

Vidomes presteert maatschappelijk ruim voldoende

Onderzoeksrapportage van de maatschappelijke visitatie van
Vidomes

drs. W. van Olst
drs. M. Nieland
H. Dijkstra
G.P. Zonneveld-Hoogland
E. Mujkanovic-Stocevic MSc

Juli 2014

Inhoud

Samenvatting: Vidomes presteert maatschappelijk ruim voldoende.....	4
Eindoordeel over maatschappelijk presteren van Vidomes is ‘ruim voldoende’	4
Recensie	8
Integrale scorekaart	9
Inleiding	13
Vijf perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel	14
Aanpak	14
Opbouw van het rapport	15
1 Missie, visie en strategie van Vidomes	16
Vidomes	16
Missie	16
Visie	16
Directie en toezicht	17
2 Vidomes presteert ruim voldoende naar ambities	18
Eindoordeel presteren naar ambities is ‘ruim voldoende’	18
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort ‘ruim voldoende’	18
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort ‘ruim voldoende’	21
Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte scoort ‘ruim voldoende’	23
(Des-)investeren in vastgoed scoort ‘ruim voldoende’	26
Kwaliteit van wijken en buurten scoort ‘voldoende’	28
3 Vidomes presteert voldoende naar opgaven	30
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort ‘ruim voldoende’	30
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort ‘voldoende’	32
Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte scoort ‘ruim voldoende’	33
(Des-)investeren in vastgoed scoort ‘voldoende’	34
Kwaliteit van wijken en buurten scoort ‘ruim voldoende’	36
4 Vidomes presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende..	38
Aanpak oordeel belanghebbenden	38
Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is ‘ruim voldoende’	38
Huisvesting van de primaire doelgroep scoort ‘ruim voldoende’	40
Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort ‘ruim voldoende’	41
Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte scoort ‘ruim voldoende’	43
(Des-)investeren in vastgoed scoort ‘ruim voldoende’	44
Kwaliteit van wijken en buurten scoort ‘ruim voldoende’	45
Beoordeling samenwerking	46
Uitdragen missie en visie scoort ‘ruim voldoende’	48

	Inspraak, participatie en communicatie scoort 'voldoende'	49
	Transparantie beleidskeuzes scoort 'voldoende'	50
	Maken van prestatieafspraken scoort 'ruim voldoende'	51
	Verantwoording scoort 'voldoende'	52
5	Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'	56
	Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'	56
	Financiële continuïteit scoort 'voldoende'	57
	Financieel beheer scoort 'voldoende'	63
	Doelmatigheid scoort 'ruim voldoende'	65
	Vermogensinzet scoort 'ruim voldoende'	67
6	Presteren naar Governance scoort 'voldoende'	70
	Eindoordeel presteren naar governance scoort 'voldoende'	71
	Besturing scoort 'ruim voldoende'	71
	Intern toezicht scoort 'voldoende'	73
	Externe legitimatie scoort 'ruim voldoende'	80
A:	Onafhankelijkheidsverklaringen EY	82
B:	Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren	83
C:	CV's visitatoren	86
D:	Overzicht gebruikte brondocumenten	91
E:	Overzicht interne gesprekken	93
F:	Overzicht externe gesprekken	94
G:	Toetsing Ambities	96
H:	Toetsing Opgaven	101
I:	Prestatiespinnenwebben	105

Samenvatting: Vidomes presteert maatschappelijk ruim voldoende

Ernst & Young (hierna: EY) geeft vanuit een onafhankelijk en objectief perspectief een oordeel over de maatschappelijke prestaties van Vidomes over de periode 2010 tot en met 2013. In deze samenvatting presenteert EY haar belangrijkste conclusies.

Eindoordeel over maatschappelijk presteren van Vidomes is 'ruim voldoende'

EY komt tot het oordeel dat Vidomes maatschappelijk 'ruim voldoende' presteert. Dit oordeel wordt weergegeven door een rekenkundig gemiddelde score van 7,1.

Het oordeel is gebaseerd op zowel de toetsing van EY als de mening van de belanghebbenden.

De volgende tabel bevat het eindoordeel over het maatschappelijk presteren van Vidomes.

Tabel S-1: eindoordeel maatschappelijk presteren Vidomes

Onderwerpen maatschappelijke visitatiestelsel	Eindcijfer
Presteren naar ambities	7,1
Presteren naar opgaven	6,9
Presteren volgens belanghebbenden	7,2
Presteren naar vermogen	7,1
Presteren naar Governance	6,9
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2014

In de eerste kolom staan de onderwerpen van de maatschappelijke visitatie. Verticaal zijn de onderdelen weergegeven waarop EY het maatschappelijk presteren van de corporatie heeft getoetst. Het eindoordeel is het rekenkundige gemiddelde van de scores op de onderdelen van de maatschappelijke visitatie.

De maatschappelijke visitatie geeft antwoord op de volgende vragen:

- a Hoe presteert Vidomes in verhouding tot haar *ambities*?
- b Hoe presteert Vidomes in verhouding tot haar *opgaven*?
- c Hoe presteert Vidomes volgens de *belanghebbenden*?
- d Hoe presteert Vidomes gelet op het beschikbare *vermogen*?
- e Hoe presteert Vidomes op het gebied van *governance*? In dit onderdeel wordt ook de besturing getoetst, waarbij planning, monitoring en bijsturing zijn onderzocht.

Hierna wordt per onderwerp ons oordeel kort toegelicht.

Presteren naar ambities scoort 'ruim voldoende'

EY heeft getoetst of de Vidomes haar ambities heeft gerealiseerd.

Over het algemeen realiseert Vidomes haar ambities binnen de gestelde tijd en met de beoogde kwaliteit. Met name op het gebied van het huisvesten van de primaire doelgroep scoort Vidomes een ruime voldoende. De corporatie wijst haar woningen op de beoogde wijze toe aan de doelgroep en beschikt bovendien over een voldoende grote kernvoorraad van voldoende betaalbare woningen.

De corporatie is ook actief op het gebied van nieuwbouw en herstructurering. De visitatiecommissie heeft de belangrijkste projecten van Vidomes bezocht en is onder de indruk van de zichtbare bouwkwaliteit en uitstraling.

Er zijn ook kanttekeningen. Op het gebied van energie en duurzaamheid heeft Vidomes beleid ontwikkeld en ook prestaties geleverd. Niet in alle gevallen zijn de prestaties echter conform de ambitie gerealiseerd.

Presteren naar opgaven scoort 'voldoende'

EY heeft getoetst of Vidomes haar opgaven heeft gerealiseerd.

Vidomes heeft haar opgaven in voldoende mate gerealiseerd. Het huisvesten van de primaire doelgroep is zeer ruim voldoende. De prestaties op het gebied van (des-)investeren in vastgoed blijven wat achter, maar zijn nog steeds voldoende.

Presteren volgens belanghebbenden scoort 'ruim voldoende'

In het visitatiestelsel is een belangrijke plaats toegekend aan de mening die de belanghebbenden hebben over het maatschappelijk presteren van Vidomes. Gemiddeld kennen de belanghebbenden aan Vidomes een 7,2 als rapportcijfer toe.

De belanghebbenden kenmerken Vidomes onder meer als een professionele sociale corporatie die



betrouwbaar is en ambitieus. Vidomes wordt echter ook geschetst als een corporatie die intern gericht is, traag is in besluitvorming en te traditioneel handelt. De verschillende individuele belanghebbenden hanteren dus afwisselend woorden met een positieve en minder positieve strekking.

Vidomes heeft in de ogen van de belanghebbenden een goede ontwikkeling doorgemaakt van traditioneel en vastgeroest naar modern en flexibel. Zij is ook goed actief in de regionale discussiebijeenkomsten.

De belanghebbenden zijn zeer positief over de mate waarin Vidomes zich inzet voor haar primaire doelgroep: de mensen met een laag inkomen. De corporatie heeft voldoende betaalbare woningen beschikbaar. Over de kwaliteit van de dienstverlening zijn zeer weinig klachten. Dat heeft Vidomes goed op orde. Ook het onderhoud wordt met goede kwaliteit uitgevoerd. Vidomes wordt ook gezien als een huisvester met een speciale focus op ouderen. De seniorenmakelaar wordt geroemd.

Als goede punten van Vidomes worden onder meer de stakeholdersbijeenkomsten genoemd. Deze voorzien duidelijk in een behoefte. Ook wordt aangegeven dat Vidomes de laatste jaren een ontwikkeling heeft doorgemaakt van traditioneel en vastgeroest naar modern en flexibel. Deze omslag wordt echter niet door alle belanghebbenden in dezelfde mate herkend.

Er zijn ook andere kanttekeningen. Een van de huurdersvertegenwoordigers vindt bijvoorbeeld dat Vidomes meer moet doen om dichtbij de huurder te komen. De ingezette centralisatie is in de ogen van deze huurdersvertegenwoordigers geen goede zaak.

Vidomes kan ook meer openheid en transparantie verschaffen in haar beleidskeuzen. Ook de mate van inspraak kan beter in de ogen van de belanghebbenden. Vidomes wil namelijk nog teveel op eigen kracht beslissingen nemen.

EY merkt op dat de meningen van de belanghebbenden op onderdelen zoals onderhoud en leefbaarheid sterk uiteenlopen. Met name het oordeel van de huurdersvertegenwoordigers blijft achter bij dat van de andere belanghebbendengroepen.

Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'

EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen 'ruim voldoende' is.

Vidomes beschikt over een solide financiële positie. De corporatie is kredietwaardig en kan haar leningen laten borgen door het WSW. Het financieel beheer bij Vidomes is ook voldoende op orde. Vidomes maakt een transparante vertaling van haar ambities en opgaven naar een meerjarenraming. De corporatie heeft ook de beschikking over een treasurystatuut.

Over het algemeen is Vidomes een efficiënt opererende corporatie. De bruto bedrijfslasten zijn door

een aantal jaren geleden ingezet beleid fors lager dan bij de referentie.

Vidomes heeft haar vermogen voldoende ingezet voor de sociale doelgroep. De corporatie heeft maximaal haar financiële positie benut voor investeringen en renovaties. Hierdoor zijn de mogelijkheden het vermogen 'te verruimen' echter beperkt.

Presteren naar Governance scoort 'voldoende'

Op het onderdeel presteren naar governance scoort Vidomes 'voldoende'. EY is van mening dat Vidomes een adequate governance structuur heeft. De opzet is zodanig dat de uitgangspunten voor een adequaat functionerend toezicht aanwezig zijn.

Vidomes heeft in 2010 haar ondernemingsplan voor de periode 2011-2015 herijkt en gepubliceerd. Op basis van haar visie zijn strategische doelstellingen geformuleerd die nodig zijn om in te spelen op deze ontwikkelingen. Vervolgens worden jaarlijks in het jaarplan en de afdelingsplannen de strategische doelstellingen verder uitgewerkt in operationele doelen.

In de meeste gevallen worden doelen ook in meetbare eenheden benoemd. Voorbeelden hiervan zijn de aantallen te verkopen woningen en de ambities op het gebied van Energie & Duurzaamheid. In andere gevallen zouden een aantal doelen nog verder kunnen worden uitgewerkt in meetbare eenheden en daarbij tevens normen benoemen. Zoals de ambities op het gebied van leefbaarheid.

De Raad van Commissarissen (RvC) van Vidomes onderschrijft de governancecode. De samenstelling van de RvC is passend gezien de opgaven in het werkgebied. Er is bovendien een voldoende open cultuur waarbij ruimte is te discussiëren. De RvC laat zich bijstaan door leden van het DT en door externe deskundigen zoals de accountant en een treasuryspecialist. Een aandachtspunt vormt de procedure rond de benoeming van de leden van de RvC. Vidomes had bij de benoeming van een lid van de RvC zorgvuldiger kunnen handelen door de aandacht die men wel degelijk heeft gegeven aan de bijzondere aspecten rond de onafhankelijkheid van het bewuste lid expliciet te maken door deze vast te leggen. Hierdoor is de transparantie rond de benoeming niet optimaal.

Vidomes heeft prestatieniveau ten opzichte van voorgaande visitatie verbeterd

Vidomes is voor de tweede maal gevisiteerd volgens het stelsel van de SVWN. Bij de vorige visitatie was geconcludeerd dat Vidomes 'voldoende' presteerde met een 6,7. De huidige score is 'ruim voldoende' met een 7,1. Er was bij de voorgaande visitatie echter sprake van een ander visitatiestelsel met een andere meetschaal. Om deze reden is afgezien van een gedetailleerde vergelijking op onderdelen met cijfers. In kwalitatieve zin heeft Vidomes de prestaties echter verbeterd, met name op de prestatievelden Presteren naar Vermogen en Governance. Met name de verbetering van de efficiëntie is gunstig geweest voor de betere score op het prestatieveld Presteren naar Vermogen.

Recensie

De visitatiecommissie heeft Vidomes leren kennen als een ambitieuze en betrouwbare corporatie met een duidelijk sociaal hart. Over het algemeen presteert Vidomes ruim voldoende in relatie tot haar kernopdracht: het bedienen van mensen met een laag inkomen.

Vidomes heeft de afgelopen jaren een interne reorganisatie ingezet. Deze reorganisatie beslaat een groot deel van de onderzoeksperiode. Het is daarom knap dat de organisatie ondanks de reorganisatie goede prestaties heeft geleverd. Ten opzichte van de vorige visitatie is zelfs sprake van een duidelijke stijging, met name de doelmatigheid heeft Vidomes flink verbeterd. Vidomes heeft bovendien een goede ontwikkeling doorgemaakt van traditioneel en vastgeroest naar modern en flexibel. De interne reorganisatie is hier zeker in positieve zin van invloed op geweest.

Vidomes heeft, net als veel andere corporaties, haar activiteiten heroverwogen. Dit is tot uitdrukking gekomen in een herijking van de strategische doelen van de corporatie. Door bewuste keuzen te maken wil Vidomes borgen dat zij in continuïteit de prestaties kan leveren die er toe doen. Hierbij moet de corporatie echter ook acht slaan op haar omvangrijke leningenportefeuille. Zij kan hierdoor de komende jaren minder ambitieuze plannen ontwikkelen dan in de voorgaande jaren.

Om te borgen dat Vidomes in continuïteit maatschappelijke prestaties kan leveren, heeft de corporatie ook haar beleid ten aanzien van derivaten aangepast. De huidige derivaten worden vooral gebruikt voor het afdekken van renterisico's. Als gevolg van het nieuwe beleid sluit men bovendien geen nieuwe contracten meer af.

Indien Vidomes actief is, dan doet zij dit zonder uitzondering zeer goed en gedreven. De visitatiecommissie heeft een aantal belangrijke projecten en wijken bezocht en is onder meer onder de indruk van de bouwqualiteit van Vidomes en de wijze waarop renovaties worden uitgevoerd.

Wat opvalt in de waardering van de prestaties door individuele belanghebbenden is dat deze vaak aanzienlijk verschilt. Ook zijn beschrijvingen van het imago van Vidomes een mengelmoes van positieve duidingen en opmerkingen met een negatieve lading.

Het lijkt daarom alsof de organisatie moeite heeft om gestructureerd, eenduidig en goed het contact met al haar belanghebbenden te onderhouden. Hierdoor ontstaan in de praktijk verschillen in uitvoering van bijvoorbeeld onderhoud binnen gemeenten en verschilt ook de wijze waarop inspraak wordt gegeven en wordt gecommuniceerd. Sommige belanghebbenden zijn dan heel tevreden, terwijl anderen dat absoluut niet zijn. Indien Vidomes er in slaagt consistent te handelen, ook buiten projecten om, dan zal de waardering voor haar prestaties nog hoger uitvallen.



Integrale scorekaart

Figuur S-1 geeft een samenvattend overzicht van de scores van Vidomes. Figuur S-2 toont een grafische samenvatting van de uitkomsten met een kleurcodering. Dit is een speciaal voor de visitatie door EY ontwikkeld model dat wij toevoegen aan het stelsel.

Figuur S-1: integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden						Cijfer	Gemiddelde	Gewicht	Gewogen cijfer
	1	2	3	4	5	6				
Presteren naar Ambities	7,5	7	7,2	7	6,8		7,1			7,1
Presteren naar Opgaven	7,3	6,7	7	6,4	7		6,9			6,9
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4	7	7,2	7,1	7,3		7,2			7,2
Presteren naar Vermogen										7,1
Financiële Continuïteit	Vermogenspositie						7	6,7	20%	
	Kredietwaardigheid						6			
	Integrale kasstroomsturing						7			
Financieel Beheer	Planning- en Controlcyclus						7	6,9	20%	
	Treasury management						6,7			
Doelmatigheid						7,7	7,7	20%		
Vermogensinzet	Visie						8	7,0	40%	
	Mogelijkheden verruiming vermogen						6			
	Maximalisatie						7			
Governance										6,9
Besturing	Planning						7	7,0	33%	
	Monitoring						7			
	Bijsturing						7			
Intern toezicht	Functioneren RvC						6,5	6,8	33%	
	Toetsingskader						7			
	Toepassing Governancecode						7			
Externe legitimatie						7	7	33%		
Eindoordeel: ruim voldoende										7,1

Figuur S-2: grafisch overzicht uitkomsten visitatie





Het eindoordeel is gevormd op basis van de meetschaal van de visitatiemethodiek 4.0. EY heeft als aanvulling op de methodiek een kleurcodering toegepast. Deze komt in het gehele rapport terug in de tabellen met oordelen. De kleurcode geeft middels de stoplichtmethode snel en direct inzicht in de goede en te verbeteren resultaten.

In tabel S-2 is de relatie aangegeven tussen de kwalitatieve score, de kwantitatieve score (rapportcijfer) en de toegekende kleurcode. De kleur rood wordt toegekend voor scores lager dan 5,0. De kleur oranje wordt toegekend voor de scores van 5,0 tot en met 5,9. De kleur groen wordt toegekend voor de scores vanaf 6,0 tot en met 7,0. De kleur lichtblauw wordt toegekend bij scores van 7,1 tot en met 7,9. De kleur donkerblauw wordt toegekend bij scores van 8,0 en hoger.

Omdat de 7 in het visitatiestelsel als norm is genomen, heeft EY er voor gekozen voor voldoende scores vanaf 6,0 tot en met 7,0 de kleur groen toe te kennen en pas boven de 7,0 een afwijkende kleur te gebruiken. Hierdoor wordt makkelijk zichtbaar waar de corporatie boven de 7 en dus boven de norm scoort.

Tabel S-2: toelichting gehanteerde oordelen en kleurcode

Kwalitatieve Score	Toelichting	Kwantitatieve score (gelijk aan of hoger)	Kleurcode
Zeer slecht	Afwijking meer dan 75 % negatief	1	Lager dan 5,0
Slecht	Afwijking van 60 % negatief tot 75 % negatief	2	
Zeer onvoldoende	Afwijking van 45 % negatief tot 60 % negatief	3	
Ruim onvoldoende	Afwijking van 30 % negatief tot 45 % negatief	4	
Onvoldoende	Afwijking van 15 % negatief tot 30 % negatief	5	5,0 – 5,9
Voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 15 % negatief	6	6,0 – 7,0
Ruim voldoende	Afwijking van 5 % negatief tot 5 % positief	7	7,1 – 7,9
Goed	Afwijking van 5 % positief tot 20 % positief	8	8,0 en hoger
Zeer goed	Afwijking van 20 % positief tot 35 % positief	9	
Uitmuntend	Afwijking meer dan 35 % positief	10	

Bron: SVWN, EY, 2014



Inleiding

Woningcorporaties hebben maatschappelijk draagvlak nodig om effectief te kunnen opereren. Daarbij staat openheid over het functioneren en presteren van de organisatie voorop. Openheid vergroot het leervermogen van de corporatie en bevordert een goede maatschappelijke discussie. Een maatschappelijke visitatie is een uitstekend middel om de maatschappelijke prestaties van Vidomes open en transparant te maken.

De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) heeft onder toezicht van de Auditraad Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties vanaf 2006 tot januari 2008 gewerkt aan het ontwikkelen van een onafhankelijk, extern en gezaghebbend visitatiestelsel.

De aanbevelingen van de Auditraad in 2008, de ervaringen met de methodiek en de uitkomsten van de door de SEV uitgevoerde evaluatie in 2009, leidden tot de aanbeveling om de methodiek op een aantal punten aan te scherpen. In 2009 is ook de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) opgericht. De SVWN heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor Woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Onder toezicht van de SVWN is in 2010 een ontwikkelgroep van alle visiterende bureaus van start gegaan wat heeft geleid tot een verdere aanscherping van de methodiek, resulterend in de Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 4.0.

De maatschappelijke visitatie bij Vidomes, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat ook inzicht wordt gegeven in het presteren volgens hun maatstaven. Bovendien geeft de visitatie informatie en verantwoording aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie. Dit bevordert de gewenste openheid in de sector.

EY benadrukt dat voor de maatschappelijke visitatie weliswaar financiële analyses zijn uitgevoerd om tot een eindoordeel te kunnen komen, maar dat ze voor het oordeel presteren naar vermogen *geen* accountantscontrole heeft toegepast op de aangeleverde cijfers en documenten.

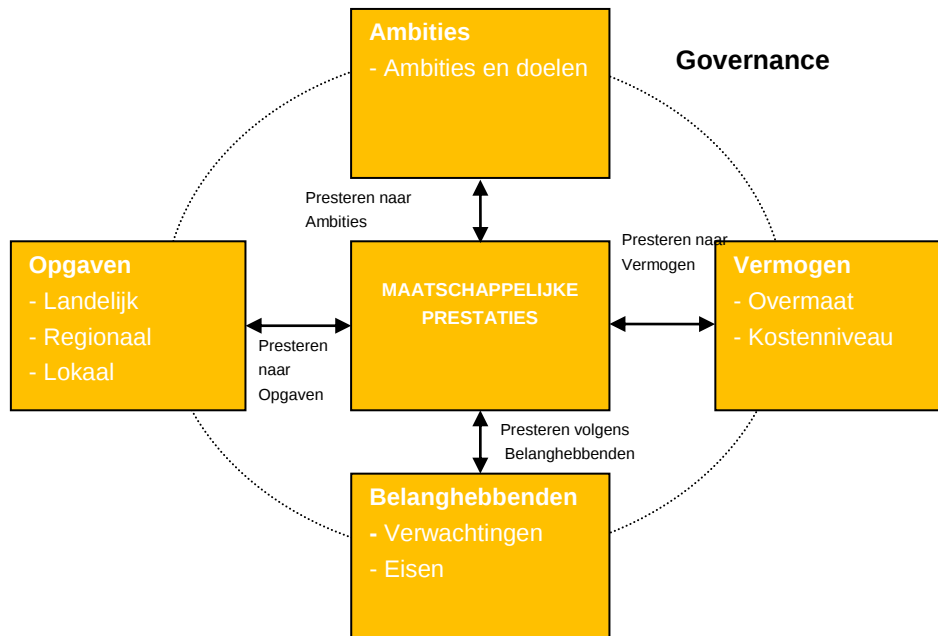
Vijf perspectieven voor een objectief, onafhankelijk en deskundig oordeel

De onderwerpen van de visitatie zijn ingedeeld in vijf perspectieven. Deze zijn:

- a Presteren naar ambities;
- b Presteren naar opgaven;
- c Presteren volgens de belanghebbenden;
- d Presteren naar vermogen.

