



SHBB te Borger

Visitatie 2010-2013

Utrecht, 24 maart 2015

**COGNITUM**

**Visitatiecommissie:**

Jan van Leeuwen

Joke Bults



## Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spiegelfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en verantwoorde ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland met als duurzame ambitie; behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven en ambities in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tenslotte ook een oordeel over de governance. De kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN), die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste visitatiemethodiek van SVWN. Zowel voor grote, middelgrote als kleine corporaties is dit momenteel Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties, versie 5.0.

## Inhoud

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Voorwoord</b>                                           | <b>3</b>  |
| <b>1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties</b> | <b>6</b>  |
| 1.1 Terugblik                                              | 6         |
| 1.2 Recensie                                               | 6         |
| 1.3 Integrale scorekaart                                   | 9         |
| 1.4 Samenvatting                                           | 9         |
| 1.5 Position paper                                         | 10        |
| <b>2 Stichting verzorgd wonen SHBB</b>                     | <b>12</b> |
| <b>3 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>                | <b>14</b> |
| 3.1 Opgaven in het werkgebied van SHBB                     | 14        |
| 3.2 Beoordeling prestaties naar opgaven                    | 14        |
| 3.2.1 Huisvesten primaire doelgroep                        | 14        |
| 3.2.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen                    | 15        |
| 3.2.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer                   | 17        |
| 3.2.4 (Des)investeren in vastgoed                          | 18        |
| 3.2.5 Kwaliteit van wijken en buurten                      | 19        |
| 3.2.6 Overige opgaven en prestaties                        | 20        |
| 3.2.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties             | 20        |
| 3.3 Beoordeling ambities van SHBB                          | 20        |
| <b>4 Presteren volgens Belanghebbenden</b>                 | <b>22</b> |
| 4.1 Belanghebbenden in werkgebied                          | 22        |
| 4.2 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied             | 23        |
| 4.3 Beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden    | 23        |
| 4.4 Verbeterpunten door belanghebbenden                    | 24        |
| <b>5 Presteren naar Vermogen</b>                           | <b>25</b> |
| 5.1 Beoordelingskader                                      | 25        |
| 5.2 Financiële continuïteit                                | 25        |
| 5.3 Doelmatigheid                                          | 26        |
| 5.4 Vermogensinzet                                         | 27        |
| 5.5 Totale beoordeling presteren naar vermogen             | 28        |
| <b>6 Governance</b>                                        | <b>29</b> |
| 6.1 Beoordelingskader                                      | 29        |
| 6.2 Besturing                                              | 29        |
| 6.3 Intern Toezicht                                        | 31        |
| 6.4 Externe legitimering en verantwoording                 | 35        |
| 6.5 Totale beoordeling Governance                          | 36        |
| <b>7 Bijlagen</b>                                          | <b>37</b> |

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Bijlage 1: Position paper</b>                   | <b>38</b> |
| <b>Bijlage 2: Overzicht geïnterviewde personen</b> | <b>41</b> |
| <b>Bijlage 3: Korte cv's visitatoren</b>           | <b>42</b> |
| <b>Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaringen</b>   | <b>43</b> |
| <b>Bijlage 5: Meetschaal</b>                       | <b>45</b> |
| <b>Bijlage 6: Werkwijze visitatiecommissie</b>     | <b>46</b> |
| <b>Bijlage 7: Bronnenoverzicht</b>                 | <b>47</b> |
| <b>Bijlage 8: Uitgebreid overzicht prestaties</b>  | <b>51</b> |

# 1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

## 1.1 Terugblik

Deze visitatie is de eerste visitatie voor Stichting Verzorgd Wonen SHBB te Borger. Van een teugblik op de vorige visitatie is dan ook geen sprake.

## 1.2 Recensie

Met veel plezier heeft de visitatiecommissie de visitatie uitgevoerd bij Stichting Verzorgd Wonen SHBB te Borger. De visitatiecommissie is van mening dat zowel de directeur-bestuurder als de Raad van Toezicht een zakelijke en professionele indruk maken en een grote betrokkenheid tonen voor waar zij voor staan. SHBB is een kleine corporatie met 5 complexen en in totaal 230 verhuureenheden. Ondanks dat wil SHBB toch volledig voldoen aan de voorschriften van visitatie methodiek 5.0, ook al brengt dat met zich mee dat op onderdelen geen cijfer of een onvoldoende wordt gegeven, omdat een bepaald issue niet speelt of niet voldoende aanwezig is.

SHBB streeft ernaar huisvesting met een zodanige kwaliteit te bieden, dat bewoners daar zeer tevreden over zijn. De woonwensen van ouderen met een zorgvraag staan centraal binnen de organisatie. Daarom zijn de verschillende woonvormen gebaseerd op de specifieke woonwensen van de bewoners. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat bewoners inderdaad zeer tevreden zijn over hun woonsituatie. Een deel van het bezit, bestaande uit eenkamerappartementen, voldoet echter niet meer aan de toekomstige vraag van bewoners. De visitatiecommissie is daarom van oordeel dat SHBB terecht maatregelen treft om aan de wijzigende vraag naar woonruimte te kunnen voldoen. De visitatiecommissie wijst erop dat, mede ingegeven door wijzigende regelgeving op het gebied van wonen en zorg, een geactualiseerd woningmarkt onderzoek van belang is om er zeker van te zijn dat de nieuw te bouwen woningen aansluiten op de vraag uit de markt.

### *Herontwikkeling*

De grote uitdaging voor SHBB is de herontwikkeling van een deel van het bezit. Volgens de herontwikkelingsopgave van SHBB dienen er 83 eenpersoonkamers en 11 tweepersoonkamers in het woon- en verzorgingshuis Borgerhof en 38 woningen in het appartementencomplex Eshof gesloopt te worden. Deze kamers en woningen voldoen zowel woontechnisch als zorgtechnisch niet meer aan de eisen van deze tijd. Al een aantal jaren staat deze herontwikkeling prominent op de agenda van de Raad van Toezicht. SHBB neemt hiervoor de regie. Gelijktijdig oriënteert zij zich op een samenwerkingspartner. SHBB wil voorkomen dat deze oriëntatie ten koste gaat van de herontwikkeling. Zowel het WSW, het CFV als de gemeente zijn van mening dat het zelfstandig voortbestaan van het SHBB niet de voorkeur heeft en financieel risicovol is. Inzake de financiering stelt het WSW geen borging beschikbaar en het WSW overweegt zelfs om SHBB niet kredietwaardig te verklaren en als deelnemer van het WSW te schrappen als SHBB zelfstandig de financiering gaat regelen. Het WSW wijst hierbij op de bestuurlijke aansprakelijkheid als er een financiering wordt aangetrokken die niet afdoende is geregeld.

De visitatiecommissie begrijpt de noodzaak van de herontwikkeling. Ook in het kader van de herziende wetgeving langdurige zorg is het gewenst om de een- en tweepersoonskamers om te bouwen naar appartementen die ook als zelfstandige verhuureenheden verhuurd kunnen worden. De visitatiecommissie is echter van mening dat voordat gestart wordt met de verdere uitwerking van de herontwikkeling, eerst een kapitaalkrachtige partner gevonden moet worden. Het gaat daarbij in de opvatting van de visitatiecommissie niet alleen om de financiële kant van de zaak, maar ook om de vraag of er binnen SHBB wel voldoende deskundigheid aanwezig is om de regie te voeren over een dergelijk gecompliceerd project. Door juist vóór de herontwikkeling een partner te vinden, geeft SHBB deze partner de mogelijkheid om mee te denken over de opgave en hier invloed op uit te oefenen.

#### *Samenwerking/fusie*

Het is de commissie bekend dat al in 2010 een lijst is opgesteld van mogelijke fusiepartners. Daarbij is in eerste instantie gekeken naar collega-corporaties. Uiteindelijk heeft dat geen resultaat opgeleverd. Om uiteenlopende redenen haakte de collega's af. Daarna is de mogelijkheid onderzocht om de grond voor de herontwikkeling, bouwrijp aan Zorggroep Tangenborgh te verhuren en/of te verkopen, maar de vigerende regelgeving verhinderde dat. Inmiddels zijn er weer gesprekken met een potentiële fusiepartner. Zoals al aangegeven bij 'herontwikkeling', adviseert de commissie om op korte termijn met deze potentiële fusiepartner of met een andere kapitaal krachtige partij een fusie of overname te bewerkstelligen.

#### *Financieel*

Bij ongewijzigd beleid, zonder herontwikkeling, zou SHBB in principe over voldoende financiële middelen beschikken om zelfstandig voort te blijven bestaan. Maar ook dan is het nog de vraag of dat een verstandige overweging zou zijn. Uit dit visitatierapport blijkt dat er voor een kleine corporatie relatief veel externe ontwikkelingen zijn. De wet- en regelgeving neemt alleen maar toe en wordt steeds ingewikkelder. Uit deze visitatie blijkt dat SHBB op een aantal onderdelen niet aan de normen van de visitatiemethodiek kan voldoen. De schaalgrootte maakt de corporatie kwetsbaar op het gebied van het bieden van continuïteit qua personele inzet en financiële mogelijkheden. Aansluiting bij een andere corporatie zal de continuïteit zeker stellen op het vlak van personele inzet (kennis en kunde) en financiële mogelijkheden.

#### *Herziening wetgeving langdurige zorg*

Het bezit van SHBB bestaat voor een groot deel uit zorg gerelateerde verhuureenheden, namelijk het woon- en verzorgingshuis De Borgerhof en de verpleeghuisdependance De Herik. In De Borgerhof zijn 83 eenpersoonskamers en 11 tweepersoonskamers voor ouderen met indicaties 1, 2 en 3. In De Herik zijn 35 verpleeghuisplaatsen voor ouderen met een indicatie van 5 en hoger. Zoals bekend gaan de regels in de zorg wijzigen. Er wordt een splitsing doorgevoerd in wonen en zorg en het langer thuis blijven wonen zal gestimuleerd worden. Er zal minder snel een indicatie 1, 2 en 3 gegeven worden, wat SHBB nu ook al merkt voor haar woon- en verzorgingshuis De Borgerhof.

In de toezichtbrief 2014 van het CFV, wordt SHBB gevraagd om een risico-inventarisatie uit te voeren. Te benoemen risico's zijn de solvabiliteit en liquiditeit van de hurende zorginstellingen, het leegstandsrisico als de zorginstellingen niet meer aan hun verplichtingen kunnen voldoen, de gevolgen van het langer thuis blijven wonen en de ontwikkeling van de vraag naar het type woningen vanuit de regio Borger-Odoorn.

De visitatiecommissie raadt SHBB aan om deze risico-inventarisatie nauwgezet uit te voeren. SHBB verhuurt de twee complexen wel met langlopende contracten aan de verhuurders Zorggroep Tangenborgh en Icare. De vraag is echter of beide verhuurders aan deze contracten gehouden kunnen worden, indien dit grote consequenties zal hebben voor hun financiële positie.

#### *In control*

Hoewel klein in omvang, heeft SHBB voldoende maatregelen getroffen om op het vlak van de administratieve organisatie in control te zijn. Ook de rapportages aan de Raad van Toezicht duidelijk en helder. Doelstellingen op het vlak van volkshuisvestelijke opgaven zijn met de zorgorganisatie Tangenborgh vastgesteld en aan de zorgorganisatie gedelegeerd. SHBB verdient daarvoor een compliment.

#### *Governance*

SHBB heeft onder vuur gelegen omdat op een aantal punten niet voldaan werd aan de Governancecode en het BBSH. De Raad van Toezicht heeft echter met voortvarendheid in de onderzochte periode acties ondernomen om aan de gestelde eisen te voldoen. De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat SHBB op dit moment aan vrijwel alle punten van de Governancecode voldoet. Alleen de benoeming van een oud Raad van Toezicht lid als directeur-bestuurder is, ondanks goede argumentatie, niet voldoende expliciet publiekelijk verantwoord en voldoet daarmee niet aan de Governancecode.

#### *Imago van SHBB*

Het imago van SHBB is wat flets naar derden toe. De gemeente geeft aan meer met zorgorganisatie Tangenborgh te maken te hebben dan met SHBB. Onder andere over de noodzakelijke herontwikkeling. Bewoners weten desgevraagd niet wat de rol van SHBB is. Zij gaan ervan uit dat Tangenborgh alles voor hen regelt. Ook Icare geeft aan dat het contact met SHBB voor verbetering vatbaar is. Mocht SHBB zelfstandig door willen gaan, dan is er op dit vlak nog wel wat te verbeteren.

#### *Verbeterpunten*

De belangrijkste verbeterpunten vanuit de visitatiecommissie voor SHBB zijn:

- geef alle prioriteit aan het vinden van een financieel sterke fusiepartner waarmee de herontwikkeling samen uitgewerkt kan worden en wacht niet af tot na de oplevering van de herontwikkeling.
- voer duidelijker de regie over de herontwikkeling via een duidelijk stappenplan, betrek daar alle relevante partijen bij en communiceer daarover.
- informeer het WSW en CFV over de voortgang van de herontwikkeling en geef aan welke afwegingen SHBB daarin maakt. Het zou zowel voor het imago van SHBB als voor het imago van de woningsector niet goed zijn wanneer SHBB als deelnemer wordt geschrapt door het WSW.
- geef bij afwijkingen van de Governancecode aan wat daarvan de reden is volgens het principe “pas toe of leg uit” en verantwoordt dat in het jaarverslag.
- communiceer helder naar de omgeving waar SHBB voor staat en op welke wijze dat gerealiseerd zal worden.
- geef meer aandacht aan de volkshuisvestingsdoelen op de schaal van SHBB in de kwartaalrapportages en beperk je niet tot alleen de financiële aspecten.
- zorg dat doelstellingen meer SMART zijn zodat je je prestaties hieraan ook kunt toetsen.

### 1.3 Integrale scorekaart

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

Het ijkpunt (norm) voor het onderdeel Presteren in het licht van de opgaven is een 7. Voor de onderdelen Ambities in relatie tot de opgaven, Presteren naar Vermogen en Governance is de norm een 6.

#### *Integrale beoordeling van alle prestatievelden en governance*

| Presteren naar opgaven en ambities     |                           |   |   |   |   |   |            |        |            |
|----------------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|---|------------|--------|------------|
|                                        | Prestatieveld             |   |   |   |   |   | Gemiddelde | weging | eindcijfer |
|                                        | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |            |        |            |
| Prestaties in het licht van de opgaven | 7                         | 6 | 6 | 6 | - | - | 6,3        | 75%    | 6,2        |
| Ambities in relatie tot de Opgaven     |                           |   |   |   |   |   | 6,0        | 25%    |            |
| Presteren volgens belanghebbenden      |                           |   |   |   |   |   |            |        |            |
|                                        | Prestatieveld             |   |   |   |   |   | gemiddelde | weging | Eindcijfer |
|                                        | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |            |        |            |
| Prestaties                             | 8                         | 8 | 8 | 7 | 8 | - | 7,8        | 50%    | 7,3        |
| Relatie en communicatie                |                           |   |   |   |   |   | 6,7        | 25%    |            |
| Invloed op beleid                      |                           |   |   |   |   |   | 6,7        | 25%    |            |
| Presteren naar vermogen                |                           |   |   |   |   |   |            |        |            |
|                                        |                           |   |   |   |   |   | gemiddelde | weging | Eindcijfer |
| Financiële continuïteit                |                           |   |   |   |   |   | 6,0        | 30%    | 6,3        |
| Doelmatigheid                          |                           |   |   |   |   |   | 7,0        | 30%    |            |
| Vermogensinzet                         |                           |   |   |   |   |   | 6,0        | 40%    |            |
| Governance                             |                           |   |   |   |   |   |            |        |            |
|                                        |                           |   |   |   |   |   | gemiddelde | weging | Eindcijfer |
| Besturing                              | Plan                      |   |   |   | 5 |   | 5,3        | 33%    | 5,6        |
|                                        | Act                       |   |   |   | 5 |   |            |        |            |
|                                        | Check                     |   |   |   | 6 |   |            |        |            |
| Intern Toezicht                        | Functioneren RvT          |   |   |   | 8 |   | 6,0        | 33%    |            |
|                                        | Toetsingskader            |   |   |   | 5 |   |            |        |            |
|                                        | Toepassing governancecode |   |   |   | 5 |   |            |        |            |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie       |   |   |   | 5 |   | 5,5        | 33%    |            |
|                                        | Openbare verantwoording   |   |   |   | 6 |   |            |        |            |

### 1.4 Samenvatting

Het visitatierapport van SHBB over de periode 2010 tot en met 2013 geeft een gevarieerd beeld. Voor Presteren naar opgaven en ambities wordt gemiddeld een 6,2 behaald, voor Presteren volgens belanghebbenden wordt een 7,3 als eindcijfer behaald en Presteren naar vermogen scoort een 6,3. De deelscores op governance variëren van een 5 tot een 8. Dit leidt tot een 5,6 als eindcijfer voor Governance.

Met de huidige Raad van Toezicht en onder leiding van de voorzitter, is de governance binnen SHBB sterk verbeterd. Na het op orde brengen van de Raad van Toezicht in 2009 is hard gewerkt aan het verder naleven van de Governancecode en het verbeteren van de interne kwaliteit van de bedrijfsvoering. Dat heeft er vervolgens toe geleid dat afscheid is genomen van de vroegere directeur-bestuurder en het weer in eigen beheer gaan uitvoeren van alle relevante taken die voorheen werden uitbesteed (werkzaamheden van technische aard en van administratieve aard).

