt door de meeste stakeholders gezien als een betrouwbare partner. Het is echter wel duidelijk dat de ambities van Volkshuisvesting wel eens groter zijn dan de resultaten.

Volkshuisvesting Arnhem maakt Arnhem mooier

Een aantal stakeholders heeft geen zicht op deze doelstelling. Wanneer dat wel het geval is, wordt deze doelstelling positief beoordeeld.

Volkshuisvesting Arnhem neemt verantwoordelijkheid voor het milieu

Deze doelstelling spreekt het minst tot de verbeelding. Het merendeel van de stakeholders gaat er vanuit dat Volkshuisvesting Arnhem dit doet, maar heeft er niet daadwerkelijk zicht op.

De totale beoordeling van de activiteiten van Volkshuisvesting Arnhem door de verschillende stakeholders komt uit op 7,5.

4 Presteren naar Opgaven

4.1 Opgaven in de gemeente Arnhem

In juli 2004 is de nota 'Arnhem aantrekkelijke woonstad – Woonvisie 2015' vastgesteld. In dit document heeft de gemeente Arnhem haar visie op het woonbeleid voor de navolgende jaren verwoord. Onder het motto 'Arnhem aantrekkelijke woonstad in balans' streeft de gemeente ernaar een ruime en gevarieerde keuze aan woningen en woonomgevingen te bieden die recht doet aan de verschillende wensen van de woonconsument, aan de diversiteit van de bevolking en aan de kenmerken van de verschillende wijken en buurten in de stad. De Woonvisie fungeert als een kader voor de verdere uitwerking. Op basis van de Woonvisie zijn gebiedsuitwerkingen opgesteld. De stad is daarbij in acht gebieden verdeeld en voor deze gebieden zijn concrete afspraken gemaakt.

Korte schets van de huidige situatie

Arnhem kent een eenzijdige opbouw van de woningvoorraad. Er staan veel huurwoningen (65%) en relatief veel meergezinswoningen (47%). De goedkope huurwoningen zijn geconcentreerd in een beperkt aantal buurten en wijken. Arnhem heeft relatief weinig woningen in het duurdere segment. De bevolking is relatief jong. De gemiddelde inkomenspositie van particuliere huishoudens is laag in vergelijking met andere grote steden. Arnhem huisvest relatief veel allochtonen (28%). Deze groep woont vooral in Malburgen-Oost, Malburgen-West en Presikhaaf. De Arnhemse inwoners zijn relatief minder tevreden over de woning en woonomgeving dan in andere grote gemeenten. Dit wordt mogelijk verklaard door het grote aandeel huurders¹². De instroom van bewoners in de gemeente en uitstroom van bewoners naar andere gemeenten heffen elkaar redelijk op. De instroom bestaat voor 60% uit jongeren tot 30 jaar. De gemiddelde wachttijd voor een woning is voor starters vier jaar.

Doelstellingen voor de komende jaren

De woningbouwproductie is de afgelopen jaren achtergebleven. De gemeente geeft daarom de komende jaren absolute prioriteit aan het opvoeren van de bouwproductie. Tot 2015 moeten er 11.800 woningen worden bijgebouwd. Er is vooral behoefte aan duurdere woningen. Enerzijds om hogere inkomensgroepen aan te trekken, die nu vanwege het ontbreken van voldoende woningen in dit segment naar de regiogemeenten verhuizen. Anderzijds om de stagnerende doorstroming van scheefwoners te verbeteren, waardoor woningen in het goedkope segment beschikbaar komen voor de doelgroepen die daarvan afhankelijk zijn. De voorraad goedkope en betaalbare woningen (36.000 sociale

¹² Huurders zijn gemiddeld minder tevreden over de woning en de woonomgeving dan eigenaar-bewoners.

woningen) is in Arnhem ruimschoots voldoende om alle huishoudens met een lager inkomen (22.000 huishoudens) te kunnen huisvesten.

Daarnaast wil de gemeente beter tegemoet komen aan de behoeften en wensen van de woonconsument door meer variatie en diversiteit in het woningaanbod te bieden. Dit kan door nieuwe locaties te creëren en huurwoningen te slopen. Omdat in Arnhem relatief veel mensen uit de lagere inkomensgroepen en allochtonen wonen, zal in de nieuwbouw met de specifieke wensen van deze groepen rekening moeten worden gehouden. Er zal beter ingespeeld moeten worden op de wensen van specifieke doelgroepen (ouderen, studenten, gehandicapten etc.). Ook met aanpassing, functieverandering en beter beheer van de bestaande bebouwing kan een antwoord worden gegeven op de veranderende wensen en behoeften van de woonconsument. De extra inkomsten van de corporaties, die als gevolg van de verkoop van huurwoningen ontstaan, kunnen bijvoorbeeld worden ingezet voor een kwaliteitsslag in de bestaande huurwoningenvoorraad en het transformeren van bestaande woningen voor specifieke doelgroepen. De gemeente ondersteunt mixen van huur- en koopvormen. Volkshuisvesting Arnhem heeft het concept van de keuzewoning geïntroduceerd. De gemeente ondersteunt dit soort concepten en stimuleert actief een bredere toepassing.

Concreet benoemde prestaties:

- Op stadsniveau de verhouding tussen huurwoningen en koopwoningen ombouwen van 65% en 35% in 2004 naar 55% en 45% in 2010 en 50%/50% in 2015.
- De gemeente heeft tussen 2002 en 2015 een toename van de woningbouwcapaciteit gepland van 11.800 woningen¹³.
- Met het KAN is afgesproken dat bij nieuwbouwplannen minimaal 75% van de woningen zal worden gerealiseerd als ook voor ouderen beschikbare en geschikte woningen. Er zijn Masterplannen opgesteld voor de realisatie van woonzorgzones in Arnhem-Noord en -Zuid.
- De gemeente maakt samen met de corporaties een kaart van Arnhem waarop het huidige aanbod van huurwoningen dat geschikt is voor gehandicapten staat gemarkeerd. Het vrijkomende aanbod van huurwoningen dat geschikt is voor gehandicapten wordt gelabeld zodat de gehandicapte een keuze kan maken uit een groter aanbod.
- Er is een tekort aan woningen en woonvormen voor doelgroepen van maatschappelijke opvang. Het gaat hier bijna altijd om maatwerk dat de gemeente samen met de corporaties probeert te leveren. Om de huisvesting van deze doelgroepen beter te coördineren, worden een stuurgroep en een regieteam in het leven geroepen waarin vertegenwoordigers zitten van corporaties, zorginstellingen, gemeentelijke diensten en gemeentebestuur.
- Met het KAN is afgesproken dat 35% van de nieuwbouwwoningen in de prijsklasse tot € 172.000,- valt.

¹³ Overigens is dit minder dan met het Rijk is afgesproken. In de periode 1995-2005 had Arnhem volgens afspraak met het Rijk 7.500 woningen aan de voorraad toe moeten voegen. Dit aantal is niet gehaald. Najaar 2004 zijn nieuwe afspraken gemaakt, waarbij is vastgelegd dat er in de periode 1995-2005 14.000 woningen worden gebouwd.

- Volgens het huidige Meerjarenprogramma moet Arnhem 1.100 huurwoningen slopen over een periode van tien jaar. De rijksoverheid streeft voor het KAN-gebied tot 2010 naar 1% sloop van de totale huurwoningenvoorraad per jaar.

Partnership Gemeente Arnhem - corporaties

De Woonvisie heeft geleid tot een bod aan de stad van de Arnhemse corporaties en is vervolgens uitgewerkt in een partnership tussen de Gemeente en de corporaties. Het partnership bevat afspraken voor de periode 2005-2009. ECORYS heeft deze afspraken ingedeeld naar de prestatievelden die in de maatschappelijke visitatie centraal staan. Dan ontstaat het volgende beeld:

Prestatieveld	Opgaven die onderdeel zijn van het partnership, 2005-2009
Beschikbaarheid voor de doelgroep	1.600 nieuwe woningen in de sociale sector 8.000 woningen verkopen uit bezit Aandacht voor druk op de woonruimteverdeling
Betaalbaarheid	1.600 nieuwe woningen in de sociale sector 22.000 woningen onder IHS aftoppingsgrens houden
Bijzondere doelgroepen	1.500 nieuwe zorgwoningen per jaar + 1.000 bestaand 250 woningen/eenheden voor specifieke doelgroepen 230 studentenwoningen
Leefbaarheid en veiligheid	€ 1 mln. per jaar investeren in de leefomgeving Bijdragen aan sociale bouwstenen in aandachtsgebieden
Bouwproductie	4.000 nieuwe woningen Denktank versnelling productie
Stedelijke vernieuwing	2.000 woningen slopen Investeren in vastgoed maatschappelijke voorzieningen: 7 steunpunten in Arnhem-Noord, 6 in Arnhem-Zuid en 2 gezondheidscentra Sociale plannen ten behoeve van herstructurering

In een gezamenlijke werkgroep (Samen voor de stad) wordt de voortgang gevolgd. Jaarlijks wordt de voortgang in een Stadsconferentie openbaar verantwoord. De eerste Stadsconferentie vond plaats op 19 januari 2006. Daarbij zijn de volgende constateringingen gedaan:

- De nieuwbouwproductie loopt nog achter.
- Inzicht in de aantallen toegankelijk gemaakte woningen is er nog niet.
- Het sloopprogramma loopt achter.
- Het aanbod van woningen voor specifieke doelgroepen loopt goed.
- Meer duidelijkheid is gewenst over wat verstaan moet worden onder sociaal investeren en de bijdrage daaraan van corporaties.

4.2 Wonen, Zorg en Welzijn.

In het Masterplan Wonen, welzijn, zorg in Arnhem Zuid hebben verschillende betrokkenen het commitment uitgesproken om samen de modernisering van de ouderenzorg ter hand te nemen. Verpleeghuis Elderhoeve, Stichting Thuiszorg Midden Gelderland, Stichting Welzijn Ouderen Arnhem en Stichting Met Zorg Wonen Triade hebben een inspiratieverklaring opgesteld. Modernisering van de ouderenzorg, realisatie

van woonzorgcomplexen, nieuwe vormen van zorg- en dienstverlening en het onderzoeken van mogelijkheden voor een centrale regie zijn de doelstellingen. Later zijn Philadelphia Zorg en het RIBW Arnhem aangeschoven. De betrokken corporaties zijn Volkshuisvesting Arnhem, Vivare en Portaal.