Governance functioneert als een vijfde, bijzonder kader, waarmee de overige kaders met elkaar worden verbonden. De volgende figuur geeft dit weer.

Figuur I-1: conceptueel analysekader maatschappelijke visitatie



Bron: EY/ SEV, 2007

Aanpak

EY heeft, op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en documenten die door EY zijn opgevraagd bij Vidomes, een eerste verkenning gemaakt van de corporatie. Op basis van deze verkenning zijn verdiepende gesprekken gevoerd met leden van het management team.

Vervolgens heeft EY drie externe belanghebbendengroepen geraadpleegd om inzicht te krijgen in hun verwachtingen en hun beoordeling van het maatschappelijk presteren van Vidomes. EY heeft daartoe met deze belanghebbenden een gesprek gevoerd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee EY heeft gesproken in het kader van de maatschappelijke visitatie.



EY heeft met alle beschikbare gegevens een toetsingskader ontwikkeld waarin de maatschappelijke activiteiten én prestaties van Vidomes zijn opgenomen. Het toetsingskader is ook gekoppeld aan onafhankelijke normen en externe referentiekaders. Daardoor kunnen de normen die Vidomes zelf heeft gesteld en de normen van externe bronnen met elkaar worden vergeleken.

Om een onafhankelijk, deskundig en objectief oordeel over het maatschappelijk presteren van Vidomes te geven zijn de volgende vragen beantwoord:

- a Hoe presteert Vidomes in verhouding tot haar ambities?
- b Hoe presteert Vidomes in verhouding tot de landelijke, regionale en lokale opgaven?
- c Hoe presteert Vidomes volgens de belanghebbenden?
- d Hoe presteert Vidomes gelet op het beschikbare vermogen?
- e Hoe presteert Vidomes op het gebied van governance?

EY heeft het visitatierapport eerst in concept opgeleverd en besproken met Vidomes. Daarna is het visitatierapport ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). De SVWN heeft getoetst of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen. Het rapport is vervolgens definitief opgeleverd.

Opbouw van het rapport

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 beschrijft de missie, visie en strategie van Vidomes zodat de lezer een goed beeld krijgt van de corporatie en wat deze wil bereiken. Hoofdstuk 2 beschrijft de ambities van Vidomes en de mate waarin Vidomes deze heeft gerealiseerd. Hoofdstuk 3 beschrijft in welke mate Vidomes bijdraagt aan het oplossen van de landelijke, regionale en lokale opgaven. Hoofdstuk 4 vergelijkt enerzijds de prestaties en anderzijds de verwachtingen en oordelen van belanghebbenden. Hoofdstuk 5 geeft een oordeel over het presteren naar vermogen. Hoofdstuk 6 bevat het oordeel over governance.

EY hecht zeer aan het onafhankelijkheidsbeginsel van de maatschappelijke visitatie. Daarom voert EY geen maatschappelijke visitatie uit bij haar accountantsklanten of bij klanten waarmee in de afgelopen twee jaar door EY een zakelijke relatie heeft bestaan. In bijlage A en B zijn onafhankelijkheidsverklaringen opgenomen. In bijlage C zijn de CV's van de visitatoren opgenomen. Bijlage D bevat een overzicht van de brondocumenten die Vidomes ter beschikking heeft gesteld aan EY voor het vormen van een oordeel over het maatschappelijk presteren van Vidomes. Bijlage E bevat een overzicht van de interne vertegenwoordigers die ten behoeve van de maatschappelijke visitatie zijn geïnterviewd. In bijlage F is een overzicht opgenomen van de betrokken externe belanghebbenden en hun relatie met Vidomes. Bijlage G en H bevatten de detailuitkomsten van de door EY uitgevoerde toetsing bij Presteren naar Ambities en Presteren naar Opgaven. Bijlage I bevat de spinnenwebben met een grafische weergaven van de scores.



1 Missie, visie en strategie van Vidomes

1.01 In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de achtergrond van Vidomes. Waar is de corporatie actief en hoe is het bezit samengesteld? Verder wordt ingegaan op de missie en visie van de corporatie om vervolgens te kunnen beschrijven via welke weg men dit wil gaan realiseren. Ten slotte wordt in dit hoofdstuk in het kort de governancestructuur van Vidomes belicht.

Vidomes

1.02 Vidomes is een zelfbewuste corporatie met ongeveer 18.000 woningen en vestigingen in Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg en Delft. Vidomes wil een beheerder, bouwer en verhuurder zijn die goede en betaalbare huisvesting biedt aan mensen die niet zelfstandig in hun woonruimte kunnen voorzien.

1.03 Vidomes wordt door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) ingedeeld in de referentiegroep Rf04. Dit is de groep met middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties.

Missie

1.04 In haar missie benadrukt Vidomes haar positie als sociale huisvester. De missie luidt:

“Vidomes is een ondernemende woningcorporatie in de rand van Haaglanden. Wij richten ons op mensen met onvoldoende kansen op de woningmarkt. Samen met onze klanten en belanghebbenden nemen wij onze verantwoordelijkheid voor een goede directe woon- en leefomgeving. Nu en in de toekomst.”

Visie

1.05 In 2011 had Vidomes haar Strategische Visie 2011-2015 vastgesteld. Dit document vormde de basis voor alle activiteiten. De strategische visie draagt de titel ‘Het maatschappelijk resultaat telt’. Daarmee benadrukte Vidomes haar bestaansrecht: er zijn voor mensen die het niet op eigen kracht redden op de woningmarkt. Voor hen zet Vidomes zich in. Dat doet zij niet alleen, maar in dialoog en samenwerking met de omgeving.

1.06 De toenemende onzekerheid in de sector, de financiële risico's en de aanhoudende crisis waren voor Vidomes aanleiding om de strategische visie aan te passen. Deze herijking is verwerkt tot het Visiedocument ‘Vol overtuiging op weg naar 2015’.

1.07 Vidomes heeft in een figuur de belangrijkste elementen van de missie en strategie van Vidomes opgenomen. De figuur is onderstaand getoond.

Figuur 1-1: Schematische weergave strategische keuzes Vidomes



Bron: Vidomes, 2014

1.08 Door de missie aan te scherpen heeft Vidomes, binnen de zes eerder gemaakte strategische keuzes, nadrukkelijker gekozen voor de volgende strategische doelstellingen:

- a) betaalbare woningen;
- b) kwetsbare mensen;
- c) duurzaamheid.

Directie en toezicht

1.09 Mevrouw drs. C.H.G.M. van de Wiel, Mmc is algemeen directeur. De algemeen directeur is overeenkomstig de statuten van Vidomes belast met het besturen van de stichting. Het bestuur vertegenwoordigt de stichting in en buiten rechte.

1.10 De Raad van Commissarissen bestaat uit zeven leden. Deze leden oefenen toezicht uit op de algemeen directeur en op de algemene gang van zaken binnen Vidomes. De bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in de statuten.

2 Vidomes presteert ruim voldoende naar ambities

2.01 Dit hoofdstuk beschrijft de ambities van Vidomes. Deze worden vervolgens vergeleken met de feitelijke prestaties van Vidomes. Hierdoor wordt duidelijk in hoeverre Vidomes haar eigen ambities realiseert en kan een oordeel worden gegeven over haar presteren naar eigen ambities.

2.02 Bij het beoordelen van het presteren van Vidomes naar eigen ambities is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b kwaliteit woningen en woningbeheer;
- c huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

2.03 Bij het toekennen van het eindoordeel voor Presteren naar Ambities heeft ieder prestatieveld een gelijke weging gekregen.

2.04 EY geeft in dit hoofdstuk een samenvatting van de ambities en geleverde prestaties. Een volledig overzicht van de onderzochte ambities is te vinden in de bijlage. In de tabellen zijn de niet beschreven ambities en prestaties aangeduid met 'overige ambities'. Het in de tabel gepresenteerde gemiddelde eindoordeel is het gemiddelde van alle prestaties.

Eindoordeel presteren naar ambities is 'ruim voldoende'

2.05 In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het presteren naar ambities weergegeven. Hierbij is de vraag beantwoord in hoeverre Vidomes erin is geslaagd de ambities te realiseren.

Tabel 2-1: eindoordeel presteren naar ambities

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,5
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7
Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte	7,2
(Des-)investeren in vastgoed	7
Kwaliteit van wijken en buurten	6,8
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2014

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

2.06 Dit prestatieveld omvat de ambities, opgaven en prestaties van Vidomes op het gebied van

huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing, het bevorderen van doorstroming en het bevorderen van eigen woningbezit.

Tabel2-2: eindoordeel presteren naar huisvesting primaire doelgroep

Jaar	Ambities	Prestatie	Oordeel
2010 -2013	Minimaal 70 % van de woningvoorraad aan de huishoudens uit primaire doelgroep toewijzen	Goed gerealiseerd	8
2011-2013	Ruim 80% van de voorraad voor de primaire doelgroep bereikbaar houden	Goed gerealiseerd	8
2011-2013	95% van de voorraad heeft een huur onder de huurtoeslaggrens	Gerealiseerd	7
2010 -2013	Voor de schaarse woningen 10% meer doorstroming realiseren.	Goed gerealiseerd	8
2010-2013	Zoveel mogelijk naar afspraken met gemeenten toewijzen	Goed gerealiseerd	8
2010 -2013	Minimaal 70% van de vrijgekomen woningen toewijzen aan huurders met een huurtoeslag	Gerealiseerd	7
2010 -2013	Minimaal 90% van de vrijgekomen woningen toewijzen aan mensen met een inkomen lager dan € 33.000	Gerealiseerd	7
Eindoordeel: ruim voldoende			7,5

Bron: EY, 2014

2.07 Op basis van bovenstaande bevindingen en de in de bijlagen opgenomen ambities en prestaties, beoordeelt EY het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. In de volgende alinea's wordt dit oordeel toegelicht.

2.08 In het ondernemingsplan van 2006-2010 en de strategische visie 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om minimaal 70 % van haar woningvoorraad aan de huishoudens uit primaire doelgroep toe te wijzen. In 2010 heeft Vidomes 78% van de vrijkomende woningen verhuurd aan haar primaire doelgroep. In 2011 bedroeg dit 73%, in 2012 bedroeg dit 77% en in 2013 bedroeg dit 81%. Haar ambitie om minimaal 70 % aan huishoudens uit de primaire doelgroep toe te wijzen is hiermee goed behaald.

2.09 In het ondernemingsplan van 2006-2010 heeft Vidomes zich voorgenomen om ruim 80% van haar woningvoorraad voor de primaire doelgroep bereikbaar te houden. In 2010 is in totaal 87 % van de woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep. Op 31.12.2010 hebben 70 % van de woningen van Vidomes een aftoppingsgrenzen € 511 / € 548. Daarnaast heeft 17 % het label Huur op Maat. De voorgenomen doelstelling is hierdoor meer dan voldoende gerealiseerd.

2.10 In de strategische visie 2011-2015 heeft de corporatie de ambitie opgenomen om zoveel mogelijk conform de afspraken met gemeenten en andere woningcorporaties te handelen. Dit betekent dat conform de afspraken woningen aan de primaire doelgroep worden toegewezen.

Daarbij heeft Vidomes zich voorgenomen om alles in het werk te stellen om oplossingen te vinden voor de groepen, die in de knel komen door bijvoorbeeld woningschaarste of nieuwe regels over toewijzingen. Corporaties zijn bijvoorbeeld sinds 1 januari 2011 verplicht zich te beperken tot het bedienen van inkomensgroepen tot € 33.614. Vidomes heeft bij leegkomst van woningen meer dan conform de regionale prestatieafspraken (70%) en de Europese regels (90%) toegewezen. De corporatie heeft 73% verhuurd aan huishoudens die in aanmerking komen voor huurtoeslag. In 2011 verhuurde Vidomes 92% van vrijgekomen woningen aan deze EU doelgroep. Hiermee is de ambitie door Vidomes meer dan voldoende gerealiseerd.

2.11 In de strategische visie van 2011-2015 heeft de corporatie zich voorgenomen om haar voorraad van betaalbare woningen op peil houden en deze woningen bereikbaar te houden. De ambitie is daarom dat een aandeel van minimaal 95% betaalbare woningen op peil wordt gehouden. Concreter betekent dit dat ongeveer 17.500 woningen een huur onder de toeslaggrens heeft. Vidomes heeft ook de ambitie dat 83% van haar voorraad uit bereikbare woningen bestaat. Dat wil zeggen dat minimaal 83%, ongeveer 15.250 woningen, een huur onder de aftoppingsgrens heeft. Vidomes heeft haar ambities gerealiseerd. De corporatie heeft haar voorraad betaalbare woningen boven de 95% gehouden en ook een aandeel van ruim 83% bereikbare woningen gerealiseerd.

2.12 In de strategische visie van 2011-2015 heeft Vidomes als ambitie opgenomen voor de als 'schaars' aangemerkte woningen 10% meer doorstroming te realiseren. Dit betreft met name woningen voor ouderen. Om de doorstroming te bevorderen heeft Vidomes senioren vanaf 55+ gestimuleerd om vanuit schaarse woningen (minimaal vier kamers) te verhuizen naar een voor hen passende woning.

2.13 Vidomes heeft daarom in 2011 al een seniorenmakelaar aangesteld die huurders met een verhuishens op weg helpt. De seniorenmakelaar richt zich met name op de doorstroming van ouderen uit grote woningen naar kleinere en stimuleert de verhuur van appartementen in de seniorencomplexen.

2.14 Het doel om jaarlijks 30 senioren te laten verhuizen vanuit een schaarse woning is gerealiseerd. In 2012 kwamen er 85 schaarse woningen vrij. Bij 36 daarvan speelde de seniorenmakelaar een belangrijke rol. Huurders van Vidomes die op zoek zijn naar een voor ouderen geschikte woning kunnen gebruik maken van de diensten van deze makelaar. De seniorenmakelaar maakt met de huurders een afspraak en tijdens een vrijblijvend huisbezoek verkent deze de wensen en mogelijkheden van de huurders voor een eventuele toekomstige verhuizing. De seniorenmakelaar is een dienst voor de huurders van Vidomes. Met de makelaar stimuleert de corporatie de doorstroming van woningbezit en komt de corporatie tegemoet aan een klantvraag.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'

2.15 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Vidomes op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Vidomes en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid.

2.16 In tabel 2-3 zijn de door Vidomes geformuleerde ambities en prestaties ten aanzien van Kwaliteit woningen en woningbeheer opgenomen.

Tabel 2-3: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Jaar	Ambitie	Prestatie	Oordeel
2010	Ontwikkelen van KCC	Gerealiseerd	7
2010-2013	Vastgoedbeleid ontwikkelen en uitvoeren	Gerealiseerd	7
2010-2013	Lager energieverbruik in woningen bedrijfsruimten realiseren	Deels gerealiseerd	6,5
2010-2013	Diverse duurzaamheidsdoelstellingen	Gerealiseerd	7
	Eindoordeel: ruim voldoende		7

Bron: EY, 2014

2.17 EY beoordeelt het presteren naar kwaliteit van woningen en woningbeheer als ruim voldoende.

Woningkwaliteit

2.18 Vidomes heeft zich in de strategische visie 2011-2015 voorgenomen om haar vastgoed op lange termijn te laten renderen. Dit betekent dat voor de huidige verouderde verzorgingshuiscomplexen een strategisch toekomstperspectief vastgesteld wordt en dat vanuit dit perspectief de corporatie een actieplan opstelt. Deze ambitie heeft Vidomes in voldoende mate gerealiseerd.

2.19 Om haar vastgoed op lange termijn te laten renderen heeft Vidomes een portfoliebeleid vastgesteld. Hierbij is onderzocht hoe de vastgoedportefeuille over 10 jaar eruit moeten zien. Verder neemt de corporatie sinds 2008 deel aan de IPD/aeDex. Deze vastgoedindex berekent en publiceert rendementsmetingen van de Nederlandse woningcorporaties.

2.20 Daarnaast heeft Vidomes in 2011 samen met Vierstroom de mogelijkheden van het complex 't Seghe Waert onderzocht. De onderhandelingen over de toekomst van dit complex zijn bemoeilijkt door de ontwikkelingen op het gebied van vastgoedfinanciering in de zorgsector. Dit gebouw is in 2011 in stand gehouden en er is onderhoud uitgevoerd. Hiermee heeft Vidomes bijgedragen aan haar ambitie om verouderde vastgoed op peil te houden. Ten slotte heeft de corporatie een risicoanalyse voor zorgvastgoed en scenario's verzorgingshuizen opgesteld.

Energie en duurzaamheid

2.21 In de strategische visie 2011-2015 is de ambitie opgenomen om voor woningen en bedrijfsruimten een laag energieverbruik te genereren. Dit betekent dat jaarlijks een 2% lager energieverbruik gerealiseerd moet worden. In 2011 heeft Vidomes op haar woningen 1,38% en in 2012 1,57% weten te realiseren. Door de bezuinigen zijn er minder energiemaatregelen getroffen en is de doelstelling van 2% niet gerealiseerd. Verder heeft de corporatie in haar strategische visie de volgende ambities opgenomen: gezond binnenmilieu realiseren, interne bedrijfsvoering energiezuinig maken waarbij weinig grondstoffen worden verbruikt, en bewoners aansporen zich milieubewuster te gedragen.

2.22 In 2011 en 2012 heeft Vidomes verschillende maatregelen getroffen om een gezond binnenmilieu voor haar woningen te realiseren. Zo zijn open verbrandingstoestellen verwijderd. Daarnaast is in 25 complexen de mechanische ventilatie geoptimaliseerd, ingeregeld en energiezuiniger gemaakt. In vier complexen is de mechanische ventilatie vernieuwd. Verder heeft Vidomes een warmtepompsysteem geplaatst aan de Griekenlandlaan in Zoetermeer en zijn nieuwe verwarmingsinstallatie van Leeuwenhoeklaan in Zoetermeer aangebracht.

2.23 Bij de Drie Torens in Rijkswijk heeft Vidomes de verwarming en koeling door middel van warmtepompen aangebracht. Ten slotte is de corporatie een onderzoek naar vocht en ventilatie gestart. Dit alles in het kader van het realiseren van een gezonder binnenmilieu.

2.24 Met betrekking tot duurzaam inkopen heeft Vidomes 75% van haar facilitaire inkopen duurzaam ingekocht. Ten slotte heeft de corporatie een milieuplan opgesteld, geïmplementeerd en ten uitvoering gebracht. De doelstelling om 4 pilots slimme meters te realiseren is niet behaald. Wel is de doelstelling bewoners door middel van magazine informeren tot en met 2012 gerealiseerd. Daarnaast heeft Vidomes nog extra in 2010 en 2011 aan alle huurders een Klimaatkrant gestuurd met daarin tips voor energiebesparing.

Kwaliteit dienstverlening

2.25 Vidomes heeft zich voorgenomen om in 2010 een Klant Contact Centrum (KCC) te ontwikkelen. Het doel van het KCC is middels één telefoonnummer en één emailadres voor de huurders bereikbaar te zijn. Vidomes heeft vanuit verschillende redenen hiervoor gekozen. Ten eerste omdat de corporatie het van belang vindt dat klanten eenduidige en juiste informatie krijgen als zij contact opnemen met Vidomes. Dit ongeacht de woonplaats en de wijze waarop de klant contact heeft opgenomen, bijvoorbeeld via balie, telefoon of internet.

2.26 Middels het klantvolgsysteem worden de klantgegevens vastgelegd, waardoor de klant

maar 1 keer de vraag bij Vidomes hoeft neer te leggen. Een andere overweging om te kiezen voor één telefonische ingang heeft te maken met de kwetsbaarheid van de bereikbaarheid van de woonpunten. Op deze wijze kan Vidomes efficiënter en klantvriendelijker opereren. Vidomes heeft het KCC in mei 2012 gerealiseerd.

2.27 Om de klanttevredenheid te verhogen heeft Vidomes in de strategische visie 2011-2015 een ambitie opgenomen om de waardering van haar klanten structureel te meten. Als norm voor de na te streven waardering is een 7,5 of hoger genomen.

2.28 Bij deze ambitie hoort ook dat de huurders tevreden zijn over de onderhoudswerkzaamheden. Concreet betekent dit dat 80% van de huurders vindt dat Vidomes haar afspraken nakomt: de vraag is beantwoord of het probleem is opgelost.

2.29 Ten slotte hoort bij deze ambitie dat Vidomes via internet haar klanten minimaal 3 klantprocessen interactief aanbiedt.

2.30 Vidomes heeft deze ambities in voldoende mate gerealiseerd. De corporatie heeft in de maanden juni tot en met december 2012 de jaarlijkse klanttevredenheidsmeting van het KWH-Huurlabel uitgevoerd. De behaalde resultaten zijn over het algemeen positief. De totaalscore van alle labelonderdelen is een 7,6. Hiermee voldoet Vidomes ruimschoots aan de KWH-norm van een 7,0. Op basis van dit onderzoek heeft Vidomes in 2012 verbeterpunten direct opgepakt. De corporatie is aan de slag gegaan met het maken van duidelijke afspraken, het beter informeren van haar klanten en sneller nakomen van afspraken. De 80% norm is behaald en er zijn drie klantprocessen gerealiseerd: reparatieverzoeken, klacht melden en huuropzeggen.

Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte scoort 'ruim voldoende'

2.31 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Vidomes op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit.

Tabel 2-4: eindoordeel Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte

Jaar	Ambitie	Prestatie	Oordeel
2010 t/m 2013	Senioren verleiden te verhuizen	Gerealiseerd	7
2011 t/m 2013	De behoeften aan begeleiding, zorg en ondersteuning in beeld brengen.	Gedeeltelijk behaald.	6
2011	Realisatie 16 Fokus-woningen	Gerealiseerd	7
2011 – 2012	Realisatie 40 – 45 opvangplekken jongeren in 2011 en 70 plekken in 2012	Gerealiseerd	7
2012-2013	Realisatie 70 plekken voor kwetsbaren in 2012 en 2013	Zeer goed gerealiseerd	9

2011-2013	Realisatie van minimaal 4 plannen voor kwetsbaren en jaarlijks 1 nieuw project oppakken	Gerealiseerd	7
2013	Formulering beleid begeleid wonen	Gerealiseerd	7
Eindoordeel: voldoende			7,2

Bron: EY, 2014

2.32 EY beoordeelt het presteren naar Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte conform haar ambities als 'voldoende' en conform haar opgaven als 'ruim voldoende'.

2.33 In de strategische visie 2011-2015 is voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om senioren te verleiden te verhuizen. Concreet betekent dat de corporatie in 2012 en 2013 in totaal 55 senioren in schaarse woningen verleidt om te verhuizen.

2.34 Om deze ambitie te kunnen realiseren heeft Vidomes een seniormakelaar in dienst genomen. Deze makelaar helpt huurders die een verhuishwens hebben op weg. Vidomes heeft voor 2012 haar ambitie bijgesteld van 25 naar 30 te verhuizen senioren. In 2012 heeft de corporatie deze ambitie meer dan voldoende gerealiseerd. De corporatie heeft 36 senioren laten verhuizen. In 2013 heeft Vidomes 24 senioren laten verhuizen.