Vervolgens werd een nieuwe directeur-bestuurder aangesteld met als opdracht: draag zorg voor een geruisloze overgang van oud naar nieuw bestuur en verbeter de kwaliteit, blaas de herontwikkeling van het woon- en verzorgingshuis Borgerhof en het appartementencomplex Eshof nieuw leven in en onderzoek de mogelijkheden voor aansluiting bij een andere organisatie.

Het eerste deel van de opdracht is afgerond. De herontwikkeling en aansluiting bij een andere organisatie loopt nog.

### **1.5 Position paper**

Ter voorbereiding op deze visitatie heeft SHBB zichzelf een spiegel voorgehouden. In een apart document is aangegeven hoe de directeur-bestuurder van SHBB zelf de ontwikkelingen in de visitatieperiode ziet en heeft ervaren. De position papier is integraal opgenomen in de bijlage.

Terugkijkend over de afgelopen vier jaar is het algemene beeld dat de twee zorg aanbiedende organisaties, Zorggroep Tangenborgh en Icare, tevreden zijn over de gehuurde panden. Van bewonerszijde zijn in de afgelopen jaren geen formele klachten ontvangen. De woningen kennen nauwelijks leegstand, wat ook als graadmeter gezien kan worden voor het voldoen aan de doelstelling om passende huisvesting voor ouderen aan te bieden.

Aan de nieuw aangestelde directeur-bestuurder is een drietal opdrachten meegegeven, te weten: draag zorg voor een geruisloze overgang van oud naar nieuw bestuur en verbeter de algehele kwaliteit, maak een doorstart met de herontwikkeling Borgerhof en Eshof en onderzoek de aansluiting bij een andere organisatie.

De overgang van oud naar nieuw bestuur is zonder veel commotie verlopen en er staat weer een nieuwe organisatie.

Bij nader onderzoek bleek dat de herontwikkeling niet paste binnen het vigerende bestemmingsplan. De gemeente Borger had specifieke wensen waardoor het project is vertraagd. De stand van zaken is nu dat het herziende bestemmingsplan vanaf 1 december 2014 ter inzage wordt gelegd en vervangende huisvesting in najaar 2015 wordt opgeleverd. Er is echter nog geen oplossing gevonden voor de financiering van het project, omdat zowel CFV als het WSW de situatie van SHBB als te risicovol ervaren.

Aansluiting bij een andere organisatie is ondanks meerdere pogingen daartoe tot op heden niet gelukt. Recentelijk is echter weer contact gelegd met een partij waarmee een hernieuwde poging tot onderzoek naar verregaande samenwerking opgestart kan worden. Dit traject mag echter niet vertragend werken op de realisatie van de nieuwbouw.

De terughoudendheid van CFV en WSW zal de herontwikkeling er niet gemakkelijk op maken. SHBB is echter overtuigd van de noodzaak van de nieuwbouw en zal dit binnen de aanvaardbare risicogrenzen met volle inzet trachten te realiseren.

De visitatiecommissie herkent zich in de constructief ervaren dienstverlening aan de twee zorginstellingen, de tevredenheid van de bewoners over de klachtenafhandeling, het op orde zijn van de administratieve organisatie en de huidige goede financiële positie. Uit het toekomstkader spreekt realiteitsbesef dat op eigen kracht doorgaan met de realisatie van de nieuwbouw niet gemakkelijker zal worden. De visitatiecommissie onderschrijft de al ingeslagen weg om aansluiting te vinden bij een andere organisatie van harte.

## 2 Stichting verzorgd wonen SHBB

De SHBB is bij notariële acte opgericht op 8 mei 1961. Haar statuten zijn sindsdien een aantal malen gewijzigd, waarvan de laatste keer op 24 maart 2009. Omdat de huidige statuten niet meer voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, zijn de statuten aan de nieuwe regelgeving aangepast op onder andere de onderdelen zittingstermijnen en aantal malen dat een lid kan worden herbenoemd. De minister heeft inmiddels de conceptstatuten goedgekeurd.

*Woningbezit SHBB:*

| Gebouw                                    | Locatie      | Oplevering / renovatie | Aantal woningen                         | Verhuurd door         |
|-------------------------------------------|--------------|------------------------|-----------------------------------------|-----------------------|
| <b>Woon- en verzorgingshuis Borgerhof</b> | Borger       | 1968 / 1984            | 83-1 pers. kamers en 11- 2-pers. kamers | Zorggroep Tangenborgh |
| <b>Verpleeghuis-dependance de Herik</b>   | Borger       | 2003 / -               | 35 (4x8) verpleeghuis-plaatsen          | Stichting Icare       |
| <b>Appartementencomplex de Eshof</b>      | Borger       | 1968 / 1984            | 38 woningen                             | Zorggroep Tangenborgh |
| <b>Appartementencomplex de Noaberhof</b>  | Borger       | 1995 / -               | 18 woningen.                            | Zorggroep Tangenborgh |
| <b>Woon- en verzorgingshuis de Wanne</b>  | Nieuw-Buinen | 1992 / 2013            | 45 woningen met algemene ruimtes        | Zorggroep Tangenborgh |

Volgens het Woonplan van de gemeente Borger-Odoorn<sup>1</sup>, is de bevolkingsdaling ingezet en zal dat na 2020 omslaan in een afname van het aantal huishoudens. In de komende 10 jaar is er sprake van ontgroening en vergrijzing en zal het aantal 65 plussers aanzienlijk toenemen, namelijk met 40 % en het aantal huishoudens en daarmee samenhangend het aantal jongeren tot 25 jaar zal afnemen, aldus het rapport.

Het woningbezit van SHBB bevindt zich in de gemeente Borger-Odoorn. Deze gemeente is ontstaan uit een fusie op 1 januari 1998 tussen de gemeentes Borger en Odoorn. Deze gemeente telt 25.632 inwoners. En heeft een oppervlak van 278 km<sup>2</sup>. In de gemeente Borger-Odoorn zijn nog andere corporaties werkzaam, te weten Lefier, Woonservice Drenthe, Domesta en Woonzorg Nederland.

De gemeente heeft circa 10.000 woningen, waarvan 24% (2400 verhuureenheden) sociale huurwoningen en 76% koopwoningen. Van de 2.400 huurwoningen in de gemeente Borger-Odoorn is het aandeel van SHBB ca. 10%.

De SHBB bezit 230 verhuureenheden, die voornamelijk geconcentreerd zijn in Borger, grenzend aan het winkelcentrum (185 van de 230 verhuureenheden). De andere 45 woningen bevinden zich in Nieuw-Buinen. SHBB is ook nog toegelaten in een aantal andere gemeenten volgens de statuten, maar heeft daar geen woningen.

De slogan van SHBB is; “waar mensen mensen treffen”. De SHBB streeft ernaar huisvesting met een zodanige kwaliteit te bieden, dat bewoners daar zeer tevreden over kunnen zijn. De woonwensen van ouderen met een zorgvraag staat centraal binnen de organisatie en het

<sup>1</sup> Woonplan 2010-2014. Vitale gemeente met karakteristieke kernen. 17 januari 2011

vastgoed. Daarom zijn de verschillende woonvormen gebaseerd op specifieke woonwensen van de bewoners. De woonvormen zijn kleinschalig en kenmerken zich door sociale samenhang zonder sociale groepsdwang. Bewoners kunnen op deze manier gemakkelijk andere mensen treffen zonder het gevoel te hebben verplicht in een groep actief te moeten zijn. Voor zover mogelijk biedt de huisvesting naast zelfstandige woonruimte, ruimte voor ontmoeting, zelfhulp, mantelzorg en professionele zorg. Deze zorg wordt geleverd door Zorggroep Tangenborgh en door Icare, aldus verwoordt op de website van SHBB. SHBB heeft de missie niet verder uitgewerkt in een visie, strategie of in concrete doelstellingen voor de komende jaren.

In de afgelopen jaren is SHBB op zoek geweest naar een samenwerkingspartner die het bezit van SHBB zou willen overnemen nadat de herontwikkeling van 2 complexen van SHBB plaatsgevonden heeft. In eerste instantie zijn de in de gemeente werkzame overige toegelaten instellingen benaderd, maar geen van deze toegelaten instellingen zag om uiteenlopende redenen aanleiding voor een samenwerking met SHBB.

Vervolgens is de SHBB actief met Zorggroep de Tangenborgh in gesprek gegaan. De mogelijkheid voor een fusie met de Zorggroep is onderzocht. In 2014 is dit onderzoek stopgezet vanwege de te verwachten juridische tegenstand tegen een fusie tussen een toegelaten instelling en een zorginstelling (vereiste goedkeuring van de minister). Inmiddels is een hernieuwd contact gelegd met een toegelaten instelling in de gemeente Borger-Odoorn om te onderzoeken of inmiddels wel voldoende draagvlak is voor samenwerking.

### 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

#### 3.1 Opgaven in het werkgebied van SHBB

Bij Presteren naar opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van SHBB in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven verstaat de methodiek 5.0; alle formele en/of gezamenlijk vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, branche organisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.

Hoewel er een woonvisie over de afgelopen periode van kracht was, te weten "Woonplan 2010-2014, Vitale gemeente met karakteristieke kernen Gemeente Borger-Odoorn 17 januari 2011", zijn er op basis van dit woonplan met SHBB geen prestatieafspraken gemaakt. Dat maakt een beoordeling door de visitatiecommissie op dit onderdeel moeilijk. Wel zijn er op onderdelen met belangenhouders afspraken gemaakt en zijn er onderdelen waarvoor landelijke afspraken met woningcorporaties gemaakt zijn, zie het uitgebreide overzicht van prestaties in bijlage 7. In dit overzicht staan per thema de externe opgaven, de interne ambities van SHBB en de prestaties zoals deze in de afgelopen visitatieperiode door SHBB zijn geleverd.

Bij Presteren naar ambities beziet de visitatiecommissie de ambities die SHBB in de visitatie periode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties. Deze ambities beziet de commissie in het licht van de externe opgaven. In de onderzoeksperiode zijn geen specifieke stukken aangetroffen die concreet inzicht geven in de ambities van SHBB. Wel staan indirect op de website, in jaarverslagen en in notulen van de Raad van Toezicht en begrotingen, wensen en ambities geformuleerd. Waar deze genoemd worden, zijn ze opgenomen in bijlage 7: Uitgebreid overzicht prestaties.

#### 3.2 Beoordeling prestaties naar opgaven

##### 3.2.1 Huisvesten primaire doelgroep

###### *Woningtoewijzing en doorstroming*

Vanaf 2012 mag maximaal 10% van de woningen toegewezen worden boven de wettelijke inkomensgrenzen. Het toewijzingsbeleid wordt opgesteld in nauwe samenwerking met Zorggroep Tangenborgh, waarbij de van toepassing zijnde regelgeving en criteria als kader worden gehanteerd. Tangenborgh verzorgt de feitelijke toewijzing voor het woon- en verzorgingshuis de Wanne en de appartementencomplexen de Eshof en de Naoberhof. Voor de appartementen van de Eshof en Naoberhof sluit SHBB zelf de huurovereenkomsten af met de huurders. Echter de inning en betaling van de huur vindt plaats via de Zorggroep Tangenborgh, die daarvoor een vergoeding ontvangt.

In 2012 hebben 9 mutaties plaatsgevonden, waarvan geen één boven de wettelijke inkomensgrens. In 2013 hebben er 13 mutaties plaatsgevonden waarvan 1 toewijzing boven de wettelijke inkomensgrens. In dit opzicht voldoet SHBB aan de landelijke norm van de 10% toewijzing die aan inkomens boven de wettelijke inkomensgrens mogen worden toegewezen. Er

wordt dus passend toegewezen binnen de ter beschikking staande woningen van SHBB. Er zijn geen opgaven gedefinieerd op de gebieden van woonfraude.

Er is slechts in zeer beperkte mate sprake van een leegstandsrisico. Door langlopende huurcontracten met Zorggroep Tangenborgh en Icare, waarbij eventuele leegstand voor rekening van beide zorgpartijen komt, loopt SHBB geen leegstandsrisico en risico voor huurachterstanden. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7.<sup>1</sup>

#### Betaalbaarheid

Op landelijk niveau stelt de minister jaarlijks vast wat de huurverhogingen zijn. Ook SHBB heeft zich daaraan te houden.

#### Mutaties in het woningbestand 2010 t/m 2013

| Gebouw                        | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Mutatiegraad                  | 6,0%  | 13,0% | 9,0%  | 6,0%  |
| Huurachterstand               | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  |
| Huur in % max toegestane huur | 65,8% | 65,8% | 65,8% | 65,8% |
| Huur in % WOZ-waarde          | 8,9%  | 7,3%  | 7,6%  | 8,5%  |

#### Overzicht huurverhoging 2010 t/m 2013

| Gebouw                            | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|
| Appartementencomplex de Eshof     | 1,2% | 1,3% | 2,3% | 4,0% |
| Appartementencomplex de Noaberhof | 1,2% | 1,3% | 2,3% | 4,0% |
| Woon- en verzorgingshuis de Wanne | 1,2% | 1,3% | 2,3% | 4,0% |

In bovenstaand overzicht is aangegeven op welke wijze SHBB invulling heeft gegeven aan de jaarlijkse huurverhogingen in de onderzochte periode. Hiermee wordt voldaan aan de maximaal toegestane huurverhogingen. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7.

Het gemiddelde totaaloordeel op het prestatieveld huisvesten primaire doelgroep bedraagt een 7. In onderstaande tabel staan zowel de deelscores als de gemiddelde score van het prestatieveld.

#### Beoordeling prestatieveld huisvesten primaire doelgroep

| Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep | Beoordeling<br>visitatiecommissie |
|---------------------------------------------|-----------------------------------|
| Woningtoewijzing en doorstroming            | 7                                 |
| Betaalbaarheid                              | 7                                 |
| <b>Oordeel</b>                              | <b>7</b>                          |

### 3.2.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

In het woon- en verzorgingshuis De Borgerhof zijn 83 eenpersoonskamers en 11 tweepersoonskamers beschikbaar voor ouderen met indicaties 1, 2 en 3. In de

<sup>1</sup> De visitatiecommissie is bij de beoordeling uitsluitend uitgegaan van de afgelopen visitatieperiode. De herziening van de Wet Langdurige Zorg in 2015, kan echter tot gevolg hebben dat vanaf 2015 mensen langer thuis blijven wonen en er leegstand ontstaat in het bezit van SHBB.

verpleeghuisdependance De Herik zijn 35 verpleeghuisplaatsen beschikbaar voor ouderen met een indicatie van 5 en hoger.

Zorggroep Tangenborgh en Icare verzorgen zowel de zorg als de verhuur van deze verhuureenheden.

*Overzicht huurverhoging 2010 t/m 2013*

| Gebouw                                           | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  |
|--------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Woon- en verzorgingshuis<br>Borgerhof            | 1,0%  | 1,2%  | 1,3%  | 2,5%  |
| Verpleeghuis-dependance<br>de Herik <sup>1</sup> | -2,1% | -0,9% | -1,0% | -0,9% |

Zorggroep Tangenborgh en Icare hebben geen specifieke afspraken met SHBB gemaakt over deze kamers en verpleeghuisdependance.

Het woon- en verzorgingscomplex Borgerhof is echter verouderd en SHBB is bezig met de herontwikkeling van dit complex en het appartementencomplex De Eshof, zie 3.2.3 Woningkwaliteit.

De herziening van de Wet Langdurige Zorg in 2015, zal betekenen dat mensen minder snel een indicatie krijgen en langer thuis blijven wonen. Hierdoor is er een grotere kans op leegstand in woon- en verzorgingshuizen. Met de Zorggroep Tangenborgh en Icare zijn weliswaar langlopende contracten afgesloten, maar de vraag is of zij hieraan gehouden kunnen worden indien dit grote consequenties voor hen heeft. Er zal dan een afweging gemaakt worden in hoeverre SHBB en beide zorgorganisaties de wijzigingen van de wetgeving en de consequenties hiervan hadden kunnen voorzien.

SHBB heeft geen huisvesting voor personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking of andere huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Vanwege het ontbreken van beleidsdocumenten die ingaan op de te leveren opgaven op het gebied van huisvesten bijzondere doelgroepen, kan deze opgave alleen beoordeeld worden tegen de achtergrond van de ambities die SHBB op dit vlak heeft. Gesteld kan worden dat de specifieke behoefte aan aangepaste huisvesting, afgestemd op de behoefte van de bewoner, door SHBB is vormgegeven door zorg te dragen voor toegankelijke woningen(nultredenwoningen). In totaal is 43,7% (CiP 2012) van het bezit gekwalificeerd als toegankelijke woningen. Dit ligt lager dan dat van de referentiegroep Rf02: Ouderenhuisvesting<sup>2</sup> (60,9%) maar hoger dan het landelijk gemiddelde (30,3%). De voorgenomen herontwikkeling zal maken dat dit percentage zal stijgen wat aansluit bij de behoeften van deze doelgroep. De visitatiecommissie is van mening dat dit onderdeel tegen de geschetste context beoordeeld kan worden als het evenaren van de ambitie, waarmee voldaan wordt aan een 6.

<sup>1</sup> De huurverhogingen zijn negatief als gevolg van het contract met De Herik en de afnemende kosten voor rente en aflossingen en de afnemende huisvestingscomponent

<sup>2</sup> De referentiegroep is een door CFV ontwikkeld instrument. Een referentiegroep bestaat uit corporaties die op diverse kenmerken een vergelijkbare achtergrond hebben.