Vanuit het Masterplan zijn de volgende aantallen te destilleren vanaf 2005 (niet verdeeld naar corporaties en/of zorginstellingen):

- Nieuwbouw verzorgd wonen: minimaal 120
- Nieuwbouw geschikt wonen voor ouderen: minimaal 210
- Nieuwbouw beschermd wonen voor allochtone ouderen: minimaal 24
- Nieuwbouw beschermd wonen: minimaal 72
- Nieuwbouw beschut wonen: minimaal 224
- Bestaande voorraad opplussen: minimaal 371
- Transformatie bestaande voorraad: minimaal 120
- Nieuwbouw groepswoningen: minimaal 64

Daarnaast zijn er plannen voor de bouw van een verpleeghuis, multifunctioneel centrum en zorgsteunpunten.

4.3 Opgaven KAN-gebied

In juli 2005 is het Regionaal Woonbeleid KAN geformuleerd. Het eerder geformuleerde contingentenbeleid¹⁴ is afgeschaft. Gemeenten bepalen zelf hoeveel woningen er binnen de contouren worden gebouwd en daarover zijn afspraken gemaakt. Voor Arnhem zijn deze doorvertaald in de Woonvisie 2015.

Acht corporaties in het KAN bundelen sinds 2004 de krachten in KR8: Portaal Arnhem/Nijmegen, Volkshuisvesting Arnhem, Woonservice IJsselland, Talis Woondiensten, Vivare, Standvast Wonen, Laris Wonen en Diensten en Oosterpoort Wooncombinatie. KR8 heeft geen rechtsvorm; er zijn slechts gedragsregels afgesproken. Er was al eerder een samenwerkingsverband tussen 20 corporaties (ROCK). Onderling verschil van opvatting maakte ROCK echter een krachteloze club. ROCK werd opgeheven in 2003.

Er is een oprichtingsmanifest opgesteld met als titel 'Constructief investeren in het KAN', waarin uitdagingen zijn benoemd. Het manifest bevat vijf actiepunten benoemd voor de periode tot 2010:

1. Tot 2010 meer dan 10.000 woningen bouwen, waarvan 6.000 in de betaalbare sector. In de dorpen wordt minstens de helft en in de steden minstens eenderde in de betaalbare klasse gebouwd. Kunnen projecten met goedkopere koopwoningen niet worden verkocht, dan worden ze tijdelijk verhuurd. Daarnaast wordt een deel van de huidige huurwoningen te koop aangeboden.
2. Het vernieuwen van woningen en woonomgeving in steden en dorpen. Als dat de draagkracht van een van de corporaties te boven gaat, gaat men met elkaar om de tafel om de problemen op te lossen.

¹⁴ Vaststelling en toekenning van nieuwbouwcontingenten aan gemeenten.

3. Lokale afspraken die worden gemaakt, zullen niet in strijd zijn met regionale belangen.
4. Er wordt gezocht naar oplossingen voor de echte onderkant van de markt, juist ook in de regio.
5. Een proactieve houding naar andere spelers en de KAN-gemeenten.

Maatschappelijk akkoord KR8-KAN

Op 23 november 2005 werd het 'Maatschappelijk akkoord versnelling woningbouwproductie KAN-KR8' ondertekend, waarin de KR8-corporaties in de Stadsregio Arnhem Nijmegen een inspanningsverplichting aangaan om in de periode 2005 tot 2010 10.000 nieuwe woningen in het KAN te bouwen. De voortgang van de versnelling wordt drie maal per jaar gemonitord.

Van de beoogde nieuwbouwproductie in het KAN-gebied wordt 52,25% door Arnhemse corporaties gerealiseerd, deels buiten de gemeente Arnhem. In de gemeente Arnhem worden 4.000 nieuwe woningen gerealiseerd. Daarvan zijn er 2.060 bedoeld als de opgave voor Volkshuisvesting Arnhem (20,6% van totale KAN-taakstelling).

Overige activiteiten

KR8 heeft een visie op de nieuwe huisvestingsverordening opgesteld. Daarin wordt geconcludeerd dat het huidige woonruimteverdeelsysteem voldoet. Ruim 80% van de woningtoewijzing geschiedt op basis van rangordecriterium meettijd. Ondanks afschaffing van de passendheidscriteria heeft er geen verdringing plaatsgevonden van huishoudens met een laag inkomen door huishoudens met een (boven)modaal inkomen.

In het kader van actiepunten 4 van het manifest (oplossingen voor de echte onderkant van de markt) organiseerden de KR8-corporaties in 2005 een conferentie. Centrale vraag was hoe beter kan worden samengewerkt om groepen en individuen in het souterrain van de woningmarkt adequaat te bedienen. De uitkomst van de conferentie was een pleidooi voor een grensoverschrijdende aanpak. In het eerste kwartaal van 2006 is een aantal instellingen benaderd om duidelijk te krijgen waar de uitdagingen liggen, waar kansen zijn in samenwerking met corporaties en welke concrete projecten mogelijk zijn. Dit leidt in 2007 tot de tijdelijke aanstelling van een intermediair Wonen en Opvang die gaat zoeken naar concrete projecten bij zorgpartners en corporaties. De kosten worden naar rato van het bezit verdeeld over de KR8-partners.

4.4 Beoordeling van prestaties

Voor Volkshuisvesting Arnhem tellen de prestaties die men levert in de gemeente Arnhem tevens als het nakomen van de afspraken in KAN-verband. Volkshuisvesting Arnhem is de grootste corporatie in deze gemeente en heeft bijna 50% van het corporatiebezit in Arnhem in portefeuille. Waar geen nadere opgave is bepaald, zou een toets van de mate waarin Volkshuisvesting Arnhem presteert naar opgaven, deze 50% als referentie kunnen hebben.

Onderstaande tabel geeft de koppeling van prestaties van Volkshuisvesting Arnhem aan de lokale opgaven uit het partnership en bevat een oordeel. Hierbij moet bedacht worden dat het partnership afspraken bevat voor de periode 2005-2009. Voor Volkshuisvesting

staan gegevens vermeld over de periode 2003 tot en met 2005 en prognoses voor de jaren 2006 en later. De tijdsperiodes lopen dus niet helemaal gelijk. De koppeling van prestaties aan opgaven levert het volgende beeld op:

Prestatieveld	Opgaven die onderdeel zijn van het partnerschap (2005-2009)	Prestaties Volkshuisvesting Arnhem	Oordeel
Beschikbaarheid	4.000 nieuwe woningen. Daarvan 2.060 te realiseren door VHV (415 per jaar) Van de nieuwbouwproductie 40% sociaal (1.600)	Nieuwbouwproductie 2003 t/m 2005: 438 nieuwe woningen totaal (146 gemiddeld per jaar), waarvan 36% huur. Productie gaat naar ca 500 woningen/jaar in de periode 2006-2008.	6
Betaalbaarheid	8.000 woningen uit bezit te koop aanbieden (op jaarbasis 2.000) Aandacht voor druk op de woonruimteverdeling. 22.000 woningen onder IHS aftoppingsgrens houden (34%)	Verkoop van bestaande woningen 2003 t/m 2005 1.215 woningen (per jaar gemiddeld 405). Gaat naar 190 per jaar in de periode 2006 t/m 2008. Aandeel goedkope woningen in eigen bezit ruim 40% 79% toegewezen aan primaire doelgroep	7 8
Bijzondere doelgroepen	1.500 nieuwe zorgwoningen per jaar + 1.000 bestaand 250 woningen/eenheden voor specifieke doelgroepen 230 studentenwoningen	50 woningen opgeplust in 2003-2005 10% van de aanvragers 2 ^e kansbeleid bediend + beleid van 2 ^e kans in eigen woning opgezet Beleid: 9% van de nieuwbouw geschikt voor gehandicapten 3% van de voorraad geschikt voor gehandicapten Notitie Welzijn en Zorg formuleert doelstellingen voor 2006 en daarna. Ambitie: Hofleverancier zijn voor het Souterrain van de Woningmarkt.	8 7
Leefbaarheid en veiligheid	€ 1 mln. per jaar investeren in leefomgeving Bijdragen aan sociale bouwstenen in aandachtsgebieden	6.300 woningen met politiekeurmerk Uitgaven jaarlijks ruim € 1 mln. (2003 t/m 2005) Sociale investeringen € 1 mln./jaar (2006 t/m 2008)	8
Bouwproductie	4.000 nieuwe woningen, waarvan 2.060 voor VHV Denktank versnelling productie	Wijkvisies als basis voor investeringsbeleid 438 nieuwe woningen (146 per jaar) Productie gaat naar ca 500 woningen/jaar in 2006-2008	6
Stedelijke vernieuwing	2.000 woningen slopen Investeren in vastgoed maatschappelijke voorzieningen: 7 steunpunten in Arnhem Noord, 6 in Arnhem Zuid en 2 gezondheidscentra Sociale plannen ten behoeve van herstructurering	Sloop periode 2003-2005 PM Sloopprogramma 2006-2008 omvat ca 1.400 woningen Investeren/actieve maatschappelijke rol in Malburgen: Sloop totaal: 1.250 Nieuwbouw totaal: 2.500 Verkoop bezit 505 Investeren in leefbaarheid Economische impuls Klarendal	8 9

In aanvulling op de tabel is onderstaande toelichting van belang.

Beschikbaarheid - bouwproductie

De nieuwbouwproductie van Volkshuisvesting Arnhem was in de afgelopen jaren beperkt (gemiddeld 146 per jaar). Het is van belang om daarbij aan te geven dat de totale Arnhemse productie is achtergebleven bij de doelstelling van gemiddeld 1.000 woningen per jaar (feitelijke realisatie: ruim 500 per jaar). De achterblijvende productie in Arnhem heeft te maken met:

- de ambitieuze opgave die Arnhem heeft geformuleerd (een omslag realiseren van huur naar koop);
- de marktomstandigheden (vooral in Arnhem-Zuid, waar zich de grote bouwlocaties bevinden);
- procedurele vertragingen rondom de grotere bouwlocaties.