2.35 In de strategische visie 2011-2015 heeft Vidomes voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om met haar partners een sluitend vangnet voor mensen met sociale problemen te zijn. Dit betekent dat de medewerkers van Vidomes actief in de wijk zijn, daar de sociale problematiek signaleren en daar waar nodig doorverwijzen, in 2012 zijn de kaders en uitgangspunten vastgesteld voor de rol en inzet die Vidomes heeft. In 2012 wijst de corporatie 70 woningen toe aan de kwetsbare doelgroepen.

2.36 Onder de kwetsbare groepen verstaat Vidomes het volgende: mensen die voor hun huisvesting afhankelijk zijn van een aangepaste (zelfstandige) woningen/of mensen die structurele langdurige woonbegeleiding nodig hebben. In 2012 en 2013 heeft Vidomes in ieder jaar 165 plaatsen geleverd. De ambitie is daarmee zeer goed gerealiseerd.

2.37 In de strategische visie 2011-2015 heeft Vidomes voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om voor kwetsbare mensen bijzondere huisvesting te realiseren. Dit betekent dat eind 2014 minimaal 4 projecten gerealiseerd heeft en ten minste 1 nieuw project jaarlijks opstart. In 2011 zijn twee projecten opgestart: Fokus-woningen Leidschendam en verbeteren opvang voor zwerfjongeren in Zoetermeer. Ook zijn in 2011 twee nieuwbouwprojecten opgeleverd: Paulinesymfonie in Rijswijk en De Dillenburgh in de wijk Prinsenhof in Leidschendam.

2.38 Voor Paulinesymfonie in Rijswijk zijn in totaal zijn 24 woningen voor mensen met een



verstandelijke beperking die relatief zelfstandig kunnen wonen gerealiseerd. In Leidschendam zijn dertig woningen gerealiseerd die speciaal bestemd zijn voor meervoudig gehandicapten

2.39 In 2012 is door Vidomes uitvoering gegeven aan afspraken met Limor, met de gemeente over de huisvesting van ex-gedetineerden, uitbreiding van het woningaanbod voor Jeugdformaat en de evaluatie van het laatste kansbeleid. In 2013 heeft Vidomes in samenwerking met haar partners kwetsbare mensen samen met haar partners gehuisvest en heeft de corporatie zich verder ingezet om het aantal ontruiming en huurachterstanden te laten dalen.

2.40 Verder heeft de corporatie in 2013 deelgenomen aan de werkgroep Jeugd Op Het Rechte Pad. In de werkgroep zijn drie casemanagers toegewezen aan de jongeren. Eind 2013 is het aantal probleemjongeren gedaald van 115 naar 85. Ook is samen met Rijswijk Wonen in 2013 een Convenant Reclassering opgesteld en uitgevoerd. Vidomes en Rijswijk Wonen stellen als gevolg daarvan jaarlijks maximaal vijf woningen beschikbaar voor Rijswijkers die met justitie in aanraking zijn gekomen en worden begeleid door Reclassering Nederland. In Zoetermeer heeft Vidomes in samenwerking met haar partners in het complex Olmenhout in Zoetermeer jongeren geleerd om onder begeleiding zelfstandig te wonen.

2.41 Daarnaast heeft in 2013 Vidomes onder andere huisvesting aan doven en slechthorenden (door samenwerkingsafspraken met de stichting GGMD) geboden. Verder zijn door Vidomes twee woningen beschikbaar gesteld aan St. Wende. Deze stichting biedt tijdelijke huisvesting en begeleiding aan vrouwen, mannen en kinderen die betrokken zijn bij situaties van huiselijk of psychisch geweld. Met deze inspanningen heeft Vidomes meer dan voldoende projecten opgestart en gerealiseerd. Vidomes heeft haar ambitie om minimaal 4 projecten uit te voeren voor kwetsbaren daarmee goed gerealiseerd.

2.42 Vidomes heeft in 2010 in het kader werken aan bijzondere doelgroepen verschillende ambities gerealiseerd. De corporatie heeft in 2006 een beleidsnotitie opgesteld. In deze notitie heeft ze speerpunten opgenomen waarin Vidomes in 2010 invulling heeft gegeven. Zo heeft Vidomes in 2010, 2011, 2012 en 2013 gericht beleid gevoerd om ontruiming te laten dalen en dit beleid ook gerealiseerd. Daarbij heeft de corporatie verschillende instrumenten ingezet, zoals het Laatste Kansbeleid, budgetbegeleiding, woonbegeleiding en cursussen 'omgaan met geld' en incassobeleid.

2.43 In 2011 heeft Vidomes een project geïnitieerd genaamd Fokus-Woningen Leidschendam. Een Fokus-woning is een woning waar ernstig lichamelijk gehandicapten zelfstandig kunnen wonen. Het project bevat een realisatie van 88 sociale huurwoningen, waarvan 16 woningen gerealiseerd worden als Fokus-woning. De woningen zijn gerealiseerd.

2.44 Verder heeft de corporatie in 2011 een overeenkomst afgesloten met de Gemeente Zoetermeer, het ROC ID College, De Goede Woning, stichting ISHJ en Impego Begeleid Wonen Jongeren.

2.45 De overeenkomst betreft een project dat 40 tot 45 plekken voor jongeren realiseert om die zo opweg te helpen naar zelfstandigheid. Via de samenwerkingspartners zijn ongeveer 250 woningen door mensen met kwetsbare groepen bewoond. In het jaar 2013 in totaal 281. De doelstelling om in 2012 het aantal van 70 woningen toewijzen aan de kwetsbare doelgroep is niet behaald. De doelstelling om kaders en rol van Vidomes ten aanzien van begeleid wonen in een beleid te omschrijven is wel gerealiseerd.

2.46 Ook is Vidomes in de afgelopen jaren (2010 tot en met 2013) actief in de wijk geweest om problemen te signaleren en daar waar nodig door te verwijzen. Hiervoor heeft Vidomes verschillende acties ondernomen zoals het realiseren van steunpunten.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'

2.47 Dit prestatieveld omvat de ambities en prestaties van Vidomes op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed.

Tabel 2-5: eindoordeel (des-)investeren in vastgoed

Jaar	Ambitie	Prestatie	Oordeel
2010	Realisatie van 300 nieuwe woningen	Goed gerealiseerd	8
2011-2012	Wensportefeuille beheerst realiseren	Niet gerealiseerd	5
2012-2013	Onderhoudsuitgaven binnen budget realiseren	Gerealiseerd	7
2013	Tenminste 50 woningen verkopen	Goed gerealiseerd	8
Eindoordeel: ruim voldoende			7

Bron: EY, 2014

2.48 EY beoordeelt het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'.

2.49 In haar ondernemingsplan 2006-2010 heeft Vidomes als doelstelling opgenomen ten minste 1.200 middeldure huur- en koopwoningen toe te voegen door nieuw- en verbouw en de verkoop van woningen tussen 2006 en 2010 te realiseren. Per jaar komt dat neer op 300 woningen.

2.50 In 2010 heeft Vidomes in totaal 411 nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd aan nieuwe bewoners. Daarnaast heeft Vidomes 99 woningen in de vrije sector gerealiseerd en verhuurd. In totaal zijn in 2010 510 woningen gerealiseerd. Vidomes heeft in 2010 dus meer woningen gerealiseerd dan de corporatie zich heeft voorgenomen. De volgende projecten zijn gerealiseerd: Harnaschpolder, De Dijken cluster 2, De Dijken cluster 7, De Dijken 10, Bergemeer De Dijken, Dillenburgsingel en Vinkensteynstraat.

2.51 In de strategische visie van 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om de wensportefeuille in een beheerst tempo te realiseren. Concreet betekent dit dat jaarlijks gemiddeld



1,1% transformatie wordt gerealiseerd inclusief ingrepen in de bestaande woningvoorraad die bijdragen aan de totstandkoming van de wensportefeuille.

2.52 Vidomes heeft naar aanleiding van deze ambitie een portfoliobeleid opgesteld. Hierin is de wensportefeuille beschreven. Beoordeling van de financiële positie en aanpassing van toekomstverwachtingen heeft, vooruitlopend op de aanscherping van de strategische doelen, in de loop van 2012 geleid tot het neerwaarts bijstellen van de projectenportefeuille en een besparing op de onderhoudsuitgaven. De doelstelling om wensportefeuille in een beheerst tempo te realiseren en 1,1% transformatie te realiseren is daarom niet gerealiseerd.

2.53 In de strategische visie van 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om haar bedrijfsvoering gezond te houden. In het jaarplan 2012 is daarom een aantal concrete acties benoemd om deze ambitie te realiseren. Onder andere heeft Vidomes zich voorgenomen om in het jaar 2012 de onderhoudsuitgaven binnen het budget te laten blijven. Deze doelstelling is in deze documenten niet voldoende SMART uitgewerkt in concrete acties. In het jaarverslag 2012 komt wel naar voren dat op het gebied van onderhoud Vidomes verschillende acties heeft ondernomen om binnen het budget te blijven. In 2012 heeft Vidomes haar onderhoudsbeleid aangepast. Zonder deze wijziging van het onderhoudsbeleid zouden de kosten voor Vidomes te hoog worden. De oplossing is gedeeltelijk gevonden door voor een aantal maatregelen de onderhoudscyclus op te rekken.

2.54 Voor wat betreft de onderhoudskosten heeft Vidomes alle geplande onderhoudswerkzaamheden voor de geraamde kosten uitgevoerd in 2012. Vidomes besteedde 15,3 miljoen euro aan Planmatig Onderhoud. De corporatie heeft hiermee en door de voorafgaande actie haar ambitie om binnen het budget te blijven voldoende gerealiseerd.

2.55 Vidomes heeft onder andere in Delft, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer verschillende onderhoudsprojecten gerealiseerd. Zo is bijvoorbeeld in Delft groot onderhoud uitgevoerd. Naast de reguliere vervanging van de keukens en badkamers heeft Vidomes ook entrees verbouwd en de geisers vervangen door een collectief, energiezuinig warmwatersysteem met zonnecollectoren.

2.56 In Rijswijk is een grootschalige dakrenovatie uitgevoerd, en goed isolatie en nieuw dakbeschot aangebracht en er zijn brandwerende maatregelen getroffen. In Leidschendam-Voorburg is een zeer ingrijpende renovatie van 56 woningen uit het jaar 1929 aan de Veenkade uitgevoerd. In Zoetermeer is aan het complex Willem van Cleeflaan een intensief project gerealiseerd.

2.57 In het visiedocument 'Vol overtuiging op weg naar 2015' heeft Vidomes voor 2013 haar strategische doelstellingen aangescherpt. In dit document heeft Vidomes aangegeven wat Vidomes wel en niet meer doet. Voor haar vastgoedstrategie betekent dit dat Vidomes haar wensportefeuille nog steeds in een beheerst tempo wil realiseren. Om deze ambitie te realiseren

heeft de corporatie subdoelen geformuleerd. Eén van deze subdoelen is dat Vidomes in 2013 ten minste 50 woningen verkoopt. In 2013 heeft Vidomes 97 woningen verkocht, 46 via KoopGarant en 51 in de vrije verkoop. Daarnaast zijn er 12 garageboxen en 1 bedrijfspand verkocht.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'voldoende'

2.58 Dit prestatieveld omvat de ambitie en prestaties van Vidomes op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten.

Tabel 2-6: eindoordeel Kwaliteit wijken en buurten

Jaar	Ambitie	Prestatie	Oordeel
2010 t/m 2013	Opstellen buurtvisies met bewoners voor vaststellen basiskwaliteit leefbaarheid	Gerealiseerd	7
2010 t/m 2013	Opstellen buurtontwikkelingsplannen	Gerealiseerd	7
2010 t/m 2013	Verbeteren leefkwaliteit	Gerealiseerd	7
2010	Realisatie van schone, hele en veilige buurten	Deels gerealiseerd, niet SMART geformuleerd	6
Eindoordeel: voldoende			6,8

Bron: EY, 2014

2.59 EY beoordeelt het presteren volgens naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'voldoende'.

2.60 In de strategische visie van 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om vitale buurten te realiseren. Deze ambitie heeft Vidomes in 3 subdoelen verdeeld. Eén van de subdoelen is dat Vidomes overal een basis leefkwaliteit wil realiseren. Dit betekent dat de corporatie samen met haar bewoners en haar partners waar ze een substantieel bezit heeft een buurtvisie opstelt. Deze buurtvisie is gericht op het vitaal houden of maken van de buurt. Het gaat om in totaal 25 buurten. Voor Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Zoetermeer heeft Vidomes visie en wijkprogramma's uitgewerkt.

2.61 Een ander subdoel is dat Vidomes voor de kwetsbare buurten samen met haar partners een buurtontwikkelingsplan opstelt en dit plan uit gaat voeren. Op basis van haar strategische visie heeft Vidomes een nieuwe visie op vitale buurten voor de periode 2012-2015 en buurtontwikkelingsplannen opgesteld. Voor de wijken Palenstein, Buytenwegh, Buitenhof en De Heuvel zijn deze plannen ten uitvoering gebracht.

2.62 De derde subdoelstelling betreft het verbeteren van de leefkwaliteit in de directe woon- en leefomgeving. Hierbij gaat het om de volgende aandachtspunten: schoonheid/netheid van het complex/woning en directe omgeving, aanpak overlast van jongeren, en betrokkenheid bij de buurt. De realisatie van deze doelstelling heeft Vidomes vorm gegeven door jaarlijks een



woonbelevingsonderzoek uit te voeren en een buurtvisie op te stellen.

2.63 In samenwerking met bewoners en partners heeft Vidomes in verschillende wijken in Delft Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer 2013 uitvoeringsprogramma's gerealiseerd. De corporatie heeft hierbij aandacht duidelijke verbetering voor deze wijken op het gebied van schoonheid/netheid van het complex/woning en directe omgeving, aanpak overlast van jongeren en betrokkenheid bij de buurt verbeterd en op deze wijze bijgedragen aan vitale buurten.

2.64 In het ondernemingsplan van 2006-2010 heeft Vidomes zich voorgenomen om schoon, heel en veilig buurten te realiseren. Met daarbij een centrale rol voor de gevoelens en oordelen van de bewoners over de eigen leefomgeving. Volgens het jaarverslag 2010 heeft Vidomes op het gebied van leefbaarheid verschillende activiteiten uitgevoerd. Echter zijn deze activiteiten niet uit de ambities te herleiden omdat deze ambities voor 2010 niet SMART zijn uitgewerkt. Op basis van de aangereikte documentatie kan niet vastgesteld worden of de realisaties in voldoende mate zijn gerealiseerd. Wel kan vastgesteld worden dat op het gebied van leefbaarheid verschillende activiteiten zijn gerealiseerd. Vidomes heeft periodiek onderzoeken in de wijk verricht. Op deze wijze heeft de corporatie inzicht willen krijgen wat de bewoners wensen en verwachten. Verder heeft Vidomes om leefkwaliteit te bevorderen verschillende initiatieven met buurtbewoners en partners gerealiseerd. Zoals vergroenen van wijken, mobiele tafeltuinen, kennismakingskaartjes voor de burens, feest voor buurt en verpleeghuisbewoners en oprichten van een buurtservicecentrum. In Zoetermeer Palenstein zijn verschillende activiteiten gerealiseerd om bewoners te activeren door middel van participatietrajecten en klantenpanels.

3 Vidomes presteert voldoende naar opgaven

3.01 In dit hoofdstuk wordt getoetst in welke mate Vidomes haar opgaven heeft gerealiseerd. In de volgende tabel staat het eindoordeel voor het Presteren naar opgaven weergegeven. In de daarop volgende tabellen wordt per onderdeel een toelichting gegeven. Niet alle prestaties van Vidomes zijn in de tabellen opgenomen. Voor een volledig overzicht van de getoetste opgaven en prestaties wordt verwezen naar de bijlage. Om deze reden kan ook het in de tabel gepresenteerde gemiddelde eindcijfer afwijken van het gemiddelde van de cijfers in de tabel.

Tabel 3-1: eindoordeel Presteren naar opgaven

Onderwerp	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,3
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7
Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte	6,8
(Des-)investeren in vastgoed	6,4
Kwaliteit van wijken en buurten	7
Eindoordeel: voldoende	6,8

Bron: EY, 2014

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Vidomes op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing, het bevorderen van doorstroming en het bevorderen van eigen woningbezit.

Tabel 3-2: eindoordeel presteren naar huisvesting primaire doelgroep

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2010 -2013	Minimaal 70 % van de woningvoorraad aan de huishoudens uit primaire doelgroep toewijzen	Zeer goed behaald.	8
2010 -2013	Minimaal 70% van de vrijgekomen woningen toewijzen aan huurders met een huurtoeslag	Gerealiseerd	7
2010 -2013	Minimaal 90% van de vrijgekomen woningen toewijzen aan mensen met een inkomen lager dan € 33.000	Gerealiseerd	7
2010 -2013	Voor de schaarse woningen 10% meer doorstroming realiseren.	Zeer goed gerealiseerd	8
2010 -2013	Overige opgaven (zie bijlage)	Behaald	Gem. 7
	Eindoordeel: ruim voldoende		7,3

Bron: EY, 2014

3.02 Op basis van bovenstaande bevindingen en de in de bijlagen opgenomen opgaven en



prestaties, beoordeelt EY het presteren naar huisvesting primaire doelgroep als 'ruim voldoende'. In de volgende alinea's wordt dit oordeel toegelicht.

3.03 In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om minimaal 70% van de vrijkomende voorraad tot de huurtoeslaggrens te verhuren aan de BBSH doelgroep. In 2010 heeft 78% van de vrijkomende woningen verhuurd aan haar primaire doelgroep. In 2011 bedroeg dit 73%, in 2012 bedroeg dit 77% en in 2013 bedroeg dit 81%. De opgaven om minimaal 70 % aan huishoudens uit de primaire doelgroep toe te wijzen is hiermee meer dan voldoende behaald.

3.04 In de prestatieafspraken met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes vastgelegd om alles in het werk te stellen om oplossingen te vinden voor de groepen, die in de knel komen door bijvoorbeeld woningschaarste of de nieuwe toewijzingsregels. Hierbij valt te denken aan de Europese wetgeving. Deze verplicht corporaties sinds 1 januari 2011 zich te beperken tot het bedienen van inkomensgroepen tot € 33.614. In 2011 verhuurde Vidomes 92% van vrijgekomen woningen aan deze EU doelgroep. Hiermee is de doelstelling door de corporatie meer dan voldoende gerealiseerd.

3.05 In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om uiterlijk voor 1 juli 2013 op de website van Vidomes kenbaar te maken hoe door woningzoekenden een klacht kan worden ingediend ten aanzien van de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling. Deze is vastgelegd in het Inschrijfprotocol van de Sociale Verhuurders Haaglanden. Vidomes heeft deze prestatieafpraak gerealiseerd. De corporatie heeft op haar website kenbaar gemaakt hoe door woningzoekenden een klacht kan worden ingediend.

3.06 In de prestatieafpraak met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes vastgelegd dat zij in de periode 2012 samen met Woonzorgcentra Haaglanden en Florence gaat onderzoeken om senioren met zorgaanvraag te huisvesten in hun wooncomplexen. Hierbij is het mogelijk om gebruik te maken van de gerichte toewijzingsruimte in de woonruimteverdeling. Vidomes heeft deze prestatieafpraak gerealiseerd.

3.07 In 2012 is Vidomes gestart met een pilot in samenwerking met Woon-Zorgcentra Haaglanden. De pilot moet ervoor zorgen dat echtparen dicht bij elkaar in de buurt kunnen wonen, als een van de partners in het verzorgingshuis terechtkomt. De zorgpartij WZH is verantwoordelijk voor de toewijzing van woningen in de nabijheid van een verzorgingshuis, op basis van hun eigen wachtlijst. Vidomes zorgt voor het huurcontract, WZH geeft een zorggarantie af voor het verzorgingshuis.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'voldoende'

3.08 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Vidomes op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Vidomes en haar inspanningen op het gebied van energie en duurzaamheid.

3.09 In tabel 3-3 zijn de door Vidomes geformuleerde opgaven en prestaties ten aanzien van Kwaliteit woningen en woningbeheer opgenomen.

Tabel3-3: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2012-2014	Duurzaamheidsinstrumenten gebruiken	Deels gerealiseerd	6
2010-201	Moederhaarden en geisers vervangen	Gerealiseerd	7
2010-2013	Diverse duurzaamheidsopgaven	Gerealiseerd	7
	Eindoordeel: voldoende		6,7

Bron: EY, 2014

3.10 EY beoordeelt het presteren naar kwaliteit van woningen en woningbeheer als 'voldoende'.

3.11 In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes duurzaam gaat bouwen. Dit betekent dat de corporatie tijdens het bouwen van de woningen de instrumenten Energie Prestatie op Locatie hierna EPL en GPR-Gebouw gebruikt zouden gaan worden. Dit is nog niet voldoende van de grond gekomen, deze prestatieafpraak is in de periode 2011-2014 niet gerealiseerd. Vidomes hanteert wel de EPC norm bij nieuwbouw, waarbij men onder de norm blijft. Voor renovaties gebruikt men de GPR norm. In 2014 wordt door de gemeente en Vidomes nut en noodzaak van deze instrumenten geëvalueerd en het gebruik ervan eventueel in de nieuwe prestatieafspraken worden opgenomen.

3.12 In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes samen met de corporatie Rijswijk Wonen moederhaarden en open keukengeisers vervangt. In de prestatieafpraak is opgenomen dat voor 2020 50 procent vervangen is. Vidomes en Rijswijk Wonen hebben gezamenlijk ongeveer 1.600 moederhaarden en open keukengeisers vervangen. In 2014 worden nog 379 moederhaarden vervangen. Het percentage van 50 procent vervanging voor 2020 is hiermee nu al ruimschoots gehaald, waarmee de prestatieafpraak meer dan voldoende is gerealiseerd.

3.13 In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg is vastgelegd dat Vidomes zich inspant om zoveel mogelijk duurzame materialen toe te passen. Hiermee moet de beoogde kwaliteit van nieuw gebouwde en verbouwde woningen worden

gerealiseerd. Vidomes heeft in de onderzoeksperiode 2010 tot en met 2013 in voldoende mate deze prestatieafspraken gerealiseerd. Op het gebied van duurzaamheid zijn verschillende maatregelen getroffen, bij verbouwingen en bij het bouwen van nieuwe woningen zijn duurzame materialen toegepast. Een voorbeeld betreft het in diverse complexen scheiden van collectieve installaties. Hiermee is een aanzienlijke CO2-besparing gerealiseerd. Verder heeft de corporaties daar waar nodig isolaties aangebracht.

Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte scoort 'ruim voldoende'

3.14 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Vidomes op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifieke aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit.

Tabel 2-4: eindoordeel Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2010 t/m 2013	Senioren verleiden te verhuizen	Gerealiseerd	7
2011	Realisatie 16 Fokus-woningen	Gerealiseerd	7
2011 – 2012	Realisatie 40 – 45 opvangplekken jongeren in 2011 en 70 plekken in 2012	Gerealiseerd	7
2013	Formulering beleid begeleid wonen	Gerealiseerd	7
Eindoordeel: ruim voldoende			7

Bron: EY, 2014

3.15 EY beoordeelt het presteren naar Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte conform haar opgaven als 'voldoende' en conform haar opgaven als 'ruim voldoende'.