*Beoordeling prestatieveld huisvesten van bijzondere doelgroepen*

| Prestatieveld huisvesten van bijzondere doelgroepen                                                  | Beoordeling<br>visitatiecommissie |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte                                                 | 6                                 |
| Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperk.                            | nvt                               |
| Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen | nvt                               |
| <b>Oordeel</b>                                                                                       | 6                                 |

### 3.2.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

*Woningkwaliteit*

Uit de jaarverslagen in de visitatie periode blijkt, dat de staat van het woningbestand goed is. Het meerjaren onderhoudsschema wordt elk jaar vrij nauwgezet uitgevoerd. Huurders geven aan dat er geen sprake is van achterstallig onderhoud. De leeftijd van het bezit is relatief jong, met uitzondering van de Borgerhof (1968) en de Eshof (1968). Uit het CiP en het jaarverslag blijkt dat in de onderzochte periode voor het complex de Wanne een aantal verbeterwerkzaamheden is uitgevoerd.

Bij het onderhoudsbeleid wordt extra aandacht gegeven aan het gebruik van duurzame materialen. Uit het CiP blijkt dat het totale onderhoud over de visitatie periode (€1.077) in de pas loopt met de referentiegroep Rf02: Ouderenhuisvesting (€1.004), maar onder het landelijk gemiddelde ligt (€1.358). De gemiddelde woningverbetering van SHBB over de visitatieperiode (€5.000) ligt zowel onder de referentiegroep (€13.142) als onder het landelijk gemiddelde (€12.596).

Over de woningkwaliteit zijn met de Zorggroep Tangenborgh in 2010 afspraken gemaakt. Dit betrof de economische en zorgtechnische veroudering van woon- en verzorgingscomplex de Borgerhof. Deze woningen voldoen niet meer aan de hedendaagse eisen van huisvesten van ouderen. Met Zorggroep Tangenborgh zijn afspraken gemaakt over de herontwikkeling hiervan. SHBB zorgt ervoor dat zolang de woningen verhuurd worden, deze woningen aan een basiskwaliteit blijven voldoen. Het onderhoud aan deze woningen wordt jaarlijks opgenomen in de begroting en vragen/klachten van bewoners over het onderhoud worden conform huurders en jaarverslagen, altijd direct opgelost. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7.

*Kwaliteit dienstverlening*

Met Tangenborgh zijn afspraken gemaakt over de dienstverlening die Tangenborgh en SHBB aan de huurders leveren. Jaarlijks worden deze in een overleg besproken en waar nodig worden maatregelen afgesproken om deze te verbeteren. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7.

*Energie en duurzaamheid*

Met de huursector is in juni 2012 door de overheid in het Energiebesparing convenant afgesproken dat vanaf 2020 alle huurwoningen van de woningcorporaties energie label B of hoger hebben. SHBB heeft echter geen inzicht in de EPA van haar bezit. Uit het CiP blijkt dat er in de onderzochte periode geen sprake is geweest van investeringen in energie. Uit de jaarverslagen en de gesprekken met de bestuurder en medewerkers blijkt echter

wel dat er in de afgelopen jaren diverse energiebesparende maatregelen zijn getroffen, zoals het vervangen van lampen door energiebesparende lampen en de vervanging van cv-ketels door energiebesparende cv-ketels. Met de voorgenomen sloop van een deel van het bezit van SHBB worden nu geen ingrijpende maatregelen meer getroffen voor dat gedeelte.

Na de herontwikkeling zal circa de helft van het bezit van SHBB een A+ label hebben. Echter vanwege het ontbreken van energielabels voor de andere verhuureenheden, kan de visitatiecommissie niet toetsen of het te verwachten is dat vanaf 2020 alle huurwoningen van SHBB een energie label B of hoger hebben. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel daarom als onvoldoende, namelijk met een 5.

In onderstaande tabel zijn de afzonderlijke scores en de totaalscores op het Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer gegeven.

*Beoordeling prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer*

| Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer | Beoordeling<br>visitatiecommissie |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Woningkwaliteit                                         | 7                                 |
| Kwaliteit van dienstverlening                           | 7                                 |
| Energie en duurzaamheid                                 | 5                                 |
| <b>Oordeel</b>                                          | <b>6</b>                          |

### 3.2.4 (Des)investeren in vastgoed

Er zijn geen afspraken gemaakt met externe partijen over nieuwbouw, sloop en verbetering van het bestaande woningbezit van SHBB in de visitatieperiode. Wel zijn er herontwikkelingsplannen voor twee complexen van SHBB. Hierover is SHBB met de gemeente, Zorggroep Tangenborgh en Icare in gesprek. In de afgelopen visitatieperiode zijn er afspraken met de Zorggroep Tangenborgh gemaakt over de te ontwikkelen woningen en de planning van de herontwikkeling. Door externe omstandigheden is de planning echter een aantal keren bijgesteld. Redenen zijn onder meer het vastgelopen onderzoek naar een fusiepartner, de gewijzigde plannen van de gemeente over de herinrichting van het centrum van Borger en de afstemming met het vrijkomen van de tijdelijke huisvesting van zorggroep Tangenborgh. De prestaties rondom de nieuwbouw en sloop worden dan ook als voldoende en met een 6 beoordeeld.

In de jaarverslagen 2010 en 2011 is vermeld dat de jaarlijkse begroting wordt uitgevoerd. In 2012 is groot onderhoud voor complex de Wanne en noodzakelijk schilderwerk ten behoeve van de Eshof uitgevoerd. In 2013 is daarnaast bij de Wanne de entree vernieuwd, de algemene ruimtes opgeknapt, evenals de omliggende tuinen en parkeerplaatsen en er is een extra appartement gerealiseerd. De onderhoudsuitgaven liggen in de lijn van de referentie-corporaties en iets onder het landelijk gemiddelde. De visitatiecommissie heeft zelf ook kunnen waarnemen dat het bezit goed onderhouden is. Ook de huurders hebben zoals al gemeld aangegeven zeer tevreden te zijn over de staat van het onderhoud van het bezit.

De prestaties worden dan ook als voldoende en met een 6 beoordeeld.

SHBB bezit geen maatschappelijk vastgoed en gezien het specifieke karakter van het vastgoed van SHBB is er ook geen verkoopplan. Daardoor is er hiervoor eveneens geen cijfer toe te kennen, zie onderstaande tabel.

*Beoordeling prestatieveld (des)investeringen in vastgoed*

| <b>Prestatieveld (des)investeringen in vastgoed</b> | <b>Beoordeling<br/>visitatiecommissie</b> |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Nieuwbouw                                           | 6                                         |
| Sloop / samenvoeging                                | 6                                         |
| Verbeteren bestaand bezit                           | 6                                         |
| Maatschappelijk vastgoed                            | n.v.t.                                    |
| Verkoop                                             | n.v.t.                                    |
| <b>Oordeel</b>                                      | 6                                         |

### 3.2.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Er zijn geen prestaties afgesproken met externen op het gebied van leefbaarheid en ook zijn er geen afspraken gemaakt op het gebied van de leefbaarheid. In de begroting van 2012 heeft SHBB een bedrag van €5.800 voor leefbaarheid opgenomen en voor 2013 een bedrag van € 6.100. Deze budgetten voor leefbaarheid zijn gekoppeld aan de herontwikkeling van de Borgerhof in het centrum van de gemeente Borger. Zolang niet wordt gestart met de herontwikkeling worden deze budgetten niet besteedt.

De afgelopen jaren zijn er voor Borger wel initiatieven ontplooid om tot een integrale zorgvisie voor het dorp te komen. Verder wordt er in Borger een visie opgesteld over de dorpskomproblematiek. Bij de gesprekken over een integrale zorgvisie was Zorggroep Tangenborgh in een vroeg stadium betrokken. Vanaf 2008 is ook de SHBB in het gesprek met de gemeente betrokken.

Dit proces heeft niet geleid tot verdergaande afspraken over de ontwikkeling van het dorp Borger als geheel en over woningbouwprogramma's voor de verschillende locaties in Borger. Daarom is er nu een gestructureerd overleg tussen Zorggroep Tangenborgh, de Gemeente Borger-Odoorn en de SHBB met betrekking tot de integrale zorgvisie voor Borger.

Het aanpakken van overlast is geen onderwerp dat bij SHBB een grote rol speelt. Er zijn dan ook geen afspraken over overlast gemaakt met de lokale overheid.

Op de onderdelen die binnen kwaliteit van wijken en buurten spelen, is daardoor geen cijfer toe te kennen.

*Beoordeling prestatieveld wijken en buurten*

| <b>Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten</b> | <b>Beoordeling<br/>visitatiecommissie</b> |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Leefbaarheid                                     | n.v.t.                                    |
| Wijk- en buurtbeheer                             | n.v.t.                                    |
| Aanpak overlast                                  | n.v.t.                                    |
| <b>Oordeel</b>                                   | n.v.t.                                    |

### 3.2.6 Overige opgaven en prestaties

Hier zijn geen opgaven voor geformuleerd. Daardoor is hiervoor geen cijfer toe te kennen.

*Beoordeling prestatieveld overige opgaven en prestaties*

| <b>Prestatieveld overige opgaven en prestaties</b> | <b>Beoordeling<br/>visitatiecommissie</b> |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| overige opgaven en prestaties                      | n.v.t.                                    |
| <b>Oordeel</b>                                     | <b>n.v.t.</b>                             |

### 3.2.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 6,3 op presteren naar opgaven:

In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de deelscores op het gebied van Presteren naar Opgaven en een totaal oordeel.

*Beoordeling presteren naar opgaven*

| <b>Presteren naar Opgaven</b>      | <b>Beoordeling<br/>visitatiecommissie</b> |
|------------------------------------|-------------------------------------------|
| Huisvesten primaire doelgroep      | 7                                         |
| Huisvesten specifieke doelgroepen  | 6                                         |
| Kwaliteit woningen en woningbeheer | 6                                         |
| (Des)Investeren in vastgoed        | 6                                         |
| Kwaliteit wijken en buurten        | n.v.t.                                    |
| Overige / andere prestaties        | n.v.t.                                    |
| <b>Oordeel</b>                     | <b>6,3</b>                                |

## 3.3 Beoordeling ambities van SHBB

In deze paragraaf worden de ambities van SHBB beoordeeld in relatie tot de opgaven. Anders gezegd: heeft SHBB de juiste en voldoende ambities, gezien de opgaven die er in het werkgebied zijn vastgesteld?

Bij de ambities van de corporatie gaat het om de voornemens zoals deze zijn vastgelegd in visies, plannen en overige jaarstukken. Bij SHBB is er geen sprake van een formeel opgesteld en goedgekeurd beleidsplan, maar is wel een aantal voornemens opgenomen in jaarverslagen, notulen van de Raad van Toezicht, in begrotingen en op de website over de visitatieperiode. Deze staan genoemd in onderstaande tekst en in bijlage 7 in de tabel "Uitgebreid overzicht prestaties".

SHBB wil zowel voor veilige huisvesting zorgen voor mensen die zelfstandig kunnen wonen als voor mensen met een zorgvraag. Deze huisvesting biedt SHBB door middel van haar complexen. Tangenborgh zorgt er voor, in opdracht van SHBB, dat er passend wordt toegewezen. Doorstroming is niet aan de orde, aangezien voor vrijwel alle bewoners dit de laatste woning betreft in hun wooncarrière. Tangenborgh zorgt ervoor dat er continu maatwerk wordt geleverd om de

kandidaat bewoners zo passend mogelijk te huisvesten, waardoor huurders zeer tevreden zijn met hun woning.

Tot 2013 werd er een behoudende huurverhoging doorgevoerd door SHBB. Om de financiële positie van SHBB voor de dekking van verhuurders- en saneringsheffing te behouden, voert SHBB vanaf 2013 de maximaal toegestane huurverhoging door.

Uit de jaarverslagen in de visitatieperiode blijkt, dat de staat van het woningbestand goed is te noemen. Het meerjaren onderhoudsschema wordt elk jaar vrij nauwgezet uitgevoerd. Huurders geven aan dat er geen sprake is van achterstallig onderhoud.

Uit gesprekken met zowel de beide hoofdhuurders als met bewoners is gebleken dat deze vol lof zijn over de snelheid en wijze van afhandeling van een klacht.

Uit de jaarverslagen en de gesprekken met de bestuurder en medewerkers blijkt dat er in de afgelopen jaren diverse energiebesparende maatregelen zijn getroffen zoals energiebesparende lampen en vervanging door energie besparende Cv-ketels.

SHBB is zich er overigens wel van bewust dat het huisvesten van ouderen in een eenkamerwoning (complex Borgerhof) niet meer voldoet aan de hedendaagse en toekomstige woon- en zorgbehoeften van ouderen. Er zijn dan ook plannen in de maak om deze woningen te slopen en te vervangen door woningen die wel aan de hedendaagse en toekomstige eisen op het gebied van wonen en zorg voldoen. Dat heeft geresulteerd in het opstellen van een haalbaarheidsstudie. Deze is uitgevoerd door een extern bureau. Uit het jaarverslag 2013 blijkt als ambitie dat met de sloop in 2016 kan worden begonnen en dat de oplevering wordt verwacht eind 2017.

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven daarom alles afwegende met een 6.

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

### 4.1 Belanghebbenden in werkgebied

Zoals gesteld is het werkgebied van SHBB geconcentreerd in het dorp Borger, vlakbij het winkelcentrum. De visitatiecommissie heeft met een beperkt aantal belanghouders gesproken, te weten met twee wethouders van de gemeente Borger, met de locatiemanagers van Tangenborgh en van Icare, met de vertegenwoordigers van de huurders en met twee bewonersgroepen van de Borgerhof en van Noaberhof. Daarnaast zijn er enquêtes ingevuld door de wethouders en de locatiemanagers. In de bijlage is een compleet overzicht opgenomen van de personen waarmee de visitatiecommissie een gesprek heeft gehad. Voor de schaal waarop SHBB werkzaam is, heeft dat de visitatiecommissie een voldoende getrouw beeld gegeven van de oordelen en beelden van belanghebbenden over SHBB.

De belangrijkste belanghebbenden in het werkgebied van SHBB:

- Gemeente Borger-Odoorn  
De gemeente omvat 25.632 inwoners. SHBB is werkzaam in de kern van het dorp Borger en in het dorp Nieuw-Buinen. Er is gesproken met twee wethouders. Er is een woonvisie die geldig is tot 2014. Er wordt een nieuwe visie voor de komende jaren voorbereid. Er zijn geen prestatie afspraken tussen de gemeente en SHBB gemaakt.
- Zorggroep Tangenborgh  
Zorggroep Tangenborgh richt zich op ouderen in Zuidoost Drenthe. De Zorggroep bestaat uit verschillende woon- en zorgcentra, verpleeghuizen, Ouderen-steunpunten en een dagbehandelingscentrum. In Borger respectievelijk Nieuw-Buinen huurt de Zorggroep Tangenborgh van SHBB het woon- en verzorgingshuis Borgerhof met 83 eenpersoonkamers en 11 tweepersoonkamers, appartementencomplex De Eshof met 36 appartementen en woon- en verzorgingshuis De Wanne met 45 appartementen.
- Icare  
Icare Verpleging en Verzorging, wil zorg bieden aan mensen die dat nodig hebben en op deze manier bijdragen aan de kwaliteit van het leven. Dat is waarom Icare dag en nacht ondersteuning biedt. Icare huurt onder andere van SHBB een verpleeghuisdependance in Borger met 35 verpleeghuisplaatsen.

In de enquête en in de gesprekken met de belanghebbenden is aan hen gevraagd om SHBB in een paar trefwoorden te typeren. In onderstaand 'wordcloud' is de uitkomst daarvan weergegeven. Hoe groter het woord, des te vaker is dit woord door de belanghebbenden genoemd. Uit onderstaande 'wordcloud' blijkt dat SHBB door de belanghebbenden vooral gezien wordt als een kleine, menselijke corporatie, waar goed overleg mee mogelijk is.



## 4.2 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

In deze paragraaf worden de beoordelingen van de belanghebbenden weergegeven. De beoordelingen zijn ingedeeld in drie categorieën: maatschappelijke prestaties, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de mate van invloed op het beleid.

## 4.3 Beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden

De belanghebbenden geven, naar aanleiding van de vragenlijst aan dat zij op de verschillende prestatievelden tevreden zijn over de prestaties van SHBB. In de gesprekken met de belanghebbenden wordt daarbij wel onderscheid gemaakt tussen de tevredenheid over het te herontwikkelen woon- en verzorgingshuis Borgerhof en de overige complexen. Over het algemeen is men minder tevreden over het nog te herontwikkelen woon- en verzorgingshuis Borgerhof dan over de andere complexen.

In onderstaande tabel staat de tevredenheid van de belanghebbenden van SHBB voor zowel de maatschappelijke prestaties van SHBB als de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met SHBB en de mate van invloed op het beleid van SHBB.