Het achterblijven van de nieuwbouwproductie van Volkshuisvesting Arnhem moet worden beoordeeld tegen deze achtergrond. In de periode 2006 tot en met 2008 zal Volkshuisvesting Arnhem naar verwachting ca 500 woningen per jaar realiseren. Als dat inderdaad lukt, dan neemt Volkshuisvesting Arnhem in deze jaren 50% van de voorgenomen Arnhemse nieuwbouwproductie voor haar rekening.

Bijzondere doelgroepen

Uitgangspunt voor Volkshuisvesting Arnhem is geen dingen te doen die door anderen goed worden opgepakt. De woon- en zorgprojecten voor ouderen worden overwegend door de corporatie Vivare opgepakt en Volkshuisvesting Arnhem richt zich op andere bijzondere doelgroepen. De ambitie is hofleverancier te zijn van het souterrain van de woningmarkt. Dit is een goed werkende taakverdeling, waar beide corporaties tevreden over zijn. In september 2005 heeft Volkshuisvesting Arnhem de notitie Bouwstenen Welzijn en Zorg vastgesteld die SMART-geformuleerde doelstellingen bevat voor de komende jaren. Zie ook paragraaf 2.5. Het beleid is verder dat Volkshuisvesting Arnhem geen 'nee' zegt en positief reageert op vragen van maatschappelijke organisaties en zorginstellingen.

Leefbaarheid en veiligheid

Voor leefbaarheid, veiligheid en duurzaamheid is in de afgelopen 2 jaren jaarlijks meer dan € 1 mln. uitgegeven. Het gaat dan om zaken als huismeesters/buurtmeesters, wijkbeheer, zorgcoördinatie (Malburgen), dak- en thuislozen en sponsoring van maatschappelijke initiatieven.

Stedelijke vernieuwing

Volkshuisvesting Arnhem investeert grote bedragen in de stedelijke vernieuwing van de wijk Malburgen. In de periode 2003 tot en met 2005 werden in Malburgen ca 300 nieuwe woningen gerealiseerd. Naar verwachting blijft de productie in de periode na 2006 in Malburgen op dit niveau. Naast een omvangrijk programma voor sloop, nieuwbouw, woningverbetering en verkoop van bezit zet Volkshuisvesting Arnhem zich in voor maatschappelijke projecten (Aandacht achter de voordeur, Leuk om te leren, Sport en spel op straat), maatschappelijke zorg en specifieke doelgroepen.

In Klarendal investeert Volkshuisvesting Arnhem om de wijkeconomie nieuwe impulsen te geven. Er worden panden opgekocht en eventueel verbeterd, met de bedoeling de

leefbaarheid te versterken en de thema's 'mode' en 'broedplaats voor creativiteit' te faciliteren.

In aanvulling op de activiteiten in Malburgen en Klarendal formuleert Volkshuisvesting Arnhem op basis van wijkvisies investeringsstrategieën voor andere wijken. In overleg met de gemeente Arnhem (Welzijn) worden bijdragen geleverd aan het definiëren en realiseren van Sociale Bouwstenen.

5 Presteren naar Vermogen, Duurzaamheid en Efficiëntie

5.1 Inleiding

De essentiële vragen betreffen hier:

- Presteert de corporatie naar vermogen?
- Is de prestatie duurzaam?
- Presteert de corporatie efficiënt?

Het SEV-referentiekader bevat een aantal items die bijdragen aan de beoordeling of de corporatie presteert naar vermogen. Deze items komen uit de Transparantiemethodiek, ontwikkeld door RIGO Research & Advies. De Transparantiemethodiek beoogt bij de kasstromen van de corporatie de scheiding aan te brengen tussen de rol van vastgoedondernemer en de maatschappelijke rol. De externe meerwaarde ervan is onder meer dat de corporatie de mogelijkheden en grenzen kan aangeven bij de financiële inzet voor maatschappelijke doelen. Langs die weg ontstaat een referentie voor de beantwoording van de vraag of de corporatie presteert naar vermogen.

De bij Volkshuisvesting Arnhem beschikbare informatie is op onderdelen voldoende om het gehele schema uit het referentiekader van de SEV in te vullen. In paragraaf 5.2 wordt de tabel uit het SEV-referentiekader zo goed mogelijk gevuld met beschikbare informatie. Het bleek echter niet mogelijk om de gehele tabel te vullen¹⁵. In aanvulling daarop wordt de volgende informatie gegeven:

- Cijfers en beoordelingen van het CFV.
- De financiële sturing van Volkshuisvesting Arnhem.
- De FMR 2006-2016.

Vervolgens wordt een overwegend kwalitatieve beoordeling geformuleerd op het onderdeel Presteren naar Vermogen en de Duurzaamheid daarvan.

¹⁵ In het overleg met de SEV en de andere uitvoerende bureaus zal worden voorgesteld om te komen tot alternatieven voor de transparantiemethodiek die eveneens bijdragen aan de beoordeling van het aspect Presteren naar Vermogen. De tabel die in 5.2 is opgenomen, is ter informatie en wordt verder niet gebruikt in de oordeelsvorming

5.2 SEV referentiekader (ter informatie)

	2003	2004	2005
Kernbalanscijfers			
Balanswaarde o.g. in exploitatie en ontwikkeling + ten dienste van exploitatie ¹⁶	€ 318.830.000	€ 321.934.000	€ 327.610.000
Deelnemingen ¹⁷	€ 62.000	€ 21.000	€ 317.000
Rentebaten	€ 981.000	€ 1.075.000	€ 1.231.000
Reserves/vermogen	€ 72.059.000	€ 86.345.000	€ 93.755.000
Jaarcijfers			
Rendement eigen vermogen ¹⁸	29,5%	16,5%	-/-8,0%
Rentabiliteitsvoordeel nieuwe leningen ¹⁹	€ 196.000	€ 258.500	0
Winst verkoop huurwoningen	€ 21.808.000	€ 20.244.000	€ 19.888.000
Winst verkoop koopwoningen	€ 0	€ 2.149.000	€ 3.502.000
Huurpotentie	NB	NB	€ 5.438.460
Jaarresultaat	€ 21.275.000	€ 14.286.000	-/- € 7.490.000
Investeringscijfers			
Nieuwbouw ²⁰	€ 16.835.000	€ 20.851.000	€ 20.058.000
Herstructurering (Malburgen zit in nieuwbouwcijfers)			
Leefbaarheid (Maatsch Dividend)	€ .958.000	€ 1.181.000	€ 733.000
Doelgroepen			
Onrendabele toppen (nieuwbouw)	€ 3.398.000	€ 13.927.000	€ 7.893.000

De kernbalanscijfers en het jaarresultaat komen uit de jaarrekeningen 2003, 2004 en 2005. De overige jaarcijfers zijn aangeleverd door Volkshuisvesting Arnhem. De investeringen zijn niet als totaalbedrag en naar afzonderlijke categorieën te onderscheiden. In de Jaarrekening 2005 worden de investeringen vermeld in nieuwbouw van huurwoningen en in grootschalige woningverbetering. In de notities betreffende het maatschappelijk dividend zijn de bedragen vermeld betreffende de onrendabele toppen.

5.3 Inventarisatie en beoordeling door het CFV²¹

Het CFV inventariseert een groot aantal aspecten van de activiteiten en de bedrijfsvoering van woningcorporaties en weegt daarbij naar referentiegroepen en landelijk beeld. Daarbij wordt de methode van de quintiel scores gebruikt. Deze plaatst de corporatie op basis van de score in een van de vijf 20-procentklassen. Het 1^e quintiel staat voor de 20% corporaties met de laagste score in de betreffende referentiegroep²² en het 5^e quintiel voor de 20% corporaties met de hoogste score in de referentiegroep.

¹⁶ Waardering tegen boekwaarde, tenzij bedrijfswaarde lager dan boekwaarde. Dan waardering tegen bedrijfswaarde

¹⁷ De deelnemingen zijn gewaardeerd op netto vermogenswaarde.

¹⁸ Hier gedefinieerd als jaarresultaat/reserves

¹⁹ Contante waarde (rentevoordeel) minus boete van vervroegde aflossingen op diverse data

²⁰ Het betreft hier uitsluitend de investeringen in nieuwbouw van huurwoningen en in grootschalige woningverbetering, als totaalbedrag.

²¹ Op basis van Corporatie in Perspectief, CFV, 2006

²² In dit geval betreft het de referentiegroep Middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties (totaal 48)

Kwaliteit van de voorraad – investeringen in de voorraad

Volkshuisvesting Arnhem heeft in de periode 2003 tot en met 2005 forse bedragen geïnvesteerd in de kwaliteit van het eigen woningbezit. De jaarlijkse investeringen zijn toegenomen van bijna € 16 mln. naar bijna € 28 mln. De grootste toename zat in het planmatig onderhoud. De onderhoudsbedragen per woongelegenheden liggen beduidend hoger dan in de referentiegroep en landelijk. Hetzelfde geldt voor de bedragen voor leefbaarheid. De woningverbetering in euro's per woongelegenheden ligt echter lager dan in de referentiegroep en landelijk het geval is.

Kwaliteit vd voorraad X € 1.000	2003	2004	2005
Klachtenonderhoud	6.992	6.666	6.043
Mutatieonderhoud	2.772	5.831	6.074
Planmatig onderhoud	1.410	6.582	13.224
Woningverbetering	4.424	4.595	2.384
Totaal	15.598	23.674	27.725
Leefbaarheid (muv verwervingen)	1.908	2.136	1.237

Bron: Corporatie in Perspectief, Volkshuisvesting Arnhem, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2006

Nieuwbouw en sloop

Over de nieuwbouwproductie en sloopactiviteiten zijn geen cijfermatige gegevens beschikbaar, maar wel een beeld van de activiteiten van Volkshuisvesting Arnhem ten opzichte van de referentiegroep, zowel in historisch perspectief als naar prognoses. Met uitzondering van de prognose voor te realiseren huurwoningen scoort Volkshuisvesting gemiddeld tot bovengemiddeld.