3.16 In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes afgesproken om de kwetsbare groepen te bedienen. Dit betekent dat de corporatie een beperkt aantal vrijkomende sociale huurwoningen aan deze doelgroep toewijst, maximaal 5 % van het aantal toewijzingen per jaar. Hiervoor gebruikt Vidomes gerichte toewijzingsruimte. Vidomes zet zich in voor kwetsbare mensen, omdat het hier gaat om een doelgroep met veelal beperkte middelen, die op de vrije woningmarkt niet aan bod komt. Onder kwetsbare mensen verstaat Vidomes onder meer mensen met een fysieke of verstandelijke beperking, mensen met een psychiatrische stoornis en/of daklozen en ex-verslaafden. In samenwerking met haar partners heeft Vidomes in 2013 in totaal 281 en in 2012 in totaal 250 kwetsbare mensen gehuisvest. In totaal zijn binnen de gemeente Leidschendam-Voorburg in 2013 32 en in 2012 65 kwetsbare doelgroepen gehuisvest.

3.17 In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes

vastgelegd om de jaarlijkse taakstelling voor statushouders in Zoetermeer te realiseren. Het behalen van deze taakstelling is een gezamenlijke taak voor gemeente en corporaties. In totaal zijn in de gemeente Zoetermeer 22 statushouders in 11 woningen gehuisvest. Hiermee heeft Vidomes in voldoende mate bijgedragen aan de jaarlijkse taakstelling voor statushouders in Zoetermeer.

3.18 In de prestatieafspraken met de vier gemeenten: Delft, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer heeft Vidomes afgesproken dat Vidomes bijdraagt aan de huisvesting van jongeren en senioren en dat de corporatie haar woningen voor deze doelgroepen labelt. Verder is afgesproken dat Vidomes bijdraagt aan de huisvesting van inwoners met een lichamelijke, geestelijke of verstandelijke handicap. Deze prestatieafspraken heeft Vidomes in voldoende mate gerealiseerd. De corporatie heeft in de periode 2010 tot en met 2013 bijgedragen aan de huisvesting van jongeren en senioren en woningen gelabeld. Daarnaast heeft de corporatie bijgedragen aan de huisvesting van inwoners met lichamelijke, geestelijke / verstandelijke handicap. Vidomes heeft met haar partners samengewerkt om deze doelstelling te realiseren. Ook heeft de corporatie voor deze specifieke doelgroepen visies opgesteld.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'voldoende'

3.19 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Vidomes op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed.

Tabel 2-5: eindoordeel (des-)investeren in vastgoed

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2010-2013	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen in de periode 2010 tot en met 2015 binnen de gemeente Rijswijk ruim 615 woningen te bouwen	Ruim voldoende, Vidomes heeft een substantiele bijdrage geleverd	7
2010-2013	Renoveren van 860 woningen in de periode 2010 -2015	Gerealiseerd	7
2012-2013	Gezamenlijke visie op sloop ontwikkelen	Niet voldoende gerealiseerd	5
2013	Tenminste 9 woningen verkopen	Gerealiseerd	7
2013	Aanbieden van de koop-garant constructie	Deels gerealiseerd	6
	Eindoordeel: voldoende		6,4

Bron: EY, 2014

3.20 EY beoordeelt het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'voldoende'.

3.21 In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen in de periode 2010 tot en met 2015 ruim 615 woningen te bouwen. In 2010 heeft Vidomes in totaal 411 sociale huurwoningen opgeleverd. Uit het jaarverslag 2010 komt naar voren dat binnen de gemeente Rijswijk in het jaar 2010 geen woningen zijn opgeleverd.

In 2011 zijn 238 woningen gebouwd. In 2012 heeft Vidomes 26 woningen gebouwd. In 2013 zijn 14 woningen gebouwd. Uit de evaluatie van de gemeente blijkt dat Vidomes een substantiele bijdrage geleverd heeft aan het aantal gebouwde woningen. Het oordeel is daarom ruim voldoende.

3.22 In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen in de periode 2010 tot en met 2015 ruim 860 woningen te renoveren. Deze prestatieafpraak is door Vidomes in voldoende mate gerealiseerd. In 2010 heeft Vidomes in totaal 298 portieketagewoningen en 130 appartementen gerenoveerd. In 2011 zijn 298 woningen gerenoveerd. In 2012 zijn 220 portiekwoningen gerenoveerd. In 2013 zijn 5 blokken portiekwoningen gerenoveerd.

3.23 In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen als opgave op te nemen dat partijen de komende jaren een gezamenlijke visie op de toekomstige sloopopgave ten aanzien van portieketagewoningen ontwikkelen. Voor Te Werve is deze visie in ontwikkeling, namelijk als onderdeel van het wijkverbeteringstraject dat daar loopt. De ontwikkeling van een visie voor de andere wijken waar veel portieketageflats staan zal onderdeel moeten worden van de nieuwe prestatieafspraken. In de prestatieafspraken zijn geen aantallen te slopen woningen opgenomen. De opgave is niet gerealiseerd omdat Vidomes in haar nieuwe strategie heeft besloten geen portiekwoningen te slopen. De gezamenlijke visie is daarom in de ogen van Vidomes niet meer opportuun. Vidomes wil meer differentiatie aanbrengen in de voorraad portiekwoningen. Dit wil men bereiken middels differentiatie in exploitatie-einden en door enkele woningen onder de constructie koopgarant te verkopen.

3.24 Voor de periode 2010-2012 zijn geen prestatieafspraken met de gemeente Zoetermeer gemaakt. De prestatieafspraken met de gemeente Zoetermeer zijn voor 2013-2015 gemaakt. In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om voldoende woningen te verkopen. Concreet betekent dit dat Vidomes een derde van de opgave van 80 woningverkoop realiseert. Dit zijn 27 woningen. Per jaar zijn dit 9 woningen. Uit het jaarverslag 2013 komt naar voren dat Vidomes binnen de gemeente Zoetermeer 18 woningen heeft verkocht. De doelstelling is daarmee voldoende gerealiseerd voor het jaar 2013.

3.25 In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om woningen via Koop-garant aan te bieden. Deze woningen zijn ook bereikbaar voor de lage middeninkomens. Verkoop vindt verkoop plaats met een korting op het aankoopbedrag, met daarbij een terugkoopgarantie. Vidomes heeft deze prestatieafpraak gerealiseerd. De corporatie biedt sinds 2012 haar woningen via Koop-garant aan. Hiermee houdt Vidomes haar woningen bereikbaar voor de lage middeninkomens. In het jaar 2012 en 2013 heeft de corporatie voldoende woningen via Koop-garant verkocht.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'

3.26 Dit prestatieveld omvat de opgaven en prestaties van Vidomes op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten.

Tabel 2-6: eindoordeel Kwaliteit wijken en buurten

Jaar	Opgaven	Prestatie	Oordeel
2011 t/m 2014	Opstellen wijkvisie voor de Muziekbuilt	Gerealiseerd	7
2011 t/m 2014	Intensief samenwerken aan fysieke en sociale leefbaarheid	Gerealiseerd	7
2013	Wijkplan jaarlijks actualiseren	Gerealiseerd	7
2013	Inzetten van Wijkcoaches in Zoetermeer	Gerealiseerd	7
2011-2104	Regelmatig overleg voeren met Rijswijk Wonen en de gemeente	Deels gerealiseerd	7
Eindoordeel: ruim voldoende			7

Bron: EY, 2014

3.27 EY beoordeelt het presteren volgens naar Kwaliteit van wijken en buurten als 'ruim voldoende'.

3.28 In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om een wijkvisie voor de Muziekbuilt op te stellen. Deze doelstelling heeft Vidomes in samenwerking met de gemeente Rijswijk in 2012 gerealiseerd. In dit document is een visie voor de lange termijn en wijkprogramma voor de korte termijn opgenomen. In 2011 is gestart met de uitrol van dit programma. Hierin spelen ook buurtbewoners, Welzijn Rijswijk, politie en andere partners een rol. In het programma is veel ruimte voor bewoners. Deze hebben bij de uitvoering ervan ondersteuning van Vidomes gekregen. De activiteiten in het wijkprogramma zijn ingedeeld rond drie thema's: elkaar leren kennen, een aantrekkelijke woonomgeving en spelen en ontmoeten. De opgave is daarmee gerealiseerd.

3.29 In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes afgesproken om intensief samen te werken aan de fysieke en sociale leefbaarheid in de buurten met bovengemiddelde scores wat betreft corporatiebezit, onveiligheidsgevoel, jeugdcriminaliteit en een onder gemiddelde algemene waardering. In het kader van veiligheid heeft Vidomes samengewerkt met onder andere gemeenten en de politie. Vanuit de zogenaamde 'hotspotaanpak' heeft Vidomes samen met haar partners heel gericht gekeken naar die plekken in de wijk waar ingebroken wordt om zo tot maatwerkoplossingen te komen. Daarnaast heeft de corporatie een visie op vitale buurten ontwikkeld. Hiermee heeft de corporatie haar opgave goed naar haar beleid vertaald en de opgave gerealiseerd.



3.30 In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om jaarlijks de wijkplannen en de uitvoeringsprogramma's te actualiseren en bij te stellen. In 2013 is deze prestatie door Vidomes gerealiseerd. Vidomes heeft voor haar wijken een visie en wijkprogramma's geactualiseerd.

3.31 In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om in alle wijken van Zoetermeer wijkcoaches in te zetten. De wijkcoaches zijn overigens niet in-dienst bij Vidomes. De inzet is gerealiseerd.

3.32 In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes samen met andere corporatie Rijswijk Wonen en gemeente Rijswijk regelmatig overlegt. Concreet betekent dit dat de Vidomes, Rijswijk Wonen en gemeente Rijswijk vier tot zes keer per jaar op directieniveau overleggen hebben. Deze overleggen worden ambtelijk voorbereid door het ondersteunend management. Minimaal twee maal per jaar zou dan bestuurlijk overleg plaats moeten vinden. Deze prestatieafpraak is om meerdere redenen niet gerealiseerd. De belangrijkste redenen waren een te hoge frequentie en de onduidelijke positie van het Directeurenoverleg ten opzichte van het bestuurlijk overleg. Naar aanleiding hiervan is ook een herijking voorgesteld van de frequentie. De frequentie van de overleggen is gewijzigd en de positie van het Directeurenoverleg is vastgelegd. Het oordeel is daarom toch voldoende, aangezien het niet halen Vidomes niet is aan te rekenen.

4 Vidomes presteert volgens haar belanghebbenden maatschappelijk ruim voldoende

4.01 Dit hoofdstuk beschrijft het maatschappelijk presteren volgens een selectie van belangrijke belanghebbenden van Vidomes. De verwachtingen en de oordelen van de belanghebbenden nemen een prominente plaats in bij de uiteindelijke oordeelsvorming van de maatschappelijke visitatie. Allereerst wordt in dit hoofdstuk de aanpak toegelicht die is gehanteerd om het oordeel van de belanghebbenden in kaart te brengen. Vervolgens wordt het eindoordeel van de belanghebbenden van Vidomes toegelicht. Als aanvulling op het visitatiestelsel is ook gevraagd naar de wijze waarop de samenwerking is ervaren. Dit wordt aan het eind van het hoofdstuk besproken.

Aanpak oordeel belanghebbenden

4.02 In totaal zijn zeventien individuele interviews afgenomen met 16 belanghebbenden van Vidomes. Hierbij zijn in totaal 27 mensen gesproken. Het overzicht van de belanghebbenden die aan de visitatie hebben meegewerkt is weergegeven in bijlage F.

4.03 Bij het beoordelen van het presteren van Vidomes volgens de belanghebbenden is EY uitgegaan van de volgende prestatievelden:

- a huisvesting van de primaire doelgroep;
- b kwaliteit woningen en woningbeheer;
- c huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte;
- d (des-)investeren in vastgoed;
- e kwaliteit van wijken en buurten.

4.04 De oordelen van de belanghebbenden ten aanzien van de prestatievelden worden achtereenvolgens in dit hoofdstuk besproken.

Eindoordeel presteren volgens belanghebbenden is 'ruim voldoende'

4.05 De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de maatschappelijke prestaties van Vidomes. De scores op het onderdeel presteren volgens belanghebbenden variëren echter tussen onvoldoende en ruim voldoende. Het gemiddelde cijfer is een 7,2. Het bijbehorende kwalitatieve oordeel is 'ruim voldoende'.

4.06 De belanghebbenden beschrijven Vidomes aan de hand van de volgende kenmerken:

- a professioneel;
- b traditioneel;
- c correct;
- d ambitieus;
- e betrouwbaar;
- f intern gericht;
- g traag in besluitvorming en uitvoering;
- h sociale huisvester;
- i ouderenhuisvester;
- j realistisch.

4.07 Uit de omschrijvingen blijkt dat de belanghebbenden afwisselend woorden met een positieve en minder positieve of zelfs negatieve betekenis gebruiken. Het eindoordeel van de belanghebbenden is echter ruim voldoende. Tabel 4-1 bevat het eindoordeel van de belanghebbenden per prestatieveld.

Tabel 4-1: eindoordeel Presteren volgens Belanghebbenden per prestatieveld

Prestatie	Score
Huisvesting van de primaire doelgroep	7,4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte	7,1
(Des-)investeren in vastgoed	7,1
Kwaliteit van wijken en buurten	7,3
Eindoordeel: ruim voldoende	7,2

Bron: EY, 2014

4.08 Uit de tabel blijkt dat alle onderwerpen een ruime voldoende scoren, maar dat de onderwerpen Huisvesting van de primaire doelgroep en Kwaliteit van wijken en buurten hoger dan het gemiddelde scoren. Het eindoordeel is: ruim voldoende.

4.09 De volgende tabel geeft het oordeel weer over het maatschappelijk presteren van Vidomes per belanghebbendengroep.

Tabel 4-2: oordeel per belanghebbendengroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvereniging	6,3
Gemeenten	7,7
Zorg- en welzijnsinstellingen	7,3
Collega corporaties	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,2

Bron: EY, 2014

4.10 De belanghebbenden waarderen Vidomes ook gemiddeld met een 7,2. Opvallend is de spreiding in de rapportcijfers. De huurders zijn duidelijk kritischer dan de andere belanghebbenden. De gemeenten zijn duidelijk het meest positief.

4.11 In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gedetailleerder ingegaan op de prestaties per prestatieveld van Vidomes volgens haar belanghebbenden. Indien een belanghebbende onvoldoende zicht heeft op de betreffende prestatie, is logischerwijs geen cijfer gegeven.

4.12 De belanghebbenden zijn gevraagd een afgerond punt of een half punt toe te kennen. Bijvoorbeeld een 7 of een 6,5. Door de middeling van gegeven scores ontstaan de cijfers zoals deze in de tabellen op één decimaal worden weergegeven. Bij de middeling hebben alle belanghebbenden een even zware weging gekregen. Dit is gedaan om te voorkomen dat het aantal belanghebbenden per groep tot een onevenredig positieve of negatieve beïnvloeding van het gemiddelde zou leiden. Het totaalcijfer kan hierdoor enkele tienden van een punt afwijken van het gemiddelde per belanghebbenden groep op basis van de cijfers in de tabel.

Huisvesting van de primaire doelgroep scoort 'ruim voldoende'

4.13 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Vidomes op het gebied van huisvesting van de primaire doelgroep. Concreet gaat het om de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de wijze van woningtoewijzing, het bevorderen van doorstroming en het bevorderen van eigen woningbezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 4-3: eindoordeel presteren naar Huisvesting primaire doelgroep

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	6,7
Gemeenten	7,8
Zorg- en welzijnsinstellingen	-
Collega corporaties	7,3
Eindoordeel: ruim voldoende	7,4

Bron: EY, 2014

4.14 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar beschikbaarheid als ruim voldoende.

4.15 De huurdersvertegenwoordigers verschillen van mening op dit onderwerp. Eén partij geeft een 5, de anderen geven respectievelijk een 7 en een 8. De ontevreden partij is van mening dat Vidomes over voldoende betaalbare woningen beschikt voor ouderen, maar dat voor de reguliere sociale doelgroep de betaalbaarheid en beschikbaarheid minder is geworden. Door verkoop van woningen zijn bijvoorbeeld in de wijk Buytenwegh onvoldoende sociale huurwoningen beschikbaar.

4.16 De andere huurdersvertegenwoordigers zijn wel tevreden over de betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale woningen. Wel wordt opgemerkt dat de betaalbaarheid minder wordt en dat de woningen soms niet voldoen aan de eisen van de moderne tijd. Hiermee worden met name zogenoemde portiekflats bedoeld.

4.17 De gemeenten zijn zonder uitzondering van mening dat Vidomes over een voldoende grote kernvoorraad beschikt van betaalbare woningen. Dit uit zich in cijfers variërend van 7 tot 9. Er worden wel zorgen geuit over de omvang van de kernvoorraad en de betaalbaarheid in de nabije toekomst.

4.18 De zorg- en welzijnsinstellingen hebben geen goed zicht op deze prestatie en hebben daarom geen oordeel gegeven.

4.19 De collega corporatie geven aan dat Vidomes haar primaire doelgroep goed heeft bediend en ook voldoende woningen beschikbaar heeft. Wel staat de betaalbaarheid, net als bij de andere corporaties, onder druk. Vidomes kan wel meer inzet plegen voor grote gezinnen.

Kwaliteit woningen en woningbeheer scoort 'ruim voldoende'

4.20 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Vidomes op het gebied van de kwaliteit van nieuwbouwwoningen en kwaliteitsverbetering van bestaande woningen. Daarnaast omvat dit prestatieveld de kwaliteit van de dienstverlening van Vidomes en de haar inspanningen op het

gebied van energie en duurzaamheid. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 4-4: eindoordeel Kwaliteit woningen en woningbeheer

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	6
Gemeenten	7,8
Zorg- en welzijnsinstellingen	7,1
Collega corporaties	7
Eindoordeel: voldoende	7

Bron: EY, 2014

4.21 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar kwaliteit woningen en woningbeheer als voldoende. Opmerkelijk is de grote spreiding in het oordeel. Tussen de beoordeling van de huurders en de gemeenten zitten bijna twee volle punten.

4.22 De huurdersvertegenwoordigers verschillen van mening over de door Vidomes geleverde prestaties. Twee van de drie partijen geven aan dat over het algemeen de kwaliteit van de woningen goed is, maar dat Vidomes toch meer aandacht aan de kwaliteit kan besteden in specifieke situaties. Met name bij klachtenonderhoud is Vidomes soms te laks en laat bijvoorbeeld lekkages te lang doorgaan. Ook kan Vidomes bij liftstoringen een grotere betrokkenheid tonen. Men laat dit nu teveel over aan de servicemonteurs. De andere partij geeft door het toekennen van het cijfer 5 aan dat de kwaliteit in hun ogen onvoldoende is. Het onderhoudsbeleid van Vidomes is volgens deze partij de afgelopen jaren drastisch gewijzigd. Hierdoor ontstaan duidelijk zichtbare verschillen met complexen van andere corporaties.

4.23 De gemeenten zijn eensluidend over de bouwkwaliteit van Vidomes. Over het algemeen is de bouwkwaliteit van Vidomes uitstekend. Wel moet Vidomes er voor waken dat de kwaliteit op peil blijft. Er zijn ook enkele wijken waar achterstallig onderhoud moet worden uitgevoerd. Over de kwaliteit van de dienstverlening bereiken de gemeenten geen klachten. Vidomes gaat goed met klachten om, maar kan nog wel een slag maken om klachten proactief te voorkomen.

4.24 De zorg- en welzijnsinstellingen zijn tevreden over de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer. Men geeft aan dat er geen tot weinig klachten van hun cliënten worden ontvangen over de dienstverlening van Vidomes. De woningen liggen er keurig bij. Door één instelling wordt een kanttekening geplaatst bij de brandveiligheid. Deze is niet optimaal geregeld in het geval van nieuwbouw. De belanghebbende ervaart dat zij zelf te veel het initiatief moet nemen om het probleem op te lossen.

4.25 De collega corporaties geven aan dat over het algemeen de kwaliteit van de woningen van Vidomes prima is. Vidomes is ook actief op het gebied van Energie & Duurzaamheid.

Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte scoort 'ruim voldoende'

4.26 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Vidomes op het gebied van huisvesting van doelgroepen die behoefte hebben aan specifiek aanpassingen en voorzieningen. Het betreft zowel nieuwbouw als (aanpassingen aan) bestaand bezit. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 4-5: eindoordeel Huisvesting doelgroep met specifieke huisvestingsbehoefte

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	5,7
Gemeenten	8
Zorg- en welzijnsinstellingen	7,2
Collega corporaties	6,8
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2014

4.27 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar huisvesting doelgroepen met specifieke huisvestingsbehoefte als ruim voldoende. Ook op dit onderwerp zijn de huurdersvertegenwoordigers kritischer in het oordeel dan de andere belanghebbenden.

4.28 Het lage cijfer van de huurdersvertegenwoordigers wordt met name veroorzaakt doordat één van de geraadpleegde partijen een 4 heeft toegekend. De andere twee gaven een 6 en een 7. De ontevreden partij is van mening dat Vidomes weliswaar voldoende woningen voor ouderen heeft, maar dat deze woningen niet geschikt zijn. Ze voldoen niet aan de eisen die tegenwoordig aan ouderenwoningen worden gesteld. Ouderen willen daarom volgens deze partij ook niet graag in deze woningen wonen. Ook voor jongeren en gehandicapten doet Vidomes te weinig. Vidomes geeft desgevraagd aan deze bevinding niet te herkennen. Ook de seniorenmakelaar heeft de ervaring dat de woningen voor ouderen van Vidomes gewild zijn.

4.29 De andere partijen loven de seniorenmakelaar die Vidomes heeft aangesteld. Vidomes is in hun ogen ook heel actief voor de doelgroep Ouderen. Zij geven echter ook aan dat Vidomes in het recente verleden actief was voor andere doelgroepen met een specifieke huisvestingsbehoefte, maar dat dit beleid door financiële beperkingen is aangepast. Hierdoor is Vidomes minder actief voor jongeren en mensen met een beperking.

4.30 De gemeenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Vidomes doelgroepen met een specifieke behoefte bediend. Vooral voor de dienstverlening aan ouderen staat bij Vidomes hoog in het vaandel. Het feit dat Vidomes een seniorenmakelaar in-dienst heeft wordt bijzonder gewaardeerd. Er zijn echter ook kanttekeningen. Vidomes moet in verband met de vergrijzing nog meer woningen voor ouderen beschikbaar hebben. Ook kan Vidomes meer betekenen voor mensen met een beperking.

4.31 De oordelen van de zorg- en welzijnsinstellingen geven een gemengd beeld. Eén instelling is ontevreden en geeft een 5. Drie anderen geven respectievelijk tweemaal een 8 en een 9. Vidomes wordt vooral geroemd om haar inzet voor ouderen en jongeren in een achterstandssituatie. De ontevreden instelling geeft aan dat het bezit van Vidomes verouderd is. Ook heeft Vidomes in de ogen van deze belanghebbenden het ambitieniveau teruggeschroefd waardoor aanzienlijk minder is gerealiseerd dan in de jaren voor 2010.