*Beoordeling tevredenheid door de belanghebbenden van SHBB*

|                                                                       | <b>Prestatievelden</b>                | <b>huurders</b> | <b>gemeenten</b> | <b>overige belanghebbenden</b> | <b>gemiddeld cijfer</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|------------------|--------------------------------|-------------------------|
| De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van SHBB          | 1. huisvesting primaire doelgroep     | 8,0             | 7,0              | 7,5                            | 8                       |
|                                                                       | 2. huisvesting bijzondere doelgroepen | 8,0             | 7,0              | 7,5                            | 8                       |
|                                                                       | 3. kwaliteit woningen en woningbeheer | 8,5             | 7,0              | 8,0                            | 8                       |
|                                                                       | 4. (des)investeren vastgoed           | 6,0             | 7,0              | 7,0                            | 7                       |
|                                                                       | 5. kwaliteit wijken en buurten        | 8,0             | 7,0              | 7,5                            | 8                       |
|                                                                       | 6. overige / andere prestaties        | -               | -                | -                              | -                       |
| 7,8                                                                   |                                       |                 |                  |                                |                         |
| De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met SHBB |                                       | 5,0             | 7,5              | 7,5                            | 6,7                     |
| De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van SHBB       |                                       | 5,0             | 8,0              | 7,0                            | 6,7                     |

Zowel gemeenten als overige belanghebbenden (Zorggroep Tangenborgh en Icare) geven aan tevreden te zijn over de relatie en de wijze van communiceren met SHBB. Ook zijn zij tevreden over de mate dat zij invloed hebben op het beleid van SHBB.

De huurders en bij nader doorvragen ook Icare, geven echter aan onvoldoende tevreden te zijn over de communicatie en invloed op beleid met betrekking tot de herontwikkeling. De huurders zouden graag meer en beter geïnformeerd willen worden en invloed op het beleid rondom de herontwikkeling willen hebben. Vooral de herontwikkeling van appartementencomplex De Eshof, vindt men niet nodig. Icare geeft ook aan graag meer in de discussie rondom de herontwikkeling betrokken te willen worden, omdat dit van invloed kan zijn op de gedeelde nachtzorg van Icare met Tangenborgh. Het afgelopen jaar is Icare inmiddels bij de plannen rondom de herontwikkeling betrokken.

#### 4.4 Verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor SHBB.

Deze verbeterpunten zijn per belanghebbenden;

- Gemeente; zet vraagtekens bij het zelfstandig voortbestaan van SHBB. Advies is al in de fase van het verder ontwikkelen van de planvorming van de herontwikkeling, samenwerking te zoeken met een meer kapitaalkrachtige partner en daarin op te gaan. Ook met het oog op de continuïteit op financieel vlak en personele bezetting is de SHBB in de huidige vorm erg kwetsbaar en dan een dergelijke opgave willen realiseren vraagt om een sterke partner.
- Icare; pleit voor het realiseren van nieuwbouw in de sociale huur gezien de veelal beperkte financiële mogelijkheden van de doelgroep; geeft aan dat er vooral niet te groot gebouwd moet worden. Veel ouderen in deze doelgroep zitten niet te wachten op grote ruimtes vanwege beperkte mobiliteit en het onderhouden ervan.
- Tangenborgh; pleit ervoor dat SHBB meer inzicht op een gefaseerde aanpak geeft, waarbij aangegeven wordt wie daar de regie op voert en wie welke rol in het proces vervult. Tangenborgh heeft behoefte aan meer duidelijkheid over de herontwikkeling van SHBB.
- Bewoners; geven allen unaniem aan in onzekerheid te verkeren over hoe de nieuwe plannen eruit gaan zien en wanneer de plannen gerealiseerd gaan worden. Zij stellen voor dat SHBB vaker en bijvoorbeeld via een nieuwsbrief en met een zekere regelmaat hen informeert over de voortgang van de plannen.

## **5 Presteren naar Vermogen**

### **5.1 Beoordelingskader**

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

- financiële continuïteit: de corporatie houdt haar maatschappelijk vermogen in voldoende mate duurzaam op peil
- doelmatigheid: de corporatie heeft een sobere en doelmatige bedrijfsvoering
- vermogensinzet: de corporatie zet haar vermogen verantwoord in voor maatschappelijke prestaties.

### **5.2 Financiële continuïteit**

Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. De beoordeling is gebaseerd op managementdocumenten, gesprekken met de directeur-bestuurder en Raad van Toezicht en de beschikbare cijfers van het CFV en het WSW.

Uit het accountantsverslag van Deloitte uit 2013 blijkt dat over de afgelopen jaren het operationeel resultaat en de kasstromen positief zijn geweest. Uit het financiële meerjarenperspectief 2014 tot 2018 blijkt dat de begrote operationele resultaten en de kasstromen positief zullen blijven ondanks de effecten van de verhuurderheffing en de saneringsheffing. Het jaarresultaat na belastingen zal naar verwachting in de jaren 2016 tot en met 2018 negatief zijn. Dit wordt veroorzaakt door de verwachte onrendabele investeringen in de nieuwbouw van de Borgerhof en de Eshof. De solvabiliteit zakt van 42% in 2013 naar 11,9% in 2018.

Voor het WSW is de voorgenomen investering in sloop en nieuwbouw van de Borgerhof en de Eshof aanleiding tot het sturen van een brief<sup>1</sup>, waarin het WSW ingaat op governance (wordt in het volgende hoofdstuk behandeld), de betrouwbaarheid en juistheid van aangeleverde gegevens en de financiële continuïteit. Over dit laatste punt geeft het WSW aan dat de sloop zal leiden tot een aanzienlijke daling van de inkomsten. Dit leidt ertoe dat niet meer voldaan zal worden aan de WSW criteria inzake de operationele kasstroom. De kans is groot dat daardoor niet meer aan de rente en aflossingsverplichting kan worden voldaan. Het WSW meldt dan ook dat er geen borging zal worden verstrekt ingeval deze zou worden aangevraagd. Wanneer wordt besloten om zonder borging te gaan financieren, dan zal het WSW ernstig overwegen SHBB niet-kredietwaardig te verklaren. Bovendien zal het WSW ernstig overwegen de inschrijving van SHBB als deelnemer aan het WSW door te halen. Tevens wordt nog gewezen op de bestuurlijke aansprakelijkheid in dezen, aldus het schrijven van 26 november 2013.

De bestuurder van SHBB heeft een reactie naar het WSW gestuurd waarin wordt ingegaan op de stappen die zijn genomen in het kader van de governance. Daarnaast wijst SHBB op het feit dat de

<sup>1</sup> WSW brief dd 26 november 2013

voorwaarden van het WSW in de laatste brief niet meer stroken met een eerdere brief van het WSW op 25 november 2010. In deze brief verklaart het WSW dat borgstelling en daarmee financiering mogelijk is, mits SHBB bereid is schriftelijk te verklaren dat een juridische fusie met een nader te bepalen woningcorporatie in Drenthe binnen een jaar na oplevering van het nieuwbouwproject zal zijn gerealiseerd. Via een overleg wil SHBB geïnformeerd worden over de veranderde opstelling van het WSW en op grond daarvan haar standpunt bepalen. De correspondentie gaat in 2014 verder, maar valt buiten het bestek van de onderzoeksperiode. Het CFV heeft over de jaren 2010 tot 2013 als solvabiliteitsoordeel een voldoende afgegeven. In de oordeelsbrief van 12 september 2012 geeft het CFV aan dat SHBB gebaat is bij een nauwe samenwerking met, en substantiële financiële inbreng door een andere organisatie. In de toezichtbrief van 9 november 2014 geeft CFV aan dat zij SHBB voldoende beoordelen op de toezichtterreinen liquiditeit, solvabiliteit en draagdracht van vermogen. Dit oordeel is echter wel gebaseerd op het verkrijgen van externe financiering voor de herontwikkeling, waarbij het WSW borg staat. Zolang er geen uitzicht bestaat op financiering van de herontwikkeling, beoordeelt CFV de in de prognose 2014-2018 opgenomen investering als niet realistisch en te risicovol.

De rentedekkingsgraad (ICR) over de onderzochte periode was achtereenvolgens 4,6, 4,3, 4,7 en 2,5. In deze periode is dus voldaan aan de norm die het WSW daaraan stelt, zijnde 1,4. De DSCR, (debt service coverage ratio), bedroeg in de onderzochte periode achtereenvolgens 15, 14,1, 18,8 en 4,1. De eerste drie jaar is uitgegaan van de 2% aflossingsfictie en in 2013 van het gewogen gemiddelde over de realisatie van 2 verslagjaren, verwachting 2013 en de vastgestelde begroting voor 5 prognose jaren. In deze periode is voldaan aan de gestelde norm van 1.0 door het WSW, maar vanaf 2016 wordt daaraan niet meer voldaan. Tot slot blijkt dat ook de loan to Value die in de eerste drie jaren van de onderzochte periode 0,5 bedroeg volgens CiP en in 2013 0,6 zoals vermeld in de jaarrekening 2013 voldoet.

De visitatiecommissie is van mening dat er in de onderzochte periode geen aanleiding is om de financiële continuïteit van SHBB ter discussie te stellen. Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld financiële continuïteit komt daarom uit op een 6. Er is in de visitatieperiode (2010-2013) immers voldaan aan de externe en algemene eisen voor vermogen en kasstromen zoals voorgeschreven door CFV en WSW. Dat wordt anders in het geval SHBB besluit zelfstandig tot sloop en vervangende nieuwbouw over te gaan zonder een sterke financiële partner.

### 5.3 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling geschiedt op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en gesprekken met de bestuurder en de Raad van Toezicht.

Met betrekking tot het functioneren van het werkapparaat is in de interim controle door Deloitte vastgesteld dat het proces van inkoop en betalingsverkeer goed is georganiseerd. Hierbij wordt voldoende rekening gehouden met functiescheiding. Ook de werkwijze waarop jaarlijks de actualisatie van de meerjaren onderhoudsbegroting plaatsvindt, is goed geregeld. Elk jaar wordt de MJOB geactualiseerd op basis van uitgevoerde metingen. Deloitte constateert dat de administratieve organisatie is ingericht op een wijze die past bij de relatief kleine omvang van de SHBB. Door goed toezicht en juist uitgevoerde controles door het hoofd financiële administratie en de directeur-bestuurder op de diverse processen binnen SHBB, is gewaarborgd dat de uitkomsten

van de processen betrouwbare informatie opleveren voor tussenrapportages en voor de jaarrekening.

Het WSW heeft in haar schrijven van 26 november 2013 de SHBB erop gewezen dat de aangeleverde cijfers voor dPi en dVi 2013 op consistentie en juistheid nog verbetering behoeven. Uit de correspondentie met het WSW blijkt echter dat deze gemaakte opmerking niet concreet gemaakt wordt door het WSW. De enige discussie die met het WSW overblijft, is of SHBB geborgde leningen heeft. SHBB heeft geborgde leningen, maar deze zijn geborgd door de gemeente en niet het WSW. Er is onvoldoende duidelijkheid vanuit het WSW naar de SHBB over de definitie en toelichting hieromtrent. Over elk jaar heeft de SHBB van Corpodata bericht ontvangen dat “de dPi en dVi correct zijn ingevuld en verspreid zijn aan de toezichthoudende instanties”.

Met betrekking tot de sobere en doelmatige bedrijfsvoering laat de CiP van de ontwikkeling van de netto bedrijfslasten het volgende beeld zien.

*Netto bedrijfslasten SHBB en Referentiegroep per VHE*

| Bedrijfslasten           | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|
| SHBB                     | €1.559 | €2.035 | €1.192 | €1.452 |
| Referentiegroep          | €1.117 | €1.602 | €1.244 | -      |
| Rf02: ouderenhuisvesting |        |        |        |        |

Wat betreft de ontwikkeling van de netto bedrijfslasten zal vanaf 2009 tot 2013 de mutatie van de bedrijfslasten -16,8% bedragen. In 2011 zijn de bedrijfslasten hoger omdat in dat jaar afscheid is genomen van de vorige bestuurder en er diverse maatregelen zijn genomen waaronder het efficiënter inrichten van processen in de bedrijfsvoering. Hierdoor is vanaf 2012 een daling van de bedrijfslasten te zien.

Opvallend is dat de personeelskosten per fte in 2012 iets boven de referentie groep liggen (€73.125 versus €72.258). De discussie over de hoogte van het salaris van de bestuurder en de vergoedingen van de Raad van Toezicht in 2012 spelen daarbij een rol. Hierop wordt in het volgende hoofdstuk nader ingegaan.

De visitatie commissie is van oordeel dat de administratieve organisatie op orde is. Er is een beleid ingezet om de bedrijfslasten te verminderen, waarbij ook de hoogte van de salarissen van bestuurder en de vergoeding van de Raad van Toezicht zijn betrokken. Er wordt bewust gewerkt naar een zo efficiënt en sober mogelijke bedrijfsvoering.

Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatievelde doelmatigheid komt uit op een 7, omdat sprake is van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering, waarbij bewust gestuurd wordt op kostenreductie. De resultaten zijn in de ontwikkeling van de bedrijfslasten waarneembaar.

## 5.4 Vermogensinzet

Bij vermogensinzet wordt door de visitatiecommissie beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. Bij ongewijzigd beleid is SHBB op basis van de financiële meerjarenprognose in staat haar vermogen verantwoord in te blijven zetten voor het bestaand bezit. Echter met de voorgenomen herinvesteringsopgaven voldoen alle woningen van SHBB wel weer aan de hedendaagse opvattingen over wonen en zorg, maar loopt het vermogen van SHBB sterk terug. Het WSW wil hierom geen borgingsplafond ter beschikking stellen en overweegt de SHBB als deelnemer te

schrappen als SHBB toch zelfstandig zou besluiten de herinvestering opgave door te zetten. Ook het CFV geeft aan dat SHBB zich bij een kapitaalkrachtige partner zou moeten aansluiten. Daarnaast dient het resterende bezit van SHBB ook onderhouden te worden. Hier staan door de sloop van meer dan de helft van het bezit van SHBB, minder huurinkomsten tegenover, gedurende de periode van de herontwikkeling.

Tot slot worden er meer woningen gesloopt dan teruggebouwd (35 minder verhuureenheden en dus minder huurinkomsten bij gelijkblijvende werkapparaatskosten) wat tot verhoging van de bedrijfslasten gaat leiden.

Dit alles overwegende is de visitatiecommissie van mening dat het inzetten van het vermogen voor herontwikkeling op zich een juiste keuze is, echter niet als zelfstandige partij, maar wel door samen te gaan met een kapitaalkrachtige partij om daarmee het maatschappelijk belang van deze investering veilig te stellen.

Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld vermogensinzet komt uit op een 6.

SHBB doet wat het moet doen. SHBB wil wel meer doen, maar dat valt buiten het bestek van de onderzochte periode en dan is het de vraag of er sprake is van een verantwoorde inzet.

## 5.5 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,3.

In onderstaande tabel staat het presteren naar vermogen per onderdeel en als totaal weergegeven.

*Beoordeling presteren naar vermogen*

| Presteren naar Vermogen | Beoordeling<br>visitatiecommissie |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Financiële continuïteit | 6                                 |
| Doelmatigheid           | 7                                 |
| Vermogensinzet          | 6                                 |
| <b>Oordeel</b>          | <b>6,3</b>                        |

## **6 Governance**

### **6.1 Beoordelingskader**

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

De organisatiestructuur van SHBB bestaat uit een Raad van Toezicht, een directeur-bestuurder, een hoofd technische dienst, een hoofd financiële administratie en twee huismeesters. Er is geen ondernemingsraad en geen huurdersvereniging. De huurders zijn de verhuurders van twee verzorgingshuizen en een verpleeghuis, waarmee frequent overleg is en een aantal huurders van woningen. Deze verzorgingshuizen, verpleeghuis en woningen zijn in eigendom van SHBB. SHBB schakelt een extern accountant in voor de jaarlijkse controle.

### **6.2 Besturing**

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich hier een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

#### **Plan**

##### *Visie/ambitie*

Er is geen ondernemingsplan aanwezig of ander document met een vastgestelde visie, strategie of ambities. Uit de verslagen van de Raad van Toezicht is op te maken dat er in de onderzochte periode, na het ontslag van de vorige directeur-bestuurder zijn opgepakt:

1. het werkapparaat op orde brengen
2. een fusie partner zoeken
3. de herontwikkeling voorbereiden

Daarnaast heeft de Raad van Toezicht voor zichzelf de ambitie gesteld om de governance op orde te brengen. Zoals ook wordt aangegeven in de interim controle door Deloitte, wordt vastgesteld dat SHBB erin geslaagd is de werkorganisatie goed op de rit te krijgen.

Voor wat betreft de herontwikkeling maakt SHBB vooral gebruik van de kennis die Tangenborgh inbrengt op het gebied van demografische ontwikkelingen en het programma van eisen voor de te ontwikkelen woningen. De belanghebbende brengt dus in deze situatie zelf de benodigde kennis in. Er is een financiële meerjaren prognose opgesteld die als leidraad fungeert voor de te nemen beslissingen over de renovaties. Daarnaast is er een geactualiseerd meerjaren onderhoudsplan aanwezig.

De SHBB stelt regelmatig de plannen voor herontwikkeling bij ingegeven door ontwikkelingen van buiten af:

- De opstelling van het WSW en CFV die aangeven dat er eerst een financieel krachtige fusie partner moet worden gezocht wil het project geborgd worden
- De aanpassingen in het vigerende bestemmingsplan zoals de gemeente dat voor ogen staat
- Het moment van vrijvallen van tijdelijke woonruimte van de Zorggroep Tangenborgh.

De ophanden zijnde wijzigingen in wet- en regelgeving op het gebied van wonen en zorg wordt in de tussenliggende tijd bestudeerd en de consequenties hiervan worden beoordeeld.