Jaargemiddeldes	1 ^e quintiel	2 ^e quintiel	3 ^e quintiel	4 ^e quintiel	5 ^e quintiel
realisatie huurwoningen 2003-05					
prognose nieuwbouw					
huurwoningen 2006-10					
Realisatie sloop 2003-2005					
Prognose sloop 2006-2010					
Realisatie verkoop huur 2003-05					
Prognose verkoop huur 2006-10					
Productievoornemens in zwakke wijken					

Bron: Corporatie in Perspectief, Volkshuisvesting Arnhem, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2006

Oordeel van het CFV

Het *oordeel* van het CFV over de aspecten van de bedrijfsvoering beperkt zich tot de ontwikkeling van het gecorrigeerde weerstandsvermogen, de vaststelling van het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen (op basis van de risicobeoordeling) en de ontwikkeling van de vermogensovermaat. In haar brief van 24 juli 2006 heeft het CFV de financiële vermogenspositie van Volkshuisvesting Arnhem beoordeeld als zeer gunstig in vergelijking tot de landelijke gegevens. Het CFV constateert een vermogensovermaat van

€ 115,5 mln. Deze zal naar verwachting in de komende vijf jaar verder toenemen naar € 218,9 mln. Bij deze berekening is rekening gehouden met het omvangrijke programma voor nieuwbouw, sloop en verkoop. In de brief van juli 2006 gaat het CFV uit van een risicoprofiel van 18,5%, wat aanmerkelijk hoger is dan het landelijke gemiddelde van 13,8%.²³

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Aantal eenheden	13.891	13.657	13.521	13.169	12.987	12.945
Gecorrigeerd weerstandsvermogen x € 1 mln.	202,5	192,4	199,0	216,4	226,1	218,9
Idem in % balanstotaal	43,1	38,2	38,4	41,6	43,5	42,3
Minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen (% balanstotaal)	18,5	18,5	18,5	18,5	18,5	18,5
Vermogensovermaat (x € 1 mln.)	115,5	99,4	99,4	120,3	120,3	123,2

Bron: brief CFV aan Stichting Volkshuisvesting Arnhem d.d. 24 juli 2006

5.4 Raming stille reserve

Voor 2005 is de verhouding tussen bedrijfswaarde en WOZ-waarde per verhuureenheid bekend²⁴. Deze verhouding geeft een indicatie van de stille reserve:

Bedrijfswaarde/WOZ waarde	0,28
Bedrijfswaarde totaal CFV	€ 481.510.000
WOZ waarde	ca € 1,7 mld.
Raming stille reserve	ca € 1,2 mld.

De stille reserve gaat uit van de fictie dat alle woningen in een andere eigendoms categorie worden gebracht en dat daarbij genoemde WOZ-waarde kan worden geïncasseerd. Dit is niet denkbaar gezien de maatschappelijke opgave en de doelstellingen die in samenhang daarmee voor Volkshuisvesting Arnhem gelden. Wel kan voor een deel van de voorraad via verkoop zelfs meer dan de WOZ-waarde worden gerealiseerd. De waarde van de stille reserve als vermogenscomponent moet tegen deze achtergrond worden gerelativeerd.

5.5 Financiële sturing door Volkshuisvesting Arnhem

Er is in de afgelopen jaren bij Volkshuisvesting Arnhem veel discussie geweest over de financiële sturing en controle. In het najaar van 2004 kwam vast te staan dat in de bedrijfswaardeberekening 2003 een fout was geslopen. Als gevolg daarvan hebben discussies plaatsgevonden met de accountant over het interne financiële toezicht. Er zijn afspraken gemaakt over verbetering en controle van de interne beheersing. Onderdeel daarvan zijn de notities Spiegel van Beleid (2004, 2005).

²³ In de publicatie *Corporatie in Perspectief* is het risicoprofiel dat het CFV toekent aan Volkshuisvesting Arnhem zelfs 21,5%. Wij zijn hier uitgegaan van het meest recente gegeven.

²⁴ *Corporatie in Perspectief*, CFV, 2006

Bovengenoemde notities geven de intenties van Volkshuisvesting Arnhem weer: de corporatie wil bedrijfswaarde gaan gebruiken als een beleidsinstrument, dat bijdraagt aan het formuleren van doelstellingen, het nemen van beslissingen en het in beeld brengen van beleidseffecten. In de afgelopen twee jaar is nog weinig voortgang geboekt met het streven om bedrijfswaarde berekeningen in te zetten als beleidsinstrument. Men ervaart het maken van de berekeningen als tijdsintensief en heeft moeite met de verschillende definities en de inputafhankelijkheid van de berekeningen. De intentie is om over te gaan op de bedrijfswaarde berekening, maar 'dat gebeurt pas nadat de organisatie vertrouwd is geraakt met het begrip bedrijfswaarde als sturingsinstrument'²⁵. Volkshuisvesting Arnhem waardeert in de jaarrekening het bezit nog tegen boekwaarde, of tegen bedrijfswaarde indien deze lager is dan de boekwaarde. In onderstaande tabel zijn boekwaarden en bedrijfswaarden naast elkaar gezet.

	2003	2004	2005
Boekwaarde ²⁶	€ 318.830.000	€ 321.934.000	€ 342.030.000
Bedrijfswaarde ²⁷	€ 383.300.000	€ 551.200.000	€ 512.200.000
Bedrijfswaarde CFV			€ 481.510.000

Voor de eigen verantwoording van presteren naar vermogen zijn voor Volkshuisvesting Arnhem de Financiële Meerjaren Raming en het maatschappelijk dividend van belang. Het vertrekpunt voor de FMR komt steeds uit de opgaven in de stad en de bijdrage die men daaraan wil leveren. De leidraad voor de verantwoording (Presteert Volkshuisvesting Arnhem Genoeg?) wordt gehaald uit de eis dat de solvabiliteit²⁸ tussen 10% en 20% moet liggen. Ook voor de Commissarissen is deze eis hard. Volgens de meest actuele FMR bereikt de solvabiliteit in 2009 tijdelijk de ondergrens van 10%, maar dat is niet ernstig omdat vervolgens herstel optreedt. Overigens is genoemd percentage gebaseerd op het zichtbare vermogen; indien men zou rekenen met het gecorrigeerde weerstandsvermogen van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, dan voldoet men volledig aan de intern gehanteerde solvabiliteitseis.

Het expliciet verantwoorden van het maatschappelijk rendement vloeit voort uit een discussie die heeft plaatsgevonden met de Raad van Commissarissen. Volkshuisvesting Arnhem heeft het maatschappelijk rendement gedefinieerd en onderverdeeld in vijf categorieën. Sinds enkele jaren worden de uitgaven in de betreffende categorieën geëxpliciteerd (zie ook paragraaf 2.5).

5.6 Duurzaamheid - Financiële meerjarenraming 2006-2016

De FMR 2006-2016 laat voor de jaren 2006 tot en met 2010 een negatief jaarresultaat zien. Daarna wordt het positief. Het eigen vermogen daalt van € 93,8 mln. in 2005 naar € 44,4 mln. in 2010. Daarna loopt het weer op naar € 119,4 mln. in 2016. De solvabiliteit blijft in de jaren tot en met 2010 net boven de minimumwaarde van 10%. Indien echter de

²⁵ Bedrijfswaarde, Spiegel van beleid, 2004 en 2005

²⁶ Op basis van jaarrekeningen

²⁷ Op basis van gegevens uit Spiegel van Beleid. NB: in de verschillende jaren zijn verschillende parameters gebruikt

²⁸ Berekend als het eigen vermogen als percentage van het balanstotaal

voorgenomen nieuwbouwkooptoningen voor de helft omgezet moeten worden in sociale huurwoningen of de verkopen van bestaand bezit slechts de helft bedragen, daalt de solvabiliteit naar minder dan 10%. Ook hier verwijzen wij naar de eerder gemaakte opmerking over het gecorrigeerde weerstandsvermogen.

De voornemens voor de komende jaren zijn mede af te lezen uit de onderstaande ontwikkeling van de woningvoorraad in de periode 2006-2016²⁹. Dit geeft een beeld van de investeringen en desinvesteringen. In de periode 2006-2008 worden in totaal 811 woningen gesloopt, 557 woningen uit bezit verkocht en 1.602 nieuwbouwwoningen gerealiseerd.

	2006	2007	2008	2009	2010	2011-2016
Onttrekking huurwoningen						
- sloop	214	101	496	129	0	0
- verkoop	220	201	136	107	96	410
Toevoeging huurwoningen						
- aankoop	19	13	13	4	4	24
- nieuwbouw	102	339	324	238	39	88
Voorraad ult.	13.146	13.196	12.901	12.907	12.854	12.556
Nieuwbouw koop						
	68	316	453	689	326	290
Nieuwbouw totaal	170	655	777	927	365	378

Volkshuisvesting Arnhem heeft in de FMR 2006-2016 het jaarresultaat uitgesplitst naar het saldo van de woningexploitatie en overige componenten. Deze opsplitsing illustreert een positief saldo uit de woningexploitatie en de woningverkoop. Het omvangrijke investeringsprogramma voor (vooral) de komende jaren draagt echter bij aan een negatief jaarresultaat, in de vorm van onrendabele investeringen en maatschappelijk dividend.

X € 1.000	2006	2007	2008	2009	2010	2011-2016
Het resultaat uit woningexploitatie ³⁰	3.061	520	1.568	-1.247	615	Oplopend van 1.734 naar 7.513
Verkoopresultaat	23.596	21.551	15.381	11.738	11.738	Teruglopend van 10.103 naar 8.500
Onrendabele investeringen	- 63.192	-24.734	-19.078	-11.868	-12.167	Teruglopend van - 2.588 naar -519
Maatschappelijk rendement	-1.679	-1.759	-1.799	-1.839	-795	Tussen 800 en 900
Jaarresultaat	-38.214	-4.422	-3.928	-2.196	-609	Positief en oplopend van 9.092 naar 14.585

²⁹ In de FMR 2006-2016 valt op dat de cijfers in bijlage 6 die de ontwikkeling van de woningvoorraad weergeven, lager zijn dan in de Planning Nieuwbouwwoningen (aanbestedingsjaren) in bijlage 3. De verklaring zit waarschijnlijk in het tijdsverschil tussen aanbesteding en toevoeging aan de voorraad van ca 1 jaar..