4.32 De collega corporaties geven aan dat Vidomes zich bijzonder inzet voor ouderen. Echter, hierdoor dreigen wel anderen doelgroepen met een specifieke huisvestingsbehoefte zoals urgenten minder goed bediend te worden.

(Des-)investeren in vastgoed scoort 'ruim voldoende'

4.33 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Vidomes op het gebied van nieuwbouw, sloop, verkoop en verbetering van bestaand bezit. Het betreft sociaal en maatschappelijk vastgoed. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 4-6: eindoordeel (Des-)investeren in vastgoed

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvereniging	7,3
Gemeenten	7,0
Zorg- en welzijnsinstellingen	7,3
Collega corporaties	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2014

4.34 De belanghebbendengroepen beoordelen het presteren naar (Des-)investeren in vastgoed als 'ruim voldoende'. De cijfers vertonen een geringe spreiding.

4.35 De huurdersvertegenwoordigers zijn het meest tevreden. Zij geven tweemaal een 8 en één keer een 6. De corporatie doet voldoende gezien de beperkte(re) financiële mogelijkheden. Wel wordt opgemerkt dat Vidomes soms te vooruitstrevend is, waardoor woningen in de ogen van de

belanghebbenden te snel worden gesloopt. Renovatie zou in de ogen van deze belanghebbende een betere keuze zijn. De visitatiecommissie merkt hierbij op dat Vidomes voor sloop kiest aangezien dit een financieel gunstigere constructie is dan het vaak duurdere renoveren.

4.36 De gemeenten geven aan dat Vidomes gezien de omstandigheden voldoende investeert en renoveert / sloopt. De investeringen zijn voldoende gespreid over de verschillende bezitsgemeenten en wijken. De bouw van sociale woningen kent echter wel pieken en dalen. Vidomes kan dit wellicht beter spreiden. Ook wordt opgemerkt dat Vidomes in de jaren voor 2010 veel actiever was dan in de onderzoeksperiode. De belanghebbenden hebben echter begrip voor de veranderde financiële situatie. Wel wordt opgemerkt dat Vidomes het 'financiële plaatje' niet altijd duidelijk uitdraagt naar de gemeente.

4.37 De zorg- en welzijnsinstellingen zijn tevreden op dit onderwerp. Vidomes heeft voldoende nieuwe woningen gerealiseerd voor mensen met een specifieke huisvestingsbehoefte. Wel wordt de kanttekening geplaatst dat de afgelopen jaren het investeringsniveau van Vidomes is gedaald. De tevredenheid heeft daarom met name betrekking op het recente verleden en niet op de huidige situatie.

4.38 De collega corporaties geven aan dat Vidomes voldoende investeert. Het project Palenstein in Zoetermeer wordt als voorbeeld genoemd.

Kwaliteit van wijken en buurten scoort 'ruim voldoende'

4.39 Dit prestatieveld omvat de prestaties van Vidomes op het gebied van emancipatie, leefbaarheid en de inzet voor het behouden dan wel creëren van vitale wijken en buurten. De volgende tabel bevat de scores die de belanghebbenden hebben toegekend voor dit prestatieveld.

Tabel 4-7: eindoordeel Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghebbendengroep	Oordeel
Huurdersvereniging	5,7
Gemeenten	7,9
Zorg- en welzijnsinstellingen	7,8
Collega corporaties	7,0
Eindoordeel: ruim voldoende	7,3

Bron: EY, 2014

4.40 De belanghebbenden beoordelen het presteren naar Kwaliteit van wijken en buurten als ruim voldoende. Er is echter sprake van een zeer grote spreiding in de cijfers. De huurders zijn het minst tevreden, de gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen het meest.



4.41 De huurdersvertegenwoordigers geven aan dat Vidomes investeert in leefbaarheid, met name in Palenstein en Buytenwegh is Vidomes goed actief geweest. Er wordt ook in andere wijken geïnvesteerd in leefbaarheid, maar dit gebeurt niet op de juiste wijze. Vaak zien wijken er van buiten goed uit, maar zijn aan het oog onttrokken hofjes in de complexen onderhevig aan verloedering.

4.42 De gemeenten zijn positief tot zeer positief in hun oordeel. Een gemeente geeft een 6, de anderen een 7,5 en tweemaal een 8. De minst tevreden gemeente geeft aan dat Vidomes in de wijk Buytenwegh te weinig heeft geïnvesteerd in leefbaarheid. Echter, juist in deze wijk is het belangrijk dat er in leefbaarheid wordt geïnvesteerd. Desgevraagd geeft Vidomes aan dat men juist zeer veel in de wijk Buytenwegh heeft geïnvesteerd in leefbaarheid. De wijk is voor Vidomes een zogenoemde 'rode wijk' die extra aandacht krijgt. In de wijk is daarom onder meer een pilot met een wijkbeheerder gestart.

4.43 De overige gemeenten geven aan dat de wijken waar Vidomes bezit heeft een goede tot zeer goede leefbaarheid kennen.

4.44 De zorg- en welzijnsinstellingen zijn zeer tevreden over de kwaliteit van wijken en buurten waar Vidomes bezit heeft. Vidomes heeft goed oog voor de brede aspecten van leefbaarheid. Als voorbeeld wordt de realisatie van een grand cafe genoemd. Vidomes werkt ook goed samen met de belanghebbenden om de leefbaarheid en verhuurbaarheid te vergroten.

4.45 De collega corporaties geven aan dat Vidomes haar rol op het gebied van leefbaarheid goed heeft opgepakt, maar wel een terugtrekkende beweging aan het maken is. Hierdoor worden mogelijk in de toekomst te weinig middelen gestoken in leefbaarheid.

Beoordeling samenwerking

4.46 Het oordeel op het perspectief Prestaties volgens Belanghebbenden is, conform de vereisten van het visitatiestelsel, gebaseerd op de cijfers die de belanghebbenden in het voorgaande deel toekennen voor de prestatievelden. EY heeft er echter bewust voor gekozen om in de gesprekken met de belanghebbenden ook de wijze van samenwerking tussen de belanghebbende en medewerkers van Vidomes te bespreken. Hierbij is de beleidscyclus van woningcorporaties gebruikt (zie figuur 4-1).

Figuur 4-1: beleidscyclus woningcorporaties



Bron: SEV, 2007

- 4.47 De belanghebbenden is in de gesprekken gevraagd naar :
- a uitdragen missie en visie;
 - b mogelijkheid tot inspraak, participatie en communicatie;
 - c helderheid en transparantie van beleidskeuzes en afwegingen;
 - d het maken van prestatieafspraken;
 - e het leveren van resultaten (zie de scores op de prestatievelden);
 - f het bereid zijn tot het afleggen van verantwoording.

4.48 In de volgende tabel wordt het oordeel van de belanghebbenden op de verschillende onderdelen van de beleidscyclus weergegeven. Het onderdeel 'Leveren van resultaten' uit de beleidscyclus betreft de scores op de prestatievelden. Deze zijn reeds behandeld in het voorgaande deel van dit hoofdstuk en komen daarom niet meer aan de orde.

Tabel 4-8: eindoordeel Presteren volgens belanghebbenden per beleidsveld

Onderwerp	Oordeel
Uitdragen missie en visie	7,1
Inspraak, participatie en communicatie	6,7
Beleidskeuzes en afwegingen	6,6
Prestatieafspraken	7,1
Verantwoording	6,5
Eindoordeel: voldoende	6,8

Bron: EY, 2014

Uitdragen missie en visie scoort 'ruim voldoende'

4.49 Dit onderdeel gaat in op de mate waarin de missie en visie van Vidomes overeenstemmen met de verwachtingen van belanghebbenden. Er is ook gevraagd naar de wijze waarop Vidomes deze missie en visie uitdraagt. Als Vidomes immers duidelijke keuzen heeft gemaakt in wat zij wil bereiken, voor wie zij er wil zijn en dit ook goed uitdraagt, bevordert dit de samenwerking met de belanghebbenden.

4.50 Het gemiddelde rapportcijfer voor het uitdragen van de missie en visie van Vidomes is een 7,1. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel missie en visie.

Tabel 4-9: oordeel per belanghebbendengroep onderdeel Missie en visie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	6,0
Gemeenten	7,0
Zorg- en welzijnsinstellingen	7,7
Collega corporaties	7,3
Oordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2014

4.51 De huurdersvertegenwoordigers geven een 5, 6 en 7. De partij die een onvoldoende geeft vindt dat Vidomes haar missie en visie steeds minder goed is gaan uitdragen de afgelopen jaren. Dit wordt geweten aan de interne reorganisatie bij Vidomes. De andere partijen geven aan dat zij weliswaar goed op de hoogte zijn van wat Vidomes wil bereiken, maar dat dit niet voor alle huurders geldt. Vidomes is namelijk gestopt met het huurdersmagazine. Men kan zich via internet aanmelden als men nieuwsberichten per e-mail wil ontvangen, maar veel van de met name oudere huurders hebben geen computer. Als kanttekening wordt daarom geplaatst dat Vidomes haar missie en visie actiever kan uitdragen naar de bewoners.

4.52 De gemeenten vinden dat Vidomes haar missie en visie over het algemeen voldoende uitdraagt. De corporatie verstrekt informatie in de vorm van bijvoorbeeld de jaarstukken en nodigt de belanghebbenden regelmatig uit op bijeenkomsten waar gesproken wordt over de missie en visie. Op deze wijze krijgt men inzichtelijk waar Vidomes voor staat en waar men op kan rekenen. Dit bevordert de samenwerking. Er zijn ook kanttekeningen. Vidomes heeft zich als gevolg van de reorganisatie in de ogen van de gemeenten wel wat teruggetrokken en een interne focus gehad. Het uitdragen van missie en visie is daardoor niet altijd van het zelfde niveau geweest.

4.53 De zorg- en welzijnsinstellingen zijn positief tot zeer positief over de wijze waarop Vidomes haar missie en visie uitdraagt. Vidomes laat duidelijk zien waar zij voor staat en naar toe wil. Als kanttekening wordt geplaatst dat Vidomes wel haar missie en visie wat kan verbreden naar de zachtere kanten van huisvesting.

4.54 De collega corporaties geven aan dat in principe Vidomes een heldere missie en visie heeft, en deze ook goed uitdraagt. Op onderdelen van de missie en visie zijn er onduidelijkheden. Wat is de visie op het gebied van betaalbaarheid bijvoorbeeld en wat betekent dat voor de huurders?

Inspraak, participatie en communicatie scoort 'voldoende'

4.55 Het onderdeel inspraak, participatie en communicatie gaat in op de wijze waarop Vidomes samenwerkt met andere partijen, de mate waarin Vidomes belanghebbenden betreft bij de beleidsontwikkeling en de mate en effectiviteit van de communicatie en participatie. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbendengroep ten aanzien van het onderdeel inspraak, participatie en communicatie.

Tabel 4-10: oordeel per belanghebbendengroep Inspraak, communicatie, participatie

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	6,0
Gemeenten	6,7
Zorg- en welzijnsinstellingen	6,8
Collega corporaties	7,0
Oordeel: voldoende	6,7

Bron: EY, 2014

4.56 Op dit onderwerp zijn de meningen duidelijk verdeeld. De huurdersvertegenwoordigers zijn kritischer dan de gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en de collega corporaties. Twee van de drie huurdersvertegenwoordigers geven aan dat de mogelijkheden tot inspraak goed zijn, maar dat de gemaakte afspraken niet goed indalen bij de werkorganisatie. Ook is het nodig dat je goed je weg kent binnen Vidomes om gebruik te maken van de inspraakmogelijkheden. De derde partij is zeer ontevreden over de mogelijkheden tot inspraak. Zij vinden dat hun adviezen niet serieus worden genomen. Vidomes beantwoordt wel netjes de vragen en adviezen, maar geeft ook aan weinig tot niets met de adviezen te doen.

4.57 De gemeenten geven aan dat Vidomes in de regel goed communiceert, maar wel meer inspraak zou kunnen geven. Vidomes zou er goed aan doen de gemeenten aan de voorkant te betrekken bij het formuleren van beleid en daarbij uitleg te geven over de uitgangspunten die voor

Vidomes van belang zijn. Ook wordt aangegeven dat Vidomes, buiten de jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomst, kan verbeteren op het gebied van inspraak en communicatie. De gemeenten wordt soms wel om inspraak gevraagd, terwijl de gemeenten het gevoel hebben dat de beslissing bij Vidomes al genomen is.

4.58 De zorg- en welzijnsinstellingen zijn op één instelling na tevreden tot zeer tevreden over de wijze waarop Vidomes omgaat met inspraak. Zij geven gemiddeld een 8 en waarderen het dat Vidomes bijeenkomsten organiseert en de belanghebbenden daar om input vraagt. De communicatielijnen zijn bovendien kort. De instelling die iets minder tevreden is, geeft aan dat soms het gevoel opkomt dat de inspraak niet echt van invloed is. In die gevallen bleken beslissingen al genomen door de directie van Vidomes. Één instelling is zeer ontevreden over de mate van inspraak. Deze instelling kent het cijfer 4 toe. De ontevredenheid wordt veroorzaakt door de terugtrekkende beweging die Vidomes aan het maken is. Hierdoor is het nog steeds niet duidelijk wat Vidomes en de belanghebbende voor elkaar kunnen betekenen.

4.59 De collega corporaties zijn over het algemeen zeer tevreden over de mate van inspraak en de wijze van communicatie. Deze moet echter wel gezien worden in het licht van een samenwerking. Eén collega corporatie is minder tevreden. Vidomes wil in de ogen van deze corporatie de samenwerking teveel vanuit het eigen gezichtspunt inrichten en staat niet open voor inspraak.

4.60 Samenvattend: Vidomes blijkt in de ogen van de belanghebbenden heel verschillend om te gaan met inspraak. Ook ervaren de belanghebbenden grote verschillen in de wijze waarop met belanghebbenden wordt gecommuniceerd. Dit is niet de intentie van Vidomes. De corporatie kan daarom haar prestaties op dit onderwerp verbeteren door meer aandacht te besteden aan het consequenter inspraak geven en op een consistente wijze communiceren met al haar belanghebbenden.

Transparantie beleidskeuzes scoort 'voldoende'

4.61 Het onderdeel beleidskeuzes gaat in op de wijze waarop Vidomes een gedegen afweging maakt bij het stellen van prioriteiten op haar prestatievelden en de mate waarin Vidomes erin slaagt de uitgedragen prioritering te realiseren. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van het onderdeel beleidskeuzes.

Tabel 4-11: oordeel per belanghebbendengroep Beleidskeuzes

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	7
Gemeenten	6,6
Zorg- en welzijnsinstellingen	6,0
Collega corporaties	6,8
Oordeel: voldoende	6,6

Bron: EY, 2014

4.62 In zijn algemeenheid zijn overwegingen en keuzes van Vidomes duidelijk voor de huurdersvertegenwoordigers. Wel wordt aangegeven dat de transparantie in het beleid vooral naar de huurdersvertegenwoordigers geldt. De huurders zelf worden minder goed ingelicht.

4.63 De gemeente zijn over het algemeen positief kritisch over de mate van transparantie in de beleidskeuzes. Zij geven aan dat Vidomes uit zich zelf niet transparant genoeg is in haar beleid. Op verzoek wordt echter wel een toelichting gegeven. De gemeenten geven ook aan dat de transparantie is verminderd. Ook bestaat het gevoel bij de gemeenten dat medewerkers van Vidomes niet altijd over voldoende kennis en mandaat beschikken om beslissingen te nemen in een overleg met de gemeente. Dit komt de transparantie in de uiteindelijk gemaakte keuzes door Vidomes niet ten goede.

4.64 De zorg- en welzijnsinstellingen zijn het minst tevreden over de transparantie in beleidskeuzes. Zij geven aan dat Vidomes haar beleidskeuzes in sommige gevallen duidelijker moet communiceren. De corporatie wordt over het algemeen echter wel als 'transparant' ervaren, maar dan pas op verzoek. Vidomes heeft bijvoorbeeld goed uitgelegd wat financieel haalbaar is en wat niet. Wat Vidomes echter niet heeft gedaan is uitleggen waarvoor de belanghebbenden nog wel een beroep op Vidomes kunnen doen in de toekomst.

4.65 De collega corporaties zijn over het algemeen tevreden over de mate waarin Vidomes haar beleidskeuzes uitlegt en inzicht biedt in haar overwegingen. Vidomes geeft goed aan waar zij naar toe wil en wat haar mogelijkheden en onmogelijkheden daarbij zijn.

Maken van prestatieafspraken scoort 'ruim voldoende'

4.66 Dit onderdeel gaat in op het oordeel van de belanghebbenden over de wijze waarop Vidomes zich inspant om prestatieafspraken te maken en in welke mate Vidomes de gemaakte afspraken naleeft. De volgende tabel geeft de scores weer per belanghebbende ten aanzien van de onderdelen van prestatieafspraken.

Tabel 4-12: oordeel per belanghebbendengroep Prestatieafspraken

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	6,3
Gemeenten	7,6
Zorg- en welzijnsinstellingen	7,0
Collega corporaties	7,3
Oordeel: ruim voldoende	7,1

Bron: EY, 2014

4.67 De huurdersvertegenwoordigers geven een tegenstrijdig beeld. Een partij vindt dat op centraal niveau met Vidomes goed tot afspraken kan worden gekomen, maar dat dit niet voor het lokale complex niveau opgaat. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat de consultants op complexniveau niet op de hoogte zijn van de op centraal niveau gemaakte afspraken.

4.68 Een andere partij geeft echter aan dat juist op lokaal niveau goed afspraken gemaakt kunnen worden, maar dat dit niet voor het centrale niveau geldt. De derde partij is zeer tevreden.

4.69 De gemeenten zijn tevreden tot zeer tevreden over de mate waarin Vidomes zich inspent om te komen tot prestatieafspraken. Wel wordt opgemerkt dat de afspraken in samenwerking met andere corporaties worden gemaakt. Vidomes vervult echter een goede en constructieve rol in deze samenwerking. Er zijn echter ook kanttekeningen. Vidomes heeft soms moeite om de afspraken samen met de gemeente in concrete plannen te vertalen. Hierdoor speelt Vidomes niet altijd de belangrijke maatschappelijke rol, die zij wel degelijk beoogt. Bijvoorbeeld op het gebied van maatschappelijk vastgoed en het terugleggen van zorgactiviteiten in de samenleving.

4.70 De zorg- en welzijnsinstellingen zijn unaniem van mening dat Vidomes wel een corporatie is die de intentie heeft om tot prestatieafspraken te komen. De verschillen in waardering ontstaan door het initiatief dat Vidomes neemt om tot de afspraken te komen. Dit initiatief moet teveel uitgaan van de zorg- en welzijnsinstellingen. Vidomes kan dus meer zelf het voortouw nemen om afspraken te maken over de samenwerking.

4.71 De collega corporaties zijn tevreden over de intentie van Vidomes om tot prestatieafspraken te komen. Er zijn wel verschillen in de waardering over de mate waarin Vidomes zich ook inspent om tot deze afspraken te komen. De interne gerichtheid door de reorganisatie is hier debet aan. Vidomes neemt het voortouw op thema's zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. Dit wordt gewaardeerd door de andere corporaties.

Verantwoording scoort 'voldoende'

4.72 Het onderdeel verantwoording gaat in op de mate waarin Vidomes op alle relevante

aspecten volledig en transparant verantwoording aflegt over haar prestaties.

Tabel 4-14: oordeel belanghebbendengroep Verantwoording

Belanghebbende	Oordeel
Huurdersvertegenwoordigers	6,3
Gemeenten	6,8
Zorg- en welzijnsinstellingen	6,0
Collega corporaties	7,5
Oordeel: voldoende	6,5

Bron: EY, 2014

4.73 De huurdersvertegenwoordigers geven aan dat Vidomes over het algemeen voldoende verantwoording aflegt over haar beleid. Wel moet er op projectniveau veel aan Vidomes getrokken worden. De reguliere casu quo formele verantwoording is echter goed op orde.

4.74 De gemeenten oordelen verschillend over de mate waarin Vidomes verantwoording aflegt. Twee gemeenten vinden dat Vidomes adequaat verantwoording aflegt. De anderen vinden dat Vidomes dit niet goed doet. Vidomes legt volgens deze gemeenten versnipperd verantwoording af en doet dit bovendien niet vaak genoeg op eigen initiatief. De belanghebbenden moeten te vaak zelf om de verantwoording vragen.

4.75 De zorg- en welzijnsinstellingen geven aan dat Vidomes niet altijd voldoende verantwoording aflegt of dat niet geheel duidelijk is wat er aan verantwoording is verstrekt. Ook moeten de belanghebbenden te vaak zelf om de voortgang van een project of de status van gemaakte afspraken vragen.

4.76 De collega corporaties vinden dat Vidomes goed verantwoording aflegt over haar beleid en de voortgang van gezamenlijke projecten.

Goede en te verbeteren punten

4.77 De belanghebbenden is ook specifiek gevraagd goede en te verbeteren punten aan te dragen.

Goede punten

4.78 De stakeholdersbijeenkomsten zijn heel goed georganiseerd en voorzien in een behoefte. De Woningen van Vidomes zijn over het algemeen goed onderhouden. Ze springen er positief uit. Ook neemt Vidomes ondanks de verslechterde financiële situatie nog steeds de juiste

beslissingen.

4.79 Vidomes is heel duidelijk een sociale verhuurder die goed op verlaging van de woonlasten heeft ingezet. Het sociale gezicht van Vidomes wordt zeer gewaardeerd en is een sterk punt.

4.80 Vidomes zet zich goed in voor doelgroepen met een bijzondere huisvestingsbehoefte. Met name de aandacht voor ouderen en de seniorenmakelaar zijn sterke punten van Vidomes.

4.81 Vidomes heeft een goede ontwikkeling doorgemaakt van traditioneel en vastgeroest naar modern en flexibel. Zij is ook goed actief in de regionale discussiebijeenkomsten.

Te verbeteren punten

4.82 Vidomes kan meer openheid en transparantie verschaffen in haar beleidskeuzen. Ook de inspraak en communicatie kan veel beter. Vidomes wil ook te vaak nog op eigen kracht beslissingen nemen en staat hierbij onvoldoende open voor de inbreng van anderen.

4.83 Vidomes staat te ver van haar huurders. De ingezette centralisatie heeft er toe geleid dat er steeds minder persoonlijk contact met de huurders is.

4.84 Vidomes is te 'braaf' wanneer het gaat om het opzoeken van de grenzen van de regelgeving. Men past klakkeloos de maximale huurverhoging toe.

4.85 Vidomes is soms te reactief, probeer proactief problemen te voorkomen.

4.86 De medewerkers van Vidomes hebben soms onvoldoende mandaat in bijeenkomsten. Vidomes moet de bij haar medewerkers aanwezige kennis en ervaring optimaler benutten.

4.87 Vidomes kan beter samen met belanghebbenden en/of collega-corporaties optrekken richting de gemeenten. Dit komt de kwaliteit van de plannen en de samenwerking ten goede.