In 2012 heeft een risicoanalyse plaatsgevonden met de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht. Deze risicoanalyse is inmiddels door gewijzigde omstandigheden achterhaald. Na de onderzochte visitatieperiode is dit onderwerp weer op de agenda van Raad van Toezicht gekomen. De aandacht van de Raad van Toezicht en bestuurder gaan vooral uit naar de financiële paragrafen van de herontwikkeling. De volkshuisvestelijke zaken, zoals verhuurbeleid en leegstand worden voornamelijk ingebracht door Zorggroep Tangenborgh.

#### *Vertaling doelen*

In de aangeleverde stukken door SHBB is niet duidelijk te achterhalen welke doelen er nu gesteld zijn anders dan in de eerste alinea van deze paragraaf is aangegeven. Er zijn echter geen meetbare doelen geformuleerd in zowel een planning als wat de financiële randvoorwaarden zijn die als toetsingskader dienen voor de herontwikkeling.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan (zowel de visie als vertaling van doelen) met een 5, aangezien een deel van de ontwikkelvisie niet bij SHBB plaatsvindt, maar bij Zorggroep Tangenborgh, als het gaat om de planontwikkeling voor de herontwikkeling. Hoewel begrijpelijk gezien de beperkte omvang van de opgaven is er op andere terreinen niet of nauwelijks beleid in een visie met meetbare doelen ontwikkeld. De kwartaalrapportages laten dat manco zien.

#### **Check**

Er is sprake van een beleidscyclus voor de reguliere bedrijfsvoering. Er is een begroting en er zijn kwartaalrapportages waarin de mate van realisatie van de begroting wordt aangegeven. Vervolgens worden de begrote resultaten vergeleken met de werkelijke resultaten zoals vastgelegd in het jaarverslag.

Het jaarverslag is vooral gericht op de financiële en minder op de volkshuisvestelijke aspecten. Uit de accountantsverslagen blijkt dat SHBB over de onderzoeksperiode het verhuurproces goed voor elkaar heeft. Het WSW heeft in 2013 SHBB wel verzocht meer juiste en consistente gegevens aan te leveren voor de dPi en dVi. Uit correspondentie blijkt dit echter te gaan over een definitiekwestie rondom het borgen van leningen door het WSW c.q. de gemeente, zie paragraaf 5.3 Doelmatigheid.

De risico's van de herontwikkeling zijn in de afgelopen visitatieperiode beperkt onderzocht. Op het gebied van governance zijn veel acties ondernomen en zijn afspraken gemaakt en gemonitord. De kwartaalrapportages worden binnen twee maanden na afloop van het kwartaal met de Raad besproken. Het accountantsoordeel over de kwaliteit van het interne financiële toezicht is goed. Vanaf 2012 zijn er weinig kritische opmerkingen te noteren. Doelstellingen op het vlak van volkshuisvestelijke opgaven zijn met Zorggroep Tangenborgh vastgesteld en aan de zorgorganisatie gedelegeerd. Jaarlijks worden de volkshuisvestelijke prestaties met Tangenborgh doorgesproken en waar nodig worden maatregelen vastgesteld ter verbetering.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel monitoring en rapportagesysteem met een 6, omdat zoals hiervoor aangegeven er wel een adequaat systeem van monitoring is opgezet, maar dat is voornamelijk financieel gericht en dat voldoet aan de eraan te stellen eisen.

## Act

### *Sturing bij afwijkingen*

In 2011 is de vorige bestuurder ontslagen vanwege onvoldoende functioneren. De huidige directeur-bestuurder is daarop direct gestart met het op orde krijgen van het werkapparaat. SHBB is erin geslaagd dat doel binnen een beperkte tijdsspanne van een jaar te realiseren. Ook het op orde krijgen van de governance is via een strakke planning tot een goed einde gebracht. Van het op orde krijgen van de andere doelen: van fusie en herontwikkeling, is nog geen sprake. Daar had SHBB wel wat meer initiatief kunnen ontplooiën om de gesteld doelen te bereiken. Er is wel sprake geweest van het onderzoeken van meerdere opties voor fusie, maar dat is in mindere mate gebeurd bij de herontwikkeling. Het tempo en de bijstelling van acties ligt hier aanzienlijk lager. Er is op dat vlak geen duidelijke afspraak te constateren over de evaluatie van de PDCA-cyclus en de daaruit voortvloeiende bijstelling van het beleid.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt Act met een 5. Er wordt adequaat en snel bijgestuurd op onderdelen als voldoen aan de governance voorschriften en het op orde brengen van de interne organisatie. Echter de bijsturing op het gebied van fusie en herontwikkeling zou nog pro-actiever en sneller kunnen.

In onderstaande tabel wordt de beoordeling op het prestatieveld besturing per onderdeel en als totaal weergegeven.

### *Beoordeling prestatieveld besturing*

| Prestatieveld besturing | Beoordeling<br>visitatiecommissie |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Plan                    | 5                                 |
| Check                   | 6                                 |
| Act                     | 5                                 |
| <b>Oordeel</b>          | <b>5,3</b>                        |

## 6.3 Intern Toezicht

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

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

## Functioneren Raad van Toezicht

### *Samenstelling van de Raad van Toezicht*

De Raad van Toezicht is samengesteld vanuit diverse vakdisciplines. De Raad heeft dus oog voor een effectieve diversiteit. Er is een kwaliteitsprofiel opgesteld dat op de website is geplaatst. De deskundigheid van de Raad van Toezicht is van een hoog niveau, zo is uit de gesprekken met de Raad van Toezicht gebleken. Dit kon in het interview geconstateerd worden, maar dit blijkt ook uit de opleidingen, kennis en ervaring en huidige werkkringen van de betrokkenen. De bestuurder wordt positief kritisch gevolgd en er groeit een toenemend besef dat op een overzienbare termijn stappen gezet moeten worden om de herontwikkeling van een deel van het bezit nu echt mogelijk te maken. De Raad van Toezicht heeft de afgelopen jaren veel tijd en energie gestoken in het op orde krijgen van de governance. Twee leden zijn voorgedragen namens de huurders op basis van een openbare werving, met als onderlegger een profielschets. Daarvan was enige jaren terug overigens nog geen sprake, maar er zijn de vereiste stappen gezet om ervoor zorg te dragen dat er wel twee leden namens de huurders zijn benoemd. In het jaarverslag wordt verantwoord hoe de vacatures zijn ingevuld. Er is ook een opleidingsprogramma opgezet voor de leden van de Raad van Toezicht, gericht op het bijhouden van de kennis rondom actualiteiten in de sector. Een ieder die een externe cursus heeft bijgewoond, rapporteert daarover aan de andere leden.

### *Rolopvatting*

De Raad van Toezicht is zich bewust van zijn rol als Toezichthouder, werkgever en klankbord. Er is een goede relatie met de bestuurder gebaseerd op zakelijke verhoudingen. De relatie is voldoende open en professioneel om elkaar aan te durven spreken.

Er is een remuneratiecommissie die de werkgeverstaken uitvoert en daarover verantwoording aflegt aan de Raad van Toezicht. Er zijn afspraken met de bestuurder gemaakt over een beloningsbeleid en de prestaties die geleverd moeten worden. Er vindt ook jaarlijks een beoordelingsgesprek met de bestuurder plaats waarvan schriftelijk verslag wordt gedaan. Bij het opstellen van het beloningsbeleid zijn zowel de Beloningscodes, de WNT als de regelgeving door Minister blok gebruikt als kaderstellingen. Voor het opstellen van de arbeidscontracten is gebruik gemaakt van extern advies (i.c. Kantoor PlasBossinade te Groningen).

Bij het aanstellen van de bestuurder zijn er afspraken gemaakt over wat er van hem verwacht wordt. Deze afspraken worden via de reguliere vergaderingen tussen de Raad en bestuurder gemonitord. Voorafgaand aan het jaarlijkse beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder, vindt er binnen de Raad van Toezicht overleg plaats over het functioneren van de directeur-bestuurder. De Raad van Toezicht toont voldoende alertheid om die informatie te krijgen die nodig is om goed Toezicht te houden. Eén van de leden van de Raad heeft eens per jaar overleg met de huurders van SHBB. Een verslag daarvan is voorhanden maar dateert alweer uit 2012. De accountant wordt als bron van informatie gebruikt, zoals ook blijkt uit de interim controles die in opdracht van de Raad van Toezicht plaatsvinden. In de onderzoeksperiode is onvoldoende gebleken dat de Raad zich heeft laten informeren over de tevredenheid van klanten en externe relaties. SHBB besteedt voldoende tijd ook in de klankbordrol van de Raad van Toezicht bij de voorbereiding, bespreking en besluitvorming van de voorliggende strategische onderwerpen.

### *Zelfreflectie*

De Raad van Toezicht bespreekt tenminste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de Raad en de conclusies die daaraan moeten worden verbonden. In 2012 is voor de derde keer een zelfevaluatie gehouden en in 2013 is wederom sprake van een zelfevaluatie maar onder leiding van een externe. De afspraken uit de zelfevaluatie worden vastgelegd in een verslag. Elk jaar wordt aandacht besteed aan de keuze voor een zelfevaluatie-onderwerp passend bij de situatie op dat moment. Daarbij komen uiteenlopende aspecten aan bod zowel harde als zachte aspecten. Verbeterpunten worden aantoonbaar doorgevoerd zo heeft de commissie kunnen vaststellen uit de verslagen en gesprekken. Ook de cultuur binnen de Raad is onderwerp van gesprek. In de zelfreflectie komen uiteenlopende aspecten aan bod, worden verbeterpunten opgepakt en om de drie jaar een extern begeleider aangetrokken om de zelfevaluatie te begeleiden.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de Raad van Toezicht met een 8, omdat er een openbare verantwoording plaatsvindt van de profielschets en werving, er actief gewerkt wordt aan zijn samenstelling en er sprake is van een actieve wijze van deskundigheidsbevordering door opleidingsprogramma's. De werkgeversrol wordt gedegen opgepakt met het houden van functioneringsgesprekken, maken van verslagen en toezien op de naleving ervan, het toezien op de naleving van gemaakte afspraken en de strategische discussies die gevoerd worden in de rol als klankbord. De Raad van Toezicht houdt zijn kennis van de volkshuisvestelijke ontwikkelingen op hoog niveau, door nieuwe ontwikkelingen zowel schriftelijk als mondeling met elkaar te bediscussiëren. Aan alle vereisten van de zelfevaluatie is voldaan en daarbij wordt nauwgezet uitvoering gegeven aan de verbeterpunten zoals deze uit de zelfevaluatie zijn gekomen. De Raad van Toezicht heeft in de afgelopen vier jaar heel compleet invulling gegeven aan de zelfreflectie, door aandacht te geven aan de uiteenlopende aspecten van het functioneren, het aantrekken van externe begeleiding bij de zelfevaluatie en de wijze waarop uitwerking is gegeven aan de verbeterpunten middels een actieplan wat vervolgens op realisatie is gemonitord.

### **Toetsingskader**

Een actueel toetsingskader is in de onderzochte periode niet in de stukken aangetroffen. Er is wel een financiële meerjarenplanning en een jaarbegroting en meerjaren onderhoudsplan en een belanghebbendenregister, maar geen ondernemingsplan of investeringsstatuut en prestatie afspraken met de gemeente. Verbindingen zijn er niet en dus is een verbindingsstatuut niet aan de orde.

De visitatiecommissie beoordeelt het toetsingskader met een 5. Er zijn wel onderdelen, maar geen totaaloverzicht van toetsingskaders op de belangrijkste beleidsterreinen.

### **Governancecode**

De corporatie leeft de Governancecode na. In de onderzochte periode heeft zowel het ministerie als het WSW, SHBB erop gewezen dat de corporatie op een aantal onderdelen niet voldeed aan de bepalingen uit de Governancecode. De Raad van Toezicht heeft vervolgens met veel inzet diverse maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat op de meest korte termijn wel aan de regelgeving werd voldaan. In dat verband kunnen worden genoemd;

- ervoor zorgdragen dat twee leden van de Raad van Toezicht voorgedragen zijn door de bewoners

- de verplichte visitatie uit laten voeren
- jaarlijks een zelfevaluatie van de Raad uitvoeren en daarvan verslag doen
- erop toezien dat de vergoeding voor de bestuurder wordt aangepast aan de beloningstabel conform de Wet Normering Topinkomens
- van de leden van de Raad van Toezicht is de vergoeding per 1 januari 2013 aangepast conform de Wet Normering Topinkomens
- Ook de zittingsduur van de leden van de Raad van Toezicht voldeed niet aan de voorschriften van de Governancecode, maar inmiddels zijn de statuten op dit punt aangepast. Deze aangepaste concept statuten zijn al wel door de minister goedgekeurd. De aangepaste statuten staan inmiddels op de website

In een schrijven bevestigt het VTW in 2013 vervolgens dat met de getroffen maatregelen SHBB nu wel voldoet aan alle voorschriften.

Op het onderdeel van de benoeming<sup>1</sup> van de bestuurder voldoet SHBB niet aan de Governancecode. De huidige bestuurder was tot 2011 lid van de Raad van Toezicht. Na enkele kortere tijdelijke contracten wordt de huidige directeur-bestuurder en voormalig lid van de Raad van Toezicht in 2013 voor een jaar benoemd tot directeur-bestuurder. Per 1 januari 2014 wordt de directeur-bestuurder voor een periode van 4 jaar benoemd. Daarmee handelt de Raad van Toezicht in strijd met de Governancecode, zoals deze per 1 juli 2011 van kracht is geworden onder artikel 11, 3.5 waar staat; “Een lid van het bestuur is niet in de afgelopen vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de Raad van Toezicht van de woningcorporatie”. De reden om het voormalig lid van de Raad van Toezicht te benoemen is geweest om per direct te kunnen voldoen aan de gewenste continuïteit, deskundigheid en beschikbaarheid. De benoeming was daarnaast in het licht van de destijds te verwachten beëindiging van de zelfstandigheid van SHBB voor een zeer korte termijn.

In het jaarverslag is wel melding gemaakt van het feit dat er bij de benoeming sprake was van een voormalig lid van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht erkent dat dit meer expliciet had gekund, maar beoordeeld dat deels “met de bril van vandaag kijken naar besluitvorming van vroeger”.

Ondanks het feit dat aan vrijwel alle voorwaarden van de Governancecode wordt voldaan, beoordeeld de visitatiecommissie de naleving van de Governancecode met een 5. Dit omdat met het aanstellen van een oud lid van de Raad van Toezicht als bestuurder, niet is voldaan aan een belangrijk onderdeel van de Governancecode. De visitatiecommissie heeft in de gesprekken gemerkt dat hier bewust en met argumenten van is afgeweken, maar vanwege onvoldoende publieke verantwoording (c.q. toepassen van het principe van pas toe of leg uit) moet zij hier toch een onvoldoende oordeel voor geven.

<sup>1</sup> Interim benoeming in de onderzochte visitatieperiode en benoeming voor 4 jaar in 2014

In onderstaande tabel wordt de beoordeling op het prestatieveld Intern Toezicht per onderdeel en als totaal weergegeven.

*Beoordeling prestatieveld Intern Toezicht*

| Prestatieveld intern Toezicht | Beoordeling<br>visitatiecommissie |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| Functioneren RvT              | 8                                 |
| Toetsingskader                | 5                                 |
| Governancecode                | 5                                 |
| <b>Oordeel</b>                | <b>6,0</b>                        |

#### 6.4 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

##### Externe legitimatie

SHBB verhuurt haar complexen rechtstreeks aan twee zorginstellingen. Met deze twee zorginstellingen is geregeld overleg. Jaarlijks wordt er overleg gevoerd tussen de huurdercommissaris(sen) en de locatiemanager van Zorggroep Tangenborgh. De verslagen van de overleggen met de bewoners wordt gebruikt als basis voor deze overleggen. De overlegwet is daarop niet van toepassing.

SHBB is betrokken bij het overleg met gemeente en Zorggroep Tangenborgh over de invulling van de herontwikkeling in de kern van het dorp Borger. SHBB houdt in haar overleg terdege rekening met de wensen en eisen die de grootste huurder, de Zorggroep Tangenborgh. Met de andere grote huurder, Icare, vindt op ad hoc basis overleg plaats. In het overleg met de locatie manager waarmee de visitatiecommissie heeft gesproken kwam de wens naar voren frequenter overleg te willen hebben over zaken van gemeenschappelijk belang. Ook de gemeente gaf aan dat SHBB zich wel wat nadrukkelijker zou mogen profileren. Tangenborgh speelt een leidende rol bij de herontwikkeling in Borger. Op het punt betrekken van belanghebbenden bij het opstellen/bijstellen van het te voeren beleid door SHBB is volgens de belanghebbenden nog een stap voorwaarts te maken.

Er zijn geen georganiseerde bewonersgroepen. De klanttevredenheid is in de onderzochte periode niet gemeten. In 2014 is de klanttevredenheid gemeten via inzet van Aedes, die een onderzoek onder de bewoners (en dus niet de huurders) heeft uitgevoerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel externe legitimatie met een 5 omdat niet voldaan is aan de eisen van de Governancecode (V.1) en de overlegwet. Tevens behoeft de manier waarop SHBB de belanghebbenden betreft, nog duidelijk verbetering.

## Openbare verantwoording

SHBB verantwoordt haar prestatie in de jaarverslagen en op haar website. In de jaarverslagen worden afwijkingen toegelicht.