³⁰ Het saldo van onderhoudskosten, rentelasten en overige kosten en opbrengsten

Voor wat betreft de onrendabele investeringen moet worden opgemerkt dat deze zijn gebaseerd op de standaard rekenparameters van het WSW/CFV. Naar bekend heerst er onder professionals in de sector en uit de financiële wereld een discussie over de validiteit van sommige parameters. De discussie tendeeert ernaar om met enigszins gunstiger uitgangspunten te werken, waardoor de voorstelling van de onrendabele investeringen minder negatief uitvalt.

Overigens is dit een discussie die niet alleen Volkshuisvesting Arnhem raakt, maar de gehele sector. Zo ook geldt dit voor de waarderingsgrondslagen en daarmee samenhangende vermogenspresentatie. Bij een meer ondernemende benadering van de financiële positie, zou de volkshuisvestingssector als geheel een sterke toename van de investeringscapaciteit kunnen laten zien. Door zich volledig te conformeren aan de sectorale gewoonten op onderhavig gebied presenteert Volkshuisvesting Arnhem zich wat 'zuinig'.

5.7 Beoordeling van prestaties

Volkshuisvesting Arnhem is een financieel gezonde, actieve corporatie die een grote investeringsbereidheid heeft en ook daadwerkelijk veel investeert. De opgaven in de stad zijn daarin bepalend, evenals de eis dat de solvabiliteit tussen 10% en 20% moet liggen. Vanwege de forse investeringen wordt dit minimum in de komende jaren genaderd/bereikt. Indien men echter de bedrijfswaarde als waarderingsgrondslag zou nemen en het daarmee samenhangende gecorrigeerde weerstandsvermogen, dan blijft men volledig voldoen aan de interne solvabiliteitseis.

De investeringsbereidheid wordt onder meer geïllustreerd door de referentieprofielen die het CFV heeft opgesteld op het gebied van investeringen in het bezit, in nieuwbouw en in leefbaarheid. Ook de productievoornemens die Volkshuisvesting Arnhem aangeeft in de FMR geven daarvan blijk. Deze veroorzaken de komende jaren een negatief jaarresultaat en brengen de solvabiliteit naar omlaag.

Daarnaast is de constatering relevant dat sprake is van een naar het oordeel van het CFV zeer gunstige financiële positie en een forse, nog sterke toenemende vermogensovermaat.

Per saldo leidt dit tot het oordeel dat Volkshuisvesting Arnhem goed presteert, maar dat het 'naar vermogen' verantwoord zelfs wat meer zou kunnen zijn. Indien zich belemmeringen voordoen in de opgaven/opnamecapaciteiten in de gemeente Arnhem, het KAN en/of in de eigen organisatie, is financiële matching met minder vermogende corporaties daartoe een optie. Overigens doet Volkshuisvesting Arnhem dit al wel. Men heeft voor € 2 mln. certificaten gekocht van het Woninginvesteringsfonds. Denkbaar is ook dat (een deel van) de (potentiële) vermogensovermaat wordt afgestort in de recent geopende nationale investeringsmaatschappij (zie Aedes congres 2 februari 2007)

Het oordeel over Presteren naar Vermogen en de Duurzaamheid daarvan komt uit op 7.

5.8 Efficiëntie

Het thema efficiëntie krijgt een belangrijke plaats in het volgende ondernemingsplan. De gewenste dienstverlening en de kwaliteit zijn op de orde. Nu kan de aandacht verplaatst worden naar de kostenkant: kan het efficiënter, kan het met minder mensen of kunnen we meer doen met dezelfde mensen? In principe wil Volkshuisvesting Arnhem de formatie niet uitbreiden.

Aan efficiëntie is overigens in de afgelopen jaren ook al wel gewerkt: de huurachterstanden waren bijvoorbeeld fors, maar deze liggen nu op de doelstelling. In de afhandeling van reparatieverzoeken is, mede door het digitaal inplannen, een efficiëntieslag geweest van 8 naar 10 reparaties per dag, met minder mensen. De ambitie is om volgend jaar door te groeien naar 12 reparaties per dag. Binnenkort wordt gestart met het 'digitaliseren' van de administratieve werkzaamheden van de opzichters.

Door het overzichtelijke werkgebied en de platte organisatie kan Volkshuisvesting Arnhem snel beslissingen nemen, wat bijdraagt aan de efficiëntie. Het 'niet doen' van een aantal zaken kan soms ook efficiënt uitpakken. Volkshuisvesting Arnhem heeft bewust niet meegedaan aan de Grote Beweging, vanuit de verwachting dat het nog wel even zou kunnen duren en het kopiëren van de oplossingen van anderen uiteindelijk ook mogelijk is.

In de aansturing van de organisatie blijkt de focus op efficiëntie uit een aantal aspecten:

- Er wordt gestuurd op een volwassen taakopvatting van de medewerkers (ondernemen in bedrijfsbelang).
- Niet het systeem staat centraal, maar de medewerkers.
- Er is bewust voor gekozen om de beleidsontwikkeling en productontwikkeling in de lijn te leggen, waardoor implementatie eenvoudiger wordt.

Netto bedrijfslasten per woning, 2003, 2004, 2005³¹

De netto bedrijfslasten per woning zijn voor het CFV een indicatie voor efficiëntie. De netto bedrijfslasten per woning van Volkshuisvesting Arnhem zijn lager dan die van de referentiegroep en bovendien in de periode 2002 t/m 2005 minder sterk gestegen.

	2002	2003	2004	2005	% 2002-2005
VHV Arnhem	€ 970	€ 609	€ 1.040	€ 1.032	6,4
Referentiegroep	€ 933	€ 1.065	€ 1.039	€ 1.123	20,4
landelijk	€ 964	€ 1.073	€ 1.036	€ 1.118	15,9

Bron: Corporatie in Perspectief, Volkshuisvesting Arnhem, Centraal Fonds Volkshuisvesting, 2006

5.9 Beoordeling van prestaties

Volkshuisvesting Arnhem is op grond van de benchmark van de netto bedrijfslasten te kwalificeren als een efficiënte organisatie. Er is op onderdelen sprake van een duidelijke

³¹ Corporatie in Perspectief, Volkshuisvesting Arnhem, Centraal Fonds Volkshuisvesting, 2006

focus op efficiënt werken, terwijl dit tevens een belangrijk thema wordt in het nieuwe ondernemingsplan. Verwacht mag worden dat dan van een gestructureerde aanpak en monitoring sprake zal zijn.

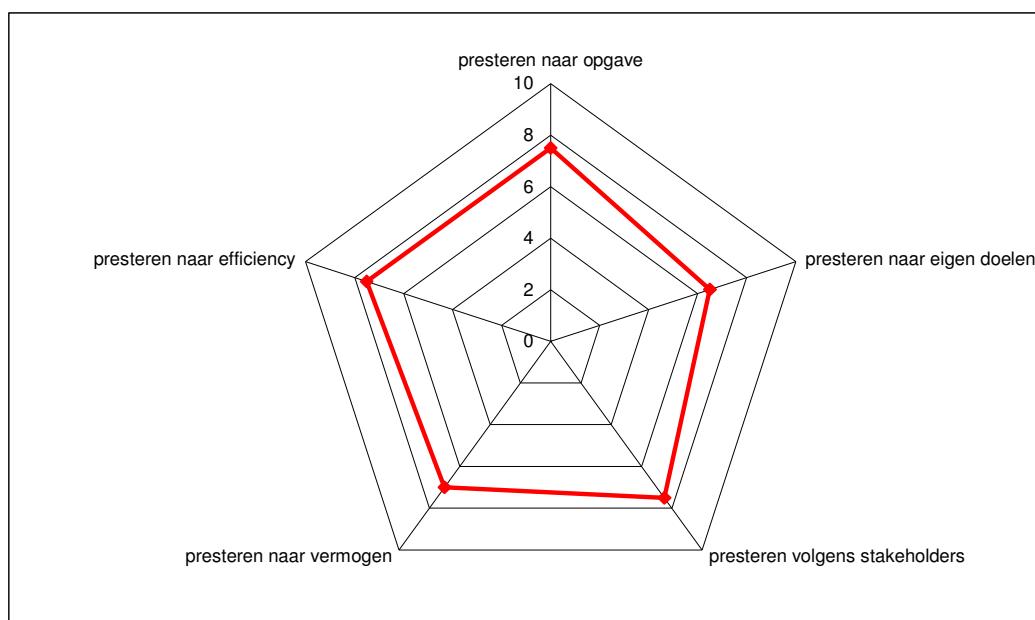
Het oordeel over Presteren naar Efficiëntie komt uit op 7,5.

Deel II: beoordeling

6 Prestatiespinnenwebben

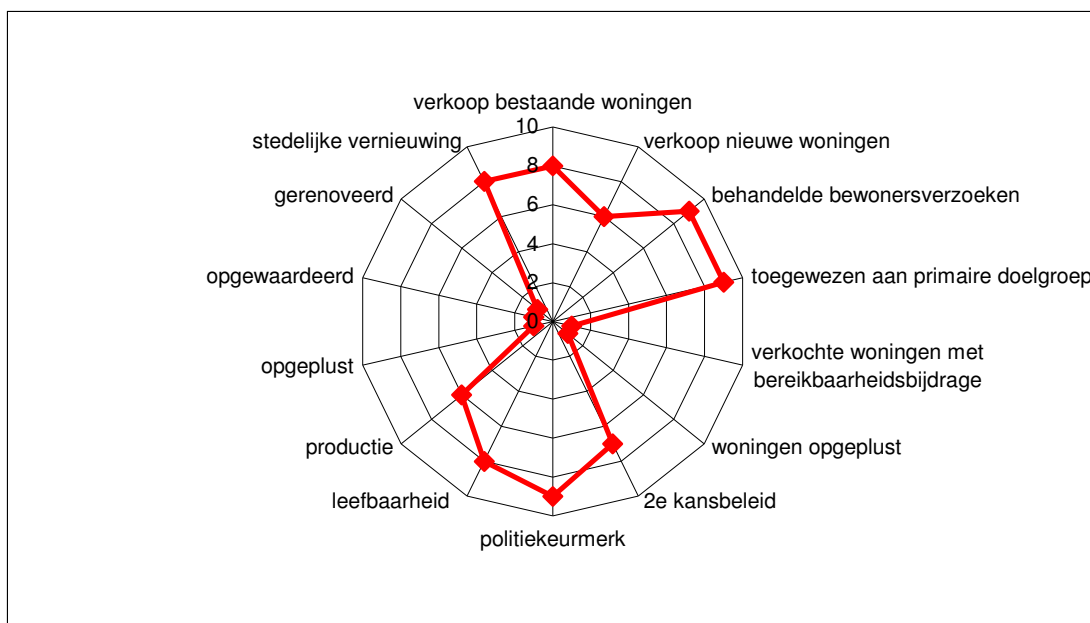
6.1 Het totaalbeeld

Het totaalbeeld geeft aan dat Volkshuisvesting Arnhem ruim voldoende tot goed scoort op de aangegeven prestatievelden.