4.88 Vidomes maakt te weinig gebruik van de specialistische kennis die bij de belanghebbenden aanwezig is. Vidomes wil daardoor te veel zelf ontdekken.

4.89 Vidomes is te weinig zichtbaar in wijken en complexen.

Wensen van de belanghebbenden

4.90 De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar een wens. Wat willen de belanghebbende Vidomes meegeven om nog beter samen te werken?

Wensen van de huurdersvertegenwoordigers

4.91 De huurdersvertegenwoordigers vinden het wenselijk in gesprek te gaan met andere corporaties over samenwerking zodat gezamenlijke steunpunten kunnen worden ingericht. Huurders hebben behoefte aan persoonlijk contact, maar dit kan prima in een pand dat door



meerdere corporaties wordt gebruikt.

4.92 De huurdersvertegenwoordigers geven verder aan dat Vidomes ook voor mensen met een midden-inkomen klaar moet staan. Bied deze huurders een passend alternatief.

Wensen van de gemeente

4.93 De gemeenten geven Vidomes mee dat het wenselijk is dat zij samen met zorgpartners met een voorstel naar de gemeente komt hoe het beleidsterrein Wonen & Zorg de komende jaren uitgewerkt kan worden. Ook wensen de gemeenten dat Vidomes meer aan de voorkant het gesprek met de gemeenten aangaat, zodat beter ingespeeld kan worden op de ontwikkelingen.

Wensen van de zorg- en welzijnsinstellingen

4.94 De zorg- en welzijnsinstellingen achten het wenselijk de huurders / bewoners meer te betrekken bij het tonen van de maatschappelijke betrokkenheid. Door hen een grotere rol te geven wordt de band met de belanghebbenden bovendien versterkt. Verder willen de instellingen de samenwerking intensiveren. Dit kan bijvoorbeeld door meer gebruik te maken van de kennis en ervaring die aanwezig is bij de belanghebbenden.

Wensen van de collega corporaties

4.95 De collega corporaties geven aan dat Vidomes een betere balans moet gaan aanbrengen tussen de externe en interne focus. Vidomes moet meer openstaan voor de inbreng van de collega corporaties in de samenwerking. Hierdoor zal de samenwerking nog succesvoller verlopen.



5 Presteren naar vermogen scoort 'ruim voldoende'

5.01 Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de beoordeling van het presteren naar vermogen. Hiermee kan worden geoordeeld over de mate waarin Vidomes presteert, afgemeten aan de daarvoor aanwezige financiële middelen en de duurzaamheid van deze prestatie.

5.02 Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- a Financiële continuïteit;
 - i Vermogenspositie;
 - ii Kredietwaardigheid;
 - iii Integrale kasstroomsturing;
- b Financieel beheer;
 - i Planning- en controlcyclus;
 - ii Treasury;
- c Doelmatigheid;
- d Vermogensinzet;
 - i Visie;
 - ii Mogelijkheden verruiming vermogen;
 - iii Maximalisatie.

5.03 EY heeft bij de visitatie bewust een beschouwende rol gekozen. Door gebruik te maken van externe referenties en objectieve maatstaven, die zoveel mogelijk aspecten van het visitiekader raken, wordt geborgd dat de visitatie op dit onderdeel een uniform karakter krijgt en worden valide vergelijkingen met referentiecorporaties en algemene branchegegevens mogelijk. Deze externe referentie komt onder meer uit de rapportages van de accountant van Vidomes, het WSW, het CFV en de bij EY beschikbare branchekennis.

5.04 Wij merken op dat wij geen accountantscontrole hebben uitgevoerd op de aangereikte financiële- en niet-financiële informatie.

Eindoordeel Presteren naar vermogen en continuïteit is 'ruim voldoende'

5.05 De volgende tabel geeft de opbouw van de eindscore van presteren naar vermogen. De daaropvolgende paragrafen lichten de scores per onderdeel toe.

Tabel 5-1: eindoordeel Presteren naar vermogen

Onderwerp	Bevinding	Oordeel	Weging
Financiële continuïteit	Voldoende	6,7	20 %
Financieel beheer	Voldoende	6,9	20 %
Doelmatigheid	Ruim voldoende	7,7	20 %
Vermogensinzet	Voldoende	7	40 %
Eindoordeel: ruim voldoende		7,1	100%

Bron: EY, 2013

5.06 EY concludeert dat het eindoordeel op het onderdeel presteren naar vermogen en continuïteit ruim voldoende is. Vidomes beschikt over een financiële positie die bewust het maximum van de financiële mogelijkheden heeft bereikt, maar waarop goed wordt bijgestuurd. Bij het financieel beheer staat een betrouwbare planning- en controlcyclus voorop. Vidomes gaat doelmatig met haar vermogen om.

5.07 In de navolgende paragrafen volgt een toelichting per onderdeel.

Financiële continuïteit scoort 'voldoende'

5.08 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of Vidomes haar financiële continuïteit voldoende heeft geborgd. Dit stelt Vidomes in staat haar maatschappelijke functie in continuïteit uit te voeren. Tabel 5-2 bevat een samenvatting van de uitkomsten. In de volgende paragrafen wordt per kengetal een toelichting gegeven.

Tabel 5-2: bevindingen kengetal beoordeling

Onderwerpen financiële continuïteit	Bevinding	Oordeel
Vermogenspositie (oordeel CFV)	Ruim voldoende	7
Kredietwaardigheid (oordeel WSW)	Voldoende	6
Integrale kasstroomsturing	Ruim voldoende	7,2
Oordeel: voldoende		6,7

Bron: EY, 2013

Vermogenspositie scoort 'ruim voldoende'

5.09 Het continuïteitsoordeel over de jaren 2010, 2011 en 2012 is A1. Het CFV geeft met deze hoogst mogelijke kwalificatie aan dat Vidomes in staat is haar werkzaamheden en ambities in continuïteit uit te voeren.



5.10 Op basis van de ingediende verantwoordingsinformatie concludeert het CFV dat het volkshuisvestelijk vermogen op balansdatum 31 december 2012 (€ 213 miljoen) groter is dan het voor Vidomes vastgestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming van € 126 miljoen, hetgeen tot het oordeel 'voldoende solvabiliteit' leidt. Gezien de omvang van het verschil, kent EY het oordeel 'goed' toe.

5.11 In de rapportage Corporatie in Perspectief vergelijkt het Centraal Fonds het Volkshuisvestelijk vermogen van Vidomes met de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Hetzelfde geldt voor het risico in de solvabiliteits- en continuïteitsbeoordeling. Vidomes hoort tot de referentiegroep Rf04. Dit is de groep middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties.

5.12 Op basis van deze rapportage kan geconcludeerd worden dat het verwachte Volkshuisvestelijk vermogen van Vidomes in 2014 (20,7% van het balanstotaal) onder dat van de referentiegroep ligt (21,3%).

5.13 In de balansverhouding is eveneens zichtbaar dat Vidomes zich aan het maximum van haar financiële mogelijkheden bevindt. Daarop is geanticipeerd door middel van de reorganisatie en het ingrijpen in de projectenportefeuille.

5.14 Op basis van het voorgaande kent EY een score 'ruim voldoende' toe aan de vermogenspositie van Vidomes.

Kredietwaardigheid scoort 'voldoende'

5.15 Vidomes dient vanuit haar operationele kasstroom de rente plus 2% van de normatieve aflossingen te kunnen voldoen. Als dit het geval is, kan een lening met WSW-borging worden aangetrokken. In haar schrijven van 5 november 2013 concludeert het WSW dat Vidomes onverminderd solvabel en financierbaar is. Vidomes kan ieder jaar de normatieve aflossing uit haar kasstroom voldoen.

5.16 Op basis van de kasstroomprojecties wordt door het WSW een faciliteringsvolume bepaald. Het volume wordt door het WSW 'klaar gezet' voor de corporatie. Vidomes kan dus voor dat bedrag leningen door het WSW laten borgen.

5.17 Over de prognoseperiode 2013 – 2015 geeft het WSW aan dat van het huidige faciliteringsvolume van € 166,7 miljoen, ongeveer € 100 miljoen wordt benut. Daarnaast dient Vidomes nog € 18,8 miljoen aan DAEB investeringen danwel aflossing van WSW geborgde leningen plegen uit hoofde van 2011 en 2012. Het WSW heeft het restant van het beschikbare faciliteringsvolume beklemd met claims. Vidomes heeft derhalve beperkt de ruimte voor het doen van nieuwe investeringen.

5.18 Op basis van het voorgaande kent EY het oordeel 'voldoende' toe.

Integrale kasstroomsturing scoort 'ruim voldoende'

5.19 Bij adequate financiële sturing wordt de sturing op kasstromen gekoppeld aan resultaat- en rendementsdoelstellingen, waardeontwikkeling van het bezit en vermogensontwikkeling op basis van actuele waarde. Deze onderwerpen zijn daarom door EY als aanvulling op het visitatiestelsel beoordeeld bij dit onderdeel. Tabel 5-3 bevat de bevindingen.

Tabel 5-3: oordelen presteren naar Integrale kasstroomsturing

Onderwerpen financiële continuïteit	Bevinding	Oordeel
Sturen op kasstromen	Ruim voldoende aanwezig	7
Resultaat- en rendementsdoelstellingen	Ruim voldoende	7
Rendement op investeringen	Ruim voldoende	7
Sturing op waardeontwikkeling	Vidomes waardeert tegen marktwaarde en stuurt voldoende op waarde ontwikkeling	7
Vermogensontwikkeling	De loan to value is 30% op basis van de WOZ-waarde, dit is beter dan de norm van 50% (lager is beter)	8
Oordeel: ruim voldoende		7,2

Bron: EY, 2013

Sturen op kasstromen scoort 'ruim voldoende'

5.20 Het visitatiestelsel stelt de zichtbare sturing op kasstromen als basis voor de aansturing van de corporatie. Uitgangspunt daarbij is dat de corporatie jaarlijks haar risico's analyseert met behulp van scenario's die de financiële effecten op het vermogen weergeven. Dit zijn scenario's voor minimaal de komende vijf jaar waarin de omgevingsrisico's (zoals Europese wetgeving en btw) op de vermogenspositie en de kasstromen in kaart zijn gebracht voor:

- a de reguliere activiteiten c.q. diensten van algemeen economisch belang (DAEB);
- b de niet – DAEB-activiteiten;
- c grondposities (en overige nog niet in exploitatie genomen bezittingen/posities);
- d de verbindingen.

5.21 Bij adequate sturing op kasstromen wordt gekeken naar de samenhang tussen de volgende drie kasstromen:

- a operationele kasstromen;
- b portfoliokasstromen;
- c financieringskasstromen.



5.22 Het financiële beleid geeft richting aan de gewenste verhouding tussen de kasstromen en daarmee inzicht in de ruimte die bestaat om het gewenste maatschappelijke rendement te behalen.

5.23 Uit gesprekken met de directeur Financiën en de controller, de jaarrekening en de interne rapportages blijkt dat Vidomes goed stuurt op een voldoende vrije kasstroom. Hierin heeft Vidomes de afgelopen jaren stappen gezet. In 2013 heeft zij een notitie financiële sturing opgesteld waarin het normenkader voor de beoordeling van de financiële positie en de kasstromen van Vidomes is vastgelegd. Hiermee is duidelijk welke instrumenten de corporatie heeft om bij te kunnen sturen.

5.24 De omvang van toekomstige kasstromen kan sterk variëren en is mede afhankelijk van de door Vidomes gekozen beleidsuitgangspunten. De mate waarin de kasstromen variëren in omvang wordt volatiliteit genoemd.

5.25 Om de volatiliteit een plek te geven in het financieel beleid kan Vidomes onderscheid maken in scenario's. Hierbij zou Vidomes een drietal scenario's kunnen onderkennen, te weten een basis -, een gematigd - en een slecht scenario. De effecten van de drie scenario's kunnen dan worden meegenomen in de bepaling van de uiteindelijke rapportages/begroting zodat hierop kan worden geanticipeerd. Vidomes past overigens wel scenarioanalyse toe bij het opstellen van haar begroting.

5.26 Vidomes hanteert bij haar financiële sturing als eis een positieve vrije kasstroom. Het belang van sturen op kasstromen ziet men duidelijk in bij Vidomes. Het wordt goed centraal gesteld bij integrale financiële sturing.

5.27 Per saldo beoordeelt EY het onderdeel Sturen op kasstromen als 'ruim voldoende'.

Resultaat- en rendementsdoelstellingen scoren 'ruim voldoende'

5.28 Vidomes stuurt expliciet op resultaat- en rendementsdoelstellingen. Het financieel beleid is uitgewerkt in een notitie financiële sturing. De randvoorwaarden zijn geschetst in het visiedocument. De beoordeling van een individueel project in relatie tot de financiële kaders en rendementsdoelstellingen is nog niet in het investeringsstatuut verwerkt. Deze zijn echter wel in de uitgangspunten van de financiële sturing opgenomen. Gezien de afnemende projectenportefeuille is dit verdedigbaar. Door te sturen op een positieve kasstroom en een goed oordeel van het CFV wordt bovendien ook impliciet gestuurd op resultaat en rendement.

5.29 Vidomes is zich bewust dat de financiële positie beperkte mogelijkheden biedt om tegenvallers op te vangen.

5.30 Om expliciet op resultaat- en rendementsdoelstellingen te sturen, wordt onderscheid gemaakt tussen de interest dekkingsratio, het direct rendement en het indirect rendement.



5.31 Onderstaand worden de kengetallen kort toegelicht.

5.32 De interest dekkingsratio (ICR) geeft aan in hoeverre Vidomes in staat is om vanuit de exploitatie van het bestaande bezit haar verschuldigde interest te betalen. Vidomes monitort de ontwikkeling van de kasstromen in de kwartaalrapportage. In de begroting is een kasstroomoverzicht voor de komende 10 jaren opgenomen.

5.33 Als norm voor de interest dekkingsratio wordt in het visitatiestelsel een minimum van 1,3 aangehouden. Een eventueel overschot kan dienen ten behoeve van de (interne) financiering van investeringen. De interest dekkingsratio van Vidomes ligt eind 2012 met 1,8 boven de 1,3 die het stelsel hanteert. In de afgelopen vijf jaar bedroeg de ICR gemiddeld 1,42. Voor de komende jaren wordt een gemiddelde ICR van 1,62 begroot.

5.34 De interest coverage ratio wordt daarom als 'ruim voldoende' beoordeeld.

5.35 Het direct rendement geeft aan welk direct rendement is behaald op het geïnvesteerde vermogen. Het kengetal kan dienen als basis voor investeringsbeslissingen, evenals beslissingen ten aanzien van het huur- en onderhoudsbeleid van het bestaande bezit. Ter bepaling van het gewenste rendement per complex kan onder meer de hoogte van de rente op langlopende leningen, het gewenste rendement op eigen vermogen en de strategische doelstelling per complex als basis dienen.

5.36 Als vuistregel wordt voor woningcorporaties een exploitatierendement van minimaal circa 3% gehanteerd. Voor 2012 is het direct rendement 3,3%.

5.37 Voor 2012 ligt het direct rendement boven de norm. Het direct rendement beoordelen wij daarmee als 'ruim voldoende'.

5.38 Vidomes rekent bij beleidskeuzes het meest realistische scenario door op basis van marktwaarde en marktconforme rendementen waarbij de impact op en de risico's voor de financiële positie inzichtelijk worden gemaakt. Daarnaast houdt Vidomes ook impliciet rekening met rendementsdoelstellingen door bij investeringsbeslissingen de impact op kasstromen op lange termijn te monitoren. Deze worden periodiek beoordeeld en besproken. Vidomes hanteert als uitgangspunt dat de operationele kasstroom en het resultaat altijd positief moeten zijn. Dat is beleid en dit wordt ook gerealiseerd.

5.39 Ontwikkelingen in de markt zijn voor Vidomes niet beïnvloedbaar. Daarmee is het indirecte rendement in beperkte mate te beïnvloeden. Daarom beoordelen wij het indirect rendement als 'ruim voldoende'.



Rendement op investeringen scoort 'ruim voldoende'

5.40 Als rendementseis voor te realiseren investeringen wordt vaak gebruik gemaakt van de interne rendementseis. Ook wel de Internal Rate of Return (IRR) genoemd. De IRR is de disconteringsvoet die de netto contante waarde van geprojecteerde kasstromen van een investering in vastgoed gelijk laat zijn aan de stichtingskosten van de investering zelf. De IRR is onderdeel van de notitie financiële sturing

5.41 Vidomes heeft de afgelopen jaren haar projectenportefeuille behoorlijk ingekrompen. Uit onze gesprekken blijkt dat de thans nog lopende projecten, projecten betreffen waar in het verleden reeds verplichtingen voor zijn aangegaan. In dat verband kan Vidomes in beperkte mate sturen op het rendement op deze projecten.

5.42 Op grond daarvan beoordeelt EY het onderdeel rendement op investeringen als 'ruim voldoende'.

Waardeontwikkeling scoort 'ruim voldoende'

5.43 Vidomes waardeert haar bezit in haar (interne en externe) verantwoording tegen de actuele waarde gebaseerd op de marktwaaarde in verhuurde staat. Daarnaast bepaalt zij jaarlijks haar bedrijfswaarde. Hiermee heeft zij inzicht in de omvang van haar maatschappelijke prestatie. In het kader van financiële sturing wordt adequaat ingegaan op toekomstverwachtingen en de impact daarvan op de vermogenspositie van de corporatie. Vidomes heeft hiermee voldoende aanknopingspunten voor goede financiële sturing. Vidomes scoort naar onze mening 'ruim voldoende' op dit onderdeel.

Vermogensontwikkeling scoort 'goed'

5.44 De beoordeling van het vermogen van Vidomes richt zich op het schatten van de waarborgen voor de financiële continuïteit op langere termijn op basis van het beleid van de corporatie. Hierbij speelt de waarde van het bezit als resultante van verwachte kasstromen, de financiering en de exploitatie een belangrijke rol.

5.45 Binnen de sector worden diverse waardebegrippen gehanteerd. EY vindt dat de waarde gebaseerd op een integrale beleidsdoorrekening in het huidige speelveld voor financiële sturing de meest relevante waarde is. Deze waarde wordt beleidswaarde genoemd. Zij is het meest beïnvloedbaar door middel van haar beleidskeuzes. Afgezet tegen bijvoorbeeld de aeDex-waarde, als best practice voor vastgoedsturing, ontstaat daarbij een beeld van de maatschappelijk opgeofferde waarde.

5.46 Een kengetal dat de relatie legt tussen de beleidswaarde en het aandeel externe financiering wordt 'Loan to Value' genoemd. Dit betreft de verhouding tussen de leningen en de

waarde van het vastgoed, ofwel de mate waarin het vastgoed extern is gefinancierd. Op basis van de beleidswaarde bedraagt volgens het WSW de Loan to Value van Vidomes 76%. Zij ligt 1%-punt boven de norm van 75%. Met deze loan to value bevindt Vidomes zich aan de randen van haar financiële mogelijkheden.

5.47 Op basis van de CFV-rapportage Corporatie in Perspectief bedraagt eind 2012¹ de loan to value op basis van de WOZ-waarde 30%. Als norm geldt binnen het visitatiestelsel een maximaal acceptabel percentage van 50% op basis van WOZ. Lager is in dit geval beter.

5.48 EY beoordeelt dit aspect daarmee als 'goed'.

Financieel beheer scoort 'voldoende'

5.49 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, checkt dat ze doet wat ze zich financieel voorneemt en bijstelt indien noodzakelijk. Tevens wordt de treasuryfunctie beoordeeld.

5.50 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op onderdelen van het financieel beheer. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 5-4: oordeel presteren naar Financieel beheer

Onderwerpen financieel beheer	Bevinding	Oordeel
Planning- en controlcyclus	Vidomes maakt een transparante vertaling van haar ambities en opgaven naar een meerjarenraming. De accountant heeft aangegeven te kunnen steunen op de P&C-cyclus en AO/IC van Vidomes.	7
Treasury	Vidomes heeft een treasurystatuut en een treasuryjaarplan. Men laat zich bijstaan door een externe deskundige	6,7
Oordeel: voldoende		6,9

Bron: EY, 2013

Planning en control scoort 'ruim voldoende'

5.51 Vidomes heeft haar ambities en opgaven, inclusief strategisch voorraadbeleid, vertaald naar een meerjarenraming.

5.52 In 2012 heeft de accountant van Vidomes een goedkeurende verklaring verstrekt bij de jaarrekening. In het kader van de accountantscontrole heeft de accountant zijn bevindingen gerapporteerd in het accountantsverslag en in de managementletter. Ten aanzien van de interne beheersing is gerapporteerd dat deze van zodanig niveau was dat het bijdraagt aan de

¹ Het cijfer over 2013 is nog niet bekend.

betrouwbaarheid van de jaarrekening maar dat er wel slagen te maken zijn. Wel heeft de accountant gerapporteerd in zijn management letter dat verbeteringen mogelijk zijn bij de inbedding van de interne controlefunctie in de organisatie.

5.53 Vidomes rapporteert binnen 1 maand na afsluiting van het kwartaal, deze worden tijdig ter beschikking gesteld aan de RvC.

5.54 Dit onderdeel scoort daarom 'voldoende'.

Treasury scoort 'voldoende'

5.55 Het uitgangspunt van de treasuryfunctie is het zo voordelig mogelijk aantrekken van vermogen in relatie tot de financiële risico's die met die leningen samenhangen en het indien noodzakelijk afdekken ervan. De treasuryfunctie is daarom van invloed op de financiële continuïteit en wordt om die reden bij de beoordeling betrokken.

5.56 De beoordeling op het onderdeel treasury kent de volgende onderdelen:

- a opzet van de treasury functie (aanwezigheid van een treasurystatuut);
- b gemiddeld rentepercentage op leningen;
- c afdekking renterisico's.

5.57 De volgende tabel bevat de score van Vidomes op het onderdeel Treasury.

Tabel 5-5: oordeel presteren naar Treasury

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Aanwezigheid treasurystatuut	Ja, externe ondersteuning is ingeschakeld.	7
Gemiddeld rentepercentage	Het gemiddelde rentepercentage is 0,48%-punt hoger dan bij de referentiecorporaties.	6
Afdekken renterisico's	Een swap portefeuille is vanuit het verleden aanwezig. Nieuwe derivaten worden niet afgesloten.	7
Oordeel: voldoende		6,7

Bron: EY, 2013

5.58 De treasuryfunctie wordt binnen Vidomes deels intern uitgevoerd. Deels maakt men bij de uitvoering van de treasury activiteiten gebruik van een extern adviseur.

5.59 Vidomes beschikt over een treasurystatuut. In dit statuut zijn de verantwoordelijkheden rond de treasury activiteiten geregeld. De uitwerking van de verantwoordelijkheden rond de treasury functie is voldoende voor de beheersing van de liquiditeit. Het statuut dateert van 12 april 2010 en is nog niet aangepast aan de nieuwe regels omtrent het gebruik van derivaten.

5.60 Vidomes stelt jaarlijks een jaarplan op voor de uitvoering van de treasuryactiviteiten. De financieringsbehoefte is passend gezien de omvang van de beschikbare middelen.