In onderstaande tabel wordt de beoordeling op het prestatieveld Externe legitimering en verantwoording per onderdeel en als totaal weergegeven.

### *Beoordeling prestatieveld externe legitimering en verantwoording*

| <b>Prestatieveld externe legitimering en verantwoording</b> | <b>Beoordeling<br/>visitatiecommissie</b> |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Externe legitimering                                        | 5                                         |
| Openbare verantwoording                                     | 6                                         |
| <b>Oordeel</b>                                              | <b>5,5</b>                                |

## 6.5 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 5,6.

In onderstaande tabel zijn de deelscores en de totaalscore van het Prestatieveld Governance, weergegeven.

### *Beoordeling prestatieveld Governance*

| <b>Governance</b>                     | <b>Beoordeling<br/>visitatiecommissie</b> |
|---------------------------------------|-------------------------------------------|
| Besturing                             | 5,3                                       |
| Intern Toezicht                       | 6,0                                       |
| Externe legitimatie en verantwoording | 5,5                                       |
| <b>Oordeel</b>                        | <b>5,6</b>                                |

## **7 Bijlagen**

- Position paper
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte CV's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Werkwijze visitatiecommissie
- Meetschaal
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties SHBB

## Bijlage 1: Position paper

### Historisch kader.

In de periode voor de beschouwingsperiode van de visitatie, verkeerde de SHBB in een situatie waarin de RvB werd ingevuld door de RVB van de NNCZ (op basis van een inleencontract), de TD en de administratie werden uitgevoerd door medewerkers van de NNCZ en waarbij in de RvT ook medewerkers van de NNCZ waren benoemd. Dit bracht met zich mee dat niet alleen het naleven van de Governancecode ver te zoeken was maar dat daarnaast alleen de hoogst noodzakelijke activiteiten met een matige kwaliteit werden uitgevoerd. Met de komst van de huidige voorzitter van de RvT is daar fundamenteel verandering in aangebracht. Na het op orde brengen van de RvT (2009) is gewerkt aan het verder naleven van de Governancecode en het verbeteren van de interne kwaliteit. Dit heeft vervolgens geleid tot het gedwongen vertrek van de vroegere bestuurder en het weer meer in eigen beheer gaan uitvoeren van alle relevante taken.

### SHBB, algemeen.

Stichting Verzorgd Wonen SHBB is een woningcorporatie met in totaal 230 woningen en verzorging- en verpleeghuisplaatsen. Bewoners zijn hoofdzakelijk ouderen uit de gemeente Borger-Odoorn en aangrenzende gemeenten. Bewoners kunnen hier terecht voor zowel zelfstandig en veilig wonen als voor wonen met een zorgvraag. Daarnaast biedt de SHBB huisvesting voor mensen die verzorging en verpleging nodig hebben. De klant staat centraal in het aanbod van de huisvesting en in de werkwijze en werkhouding van de stichting. Naast de twee zorgaanbieders Icare en Zorggroep Tangenborgh die de toewijzingen voor de SHBB uitvoeren, beschouwt de SHBB alle bewoners van De Borgerhof, Eshof, Noaberhof, De Herik en De Wanne als klanten van de organisatie.

De missie van SHBB is: *Waar mensen mensen treffen*

De SHBB streeft ernaar huisvesting met een zodanige kwaliteit en menselijke maat te bieden dat bewoners daar zeer tevreden over kunnen zijn. De woonvormen zijn kleinschalig en kenmerken zich door sociale samenhang zonder sociale groepsdwang. Bewoners kunnen op deze manier gemakkelijk andere mensen treffen zonder het gevoel te hebben verplicht in een groep actief te moeten zijn. Voor zover mogelijk biedt onze huisvesting naast zelfstandige woonruimte, ruimte voor ontmoeting, zelfhulp, mantelzorg en professionele zorg.

Terugkijkend op de afgelopen vier jaar is het algemene beeld dat de twee zorg aanbiedende organisaties Zorggroep Tangenborgh en Icare, geen klachten hebben geuit betreffende de gehuurde panden. Onderhoud wordt uitgevoerd aan de hand van een lange termijn onderhoudsplan en vindt plaats in nauw overleg met beide huurders. De in 2013 uitgevoerde verbetering aan locatie De Wanne is hier een voorbeeld van. Ook kleine reparaties en onderhoudswerkzaamheden worden per omgaande uitgevoerd. Naast deze dagelijkse operationele contacten vindt periodiek overleg op bestuursniveau plaats. Aanvullend wordt jaarlijks overleg gevoerd tussen de huurdercommissaris(sen) en de locatiemanager van ZgT waarbij de verslagen van de overleggen met de bewoners als onderlegger dient. Van dit overleg wordt in de RvT vergadering verslag gedaan.

Van bewoners zijn de afgelopen jaren geen formele klachten ontvangen. Reparatieverzoeken worden per omgaande uitgevoerd en aan (nieuwe) woonwensen wordt zoveel mogelijk tegemoet gekomen. Verbeteringsvoorstellen worden op hun uitvoerbaarheid en merites beoordeeld en indien mogelijk uitgevoerd. Hiervan is het overdekken van de parkeerplaatsen bij De Noaberhof een voorbeeld.

De locaties van de SHBB kennen nauwelijks leegstand wat ook als graadmeter gezien kan worden als het voldoen aan de doelstelling om passende huisvesting voor ouderen aan te bieden.

Bovenstaande wordt uitgevoerd binnen de daarvoor vooraf vastgestelde begrotingen. De financiële positie van de SHBB is goed. De gerealiseerde resultaten zijn positief, het Eigen Vermogen neemt jaarlijks toe en de accountant heeft de voorgelegde jaarrekeningen ongeclausuleerd voorzien van een goedkeurende verklaring. Ook in die zin is de huishouding op orde.

De RvT wordt tussentijds uitgebreid en tijdig over actuele zaken geïnformeerd. Bij complexe zaken wordt advies gevraagd en verkregen. Formeel wordt over alle ontwikkelingen regulier verantwoording afgelegd aan de RvT. Van deze overleggen wordt professioneel verslag vastgelegd. De Raad heeft hierbij een positief kritische houding. De relatie RvT/RvT wordt vervolgens jaarlijks beschouwd en beoordeeld in de zelfevaluatie waarbij de resultaten aanvullend aan de RvB worden teruggekoppeld.

#### Doelstellingen aan directeur-bestuurder

De opdracht aan de nieuwe bestuurder zoals 4 jaar geleden door de RvT geformuleerd was:

1. Draag zorg voor een zo geruisloze overgang van oud naar nieuw bestuur en verbeter de algehele kwaliteit.
2. Blaas de herontwikkeling Borgerhof/Eshof nieuw leven in c.q. maak een doorstart.
3. Onderzoek daartoe tevens de mogelijkheden tot aansluiting bij een andere organisatie.

Ad 1. De overgang van oud naar nieuw bestuur is zonder (externe) commotie verlopen en er zijn geen forse financiële consequenties uit voortgevloeid. Met het afscheid nemen van de NNCZ en de voormalige bestuurder is vervolgens ingezet op het doorvoeren van een brede kwaliteitsverbetering van de interne organisatie en het door de SHBB volledig gaan voldoen aan de voorschriften van de Governancecode. Ingezette acties zijn onder meer het implementeren van een nieuwe website, het op- en vaststellen van de vereiste reglementen, het actualiseren van de statuten en het hebben van 2 leden in de RvT op voordracht van de huurders. Met de lopende visitatie wordt deze doelstelling naar verwachting gerealiseerd.

Ad2. Bij nader onderzoek en in tegenstelling tot hetgeen hierover was gesteld in het oorspronkelijk beslisdocument, bleken de nieuwbouwplannen niet te passen in het vigerende bestemmingsplan. Daarnaast speelden wensen van de gemeente Borger-Odoorn (herinrichting centrum, parkeervoorziening), het door derden laten verlopen van de optie om de afname van woonaanbod op locatie Borgerhof op de "locatie Aldi" terug te bouwen en de plannen voor een GOED een bepalende rol in het project waardoor de start van de feitelijke nieuwbouw Borgerhof/Eshof is vertraagd. Aanvullend bleek Icare als stakeholder niet tot nauwelijks bij de plannen betrokken te zijn geweest. Mede gezien de historie van de bouw van De Herik was dit een onwenselijke situatie.

Met deze partij worden de plannen inmiddels ook besproken. Tot slot heeft zowel de zorg- als corporatiesector te maken gekregen met fundamentele wijzigingen in wet- en regelgeving. Bovenstaande ontwikkelingen waren voor de de RvT begin 2014 aanleiding zijn teleurstelling uit te spreken over de voortgang van het project.

Stand van zaken van de planning nu is dat het herziene bestemmingsplan op 1 december 2014 ter inzage wordt gelegd, de vervangende huisvesting in najaar 2015 wordt opgeleverd, de verhuizing daarnaar toe zal plaatsvinden begin 2016 waarna vervolgens met de sloop en bouw begonnen zal worden. Oplevering staat gepland voor najaar 2017. Momenteel te voorzien knelpunt in de realisatie van de nieuwbouw is de financiering. Zowel het WSW (wil naar alle waarschijnlijkheid de lening niet borgen) als recentelijk ook het Cfv (beschouwt de situatie van de SHBB plots als te risicovol), dienen van de noodzaak en haalbaarheid van de nieuwbouw met een verantwoorde financiering ervan, overtuigd te worden. Alternatieve borging dient aanvullend onderzocht te worden.

Ad 3. In dit kader is in eerste instantie een rondje gemaakt bij alle in de regio actief zijnde woningcorporaties. Op basis van deze gesprekken is een shortlist opgesteld van partijen waarmee een samenwerking nader onderzocht zou kunnen worden. Uiteindelijk kon met geen van deze partijen vanwege verschillende moverende redenen, niet tot overeenstemming gekomen worden. Vervolgens is onderzoek gedaan naar het kunnen aansluiten bij Zorggroep Tangenborg. Deze optie is vanuit meerdere perspectieven gezien maar vooral vanwege te verwachten juridische tegenstand (vereiste goedkeuring Minister) is onlangs besloten dit onderzoek stop te zetten. Inmiddels is een eerste hernieuwd contact gelegd met een partij welke voorheen op de shortlist stond maar waar een bestuurswisseling heeft plaatsgevonden waarmee een hernieuwde poging tot een onderzoek naar verregaande samenwerking gestart kan worden.

#### Toekomstkader.

De toekomst van de SHBB bestaat uit het realiseren van haar kerndoelstelling: Sloop van de gebouwen Borgerhof en Eshof en realisatie van 88 nieuwe appartementen die voldoen aan de eisen van nu en van de toekomst. Standpunt is dat indien voor de realisatie van deze doelstelling de SHBB haar zelfstandigheid moet opgeven zij dit zal doen. Een en ander echter onder de vaste voorwaarde dat de nieuwbouw gerealiseerd moet worden. Momenteel echter is het zo dat het aansluiting vinden bij een andere organisatie (nog) niet tot succes heeft kunnen leiden. Dat noopt de SHBB tot het in eerste instantie zelf uitvoering geven aan de realisatie van de nieuwbouw. Het initiatief hiertoe is inmiddels weer ter hand genomen. Parallel hieraan zal de zoektocht naar een passende fusiepartner voortgezet worden. Dit echter zonder vertragend te mogen werken op de realisatie van de nieuwbouw. De terughoudendheid van het WSW en inmiddels ook het Cfv zal deze opdracht echter niet gemakkelijk maken. De SHBB is echter overtuigd van de noodzaak van de nieuwbouw en zal dit binnen de aanvaardbare risicogrenzen met volle inzet trachten te realiseren.

Max Becherer, 1 november 2014

## **Bijlage 2: Overzicht geïnterviewde personen**

### **directeur / bestuurder SHBB**

de heer M. Bercherer

### **Raad van Toezicht SHBB**

de heer K. de Groot, voorzitter

de heer H. Meijer, vice-voorzitter

mevrouw F. Spiering van der Maden, lid

de heer B. Oort, lid

mevrouw R. Reitsema, lid

### **medewerkers SHBB**

de heer H. Moesker, hoofd technische dienst

de heer A. Boers, huismeester locatie De Wanne, Nieuw-Buinen

de heer F. Kruize, huismeester locaties Borgerhof, Eshof en De Noaberhof

### **gemeente Borger-Odoorn**

de heer F. Alberts, wethouder volksgezondheid en maatschappelijke ontwikkeling

de heer T. Souverein, wethouder wonen

### **Zorggroep Tangenborgh**

de heer E. Pieters, locatiemanager

### **Icare**

de heer M. Ludwig, locatiemanager

### **groep bewoners Eshof**

### **groep bewoners Noaberhof**

## Bijlage 3: Korte cv's visitatoren

**Jan van Leeuwen** heeft vanaf 1976 ervaring opgedaan als organisatie- adviseur en vanaf 1986 als manager in de corporatiesector. Vanaf 1983 is hij werkzaam in de volkshuisvestingsector. Jan heeft veel fusies begeleid en organisaties doorgelicht. Jan is resultaatgericht ingesteld met aandacht voor de inbreng van medewerkers. Tevens is Jan analytisch ingesteld en kan vrij snel een situatie beoordelen en verbanden leggen. Hij is gewend te schakelen tussen verschillende niveaus en heeft daarbij oog voor de verschillende belangen. Vanaf 2006 is Jan als toezichthouder actief.

**Joke Bults** werkt als zelfstandig interimmanager en adviseur voor woningcorporaties, zorg en overheid. Zij heeft ruime ervaring op het gebied van Vastgoed, Bedrijfsvoering, Organisatieveranderingen en Wonen. Joke werkt als projectleider bij het innovatiecentrum Pioneering en is LEAN-adviseur bij Accent Organisatieadvies. De afgelopen jaren heeft zij diverse verandertrajecten bij woningcorporaties begeleid. Daarvoor was zij eindverantwoordelijk voor Vastgoed, Financiën en Stafdiensten bij de landelijke woningcorporatie De Woonplaats in Enschede.

## Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaringen

**Cognitum BV** verklaart hierbij dat de visitatie van **SHBB** in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Cognitum BV** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 15 oktober 2014

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



**Jan van Leeuwen** verklaart hierbij dat de visitatie van **SHBB** in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Jan van Leeuwen** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan van Leeuwen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan van Leeuwen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 20 oktober 2014

Naam, handtekening:

Jan van Leeuwen



**Joke Bults** verklaart hierbij dat de visitatie van **SHBB** in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

**Joke Bults** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Joke Bults** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

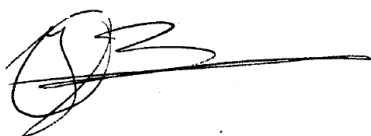
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Joke Bults** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 25 oktober 2014

Naam, handtekening:

Joke Bults



## Bijlage 5: Meetschaal

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0.

| Cijfer | Benaming         | Kwantitatieve prestatie                            | Afwijking     |
|--------|------------------|----------------------------------------------------|---------------|
| 1      | Zeer slecht      | Er is geen prestatie geleverd                      | meer dan -75% |
| 2      | Slecht           | Er is vrijwel geen prestatie geleverd              | -60% tot -75% |
| 3      | Zeer onvoldoende | De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm | -45% tot -60% |
| 4      | Ruim onvoldoende | De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm      | -30% tot -45% |
| 5      | Onvoldoende      | De prestatie is significant lager dan de norm      | -15% tot -30% |
| 6      | Voldoende        | De prestatie is wat lager dan de norm              | -5% tot -15%  |
| 7      | Ruim voldoende   | De prestatie is gelijk aan de norm                 | -5% tot +5%   |
| 8      | Goed             | De prestatie overtreft de norm                     | +5% tot +20%  |
| 9      | Zeer goed        | De prestatie overtreft de norm behoorlijk          | +20% tot +35% |
| 10     | Uitmuntend       | De prestatie overtreft de norm aanzienlijk         | meer dan +35% |

## **Bijlage 6: Werkwijze visitatiecommissie**

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie. De corporatie start met het invullen van de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden. De prestatietabel op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), zijn bij de visitatie voor SHBB door de visitatiecommissie ingevuld.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden doorgesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk). Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitvoeren van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de Raad van Toezicht (of Toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatietabel en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews bespreekt de visitatiecommissie haar eerste visie op de visitatie met de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht. Het concept rapport wordt met de corporatie gedeeld en besproken. Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

## **Bijlage 7: Bronnenoverzicht**

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

- Position paper SHBB 1 november 2014
- Begroting 2014
- Begroting 2013
- Begroting 2012
- Begroting 2011
- Jaarverslag 2013 incl. verslag rvt
- Jaarverslag 2012 de 5-6-13
- Jaarrekening 2011 19-6-2012
- Jaarverslag 2010
- Brief inzake onderzoek tot fusie
- Analyse cip 2013
- Analyse cip 2012
- Analyse cip 2011
- Analyse cip 2010
- Toezichtbrief centraal fonds volkshuisvesting 2013
- Uit te voeren acties Governancecode
- Planning naleving Governancecode, Woningwet en Bbsh
- Checklist governancecode
- Toetsing aan nieuwe Governancecode\Cfv, onderzoek integriteit
- Actielijst inzake voldoen Governancecode
- Accountantsverslag 2010
- Accountantsverslag 2011
- Interim controle 2012
- Accountantsverslag 2012
- Deloitte Interim controle 2013
- Accountantsverslag 2013
- Uitkomst due diligence KPMG
- Correspondentie Deloitte over functioneren
- Risico analyse
- Risico analyse vervolg
- Verzoek tot offerte fiscaal advies Vpb
- WSW beoordelingsbrief kredietwaardigheid
- Vtw correspondentie inzake zittingsduur RvT
- Cfi melding Toezichthoudende afdeling
- Brief Mbiza verhuiskostenreglement
- Advies PIB inzake fusie ZgT
- Deloitte afwegingendocument wel of niet tekenen VSI2A
- SHBB statuten 2009 12-11-09
- Samenvatting Reglement RGC juli 2014
- Reglement van de remuneratiecommissie SHBB