De scores op de door de SEV aangegeven prestatievelden bevinden zich overwegend tussen 7 en 8. Het oordeel over Presteren naar eigen Opgaven komt daaronder uit met een 6,5. De relatief lage score wordt veroorzaakt doordat een aantal van de door Volkshuisvesting Arnhem geformuleerde streefwaarden nagenoeg of helemaal niet scoren. Deze zijn gewaardeerd op een 1, wat de totale score op presteren naar eigen doelen negatief beïnvloed.

6.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen



Voor de beoordelingen van het Presteren naar eigen Doelstellingen en Presteren naar Opgaven is de volgende toelichting relevant.

- **Beschikbaarheid:**
de kwantitatieve beoordeling van de beschikbaarheid van woningen is goed. De nieuwbouwproductie en de verkoop van nieuwe woningen blijven achter bij de eigen doelstellingen en bij de opgaven. Vanaf 2007 zal de productie gaan toenemen.
- **Betaalbaarheid:**
de toewijzing van woningen aan de primaire doelgroep ligt op het niveau van de geformuleerde opgave. Het aantal verkochte woningen met een bereikbaarheidsbijdrage ligt op 0 en kan daarmee als een mislukte opgave beschouwd worden. Dit wordt binnen Volkshuisvesting Arnhem ook zo onderkend.
- **Bijzondere doelgroepen:**
het opplussen van woningen voor bijzondere doelgroepen blijft achter bij de geformuleerde opgave. Het tweede kansbeleid (pilot: 2^e kansbeleid in de eigen woning) heeft veel aandacht gekregen. Ook de activiteiten en voornemens met betrekking tot het souterrain van de woningmarkt dragen bij aan het positieve oordeel.
- **Leefbaarheid en veiligheid:**
op de geformuleerde opgaven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid scoort Volkshuisvesting Arnhem goed. Hierbij gaat het om woningen die voorzien worden van het politiekeurmerk, de budgetten voor leefbaarheid en de sociale doelstellingen en activiteiten.
- **Bouwproductie:**
de nieuwbouwproductie bleef in de afgelopen jaren achter bij de streefwaarden en de lokale opgave. Er wordt echter wel een inhaalslag van de opleveringen verwacht

vanaf 2008. Het opwaarderen, opplussen en renoveren van woningen blijft in aantallen ver achter bij de eigen geformuleerde opgaven.

- Stedelijke vernieuwing:
positieve beoordeling op basis van wat in Malburgen en Klarendal is en wordt gerealiseerd. Aanvullend geldt een positieve beoordeling voor de wijkvisies en daaruit voortvloeiende opgaven.

6.3 Presteren volgens Stakeholders

Voor dit onderdeel is de waardering 7,5 opgenomen. De onderbouwing ervan zit in de talige beoordeling die is opgenomen in hoofdstuk 3. Voor de volledigheid wordt hieronder het samengevatte oordeel van de stakeholders over de prestaties van Volkshuisvesting Arnhem nog eens beknopt weergegeven. De toelichting op het oordeel is geordend naar de doelstellingen van de corporatie.

Volkshuisvesting Arnhem biedt (meer) keuzemogelijkheden

- De keuzemogelijkheden voor de klant zijn zichtbaar.
- De individuele woonwensen van de verschillende groepen worden goed gefaciliteerd, maar sommige stakeholders stellen dat Volkshuisvesting wel eens te ‘technisch’ handelt. Er zou meer gedacht moeten worden vanuit bewoners.
- Doelgroepen als senioren en starters worden wel eens vergeten door Volkshuisvesting Arnhem.
- De nieuwbouw (aantallen en programma) moet duidelijk op de agenda.

De kwaliteit van de woningvoorraad is op peil

- Dit aspect is voor veel stakeholders moeilijk te beoordelen. Wie wel een oordeel heeft, constateert bijvoorbeeld dat een goede ontwikkeling ingezet is (onder meer herstructurering Malburgen).
- Er is begrip voor de zwaarte van de opgave gegeven de samenstelling van het bezit.

De kwaliteit van de dienstverlening is op peil

- Volkshuisvesting Arnhem wordt gezien als een toegankelijke organisatie, maar de slag naar echte klantgerichtheid is nog steeds in volle gang.
- De ontwikkeling die Volkshuisvesting Arnhem laat zien, wordt echter positief beoordeeld.

De kwaliteit van de leefomgeving is op peil

- Het beeld bestaat dat Volkshuisvesting Arnhem verder kijkt dan de woningen die worden aangeboden.
- Er is duidelijk oog voor de woon- en leefomgeving.
- Hier zijn meer resultaten te behalen, vooral in de samenwerking tussen gemeente en corporatie.

Volkshuisvesting Arnhem komt op voor de sociale doelstelling

- Het merendeel van de stakeholders herkent de activiteiten en inzet die horen bij deze doelstelling: er wordt actief beleid op gevoerd.

- Het 'sociale' zit nog niet helemaal verankerd in alle genen van de corporatie; de organisatie is nog wat te technisch ingesteld. De ontwikkeling op dit punt is echter positief te noemen.
- Volkshuisvesting Arnhem denkt mee over wijkontwikkelingen en investeert daar waar nodig.

Volkshuisvesting Arnhem speelt actief in op ontwikkelingen in de samenleving

- Deze doelstelling is voor sommige stakeholders moeilijk te beoordelen.
- De activiteiten zijn wel meer zichtbaar geworden in de afgelopen jaren.
- Volkshuisvesting Arnhem laat nog (te) veel afhangen van de vraag van de zorgverleners. De ideeën zijn er wel, maar de verzilvering ervan laat nog wel eens op zich wachten.

Volkshuisvesting Arnhem is een betrouwbare partner

- Volkshuisvesting Arnhem wordt door de meeste stakeholders gezien als een betrouwbare partner.
- De ambities van Volkshuisvesting Arnhem zijn wel eens groter dan de resultaten.

Volkshuisvesting Arnhem maakt Arnhem mooier

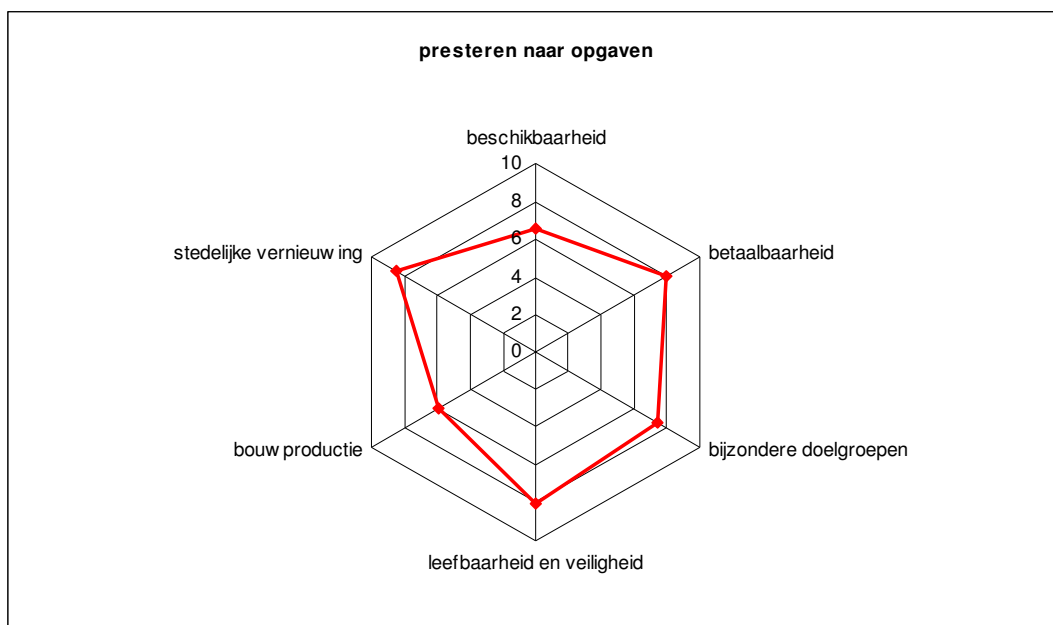
- Een aantal stakeholders heeft geen zicht op deze doelstelling. Wanneer dat wel het geval is, wordt deze doelstelling positief beoordeeld.

Volkshuisvesting Arnhem neemt verantwoordelijkheid voor het milieu

- Het merendeel van de stakeholders gaat er vanuit dat Volkshuisvesting Arnhem dit doet, maar heeft er niet daadwerkelijk zicht op.

6.4 Presteren naar Opgaven

Volkshuisvesting Arnhem kent de opgaven in het werkgebied en levert daaraan actief bijdragen. De achterblijvende nieuwbouwproductie bepaalt in belangrijke mate de relatief lage scores op de prestatievelden beschikbaarheid en bouwproductie. Voor het overige geldt de toelichting zoals gegeven bij 6.2 ook hier.