5.61 Wij beoordelen dit onderdeel daarom als 'ruim voldoende'.

5.62 Vidomes heeft langlopende leningen uitstaan om de woningportefeuille te financieren. Ultimo 2012 bedraagt het totaal aan langlopende leningen circa € 685 miljoen. De treasuryfunctie is verantwoordelijk voor het zo gunstig mogelijk aantrekken van dit vermogen.

5.63 Over deze leningen is in 2012 ruim € 33 miljoen rente betaald. In 2012 bedraagt het gemiddelde rentepercentage op de langlopende leningen 4,62% (CFV referentiecorporatie 4,14%). Hierbij dient opgemerkt te worden dat in 2007 winst is gerealiseerd op de derivaten portefeuille welke bewust genomen is om toekomstige vennootschapsbelasting hierover te vermijden. De consequentie is dat de huidige gemiddelde rentevoet hoger is dan bij de referentiecorporaties. Wij beoordelen dit onderdeel als 'voldoende'.

5.64 Door Vidomes worden renterisico's met behulp van separate instrumenten (zoals renteswaps) afgedekt. Na het instellen van de beleidsregels derivaten is het beleid van Vidomes gewijzigd en heeft zij niet het voornemen om nieuwe derivatencontracten af te sluiten.

5.65 Per saldo beoordelen wij de beheersing van het renterisico vanuit oogpunt van treasury als 'voldoende'.

Doelmatigheid scoort 'ruim voldoende'

5.66 Het doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiëntie). De beoordeling kent dus een financiële en operationele kant. Er wordt beoordeeld of de corporatie efficiënt werkt en actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd. Ook wordt beoordeeld of de corporatie een visie en criteria heeft voor de doelmatigheid in haar organisatie.

5.67 In de volgende tabel is de opbouw van de eindscore weergegeven. In de daaropvolgende paragrafen worden de scores per onderdeel toegelicht.

Tabel 5-6: eindoordeel Presteren naar doelmatigheid

Kengetal	Bevinding	Oordeel
Doelstellingen efficiëntie	Vidomes wil een sober en doelmatig beleid voeren. Met als ideaal het maatschappelijk vermogen duurzaam op peil te laten zijn.	8

CiP-indicatoren		
• Netto bedrijfslasten per vhe	€ 1.220, referentie € 1.415. Dit is 13,8% lager dan de referentie	8
• Ontwikkeling netto bedrijfslasten	16,8% afname, referentie 6,4% afname.	8
• Aantal VHE per fte	93, referentie 89. Dit is 4,5% beter.	7
• Personeelskosten per fte	€ 65.382, referentie € 68.586. Dit is bijna 5% lager.	7,5
Eindoordeel: ruim voldoende		7,7

Bron: EY, 2013

5.68 Het eindoordeel op het onderdeel presteren naar doelmatigheid is 'ruim voldoende'.

Doelstellingen ten aanzien van efficiëntie scoren 'goed'

5.69 Naast een kwantitatieve beoordeling van efficiëntie is ook gekeken naar de organisatie-inrichting om zo efficiënt mogelijk te werken en is er gekeken naar het zelfcorrigerende vermogen van de organisatie. Met dit laatste wordt bedoeld op het vermogen van Vidomes om zelf inefficiënties te signaleren, voorstellen te doen voor verbetering en deze verbetering te monitoren.

5.70 EY stelt vast dat bij Vidomes op een adequate wijze kostenbeheersing wordt uitgevoerd en gemonitord. Er zijn voldoende gedetailleerde rapportages aanwezig waarop wordt gestuurd. Het oordeel is daarom dat de organisatie ten aanzien van kostenbeheersing over voldoende zelfcorrigerend vermogen beschikt. Dit wordt nog eens onderstreept door de ingezette reorganisatie waarbij efficiency, een verdere inkrimping van het personeelsbestand, centralisatie en het nieuwe werken hoog op de agenda staan.

5.71 EY kent daarom het oordeel 'goed' toe.

Score op Cip-indicatoren is 'ruim voldoende'

5.72 Bij dit onderdeel wordt een vergelijking gemaakt tussen de kengetallen in de CFV-publicatie Corporatie in Perspectief (CiP) van Vidomes en van de referentiegroep. De referentiegroep voor Vidomes is Rf04 Middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties.

Netto bedrijfslasten per VHE scoort 'goed'

5.73 De netto bedrijfslasten per VHE van Vidomes bedragen ultimo 2012 € 1.220. De referentie bedraagt € 1.415. Vidomes zit hiermee 13,8% onder het gemiddelde van de referentiecorporaties. De beoordeling is daarom 'goed'. Overigens moet worden opgemerkt dat de bruto bedrijfslasten bij Vidomes hoger zijn dan bij de referentiecorporaties. Vidomes rekent echter ten opzichte van de referentie meer kosten door aan haar huurders. Hierdoor zijn de netto bedrijfslasten lager dan bij de referentie.

Ontwikkeling netto bedrijfslasten per VHE scoort 'goed'

5.74 De netto bedrijfslasten per VHE nemen bij Vidomes in de periode 2009 – 2012 af met 16,8%. De referentie kent een afname van slechts 6,4%. Hierbij merken wij op dat de bedrijfslasten alleen in 2010 fors hoger lagen dan de referentie (€ 238). De beoordeling is 'goed'.

Aantal VHE per fte scoort 'ruim voldoende'

5.75 Efficiëntie komt ook tot uitdrukking in de omvang van de formatie. Hoe borgt de organisatie dat men qua formatie 'niet te ruim in het jasje zit'? Een goede graadmeter voor de efficiëntie van de corporatie is het aantal VHE per fte. Dit kengetal ligt voor Vidomes op 93, hetgeen boven het gemiddelde ligt van 89 VHE per fte. Een hogere score is bij dit kengetal gunstig. Dit betekent namelijk dat Vidomes meer woningen beheert per fte dan de referentie. Dit onderdeel wordt dan ook als 'ruim voldoende' beoordeeld.

Personeelskosten per fte scoort 'ruim voldoende'

5.76 De gemiddelde brutoloonkosten per fte in loondienst zijn tevens beoordeeld. De gemiddelde loonkosten van Vidomes per fte bedragen € 65.382 en zijn daarmee 4,7% lager dan de gemiddelde waarde van € 68.586 bij de referentiecorporaties. De beoordeling is daarom 'ruim voldoende'.

Vermogensinzet scoort 'ruim voldoende'

5.77 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie haar vermogen maximaal inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties en kennis en inzicht heeft in beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.

5.78 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op onderdelen van presteren naar vermogensinzet. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 5-7: oordeel Presteren naar vermogensinzet

Onderwerp	Bevinding	Oordeel
Visie	Vidomes heeft een duidelijke visie over de wijze waarop zij haar middelen kan inzetten	8
Mogelijkheden verruiming vermogen	Vidomes beschikt over beperkte mogelijkheden haar vermogen te verruimen	6

Maximalisatie	Vidomes zet haar vermogen in voldoende mate in voor de lokale en regionale opgaven	7
Oordeel: ruim voldoende		7

Bron: EY, 2014

Visie ten aanzien van inzet middelen scoort 'goed'

5.79 Het financiële beleid van Vidomes is gericht op het realiseren van een structureel gezonde financiële positie, zonder dat dit leidt tot overtollige middelen. Het vermogen moet actief ingezet worden voor de maatschappelijke ambities in het werkgebied, maar er moet ook voorzichtigheid worden betracht ten aanzien van financiële risico's. Hierbij hanteert de corporatie de uitgangspunten dat de marktwaarde groter dient te zijn dan de investering en dat een positieve kasstroom moet worden gerealiseerd. De vertaling naar rendementseisen in het investeringsstatuut is gelegd en is in mei 2014 ook geformaliseerd door het directieteam.

5.80 Het investeringsprogramma wordt getoetst op financiële en maatschappelijke criteria. Financiële criteria in dat kader zijn het rendement en de beoordeling of de investering past binnen het uitgangspunt dat een positieve kasstroom moet worden gerealiseerd en een positief oordeel van het CFV behouden blijft.

5.81 Vidomes zal de komende jaren meer als beherende dan als ontwikkelende corporatie actief zijn om onder de financiële druk van de leningenportefeuille uit te komen. Aangezien de aandacht hierop is gericht is het lastig om nieuwe maatschappelijke investeringen te doen.

5.82 Vidomes heeft de afgelopen jaren getoond een hele duidelijke visie te hebben over de inzet van haar middelen. Vidomes heeft ook goed hier naar gehandeld. De investeringsvoorstellen worden eerst in de investeringscommissie ingebracht. Deze beoordelen het voorstel en voorzien het van een advies. Het voorstel gaat vervolgens naar DT en ook daar wordt gesproken of een voorstel past binnen de visie van Vidomes. Indien dit het geval is, dan wordt het voorstel geformaliseerd en bekrachtigd door het DT. De eindscore op dit onderwerp is daarom 'goed'.

Mogelijkheden tot verruiming vermogen scoren 'voldoende'

5.83 Bij dit onderdeel wordt onderzocht of Vidomes mogelijkheden heeft onderzocht om haar vermogen te verruimen. Ook wordt onderzocht of de mogelijkheid tot verruiming aanwezig is.

5.84 Door haar beperkte vermogenspositie heeft Vidomes onderzocht of er mogelijkheden zijn haar vermogen te verruimen. De corporatie zet in op huurverhoging door middel van harmonisatie en het toepassen van inkomens afhankelijke huurverhogingen.

5.85 Gezien de vermogenspositie had Vidomes beperkte mogelijkheden het volkshuisvestelijke vermogen te verruimen. Inmiddels nemen de verkopen toe en verbeteren de operationele kasstromen, dit zorgt voor een verruiming van het volkshuisvestelijke vermogen.



5.86 Het oordeel is daarom 'voldoende'.

Maximalisatie van vermogen scoort 'ruim voldoende'

5.87 Bij dit onderdeel wordt onderzocht of Vidomes haar vermogen maximaal inzet voor maatschappelijke prestaties.

5.88 Vidomes heeft de randen van wat voor haar mogelijk is bereikt. De Loan to Value op basis van de bedrijfswaarde is in 2013 76%. Dit houdt in dat de corporatie haar bezit met relatief veel leningen heeft gefinancierd. Dit betekent dat de mogelijkheden om projecten uit te voeren beperkt zijn. Vidomes heeft hierop reeds enkele jaren geleden geanticipeerd door de projectenportefeuille en de afdeling projectontwikkeling te verminderen. De visitatiecommissie is van mening dat Vidomes haar vermogen op voldoende wijze inzet voor de opgaven in de regio en haar bezitsgemeenten. EY kent het oordeel 'ruim voldoende' toe.

6 Presteren naar Governance scoort 'voldoende'

6.01 In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de wijze waarop Vidomes de interne besturing, het interne toezicht op haar functioneren en de externe legitimiteit heeft geborgd.

6.02 De toetsing is in drie onderdelen verdeeld:

- a) Besturing
 - i. Planning (Plan);
 - ii. Monitoring (Check);
 - iii. Bijsturing (Act);
- b) Intern toezicht;
 - i. Functioneren RvC;
 - ii. Toetsingskader;
 - iii. Toepassing Governancecode;
- c) Externe legitimatie.

6.03 De interne besturing wordt onderzocht aan de hand van de 'Plan-Do-Check-Act'-cyclus. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderdeel 'Do' is in de hoofdstukken Ambities en Opgaven aan de orde geweest.

6.04 Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en de Governancecode.

6.05 EY heeft zich bij het vormen van haar oordeel gebaseerd op de volgende bronnen:

- a) de Governancecode;
- b) toepassing Governancecode (VTW-checklist);
- c) Bestuurs- en directiereglement;
- d) statuten en andere reglementen;
- e) de agenda's en verslagen (met bijlagen) van de RvC-bijeenkomsten van 2012 tot en met februari 2014;
- f) een interview met de algemeen directeur en de voorzitter en een lid van de RvC (de laatstgenoemde is ook voorzitter van de auditcommissie)²;
- g) bevindingen uit relevante andere onderdelen van deze visitatie;
- h) documenten van de internetsite van Vidomes.

6.06 Wij merken nadrukkelijk op dat wij geen werkzaamheden hebben verricht om de kwaliteit van de door de RvC genomen beslissingen te toetsen.

² De voorzitter is gedurende de gehele visitatieperiode lid geweest van de RvC, het lid/de voorzitter van de auditcommissie is formeel drie maanden lid van de raad, maar was daarvoor al enige tijd toevoorder en heeft tijd besteed voor de noodzakelijke introductie bij Vidomes. Deze combinatie van gesprekspartners geeft een goed beeld van de zowel de visitatieperiode als ook een 'frisse blik' op de actuele situatie.

Eindoordeel presteren naar governance scoort 'voldoende'

6.07 EY is van mening dat Vidomes een adequate governance structuur heeft. De opzet is zodanig dat de uitgangspunten voor een adequaat functionerend toezicht aanwezig zijn.

6.08 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven ten aanzien van het presteren naar governance. De onderdelen worden verder uitgewerkt in dit hoofdstuk.

Tabel 6-1: eindoordeel Presteren naar governance

Onderwerp	Oordeel
Besturing	7
Intern toezicht	6,8
Externe legitimatie	7
Oordeel voldoende	6,9

Bron: EY, 2014

Besturing scoort 'ruim voldoende'

6.09 Bij dit onderdeel wordt beoordeeld of de corporatie professioneel plant, monitort en actief bijstuurt bij afwijkingen.

6.10 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op onderdelen van besturing. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 6-2: oordeel Presteren naar besturing

Onderwerp	Oordeel
Planning	7
Monitoring	7
Bijsturing	7
Oordeel	7

Bron: EY, 2014

Planning scoort 'ruim voldoende'

6.11 Bij het onderdeel 'planning' wordt getoetst of Vidomes kennis van en visie heeft op relevante omgevingsontwikkelingen, risico's, opgaven en de eigen sterkten en zwakten. Deze visie



dient bovendien gedeeld te worden door Bestuur en Raad van Commissarissen én door de Raad van Commissarissen goedgekeurd te zijn.

6.12 Getoetst wordt verder of Vidomes een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten maakt die kunnen worden gemonitord. Ook wordt getoetst of de corporatie belanghebbenden raadpleegt bij de strategievorming, tevredenheids-onderzoeken uitvoert en haar beleidscyclus omschreven heeft.

6.13 Vidomes heeft haar beleidscyclus duidelijk omschreven. In 2010 is de strategische visie voor de periode 2011-2015 herijkt en gepubliceerd. Hierin beschrijft het bestuur van de corporatie haar visie op de ontwikkelingen en opgaven waar zij in de komende jaren voor komt te staan. De Raad van Commissarissen heeft het ondernemingsplan goedgekeurd en deelt de visie van het bestuur.

6.14 Op basis van de visie zijn strategische doelstellingen geformuleerd die nodig zijn om in te spelen op deze ontwikkelingen. In (concern)jaarplannen worden de geplande doelen uit het ondernemingsplan verder uitgewerkt. De jaarplannen worden zo nodig verder vertaald naar wijkplannen. Hierin worden de verschillende activiteiten in de tijd uitgezet. In veel gevallen worden deze doelen ook in meetbare eenheden benoemd. Voorbeelden hiervan zijn de aantallen te verkopen woningen en de doelstellingen op het gebied van het verhuurbeleid. Er zijn echter ook doelstellingen niet voldoende SMART geformuleerd. Zoals de doelstellingen op het gebied van leefbaarheid.

6.15 De in de jaarplannen opgenomen operationele doelen hebben een brede scope en dekken in voldoende mate de activiteiten van Vidomes. Er is sprake van een gestructureerde weergave die ook aansluit op de indeling van de jaarstukken. De (kwartaal)rapportages van Vidomes sluiten aan op de van de strategische doelen afgeleide jaarplannen en operationele doelstellingen. Vidomes hanteert ook een systeem van management reviews voor het monitoren en eventueel bijsturen van de planuitvoering.

6.16 Vidomes voert structureel klanttevredenheidsonderzoeken uit. Tot eind 2012 werden deze periodiek verzorgd door KWH. Vidomes heeft tegenwoordig de beschikking over het instrument Klantmonitor. Met dit instrument voert Vidomes continu onderzoek uit naar de klanttevredenheid.

6.17 Vidomes betreft de belanghebbenden bij het vormen van beleid door jaarlijks een bijeenkomst te organiseren. Hier zijn ook een of meer vertegenwoordigers van de Raad van Commissarissen bij aanwezig. Ook wordt beleid waar mogelijk opgewerkt met de huurdersorganisaties, in 2013 is visie Dialoog & Samenwerking daar een mooi voorbeeld van.

6.18 EY beoordeelt op basis van bovenstaande het presteren naar planning als 'ruim voldoende'.



Monitoring scoort 'ruim voldoende'

6.19 Bij het onderdeel 'Monitoring' wordt getoetst of Vidomes over een systeem beschikt waarmee periodiek gemeten wordt in welke mate de voorgenomen prestaties worden gerealiseerd.

6.20 Vidomes monitort de voortgang van haar presteren middels kwartaalrapportages. Er wordt geëvalueerd of de prestaties nog op koers liggen en waar nodig wordt bijgestuurd. EY heeft aan de hand van de kwartaalrapportages vastgesteld dat de monitoring op relevante onderwerpen plaatsvindt en ook voldoende diepgang heeft. Bij afwijkingen ten opzichte van de geplande prestaties of begroting wordt een toelichting opgenomen in de rapportage.

6.21 In de jaarstukken wordt verantwoording afgelegd over de realisatie van de prestatie. De jaarstukken sluiten qua indeling aan op de jaarplannen en kwartaalrapportages.

6.22 EY stelt vast dat Vidomes haar prestaties adequaat monitort. Het oordeel op presteren naar monitoring is daarom 'ruim voldoende'.

Bijsturing scoort 'ruim voldoende'

6.23 Bij het onderdeel 'bijsturing' wordt getoetst of Vidomes actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de gestelde doelen worden gerealiseerd.

6.24 Het beleidsplan van Vidomes wordt middels jaarplannen geactualiseerd naar aanleiding van actuele ontwikkelingen. Hierdoor kan Vidomes tijdig haar doelen aanpassen aan gewijzigde omstandigheden. Aan de hand van de jaarplannen en de kwartaalrapportages heeft EY vastgesteld dat doelen bijgesteld worden indien er afwijkingen zijn geconstateerd.

6.25 Uit bovenstaande blijkt dat er voldoende bijsturing plaats vindt. EY kent daarom het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Intern toezicht scoort 'voldoende'

6.26 Bij dit onderdeel worden de uitgangspunten van het functioneren van de RvC, het gehanteerde toetsingskader van de RvC en de mate waarin de Governancecode wordt toegepast, getoetst.

6.27 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande oordelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 6-3: eindoordeel Presteren intern toezicht

Onderwerp	Oordeel
Uitgangspunten functioneren RvC	6,5
Toetsingskader	7
Toepassing Governancecode	7
Eindoordeel: voldoende	6,8

Bron: EY, 2014

Functioneren RvC scoort 'voldoende'

6.28 Bij dit onderdeel wordt de wijze waarop de RvC haar toezicht uitvoert beoordeeld door te toetsen hoe het besluitvormingsproces tot stand komt. Hiertoe wordt de cultuur, de wijze waarop de zelfreflectie wordt vormgegeven en opgevolgd, de rolopvatting als toezichthouder en de samenstelling van de RvC onder de loep genomen.

6.29 In de volgende tabel worden de oordelen gegeven op bovenstaande onderdelen. De onderdelen worden verder uitgewerkt in deze paragraaf.

Tabel 6-4: oordeel uitgangspunten functioneren RvC

Onderwerp	Oordeel
Cultuur	7
Zelfreflectie	7
Rolopvatting	7
Samenstelling RvC	5
Eindoordeel: voldoende	6,5

Bron: EY, 2014

Cultuur scoort 'ruim voldoende'

6.30 In de visitatieperiode waarover wordt gerapporteerd heeft de samenstelling van de RvC belangrijke wijzigingen ondergaan. Alle zittende leden van de raad ten tijde van de benoeming van de huidige algemeen directeur zijn in de afgelopen vier jaar conform het rooster afgetreden. Derhalve betreffen onze waarnemingen over de cultuur in de raad de huidige situatie en omstandigheden.

6.31 De visitatiecommissie heeft uit de verslagen van de RvC opgemaakt dat er sprake is van



een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden en kritische vragen kunnen worden gesteld. Uit de verslagen blijkt ook dat er voldoende met elkaar de discussie wordt aangegaan. In het gesprek met de twee leden van de RvC benadrukken deze dat een open sfeer en cultuur belangrijk is om op basis van inhoud met elkaar discussies te voeren.

6.32 EY kent het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Zelfreflectie scoort 'ruim voldoende'

6.33 Jaarlijks vindt binnen de RvC zelfreflectie op het functioneren plaats, waarvan een keer per twee jaar met externe ondersteuning. Daarnaast vinden jaarlijks, in het kader van de beoordeling van de algemeen directeur, ook gesprekken plaats met leden van de directie en de controller. Ook in die gesprekken vinden incidenteel reflecties plaats op de governance van Vidomes.

6.34 Het feit dat de zelfevaluatie heeft plaatsgevonden wordt ook toegelicht in het jaarverslag (over 2012). Hierin is een aantal concrete (verbeter)punten benoemd. Uit de verslagen, maar ook uit de input van de algemeen directeur en leden van de RvC is naar voren gekomen dat er ook nadrukkelijk kritisch is gekeken naar de onderling relatie en de relatie met de algemeen directeur (onder meer door te kijken naar de 'tone of voice'), waarbij ook concrete aandachts- en verbeterpunten zijn benoemd.

6.35 EY heeft aan de hand van de gespreksverslagen van de RvC-vergaderingen in de jaren 2012 en 2013 vastgesteld dat in ieder van deze jaren het onderwerpen 'integriteit' en 'belangenverstrengeling' (zie voorgaande bevinding) zijn besproken. De Raad van Commissarissen is actief betrokken op het onderwerp. Dit blijkt onder meer uit het onderschrijven van de integriteitscode, en de bespreking van concrete integriteitsschendingen die zich hebben voorgedaan bij Vidomes.

6.36 Bij de werving van nieuwe leden maakt Vidomes incidenteel gebruik van het eigen netwerk, alsook van een extern adviesbureau (waar ook wordt geput uit het bestand van dit bureau). Via advertenties in landelijke media wordt zo enerzijds breed geworven en worden anderzijds intern aangedragen kandidaten ook uitgenodigd in die procedure mee te doen. Vidomes is er op dit moment gedeeltelijk in geslaagd de diversiteit die in haar eigen profielschets wordt genoemd (verscheidenheid in geslacht, leeftijd, beroepsgroepen, kennis en expertise, etnische afkomst en persoonlijkheidskenmerken) te realiseren. Naast beperkte verscheidenheid in leeftijd en etniciteit, is de mate waarin meer diversiteit in 'persoonlijkheidskenmerken' te realiseren zou zijn niet gemakkelijk vast te stellen. Voor Vidomes is de essentie dat de inhoudelijke kwaliteit van kandidaten boven diversiteit gaat.