- Reglement geschillenadviescommissie SHBB
- Klokkenluiderregeling
- Klokkenluiderregeling31
- Integriteitcode
- Flyer RSG juli 2014
- Concept statutenwijziging SHBB 14 maart 2014
- Samenvatting Reglement RGC juli 201478
- Verhuiskostenreglement SHBB76
- Reglement van de remuneratiecommissie SHBB35
- SHBB statuten 2009
- 111208, agenda RvT 13-12-11
- 111027, agenda RvT 01-11-11
- 110913, agenda RvT 20-09-11
- 110624, agenda RvT 28 juni 2011
- 110722, agenda RvT 28 juli 2011
- 110523, agenda RvT 26-05-11
- 110311, agenda RvT 17-03-11, aangevuld
- Agenda RvT 18 december '12
- Agenda RvT 30 okt 2012
- Agenda RvT 17 juli 2012
- Agenda RvT 17 december 2013
- Agenda RvT 17 september 2013
- Agenda RvT 11 juni 2013
- Agenda RvT 26 maart 2013
- Agenda RvT 26 maart 2013
- Agenda RvT 22 januari 2013
- Agenda RvT 30 september 2014
- Agenda RvT 17 juni 2-14
- Agenda RvT 25 maart 2014
- Agenda RvT 6 maart 2014
- Notulen RvT RvB 13 december 2011
- Notulen RvT RvB 1 november 2011
- Notulen RvT RvB 20 9 2011
- 110901, verslag RvT, 28 07 2011
- 110722, verslag RvT5, 28 06 2011
- 110624, verslag RvT 4, 26 05 2011
- 110523, verslag RvT 3, 28-04-11
- 1110317, verslag RvT 2, 17-03-11
- Notulen RvT RvB 18 december 2012
- Notulen RvT RvB 30 oktober 2012
- Notulen RvT RvB 19 juni 2012
- Notulen RvT RvB 3 april 2012
- Notulen RvT RvB 31 januari 2012
- Notulen 17 december 2013
- Notulen 17 september 2013

- Notulen 11 juni 2013 concept
- Notulen 26 maart 2013
- Notulen 22 januari 2013
- Notulen 17 juni 2014 concept
- Notulen 25 maart 2014 concept
- Verslag strategisch overleg RvT 6 03 2014
- RvT 30 sept 2014 punt 8
- RvT 30 09 14 punt 7
- RvT 30 09 2014 punt 6
- RvT 30 09 14 punt 5
- RvT 30 09 14 punt 3
- Conclusies en afspraken zelfevaluatie RvT 31 okt 2013
- Verslag zelfevaluatie RvT december 2011
- Voorbereidingsnotitie Strategisch overleg RvT 6 maart 2014
- Discussienota Strategische heroriëntatie SHBB
- Studieregeling RvT
- Evaluatie functioneren RvB 2013
- Voorbereiding zelfevaluatie RvT
- 1<sup>e</sup> evaluatie functioneren RvB
- 3 evaluatie functioneren RvB
- 4<sup>e</sup> evaluatie functioneren RvB
- KdG regeerakkoord en strategie SHBB
- Verslag overleg RvT en Loc Manager ZgT
- Samenstelling RvT
- Samenstelling RvT voor website
- RvT en RvB reglement definitief
- Kwaliteitsprofiel Raad van Toezicht
- Kwaliteitsprofiel Raad van Toezicht 32
- Advertentietekst leden RvT website SHBB
- RvT en RvB reglement 34
- Studieregeling RvT
- Voorbeeld verslag actielijst ZgT
- Verslag overleg ZgT Gemeente SHBB
- Verslag huurdercommissaris en ZgT
- Stakeholders SHBB
- Stakeholdersoverzicht
- Overleg Huurders inzake voordracht lid RvT
- MILen T akkoord voordrachten
- Maninfo tm aug 2014
- Maninfo tm aug 2013
- Maninfo tm sept 2012
- Maninfo tm aug 2011
- MvBIZA oordeelsbrief 2010
- Cfi Solvabiliteitsoordeel 2011
- Cfi continuïteitsoordeel 2011

- Mbiza oordeelsbrief
- Cfi Solvabiliteitsoordeel 2012
- Cfi continuïteitsoordeel 2012
- Cfv Toezichtbrief 2013
- WSW kredietwaardigheid
- WSW kredietwaardigheidsoordeel
- WSW reactie op brief SHBB
- WSW borgbaarheid incl reacties SHBB
- Intentieovereenkomst ZgT
- Actualisatie Intentieovereenkomst
- Haalbaarheidsonderzoek herontwikkeling

## **Bijlage 8: Uitgebreid overzicht prestaties**

Hieronder wordt de prestatietabel weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met SHBB is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities. De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

| Externe opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Ambities                                                                                                                                                                  | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |                       |                        |                 |               |                             |        |             |             |                       |                                 |        |          |              |                       |                                   |              |             |                                  |                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------|---------------|-----------------------------|--------|-------------|-------------|-----------------------|---------------------------------|--------|----------|--------------|-----------------------|-----------------------------------|--------------|-------------|----------------------------------|-----------------------|--|
| 1. Huisvesting primaire doelgroep                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7                                                |                       |                        |                 |               |                             |        |             |             |                       |                                 |        |          |              |                       |                                   |              |             |                                  |                       |  |
| 1.1 Woningtoewijzing en doorstroming (zoals beschikbaarheid, passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid, wachtlijst, leegstand, maatregelen specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren)                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7                                                |                       |                        |                 |               |                             |        |             |             |                       |                                 |        |          |              |                       |                                   |              |             |                                  |                       |  |
| <p>Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale of regionale) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie....</p> <p>Landelijke overheidsafspraken: Vanaf 2012 max 10% woningtoewijzing aan jaarinkomsten boven de wettelijke inkomensgrens.</p> | <p>Jaarverslag 2012 en 2013: Max 10% woningtoewijzing aan jaarinkomsten boven de wettelijke inkomensgrens.</p> <p>Passend toewijzen van woningen door de verhuurders.</p> | <p>Jaarverslag 2010, 2011, 2012 en 2013 - Toewijzing:</p> <p>In 2010 zijn er 6 en in 2011 zijn er 13 mutaties in het huurderbestand van de woningen geweest. In 2012 hebben zich 9 mutaties in het huurbestand van de woningen voorgedaan waarvan geen? toewijzing boven de wettelijke inkomensgrens. De SHBB heeft voldaan aan de eis van het niet meer dan 10% toewijzen aan jaarinkomens boven de wettelijke grens. In 2013 hebben zich 13 mutaties in het huurbestand van de woningen voorgedaan waarvan 1 toewijzing boven de wettelijke inkomensgrens.</p> <p>Het toewijzingsbeleid wordt opgesteld in samenwerking met Zorggroep Tangenborgh waarbij de van toepassing zijnde regelgeving en criteria als kader worden gehanteerd. Tangenborgh verzorgt de toewijzing voor de Borgerhof en de Wanne en de woningen en huurincasso.</p> <p>In de jaarverslagen 2010 en 2011 wordt voor de toewijzing van woningen aan verhuurders wordt gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Huidige woonomstandigheden</li><li>- Huidige sociale omstandigheden</li><li>- Gezondheidsfactoren en welbevinden waarbij zowel psychische als somatische aspecten een rol spelen</li><li>- financiële aspecten</li></ul> <p>In de jaarverslagen 2012 en 2013 wordt daarnaast voor de toewijzing aan verhuurders gehanteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kabinet- cq ministeriele richtlijnen oftewel inkomensniveau</li></ul> <p>Woningbezit SHBB:</p> <table><tr><th>Gebouw</th><th>Locatie</th><th>Oplevering / renovatie</th><th>Aantal woningen</th><th>Verhuurd door</th></tr><tr><td>Appartementcomplex de Eshof</td><td>Borger</td><td>1968 / 1984</td><td>38 woningen</td><td>Zorggroep Tangenborgh</td></tr><tr><td>Appartementcomplex de Noaberhof</td><td>Borger</td><td>1995 / -</td><td>18 woningen.</td><td>Zorggroep Tangenborgh</td></tr><tr><td>Woon- en verzorgingshuis de Wanne</td><td>Nieuw-Buinen</td><td>1992 / 2013</td><td>45 woningen met algemene ruimtes</td><td>Zorggroep Tangenborgh</td></tr></table> | Gebouw                                           | Locatie               | Oplevering / renovatie | Aantal woningen | Verhuurd door | Appartementcomplex de Eshof | Borger | 1968 / 1984 | 38 woningen | Zorggroep Tangenborgh | Appartementcomplex de Noaberhof | Borger | 1995 / - | 18 woningen. | Zorggroep Tangenborgh | Woon- en verzorgingshuis de Wanne | Nieuw-Buinen | 1992 / 2013 | 45 woningen met algemene ruimtes | Zorggroep Tangenborgh |  |
| Gebouw                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Locatie                                                                                                                                                                   | Oplevering / renovatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Aantal woningen                                  | Verhuurd door         |                        |                 |               |                             |        |             |             |                       |                                 |        |          |              |                       |                                   |              |             |                                  |                       |  |
| Appartementcomplex de Eshof                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Borger                                                                                                                                                                    | 1968 / 1984                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 38 woningen                                      | Zorggroep Tangenborgh |                        |                 |               |                             |        |             |             |                       |                                 |        |          |              |                       |                                   |              |             |                                  |                       |  |
| Appartementcomplex de Noaberhof                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Borger                                                                                                                                                                    | 1995 / -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 18 woningen.                                     | Zorggroep Tangenborgh |                        |                 |               |                             |        |             |             |                       |                                 |        |          |              |                       |                                   |              |             |                                  |                       |  |
| Woon- en verzorgingshuis de Wanne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nieuw-Buinen                                                                                                                                                              | 1992 / 2013                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 45 woningen met algemene ruimtes                 | Zorggroep Tangenborgh |                        |                 |               |                             |        |             |             |                       |                                 |        |          |              |                       |                                   |              |             |                                  |                       |  |

|                               |       | <p>Jaarverslag 2010, 2011, 2012 en 2013 - Leegstand:</p> <p>Er is slechts beperkt leegstand. Door de langlopende contracten voor de verzorgingshuizen en verpleeghuis, heeft SHBB alleen voor Eshof en Noaberhof het risico voor leegstand.</p> <p><i>Mutaties in het woningbestand</i></p> <table><tr><th></th><th>2010</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th></tr><tr><td>Mutatieg Raad</td><td>6,0%</td><td>13,0%</td><td>9,0%</td><td>6,0%</td></tr><tr><td>Huurachterstand</td><td>0,0%</td><td>0,0%</td><td>0,0%</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>Huur in % max toegestane huur</td><td>65,8%</td><td>65,8%</td><td>65,8%</td><td>65,8%</td></tr><tr><td>Huur in % WOZ-waarde</td><td>8,9%</td><td>7,3%</td><td>7,6%</td><td>8,5%</td></tr></table> |       | 2010  | 2011 | 2012 | 2013 | Mutatieg Raad | 6,0% | 13,0% | 9,0% | 6,0% | Huurachterstand | 0,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% | Huur in % max toegestane huur | 65,8% | 65,8% | 65,8% | 65,8% | Huur in % WOZ-waarde | 8,9% | 7,3% | 7,6% | 8,5% |  |
|-------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|------|------|------|---------------|------|-------|------|------|-----------------|------|------|------|------|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|----------------------|------|------|------|------|--|
|                               | 2010  | 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2012  | 2013  |      |      |      |               |      |       |      |      |                 |      |      |      |      |                               |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |  |
| Mutatieg Raad                 | 6,0%  | 13,0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 9,0%  | 6,0%  |      |      |      |               |      |       |      |      |                 |      |      |      |      |                               |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |  |
| Huurachterstand               | 0,0%  | 0,0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0,0%  | 0,0%  |      |      |      |               |      |       |      |      |                 |      |      |      |      |                               |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |  |
| Huur in % max toegestane huur | 65,8% | 65,8%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 65,8% | 65,8% |      |      |      |               |      |       |      |      |                 |      |      |      |      |                               |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |  |
| Huur in % WOZ-waarde          | 8,9%  | 7,3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7,6%  | 8,5%  |      |      |      |               |      |       |      |      |                 |      |      |      |      |                               |       |       |       |       |                      |      |      |      |      |  |

## 1.2 Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, kernvoor Raadbeleid, overige woonlasten)

7

| Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale of regionale) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie... Landelijke overheidsafspraken: Maximaal huurverhoging jaarlijks vastgesteld. | Tot 2013 werd er een behouden huurverhoging geambieerd en vanaf 2013 is de ambitie om de maximaal toegestane huurverhoging voor Wanne, Noaberhof en Eshof te hanteren. | Jaarverslag 2010, 2011, 2012 en 2013:<br><br><b>Overzicht Huurverhoging en gemiddelde huurprijs per maand appartement</b> <table><tr><th>Klasse</th><th colspan="4">Huurverhoging</th><th colspan="4">Gemiddelde huurprijs</th></tr><tr><th></th><th>'10</th><th>'11</th><th>'12</th><th>'13</th><th>'10</th><th>'11</th><th>'12</th><th>'13</th></tr><tr><td>Eshof</td><td>1,2%</td><td>1,3%</td><td>2,3%</td><td>4,0%</td><td>€456</td><td>€462</td><td>€475</td><td>€475</td></tr><tr><td>Noaberhof</td><td>1,2%</td><td>1,3%</td><td>2,3%</td><td>4,0%</td><td>€483</td><td>€489</td><td>€503</td><td>€525</td></tr><tr><td>Wanne</td><td>1,2%</td><td>1,3%</td><td>2,3%</td><td>4,0%</td><td>€450</td><td>€456</td><td>€469</td><td>€490</td></tr></table> | Klasse | Huurverhoging |                      |      |      | Gemiddelde huurprijs |  |  |  |  | '10 | '11 | '12 | '13 | '10 | '11 | '12 | '13 | Eshof | 1,2% | 1,3% | 2,3% | 4,0% | €456 | €462 | €475 | €475 | Noaberhof | 1,2% | 1,3% | 2,3% | 4,0% | €483 | €489 | €503 | €525 | Wanne | 1,2% | 1,3% | 2,3% | 4,0% | €450 | €456 | €469 | €490 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------|----------------------|------|------|----------------------|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Klasse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Huurverhoging                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |               | Gemiddelde huurprijs |      |      |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |       |      |      |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |      |      |      |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | '10                                                                                                                                                                    | '11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | '12    | '13           | '10                  | '11  | '12  | '13                  |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |       |      |      |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Eshof                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1,2%                                                                                                                                                                   | 1,3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2,3%   | 4,0%          | €456                 | €462 | €475 | €475                 |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |       |      |      |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Noaberhof                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1,2%                                                                                                                                                                   | 1,3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2,3%   | 4,0%          | €483                 | €489 | €503 | €525                 |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |       |      |      |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |      |      |      |      |
| Wanne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1,2%                                                                                                                                                                   | 1,3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2,3%   | 4,0%          | €450                 | €456 | €469 | €490                 |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |       |      |      |      |      |      |      |      |      |           |      |      |      |      |      |      |      |      |       |      |      |      |      |      |      |      |      |

| Externe opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ambities                                                                                                                                                                                        | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                        |                       |  |  | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |         |                        |                 |               |                                    |        |             |                                        |                       |                                  |        |          |                                |                 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------|--|--|--------------------------------------------------|---------|------------------------|-----------------|---------------|------------------------------------|--------|-------------|----------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|--------|----------|--------------------------------|-----------------|--|
| 2 Huisvesting specifieke doelgroepen                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                        |                       |  |  | 6                                                |         |                        |                 |               |                                    |        |             |                                        |                       |                                  |        |          |                                |                 |  |
| 2.1 Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                        |                       |  |  | 6                                                |         |                        |                 |               |                                    |        |             |                                        |                       |                                  |        |          |                                |                 |  |
| Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie... | Website SHBB:<br>SHBB zorgt voor zowel zelfstandig en veilig wonen als voor wonen met een zorgvraag. Daarnaast biedt de SHBB huisvesting voor mensen die verzorging en verpleging nodig hebben. | Woningbezit SHBB: <table><tr><th>Gebouw</th><th>Locatie</th><th>Oplevering / renovatie</th><th>Aantal woningen</th><th>Verhuurd door</th></tr><tr><td>Woon- en verzorgingshuis Borgerhof</td><td>Borger</td><td>1968 / 1984</td><td>83-1 pers. kamers en 11-2-pers. kamers</td><td>Zorggroep Tangenborgh</td></tr><tr><td>Verpleeghuis-dependance de Herik</td><td>Borger</td><td>2003 / -</td><td>35 (4x8) verpleeghuis-plaatsen</td><td>Stichting Icare</td></tr></table> |                                        |                       |  |  | Gebouw                                           | Locatie | Oplevering / renovatie | Aantal woningen | Verhuurd door | Woon- en verzorgingshuis Borgerhof | Borger | 1968 / 1984 | 83-1 pers. kamers en 11-2-pers. kamers | Zorggroep Tangenborgh | Verpleeghuis-dependance de Herik | Borger | 2003 / - | 35 (4x8) verpleeghuis-plaatsen | Stichting Icare |  |
| Gebouw                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Locatie                                                                                                                                                                                         | Oplevering / renovatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Aantal woningen                        | Verhuurd door         |  |  |                                                  |         |                        |                 |               |                                    |        |             |                                        |                       |                                  |        |          |                                |                 |  |
| Woon- en verzorgingshuis Borgerhof                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Borger                                                                                                                                                                                          | 1968 / 1984                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 83-1 pers. kamers en 11-2-pers. kamers | Zorggroep Tangenborgh |  |  |                                                  |         |                        |                 |               |                                    |        |             |                                        |                       |                                  |        |          |                                |                 |  |
| Verpleeghuis-dependance de Herik                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Borger                                                                                                                                                                                          | 2003 / -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 35 (4x8) verpleeghuis-plaatsen         | Stichting Icare       |  |  |                                                  |         |                        |                 |               |                                    |        |             |                                        |                       |                                  |        |          |                                |                 |  |