6.5 Presteren naar Vermogen, Duurzaamheid en Efficiëntie

Voor dit onderdeel zijn als waarderingen opgenomen:

Presteren naar Vermogen en de duurzaamheid daarvan: 7

Presteren naar Efficiëntie: 7,5

De talige beoordeling op het gebied van het presteren naar vermogen en de duurzaamheid daarvan zoals vermeld in hoofdstuk 5, wordt hier beknopt herhaald.

Presteren naar Vermogen en Duurzaamheid

- Volkshuisvesting Arnhem is een financieel gezonde, actieve corporatie die een grote investeringsbereidheid heeft en ook daadwerkelijk veel investeert. De opgaven in de stad zijn daarin bepalend, evenals de eis dat de solvabiliteit tussen 10% en 20% moet liggen. Vanwege de forse investeringen wordt dit minimum in de komende jaren genaderd/bereikt.
- De investeringsbereidheid wordt onder meer geïllustreerd door de referentieprofielen die het CFV heeft opgesteld. Volkshuisvesting Arnhem komt daaruit naar voren als een actieve corporatie die in vergelijking met de referentiegroep veel investeert in het bezit, in nieuwbouw en in leefbaarheid.
- De productievoornemens die Volkshuisvesting Arnhem aangeeft in de Financiële Meerjaren Raming 2006-2016 leiden de komende jaren tot een negatief jaarresultaat en brengen de solvabiliteit (bij de huidige vermogenspresentatie) aan de rand van de bandbreedte die de corporatie daarvoor zelf hanteert.
- Daarnaast is de constatering relevant dat sprake is van een naar het oordeel van het CFV zeer gunstige financiële positie en een forse, nog sterke toenemende vermogensovermaat.
- Per saldo leidt dit tot het oordeel dat Volkshuisvesting Arnhem goed presteert, maar dat het 'naar vermogen' verantwoord zelfs wat meer zou kunnen zijn. Door zich te conformeren aan de binnen de sector gebruikelijke rekenparameters presenteert men zich 'zuiniger' dan mogelijk is.

Presteren naar Efficiëntie

- Volkshuisvesting Arnhem is op grond van de benchmark van de netto bedrijfslasten te kwalificeren als een efficiënte organisatie.
- Er is op onderdelen sprake van een duidelijke focus op efficiënt werken (vormgeving en aansturing van de organisatie, de keuzes die gemaakt worden).
- Efficiëntie wordt een belangrijk thema in het nieuwe ondernemingsplan. Verwacht mag worden dat dan van een gestructureerde aanpak en monitoring sprake zal zijn.

Deel III: Kwantitatieve scorekaart

Onderdelen van de visitatie	Beschrijving doelen en indicatoren	Oordeel
Presteren naar opgaven, landelijk, regionaal en lokaal		
Geformuleerde doelen en prestatie-indicatoren	Beschrijving van de opgaven (2005-2009; corporaties totaal)	Is aan de opgaven voldaan?
Beschikbaarheid	Realiseren 4.000 nieuwe woningen (aandeel Volkshuisvesting 2.060)	6
	ca 8.000 woningen uit bezit te koop aanbieden	7
Betaalbaarheid	22.000 woningen onder IHS aftoppingsgrens houden	8
Bijzondere doelgroepen	2e kansbeleid	8
	woningen geschikt voor bijzondere doelgroepen	7
Leefbaarheid en veiligheid	Uitgaven voor leefbaarheid	8
Bouwproductie nieuwbouw	Realiseren 4.000 nieuwe woningen (aandeel Volkshuisvesting 2.060)	6
Stedelijke vernieuwing	2.000 woningen slopen	8
	Investeren in vastgoed maatschappelijke voorzieningen	9
Presteren naar vermogen en duurzaamheid		
Onderdelen	Beschrijving oordeel	Cijfer
Investeringsbereidheid	relatief omvangrijke investeringen en investeringsbereid	
Solvabiliteit	tussen 10% en 20%;	
Vermogensovermaat	€ 99,4 mln. (CFV, juli 2006) - groeiend	
Duurzaamheid van presteren in het licht van het financieel lange termijnperspectief	Volkshuisvesting Arnhem presteert goed; 'naar vermogen' zou het verantwoord meer kunnen zijn	7
Presteren naar efficiëntie		
Onderdelen	Beschrijving oordeel	Cijfer
netto bedrijfslasten	lager dan referentiegroep en minder sterk gestegen in periode 2002 t/m 2005 (CFV)	7,5
focus op efficiëntie binnen organisatie	maatregelen tbv efficiëntere processen	
	platte organisatie, snelle besluitvorming	
	sturen op een volwassen taakopvatting van de medewerkers	
	bewuste keuze om de beleids/-productontwikkeling in de lijn te leggen	
	thema in het nieuwe ondernemingsplan	

Bijlagen

Bijlage 1: overzicht bestudeerde documentatie

Gebruikte informatie
Accountantsverslag 2004 (Price Waterhouse Coopers) Accountantsverslag 2005 (Price Waterhouse Coopers) Bedrijfsbureau afdelingsplan 2006-2008 Bedrijfswaarde, spiegel van beleid 2004 Bedrijfswaarde, spiegel van beleid 2005 Begroting Volkshuisvesting Arnhem 2007-2008 Besturingsproces 2007 Bewonersparticipatie activiteiten 2005 Bewonersparticipatie activiteiten 2006 Bewonersparticipatie verslagen 2005 Bewonersparticipatie verslagen 2006 Bijlagen MT 2005 Bijlagen MT 2006 Centraal Fonds Volkshuisvesting: themagericht onderzoek (24-7-2006) Centraal Fonds Volkshuisvesting: beoordeling financiële positie verslagjaar 2004 (7-10-2005) Centraal Fonds Volkshuisvesting: beoordeling financiële positie en benchmark verslagjaar 2003 (7-10-2004) Centraal Fonds Volkshuisvesting: benchmark 2004 Centraal Fonds Volkshuisvesting: private taak, publieke zaak (2005) Centraal Fonds Volkshuisvesting: vervolgonderzoek bedrijfslasten woningcorporaties Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in perspectief Communicatiebeleid Concept regionale huisvestingsverordening KAN 2007 Concept uitvoeringsdocument woonruimteverdeling Stadsregio Arnhem Nijmegen 2007 Continuïteitsplan Convenant buurtbemiddeling Arnhem Corporate communicatiebeleid VHV mei 2004 DVD klantenpanel 2005 DVD's stadsforum 2004-2005 Een goede gewoonte, terugblik op 2005 Enquête nieuwe bewoners 2004-2005 Financiële meerjarenraming 2005-2013 Financiële meerjarenraming 2006-2016 Gemeente Arnhem, informatie van internet Governancecode woningcorporaties (juni 2006) Huurprijsbeleid Informatie KR8 Informatiebeleidsplan 2003-2006

Gebruikte informatie

Inkoop visie & beleid 2004
Jaarplan bedrijfsbeheer 2004
Jaarplan bedrijfsbeheer 2006
Jaarplan Vastgoed 2004
Jaarplan VHV 2003
Jaarplan VHV 2004
Jaarplan VHV 2005
Jaarplan VHV 2006
Jaarplan wonen 2005
Jaarrekening 2004
Jaarrekening 2005
Jaarverslag 2003
Jaarverslag 2004
Jaarverslag 2005
Kwaliteit van dienstverlening 2005
Kwaliteit van dienstverlening 2006
Kwaliteit van dienstverlening huurlabel 2006
Kwaliteit van dienstverlening onderzoek telefonische bereikbaarheid 2006
Kwaliteitsbeleid VHV 2005
Kwaliteitsbeleid Volkshuisvesting Arnhem
Kwartaalrapportages (verschillende)
KWH-metingen vanaf 2004
Maatschappelijk dividend 2004 en 2005
Malburgen (informatie www.malburgen.com)
Masterplan wonen, welzijn, zorg Arnhem Zuid
Memo Maatschappelijk dividend 2005
Memo rol en verwachtingen projectcommissie en Volkshuisvesting
Notitie: bouwstenen voor welzijn en zorg: visie op wonen, welzijn en zorg, 2005
Ondernemingsplan VHV 2003-2006
Opzet en inbedding van de wijkvisies
Organisatiestructuur
OR-verslagen
Partnership gemeente-corporaties 2005-2009
Praatstuk De Malburgse Manier
Projectmatig samenwerken bij Volkshuisvesting
Rapportage werkbelevingsonderzoek 2006
Regionaal woonbeleid KAN
Samenwerkingsovereenkomst preventief 2e kansbeleid in de eigen woning
Samenwerkingsovereenkomst Volkshuisvesting en bewonerscommissies 2005-2007
Sociaal jaarverslag 2003
Sociaal jaarverslag 2004
Sociaal jaarverslag 2005
Sociaal plan 271 woningen Tasmanstraat
Spelregels voor strategische samenwerking
Spelregels wijkgericht werken gemeente Arnhem
Statuten

Gebruikte informatie

Strategische Visie 2001
 Terugkoppeling positioneringssessie Volkshuisvesting Arnhem (MORE communicatie en marketing)
 Tussenbalans visie Arnhem 2015
 Tussenrapportage 2006-02 Volkshuisvesting Arnhem
 Tussenrapportage structuurplan Arnhem 2010
 Uitgangspunten sociaal plan sloopwoningen Malburgen
 Uitvoering woningbouwafspraken 2005-2009 in het Knooppunt Arnhem Nijmegen
 USP Bewonersscan 2005
 Verslagen MT 2005
 Verslagen MT 2006
 Verslagen werkoverleg diverse afdelingen Volkshuisvesting Arnhem
 Visie op ondernemen voor de stad Arnhem
 Wijkvisie Elderveld
 Wijkvisie Klarendal
 Wijkvisie Malburgen Oost-Noord
 Wijkvisie Malburgen West
 Wijkvisie St. Marten/Sonsbeek-Zuid
 Wijkvisie Vogelwijk
 Woonvisie 2015
 Woonvisie KAN

Informatie	Specifiek
bijlagen MT verslagen 2006	notitie milieubeleid 15-12-2005 evaluatie normgrondkosten Malburgen Malburgen, verzwaring PvE en programmawijziging nieuwe website volkshuisvesting voorstel verkoop bedrijfspanden Klarendal resultaten haalbaarheidsonderzoek verbouw De La Reystraat 6 startnotitie huurverhoging 2006 sloopbesluiten in Malburgen Oost bieding MOW-locatie verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden bij nieuwbouw visie op ondernemen voor de stad Arnhem Organisatie ontwikkeling afd. bedrijfsbureau standpunt huurvast afdelingsplan Bedrijfsbureau 2006-2008 Malburgen, Stadseiland, Voortgangsrapportage DO fase 3 Trimesterrapportage (3MR) ipv Kwartaalrapportage (KWR) Budgetuitgangspunten Ww5 t/m Ww10 besturingsproces KWH metingen vanaf 2004 wet bescherming persoonsgegevens Kwaliteit (KWH) budget wijziging Ww8 en Programma wijziging Ww10 projectcontract ontwerpfase 'Anders Wonen'

Informatie	Specifiek
bijlagen MT verslagen 2005	mensen aan het werk en de buurt wordt beter concept inventarisatie speler en rollen nieuwbouw Malburgen, voorstelling invuling garantiestelling Varioplan Rolverdeling nieuwbouw besluit tot initiatief De Wheme Organisatie ontwikkeling afd. woninginformatie stand van zaken nieuwe huisvesting medewerkers binden en boeien. Het invoeren van een nieuw beoordelingssysteem uitgangspunten huurverhoging 2005 persbeleid VHV Arnhem, omgaan met de pers uitgangspunten tweejaarsplan 2006-2007 voortgang huurwoningen Schuytgraaf veld 9 en 12 pilot preventief 2e kansbeleid in de eigen woning transformatieaanbod voor 2006 en verder visie op wonen, welzijn en zorg 3e concept procesmanagement bij VHV Arnhem, deel II aanpak en spelregels procesmanagement bij VHV Arnhem, deel I Inventarisatie, analyse en conclusies besturingsproces: van strategie naar tactiek: knelpunten en aanpak besluitvormings- en voortgangsdokumentatie bij woningverbetering voortgangsrapportage nieuwbouw evaluatie kwaliteitsbeleid resultaten werkbijeenkomst strategisch voorraad beleid wijkvisies en sturen op waarden Vaststelling spelregels procesmanagement en stappenplan beheerovereenkomst VVE en Stichting VHV Arnhem

Bijlage 2: overzicht interviews

Organisatie	Afdeling/persoon	Type interview	Datum
Volkshuisvesting Arnhem	Onderzoek en Strategie, dhr. J. Alers	Persoonlijk	2 oktober 2006
Volkshuisvesting Arnhem	Ondernemingsraad, dhr. W. van Veen	Persoonlijk	2 oktober 2006
Volkshuisvesting Arnhem	Directeur-bestuurder, dhr. G. Breeman	Persoonlijk	10 oktober 2006
Volkshuisvesting Arnhem	Bedrijfsbeheer, dhr. F. van Laarhoven	Persoonlijk	10 oktober 2006
Volkshuisvesting Arnhem	Raad van Commissarissen	Persoonlijk	10 oktober 2006
	Mevr. G. van Schie-Bok		
	Dhr. L. Slingenberg		
	Dhr. C.H. Huisman		
	Mevr. M.J. de Vries-La Fleur		
Volkshuisvesting Arnhem	Vastgoed, dhr. M. van Dalen	Persoonlijk	19 oktober 2006
Volkshuisvesting Arnhem	Wonen, dhr. M. de Wilde en Serviceonderhoud, mevr. B. Bonnink	Persoonlijk	19 oktober 2006
Volkshuisvesting Arnhem	Projectontwikkeling, dhr. H. v. Ramhorst	Persoonlijk	30 oktober 2006
Gemeente Arnhem	Wethouder Volkshuisvesting, dhr. S. van Bodegraven	Persoonlijk	2 november 2006
Gemeente Arnhem	Dienst MO, Dhr. G. Bonte	Persoonlijk	21 november 2006
KAN-regio	Dhr.G. Noordewier (volkshuisvesting)	Telefonisch	1 november 2006
BAM Woningbouw	Dhr. J. v.d. Kemp (regiodirecteur)	Telefonisch	1 november 2006
AM Wonen	Dhr. A. Anker (regio Noordoost)	Telefonisch	2 november 2006
Vivare	Dhr. R. Dekker (directeur-bestuurder)	Telefonisch	8 november 2006
Portaal	Dhr. T. Oosterhuis (interim manager)	Telefonisch	20 november 2006
De Driestroom	Dhr. B. Huvenaars	Telefonisch	30 oktober 2006
SLAK	Dhr. A. de Blank	Telefonisch	30 oktober 2006
St. Welzijn Ouderen Arnhem	Mevr. A. Huisman	Telefonisch	2 november 2006
GSJ Lindenhout	Mevr. J. Deleersnijder	Telefonisch	2 november 2006
RIBW	Mevr. H. Jansen	Telefonisch	3 november 2006
St. Thuiszorg Midden Gelderl.	Dhr. H. Meussen	Telefonisch	7 november 2006
Philadelphia Zorg	Mevr. T. Vriezen	Telefonisch	9 november 2006
AGSV	Mevr. J. de Heus	Telefonisch	10 november 2006
Pluryn Werkenrode Groep	Dhr. H. Franssen	Telefonisch	13 november 2006
De Grift	Dhr. L. Bosscha	Telefonisch	16 november 2006
Wijkplatform Presikhaaf-Oost	Dhr. H. Sanders (voorzitter)	Telefonisch	13 november 2006
Wijkplatform Klarendal	Dhr. R. Klingen (opbouwwerker)	Telefonisch	13 november 2006
Wijkplatform HVKR	Dhr. H. Degenhart	Telefonisch	14 november 2006
Wijkplatform Malburgen	Dhr. D. Onderwater (wijkmanager)	Telefonisch	24 november 2006

Maatschappelijke visitatie Volkshuisvesting Arnhem – onderlegger tbv interviews

De maatschappelijke visitatie heeft als doel een gestructureerde beoordeling te geven van de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Stakeholders, zoals de gemeente(n), huurders en zorgpartijen hebben een belangrijke rol in het formuleren van deze beoordeling.

Woningcorporaties hebben als primaire taak het huisvesten van de doelgroepen van beleid.

In de maatschappelijke visitatie staan de *prestatievelden*, die zijn vastgelegd in de regelgeving voor corporaties centraal. Deze prestatievelden zijn:

Beschikbaarheid van woningen

- Betaalbaarheid van woningen
- Bouwproductie
- Herstructurering
- Leefbaarheid
- Bijzondere doelgroepen

In deze onderlegger worden de *doelstellingen* van Volkshuisvesting Arnhem weergegeven en de vraagstellingen geformuleerd die in het kader van de maatschappelijke visitatie worden voorgelegd aan de stakeholders.

Doelstellingen van Volkshuisvesting Arnhem

In het Ondernemingsplan 2003-2006 geeft Volkshuisvesting Arnhem aan dat alle prestaties gericht zijn op het vergroten van de waardering van de eigen activiteiten door klanten en door de maatschappij. Vanuit dit streven zijn doelstellingen geformuleerd. Deze worden in de onderstaande tabel beknopt weergegeven.

Doelstellingen VHV Arnhem	Uitwerking
VHV Arnhem biedt (meer) keuzemogelijkheden	De klant kan kiezen tussen koop en huur. De realisatie van individuele woonwensen wordt gefaciliteerd. Als antwoord op de schaarste bouwen wij zoveel mogelijk nieuwe huur- en/of koopwoningen. De kwantiteit van ons aanbod voor specifieke doelgroepen is vergroot
Kwaliteit van de woningvoorraad is op peil	Voor iedere woning is het streefniveau voor de fysieke en beeldkwaliteit gedefinieerd en gerealiseerd.
Kwaliteit dienstverlening is op peil	Motto voor verbetering dienstverlening: snel, betrouwbaar en makkelijk Klachten management: klachten goed oplossen en ervan leren
Kwaliteit leefomgeving op wijkniveau is op peil	Bijdrage schoon, heel en veilig
VHV Arnhem komt op voor de sociale doelstelling	De mens staat centraal. Een mens in de knel biedt VHV Arnhem waar mogelijk hulp op maat. De schuldhulpverlening is beter dan gemiddeld in de sector.

VHV Arnhem speelt actief in op ontwikkelingen in de samenleving	Het aantal huisuitzettingen is – in vergelijking met corporaties werkzaam in stedelijke gebieden – relatief lager. Aandachtsgroepen krijgen concreet hulp
VHV Arnhem is een betrouwbare partner	
VHV Arnhem maakt Arnhem mooier	VHV Arnhem stelt monumentale panden veilig. VHV Arnhem kiest voor hoogwaardige architectuur bij nieuwbouw VHV Arnhem verbetert de beeldkwaliteit van het bezit
VHV Arnhem neemt verantwoordelijkheid voor het milieu.	VHV Arnhem kiest voor duurzaamheid

Vraagstellingen

1. Op welke wijze heeft u of uw organisatie met Volkshuisvesting Arnhem te maken of te maken gehad?
2. Wat is in hoofdlijnen uw beeld van Volkshuisvesting Arnhem?
3. Kunt u voor elk van de doelstellingen die hierboven geformuleerd zijn aangeven:
 - of u bekend met de activiteiten van Volkshuisvesting Arnhem op dit gebied?
 - of u in staat bent om een beoordeling te geven van deze activiteiten?
 - of u de beoordeling kunt weergeven in een rapportcijfer (van 0 tot 10) en een toelichting?
4. Houdt Volkshuisvesting Arnhem zich naar uw mening met de goede dingen bezig?
5. Zijn er naar uw mening belangrijke opgaven waarmee Volkshuisvesting Arnhem zich niet bezighoudt?
6. Bent u in staat om een oordeel te geven over de prestaties van Volkshuisvesting Arnhem, indien deze gerelateerd worden aan de verschillende prestatievelden uit de regelgeving voor corporaties?
7. Kunt u dit oordeel weergeven in een rapportcijfer (van 0 tot 10) en een toelichting?