|                                                                                                            |               | <table><tr><th colspan="9">Overzicht Huurverhoging en gemiddelde huurprijs per maand appartement</th></tr><tr><th>Klasse</th><th colspan="4">Huurverhoging</th><th colspan="4">Gemiddelde huurprijs</th></tr><tr><td></td><td>'10</td><td>'11</td><td>'12</td><td>'13</td><td>'10</td><td>'11</td><td>'12</td><td>'13</td></tr><tr><td>Borgerhof</td><td>1,0%</td><td>1,2%</td><td>1,3%</td><td>2,5%</td><td>nvt</td><td>nvt</td><td>nvt</td><td>nvt</td></tr><tr><td>Herik</td><td>1,2%</td><td>1,3%</td><td>2,3%</td><td>2,0%</td><td>nvt</td><td>nvt</td><td>nvt</td><td>nvt</td></tr></table> | Overzicht Huurverhoging en gemiddelde huurprijs per maand appartement |      |                      |     |     |     |  |  |  | Klasse | Huurverhoging |  |  |  | Gemiddelde huurprijs |  |  |  |  | '10 | '11 | '12 | '13 | '10 | '11 | '12 | '13 | Borgerhof | 1,0% | 1,2% | 1,3% | 2,5% | nvt | nvt | nvt | nvt | Herik | 1,2% | 1,3% | 2,3% | 2,0% | nvt | nvt | nvt | nvt |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------|----------------------|-----|-----|-----|--|--|--|--------|---------------|--|--|--|----------------------|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|--|
| Overzicht Huurverhoging en gemiddelde huurprijs per maand appartement                                      |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |      |                      |     |     |     |  |  |  |        |               |  |  |  |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |           |      |      |      |      |     |     |     |     |       |      |      |      |      |     |     |     |     |  |
| Klasse                                                                                                     | Huurverhoging |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |      | Gemiddelde huurprijs |     |     |     |  |  |  |        |               |  |  |  |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |           |      |      |      |      |     |     |     |     |       |      |      |      |      |     |     |     |     |  |
|                                                                                                            | '10           | '11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | '12                                                                   | '13  | '10                  | '11 | '12 | '13 |  |  |  |        |               |  |  |  |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |           |      |      |      |      |     |     |     |     |       |      |      |      |      |     |     |     |     |  |
| Borgerhof                                                                                                  | 1,0%          | 1,2%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1,3%                                                                  | 2,5% | nvt                  | nvt | nvt | nvt |  |  |  |        |               |  |  |  |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |           |      |      |      |      |     |     |     |     |       |      |      |      |      |     |     |     |     |  |
| Herik                                                                                                      | 1,2%          | 1,3%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2,3%                                                                  | 2,0% | nvt                  | nvt | nvt | nvt |  |  |  |        |               |  |  |  |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |           |      |      |      |      |     |     |     |     |       |      |      |      |      |     |     |     |     |  |
| 2.2 Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking                            |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       | nvt  |                      |     |     |     |  |  |  |        |               |  |  |  |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |           |      |      |      |      |     |     |     |     |       |      |      |      |      |     |     |     |     |  |
| Geen                                                                                                       | Geen          | Geen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                       |      |                      |     |     |     |  |  |  |        |               |  |  |  |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |           |      |      |      |      |     |     |     |     |       |      |      |      |      |     |     |     |     |  |
| 2.3 Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of specifieke eisen aan hun woning stellen |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       | nvt  |                      |     |     |     |  |  |  |        |               |  |  |  |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |           |      |      |      |      |     |     |     |     |       |      |      |      |      |     |     |     |     |  |
| Geen                                                                                                       | Geen          | Geen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                       |      |                      |     |     |     |  |  |  |        |               |  |  |  |                      |  |  |  |  |     |     |     |     |     |     |     |     |           |      |      |      |      |     |     |     |     |       |      |      |      |      |     |     |     |     |  |

| Externe opgaven                                                                                                                                                                                                                      | Ambities                                                                                                        | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>6</b>                                         |
| <b>3.1 Woningkwaliteit</b>                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>7</b>                                         |
| <p>Goed onderhouden woningen.</p> <p>2010 overleg met bestuur van Zorggroep Tangenborgh over de economische veroudering van het verzorgingshuis Borgerhof. Tangenborgh wil hiervoor graag op termijn vervangende nieuwbouw voor.</p> | <p>Goed onderhouden woningen.</p> <p>Ambitie is vervangende nieuwbouw voor zowel de Borgerhof als de Eshof.</p> | <p>Jaarverslag 2010, 2011 en 2012: De staat van onderhoud van het woningenbestand is goed te noemen in overeenstemming met het meerjaren onderhoudsschema. Er is geen sprake van achterstallig onderhoud. De leeftijd van het woningenbezit is met uitzondering van de Borgerhof (1968) en Eshof (1968) relatief jong. Bij de onderhoudsplanung en onderhoudsuitgaven wordt bijzondere aandacht gegeven aan het gebruik van duurzame materialen.</p> <p>Voor het verzorgingshuis Borgerhof en iets minder De Eshof geldt dat sprake is van economische en zorgtechnische veroudering. Deze twee gebouwen staan dan ook op de nominatie om eind 2015 gesloopt te worden.</p> <p>In de te beoordelen periode hebben er meerdere verbeterwerkzaamheden voor De Wanne plaats gevonden.</p> <p>Gemiddeld onderhoud SHBB 2010-2012 per vhe: €1.077<br/> Gemiddeld onderhoud referentie 2010-2012 per vhe: €1.004 (1049-1015-949)<br/> Gemiddeld onderhoud landelijk 2010-2012 per vhe: €1.358 (1309-1322-1445)</p> <p>Gemiddeld woningverbetering SHBB 2010-2012 per vhe: €5.000</p> |                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                | Gemiddeld woningverbetering referentie 2010-2012 per vhe: €10.709 (12661-6324-13142)<br>Gemiddeld woningverbetering landelijk 2010-2012 per vhe: €12.596 (11266-10576-15.948)  |          |
| <b>3.2 Kwaliteit dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                | <b>7</b> |
| . Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie...                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Er is geen vastgestelde kwaliteit dienstverlening.                                                                                                                                                                             | Er zijn geen klachten van huurders over de dienstverlening. Reparatieverzoeken worden direct opgepakt. Huurders geven aan hier zeer tevreden mee te zijn.                      |          |
| <b>3.3 Energie en duurzaamheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                | <b>5</b> |
| Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale of regionale) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie....<br><br>Landelijke overheidsafspraken:<br>Met de huursector is in juni 2012 afgesproken dat vanaf 2020 alle huurwoningen van woningcorporaties energielabel B of beter hebben. En dat 80% van de particuliere huurwoningen energielabel C of beter heeft. Deze afspraken staan in het convenant Energiebesparing huursector. | Er is geen vastgestelde ambitie mbt energie en duurzaamheid voor de bestaande bouw. Wel wil SHBB de woonlasten van haar bewoners zoveel mogelijk beperken door energiebesparende maatregelen met een hoge kosten/baten effect. | SHBB heeft de afgelopen jaren diverse energiebesparende maatregelen in de woningen en in de algemene ruimten uitgevoerd zoals energiebesparende lampen en cv-ketel vervanging. |          |

| Externe opgaven                                                                                                                                           | Ambities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>4. (Des)investeren in vastgoed</b>                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>6</b>                                         |
| <b>4.1 Nieuwbouw</b>                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>6</b>                                         |
| Stakeholders zijn betrokken bij de herontwikkelingsplannen van SHBB en er ligt een intentieovereenkomst over de herontwikkeling met zorggroep Tangenberg. | <p>Begroting 2011, 2012 en 2013: zijn plannen voor nieuwbouw op de huidige locatie van het verzorgingstehuis De Borgerhof en de appartementen aan de Eshof.</p> <p>Begroting 2011 en 2012: In de meerjarenbegroting wordt ervan uitgegaan dat het verzorgingshuis Borgerhof tot en met 2013 in exploitatie blijft, waarna nieuwbouw gepleegd zal worden. De 38 woningen aan De Eshof blijven tot en met 2018 in exploitatie en worden dan gesloopt.</p> <p>Begroting 2013: In de meerjarenbegroting wordt ervan uitgegaan dat het verzorgingshuis Borgerhof en de 38 woningen aan De Eshof tot en met medio 2015 in exploitatie blijven waarna er nieuwbouw gepleegd zal worden.</p> | <p>Jaarverslag 2010: Het overleg met het bestuur van Zorggroep Tangenborgh over vervangende nieuwbouw van het verzorgingshuis Borgerhof heeft geresulteerd in het instellen van een haalbaarheidsstudie. Deze is uitgevoerd door het bureau KAW uit Groningen.</p> <p>Jaarverslag 2011: De bouwplannen inzake de Herontwikkeling van de Borgerhof/Eshof hebben in een impasse verkeerd. Enerzijds omdat 1 van de in het proces acterende corporaties afhaakte en anderzijds als gevolg van een gewijzigde gemeentelijke inzet.</p> <p>Jaarverslag 2012: Met de plannen inzake de Herontwikkeling van de gebouwen Borgerhof/Eshof is enerzijds als gevolg van gemeentelijke dorpsontwikkelingsbeleid en anderzijds het regeringsbeleid op het gebied van de volkshuisvesting, weinig vooruitgang geboekt. Er zal een wijziging van het bestemmingsplan moeten komen en hiervoor is het Architectenbureau KAW ingehuurd. WSW wil voor borging zorgen wanneer SHBB uiterlijk een jaar na afronding van de nieuwbouw aangesloten is bij een andere grotere en meer kapitaalkrachtige organisatie. Hierna zal onderzoek worden gedaan.</p> <p>Jaarverslag 2013: Voor de gebouwen de Borgerhof en Eshof is de verwachting dat in 2016 begonnen zal worden met de sloop. Oplevering van de nieuwbouw staat gepland voor eind 2017. WSW heeft in tegenstelling tot eerdere verklaringen de SHBB in haar Oordeelsbrief gemeld vooralsnog geen kredietswaardigheidsverklaring en evenmin een faciliteringsvolume te verstrekken. Als het WSW bij haar standpunt blijft zal voor de financiering van de nieuwbouw nieuwe wegen bewandeld moeten worden.</p> |                                                  |
| <b>4.2 Sloop</b>                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>6</b>                                         |
| Stakeholders zijn betrokken bij de herontwikkelingsplannen van SHBB en er ligt een intentieovereenkomst over de herontwikkeling met zorggroep Tangenberg. | Zie 4.1 nieuwbouw                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie 4.1 nieuwbouw                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                  |

| 4.3 Verbetering bestaand bezit (renovatie / groot onderhoud)                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 6               |              |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|------|------|------|--------------------|------|------|------|------|------------------|----|----|----|----|---------------------|------|------|------|------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie... | Begroting 2011, 2012 en 2013: In 2008 is de onderhouds-toestand beoordeeld en de hierop geactualiseerde meerjarenonderhouds-begroting heeft als basis voor begroting 2013 en volgende jaren gediend. De in deze begroting gehanteerde prijzen worden jaarlijks verhoogd met 3% (basisjaar is 2008). | <p>Jaarverslag 2010 en 2011: Voor onderhoud wordt de jaarlijkse begroting uitgevoerd.</p> <p>Jaarverslag 2012: Opknapbeurt van de Eshof – uitvoeren noodzakelijk schilderwerk, en start van groot onderhoud aan locatie De Wanne. Het groot onderhoud betreft onder andere het verbeteren van de vloeren, het herinrichten van de algemene ruimte op de begane grond de uitbreiding met een extra woning en de herbouw van de entree.</p> <p>Jaarverslag 2013: Gebouw De Wanne heeft in 2013 een opknapbeurt ondergaan. De entree is vernieuwd, de algemene ruimtes zijn opgeknapt evenals de omliggende tuin en parkeerplaats en er is een extra appartement gecreëerd.</p> <p><b>Onderhoud in € per gewogen verhuureenheid</b></p> <table><tr><th>Soort Onderhoud</th><th>2010</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th></tr><tr><td>Reparatieverzoeken</td><td>€664</td><td>€550</td><td>€707</td><td>€587</td></tr><tr><td>Mutatieonderhoud</td><td>€0</td><td>€0</td><td>€0</td><td>€0</td></tr><tr><td>Planmatig onderhoud</td><td>€454</td><td>€502</td><td>€354</td><td>€826</td></tr><tr><td><b>Totaal</b></td><td><b>€1118</b></td><td><b>€1052</b></td><td><b>€1061</b></td><td><b>€1413</b></td></tr></table> | Soort Onderhoud | 2010         | 2011 | 2012 | 2013 | Reparatieverzoeken | €664 | €550 | €707 | €587 | Mutatieonderhoud | €0 | €0 | €0 | €0 | Planmatig onderhoud | €454 | €502 | €354 | €826 | <b>Totaal</b> | <b>€1118</b> | <b>€1052</b> | <b>€1061</b> | <b>€1413</b> |
| Soort Onderhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2010                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2012            | 2013         |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |
| Reparatieverzoeken                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | €664                                                                                                                                                                                                                                                                                                | €550                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | €707            | €587         |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |
| Mutatieonderhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | €0                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | €0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | €0              | €0           |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |
| Planmatig onderhoud                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | €454                                                                                                                                                                                                                                                                                                | €502                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | €354            | €826         |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |
| <b>Totaal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>€1118</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>€1052</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>€1061</b>    | <b>€1413</b> |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |
| 4.4 Maatschappelijk vastgoed                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | nvt             |              |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |
| Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie... | Geen                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Geen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |              |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |
| 4.5 Verkoop                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | nvt             |              |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |
| Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie... | Jaarverslagen: Gezien het specifieke karakter van de woningen en de wachtlijsten is het beleid gevolgd om geen woningen te verkopen.                                                                                                                                                                | Geen verkopen conform ambitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |              |      |      |      |                    |      |      |      |      |                  |    |    |    |    |                     |      |      |      |      |               |              |              |              |              |

| Externe opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Ambities                                                                                                                                    | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | beoordeling prestaties in relatie tot de opgaven |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>5. Kwaliteit wijken en buurten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>nvt</b>                                       |
| <b>5.1 Leefbaarheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>nvt</b>                                       |
| Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie... | Begroting 2012 is €5800 opgenomen voor leefbaarheid. Begroting 2013: opgenomen €6100 in het kader van de Herontwikkeling centrum Borgerhof. | De opgenomen bedragen zijn gekoppeld aan de Herontwikkeling van het centrum in Borgerhof. Aangezien de Borgerhof nog niet gestart is met Herontwikkeling, zijn de budgetten voor leefbaarheid van het verbeteren van het centrum (oa parkeerplaatsen) ook niet uitgegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  |
| <b>5.2 Wijk- en buurtbeheer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>nvt</b>                                       |
| Jaarverslag 2011 en 2012: De afgelopen jaren zijn er voor Borger initiatieven ontplooid om tot een integrale zorgvisie voor het dorp te komen. Verder speelt in Borger de dorpskomproblematiek.                                                                                                                          | SHBB wil een rol vervullen in het dorpsontwikkelingsproces dat samen met de gemeente, Tangenborgh en Lefier was opgestart.                  | Bij de gesprekken over een integrale zorgvisie was Zorggroep Tangenborgh in een vroeg stadium betrokken. Vanaf 2008 is ook de SHBB in gesprek met de gemeente waarbij ook woningbouwcorporatie Lefier was betrokken. Dit proces dat moest leiden tot verdergaande afspraken over de ontwikkeling van het dorp Borger als geheel en over woningbouwprogramma's voor de verschillende locaties in Borger, is in 2011 zonder tastbare resultaten beëindigd. Lefier heeft zich als overlegpartij teruggetrokken. Hiervoor in de plaats in het overleg tussen Zorggroep Tangenborgh, de Gemeente Borger-Odoorn en de SHBB gekomen. Deze afspraken verlopen conform planning. | .                                                |
| <b>5.3 Aanpak overlast</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>nvt</b>                                       |
| Geen formele en/of vastgestelde externe opgaven, zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurders-organisaties, branche-organisaties, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, politie... | Geen                                                                                                                                        | Geen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                  |