6.37 Vidomes heeft per 1 januari 2014 voor de derde maal een 'trainee' de kans geboden een jaar mee te lopen. Het is de tweede maal dat dit iemand uit de opleidingsschool van de VTW betreft. Op deze wijze wordt de opleiding van potentiële kandidaten voor de corporatiesector

ondersteund.

6.38 EY kent het oordeel “ruim voldoende” toe.

Rolopvatting scoort ‘ruim voldoende’

6.39 De RvC heeft geen visie vastgelegd over de wijze waarop het eigen toezicht wordt ingevuld. Als toezichtskader wordt (ook zichtbaar gemaakt op de website) de strategische visie 2011 – 2015 van Vidomes gehanteerd. Wel is er in de wijze van samenwerking een heldere praktijk zichtbaar. Dat betekent dat er enerzijds gepaste afstand is, en anderzijds gepaste betrokkenheid. Voorbeelden hiervan zijn het besluit (in 2013) om de vastgoedcommissie op te heffen. Hiertoe is besloten omdat de kwaliteit van de stukken zodanig was verbeterd, dat deze commissie niet meer noodzakelijk was. Andere voorbeelden zijn de goede samenwerking in de commissies van de raad. Overigens is de wijze waarop de rol wordt ingevuld ook een thema dat in de zelfevaluaties aan de orde komt, en op die manier wordt er dus ook regelmatig over nagedacht.

6.40 De visitatiecommissie heeft verder vastgesteld dat er een duidelijke taakomschrijving voor de leden van de RvC is en een duidelijke afbakening van de verantwoordelijkheden van de algemeen directeur. Dit is vastgelegd in de reglementen van de RvC en de subcommissies. Deze stukken zijn allemaal op de website van Vidomes gepubliceerd. In deze reglementen zijn onder meer de volgende onderwerpen opgenomen:

- a) de taak van de raad en commissies;
- b) de samenstelling van de raad, het profiel, de benoemingsprocedure en de beëindiging van het lidmaatschap;
- c) de spelregels voor een geval van belangentegenstelling of twijfel aan de integriteit;
- d) de vergaderprocedures;
- e) de informatie aan de raad van de zijde van het bestuur;
- f) benoeming, schorsing, ontslag en afwezigheid van het bestuur;
- g) het overleg met derden zoals accountant, ondernemingsraad en huurdersbelangenvereniging;
- h) de verslaglegging door de raad;
- i) de honorering.

6.41 De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de RvC zelfstandig toegang heeft tot alle leden van het directieteam van Vidomes (zijnde de niet-statutaire directeuren). Zo zijn er bij de vergaderingen van de raad nagenoeg altijd alle leden van de directie aanwezig, vergadert de raad bij afwezigheid van de algemeen directeur met ‘ondersteuning’ van de andere directieleden, en participeren met name stafmanagers bij de vergaderingen van de commissies.

6.42 EY kent het oordeel ‘ruim voldoende’ toe.

Samenstelling scoort 'onvoldoende'

6.43 De samenstelling van de RvC is evenwichtig, gelet op de volkshuisvestelijke taak van Vidomes en de verschillende expertises die nodig zijn om toezicht te kunnen uitoefenen. De RvC bestaat uit zeven personen. Er is een rooster van aftreden beschikbaar en gepubliceerd in het jaarverslag en op de website.

6.44 Een aandachtspunt is onder meer de formele onafhankelijkheid zoals vastgelegd in de governancecode van de corporatiesector.

6.45 Vidomes licht in het jaarverslag toe dat één van de leden een potentieel belangenconflict kan hebben vanwege de samenloop van het lidmaatschap van de raad met dat van de Staten van Zuid-Holland. Het desbetreffende lid is daarmee in formele zin niet onafhankelijk volgens bepaling III.2.2.e van de governancecode voor woningcorporaties.

6.46 Vidomes maakt echter gebruik van de regeling deze persoon 'als zijnde onafhankelijk te kwalificeren'. De RvC heeft namelijk volgens de governancecode de ruimte om zich een oordeel te vormen over eventuele afhankelijkheid en mogelijke belangenverstrengeling. De code hanteert bovendien een 'pas toe of leg uit'- principe op dit onderdeel. Vidomes geeft als overwegingen de commissaris aan te stellen dat volkshuisvestingsaangelegenheden als regel door Gedeputeerde Staten behandeld worden omdat het uitvoering betreft. Zij worden dus niet door Provinciale Staten behandeld zodat de kans dat belangenverstrengeling zich voordoet klein is. De raad heeft bovendien afspraken gemaakt voor het geval belangenverstrengeling aan de orde zou zijn.

6.47 In november 2013 is een commissaris benoemd die tot een jaar daarvoor verbonden was aan het accountantskantoor dat de accountantscontrole doet van Vidomes. Deze commissaris heeft in zijn tijd bij het betreffende accountantskantoor geen werkzaamheden voor woningcorporaties verricht. Er is een periode van een jaar aangehouden tussen het vertrek bij het accountantskantoor en de benoeming, maar dit is een zeer korte periode in vergelijking met de 'afkoelingsperiode' van vijf jaar in de governancecode. Het lid in kwestie heeft bovendien als voorzitter van de auditcommissie een directe relatie met de voormalige kantoorgenoten.

6.48 De raad heeft naar eigen zeggen gesproken over de bijzondere omstandigheden rond de benoeming. De visitatiecommissie heeft ook geen reden aan te nemen dat dit niet het geval is. Echter, dit is niet uit de aan de visitatiecommissie ter beschikking gestelde stukken op te maken. Ook blijkt de notulen van de raad is niet gesproken over eventuele bijzondere omstandigheden. De raad heeft vervolgens aangegeven dat de overwegingen niet expliciet zijn gemaakt door deze vast te leggen.

6.49 De visitatiecommissie vindt het ontbreken van een duidelijke vastlegging van de onderbouwing van de bijzondere omstandigheden rond de benoeming de raad aan te rekenen. Omdat dit het tweede lid van de raad is waar een discussie is gevoerd over de toepassing van de onafhankelijkheidsregels, had de raad zijn overwegingen moeten vastleggen om zo de transparantie rond de benoeming te verhogen.

6.50 De raad heeft naar aanleiding van de bespreking van dit onderwerp aangegeven dat zij bij alle nieuwe benoemingen de overwegingen rond de benoemingen duidelijk zal vastleggen.

6.51 De profielschets voor leden van de RvC is passend gezien de activiteiten van Vidomes en is opgenomen in de eerder genoemde Gedragscode. De samenstelling van de RvC is grotendeels overeenkomstig de profielschets. In de afgelopen jaren (de visitatieperiode) zijn alle leden vervangen. Door werving in landelijke media met ondersteuning van een extern bureau heeft de Raad van Commissarissen gezocht naar kandidaten buiten de bij hem bekende kring.

6.52 Een ander aandachtspunt is de actualiteit van de website. De benoemingen in respectievelijk oktober en november 2013 waren eind februari 2014 nog niet verwerkt op de website. Dit is inmiddels wel het geval.

6.53 EY kent het oordeel 'onvoldoende' toe.

Toetsingskader scoort 'ruim voldoende'

Tabel 6-5: oordeel Toetsingskader

Onderwerp	Oordeel
Toetsingskader	7
Eindoordeel: ruim voldoende	7

Bron: EY, 2014

6.54 Het toetsingskader is in feite een uitwerking van het eerder genoemde toezichtskader. De samenhang hierbij is dat binnen de taakopdracht en reikwijdte conform statuten en reglementen (uiteindelijk) een meerjarenvisie tot stand komt. Dit vormt het 'toezichtskader' van de RvC bij Vidomes. Die meerjarenvisie wordt vervolgens uitgewerkt in concrete plannen, zie ook het volgende punt, die worden gebruikt om te toetsen of de lange termijn doelstellingen van Vidomes ook worden gerealiseerd.

6.55 De RvC beschikt over een over een aantal toetsingsinstrumenten om te bewaken dat Vidomes haar volkshuisvestelijke/maatschappelijke doelstellingen realiseert. De belangrijkste daarvan zijn:

- a) het reeds genoemd meerjarenplan (tot 2015), en de daaruit afgeleide meerjarenbegroting;

- b) het concernjaarplan;
- c) de portfoliostrategie
- d) de strategische visie
- e) het investeringsbeleid en -statuut
- f) het treasurybeleid en -statuut
- g) het auditbeleid en -plan
- h) de stuurvariabelen uit het Financieel beleid en het investeringsstatuut;
- i) het treasury jaarplan;
- j) het Huurbeleidsplan;
- k) de nota Verkoopbeleid huurwoningen;
- l) de gestructureerde kwartaalrapportages waarin alle verantwoordingsvelden uit het BBSH aan bod komen inclusief een voortschrijdende resultatenrekening per kwartaal en een geactualiseerde eindejaarsverwachting en investeringsbegroting per kwartaal;
- m) de Managementletter en het Accountantsverslag van de accountant;
- n) de gesprekken van zowel de raad als de auditcommissie met de accountant;
- o) de prestatieafspraken met de gemeente.

6.56 De plannen komen jaarlijks terug in de 'management review' en de beoordeling van de algemeen directeur. Derhalve wordt dit structureel besproken en teruggekoppeld.

6.57 Het toetsingskader van de raad is ook aan de orde geweest bij de zelfevaluatie van de raad, en op die wijze heeft de raad zelf ook gereflecteerd op de wijze waarop is omgegaan met het kader zoals het bewaken van hoofdlijnen versus het meer in detail op onderwerpen ingaan. Ook de algemeen directeur bewaakt het belang van het toetsingskader als stuurinstrument door de Raad van Commissarissen.

6.58 Het onderwerp risicomanagement wordt in de kwartaalrapportages behandeld en in het verslag van de accountant worden de risicoparagrafen gemonitord. Hierbij is speciale aandacht voor het onderwerp Treasury. De RvC laat zich regelmatig adviseren door een extern deskundige zoals de accountant of een risicomanagement-expert. In de visitatieperiode is dit ook zichtbaar aan de orde geweest. Ook leden van de RvC reflecteren op de wijze waarop hierover wordt gerapporteerd en doen soms suggesties voor aanpassingen.

6.59 EY kent het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Toepassing Governancecode scoort 'ruim voldoende'

6.60 In deze paragraaf wordt beoordeeld of Vidomes de Governancecode juist toepast en worden eventuele afwijkingen daarop getoetst.

Tabel 6-6: oordeel Toepassing Governancecode

Onderwerp	Oordeel
Toepassing Governancecode	7
Eindoordeel: ruim voldoende	7

Bron: EY, 2014

6.61 De RvC van Vidomes onderschrijft de landelijk gehanteerde Governancecode, de klokkenluidersregeling en de integriteitscode van Vidomes. In het jaarverslag 2012 wordt aangegeven dat Vidomes deze Governancecode naleeft, en daarin wordt ook toegelicht op welke punten Vidomes afwijkt van de code ('leg uit'). De borging van het naleven is toegewezen aan de directiesecretaris en de algemeen directeur. De leden van de RvC zijn uiteraard individueel verantwoordelijk voor de naleving.

6.62 De beloning van de algemeen directeur is bij de aanstelling in 2009 gebaseerd op de Izeboud-regeling, niet op de latere beloningscode bestuurders van de VTW.

6.63 De beloning van de RvC-leden was gebaseerd op de VTW-code. Bij nieuwe benoemingen en herbenoeming wordt vanaf de inwerkingtreding van de WNT de WNT-norm gevolgd.

6.64 Op de website van Vidomes zijn de volgende documenten gepubliceerd:

- a) Het profiel van de commissaris
- b) Het reglement van de Raad van commissarissen;
- c) Het reglement van de kerncommissies van de raad;
- d) Het rooster van aftreden;
- e) De honorerings- en vergoedingsregeling;
- f) De jaarverslagen/jaarrekeningen (en een populaire versie daarvan) vanaf 2008;
- g) De samenstelling van de Raad van Commissarissen;
- h) De governancestructuur;
- i) Het bestuurs- en directiereglement

6.65 Vidomes heeft geen klokkenluidersregeling op haar website gepubliceerd.

6.66 Op de huurderspagina's wordt uitgebreid ingegaan het onderwerp integriteit, inclusief heldere verwijzingen naar het meldpunt voor integriteit(schendingen) in de corporatiesector.

6.67 EY kent het oordeel 'ruim voldoende' toe.

Externe legitimatie scoort 'ruim voldoende'

6.68 Bij dit onderdeel wordt getoetst of Vidomes voldoet aan de vereisten die de Governancecode stelt aan de wijze waarop belanghebbenden het beleid van de corporatie kunnen

beïnvloeden.

Tabel 6-7: oordeel Externe legitimatie

Onderwerp	Oordeel
Externe legitimatie	7
Eindoordeel: ruim voldoende	7

Bron: EY, 2014

6.69 Ten aanzien van het toetsingscriterium ‘Betrokkenheid van belanghebbenden’ vindt EY dat Vidomes ruim voldoende presteert om de volgende redenen:

- a Er is een lijst met belanghebbenden aanwezig;
- b Vidomes houdt regelmatig contact met haar belanghebbenden;

6.70 Vidomes heeft regelmatig overleg met haar belanghebbenden. Met de gemeenten en de zorginstellingen wordt bovendien projectmatig samengewerkt en uit dien hoofde contact gehouden. De uitkomsten worden echter niet op de website gepubliceerd.

6.71 EY stelt verder vast dat de algemeen directeur en de RvC één lijn volgen als het gaat om de aard en wijze waarop verantwoording wordt afgelegd aan de belanghebbenden. Vidomes is voornemens het voorliggende visitatierapport met de belanghebbenden te bespreken.

6.72 De RvC heeft op diverse wijze contact met de belanghebbenden zonder dat de primaire verantwoordelijkheid van de organisatie hierbij wordt doorbroken. Dit is ook in de gesprekken met de belanghebbenden bevestigd. Er zijn daartoe korte lijnen aanwezig met bijvoorbeeld de gemeente en Centraal Bewonersoverleg (‘CBO’) en direct contact is altijd mogelijk. Er is vanuit deze gedachte ook geen noodzaak gestructureerde overleggen van de RvC met de belanghebbendengroepen te organiseren.

6.73 In het gesprek met commissarissen geeft deze wel aan dat de band met de huurder opbouwen belangrijk blijft. De RvC besteedt hier expliciet aandacht aan. Indien er daarom door Vidomes bijeenkomsten met huurders en andere belanghebbenden worden georganiseerd is er altijd een delegatie van de RvC aanwezig, en ook is er incidenteel informeel overleg.

6.74 EY kent het oordeel ‘ruim voldoende’ toe.



A: Onafhankelijkheidsverklaringen EY

Onafhankelijkheidsverklaring bureau

EY Accountants LLP verklaart hierbij dat de visitatie van Vidomes in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. EY Accountants LLP heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft EY Accountants LLP geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal EY Accountants LLP geen enkele zakelijke relatie met Vidomes hebben.

Drs. W. van Olst
Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'W. van Olst', written over a light blue horizontal line.

Arnhem, 22 april 2014



B: Onafhankelijkheidsverklaringen visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs W. van Olst

Wichert van Olst verklaart hierbij dat de visitatie van Vidomes in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Wichert van Olst heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Wichert van Olst geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Wichert van Olst geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Vidomes hebben.

Drs W. van Olst
Partner

A blue ink signature of Drs W. van Olst, consisting of a stylized 'W' and 'O'.

Arnhem, 22 april 2014

Onafhankelijkheidsverklaring van de heer drs M. Nieland

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Vidomes in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Vidomes hebben.

Drs M. Nieland
Senior manager

A blue ink signature of Drs M. Nieland, consisting of a stylized 'M' and 'N'.

Rotterdam, 22 april 2014



Onafhankelijkheidsverklaring van mevrouw E. Mujkanovic-Stocevic MSc

Edna Mujkanovic-Stocevic verklaart hierbij dat de visitatie van Vidomes in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Edna Mujkanovic-Stocevic heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Edna Mujkanovic-Stocevic geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Edna Mujkanovic-Stocevic geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Vidomes hebben.

E. Mujkanovic-Stocevic MSc
Senior advisor

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Mujkanovic-Stocevic', with a long horizontal stroke extending to the right.

Rotterdam, 22 april 2014

Onafhankelijkheidsverklaring van mevrouw G.P. (Margriet) Zonneveld-Hoogland

Margriet Zonneveld-Hoogland verklaart hierbij dat de visitatie van Vidomes in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Margriet Zonneveld-Hoogland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Margriet Zonneveld-Hoogland geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Margriet Zonneveld-Hoogland geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Vidomes hebben.

G.P. Zonneveld-Hoogland
Senior Manager

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G.P. Zonneveld-Hoogland', with a long horizontal stroke extending to the right.

Rotterdam, 22 april 2014



Onafhankelijkheidsverklaring van de heer H.A. (Hans) Dijkstra

Hans Dijkstra verklaart hierbij dat de visitatie van Vidomes in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Hans Dijkstra heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Hans Dijkstra geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Hans Dijkstra geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Vidomes hebben.

H.A. Dijkstra
Senior Manager

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'H' and 'D' connected by a long, sweeping horizontal line.



C: CV's visitatoren

Personalia

drs. W. van Olst RA (1966)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Universiteit van Amsterdam, Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2009 - heden	Ernst & Young Accountants LLP Voorzitter branchegroep Woningcorporaties
Januari 2000 - heden	Ernst & Young Accountants LLP Partner in auditpraktijk
September 1989 – December 2010	Ernst & Young Accountants LLP Van assistent tot senior manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Voorzitter branchegroep Woningcorporaties

- Eindverantwoordelijk voor strategie en beleid van Ernst & Young in woningcorporatiesector
- Vertegenwoordiger van Ernst & Young in de woningcorporatiesector en bij de brancheorganisaties
- Auteur van visiedocument woningcorporaties 2020

Partner in de auditpraktijk

- Eindverantwoordelijk voor vele jaarrekeningcontroles van woningcorporaties
- Eindverantwoordelijk voor vele adviesopdrachten bij woningcorporaties



Personalia

drs. M. Nieland RA (1968)

Opleiding

- Vrije Universiteit, Post Doctoraal Accountancy
- Vrije Universiteit Bedrijfseconomie

Ervaring

September 2012 - heden	Ernst & Young, Senior Manager
April 2011 – maart 2012	Deloitte Real Estate Advisory, Senior Manager
Juni 1998 – maart 2011	PricewaterhouseCoopers, Advisory N.V., Principal Manager

Selectie referenties sector Woningcorporaties

Maatschappelijke Visitaties Woningcorporaties (2006 – 2011)

- Namens EY sinds 2006 betrokken en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het visitatiestelsel (in samenwerking met SEV, Aedes en vanaf 2009 de SVWN)
- Projectleider bij alle door EY tot maart 2011 uitgevoerde visitaties (30)
- Meer dan 350 gesprekken gevoerd met belanghebbenden (gemeenten, huurders, zorg- en welzijn, onderwijs)

WoonBench (2005 – 2011)

- Programmamanager WoonBench (2008 – maart 2011)
- Deelprojectleider Financiële bouwsteen (2005 – 2009)

Strategie en organisatieontwikkeling

- Mede-auteur 'Visiedocument woningcorporaties 2020'
- Diverse corporaties

Doelmatigheid / formatiebenchmarking

- Diverse corporaties

Fusiebegeleiding en haalbaarheidsonderzoeken fusie

- Diverse corporaties



Personalia

E. Mujkanovic – Stoevic MSc (1982)

Opleiding

- Universiteit Leiden, Master of Science en Management publieke sector

Ervaring

April 2012 - heden	Ernst & Young, Senior Adviseur
Januari 2007 – Januari 2012	Haute Equipe , Senior Financieel Adviseur
Januari 2009 – april 2012	Rijksgebouwendienst, senior audit & procesoptimalisatie

Selectie referenties

- Procesoptimalisatie bij diverse corporaties
- Risicomanagement bij diverse corporaties
- Financiële en niet-financiële audits bij woningcorporaties en andere publieke instellingen
- Inrichting financiële en operationele besturing bij diverse corporaties
- Inrichting Planning- en Controlfunctie bij diverse corporaties

Personalia

H. A. Dijkstra (1970)

Ervaring

September 2010 - heden	Ernst & Young, Senior Manager
April 2006 – augustus 2010	PricewaterhouseCoopers, Advisory N.V., Principal Manager
Juni 1994 – maart 2006	KPMG, controleleider

- Governance, met als aandachtsgebied de effectiviteit van intern toezicht, bestuur en informatievoorziening
- Algemeen, besturing, beheersing en intern toezicht
- Inrichting informatievoorziening van organisatie naar bestuur en van bestuur naar raad van toezicht en externe belanghebbenden
- Kennisoverdracht en 'knowledge management'
- Ervaring opgedaan bij woningcorporaties, zorginstellingen en onderwijsinstellingen
- Ruime ervaring als trainer. Met name trainer/facilitator van bijeenkomsten gericht op kennisoverdracht en kennisdeling tussen deelnemers
- Ervaring als auteur van diverse publicaties, onder meer over informatievoorziening
- Actief als adviseur van bestuurders en toezichthouders rond governance, waaronder begeleiding van een tiental zelfevaluaties van raden van toezicht.

Typische rollen

- Sparringpartner/adviseur raad van bestuur en raad van toezicht
- Trainer en facilitator van bijeenkomsten, zoals round tables/zelfevaluaties
- Lid Wetenschappelijke Adviesraad NVTZ
- Auteur/lid redactiecommissie diverse governancepublicaties (bij drie van de vier Big4 accountantskantoren), waaronder de publicatie integriteit bij woningcorporaties (VTW en Aedes), 'Toolkit Toezicht'serie Nationaal Register
- Auteur 'Goed bestuur in de egoïsteneconomie'

Selectie referenties sector Woningcorporaties

- Visitaties bij diverse corporaties (governance-deel)
- Controlerend accountant twee woningcorporaties
- Adviseur bij zelfevaluatie RvC corporaties



Personalia

G.P. Zonneveld – Hoogland (1979)

Opleiding

- NIVRA Nijenrode, praktijkopleiding Registeraccountant
- Vrije Universiteit Amsterdam, post doctoraal Accountancy
- HEAO Alkmaar, Bachelor Accountancy

Ervaring

Oktober 2010 - heden	EY, Senior Manager Audit
January 2006 – September 2010	EY , Manager Audit
September 2001 – December 2005	EY, Assistant accountant

Selectie referenties

- Jaarrekeningcontrole bij diverse corporaties
- Jaarrekeningcontrole bij diverse familiebedrijven in de bouw- en onroerend goed sector
- Due diligence onderzoeken bij zowel woningcorporaties als profit instellingen
- Advisering over inrichting financiële functie
- Beoordelen meerjarenramingen en de financiële vertaling van beleidsplannen

D: Overzicht gebruikte brondocumenten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de belangrijkste tijdens de visitatie gebruikte documenten.

Presteren naar ambities
2011-2015 ondernemingsplan Vidomes
Risicoanalyse zorgvastgoed - definitief
scenarios verzorgingshuizen Vierstroom Zoetermeer 15 aug 2011-1
Vidomes Jaarverslagen en jaarrekeningen 2010 -2013
Wijkplannen
DT-rapportages 2010 – 2013, inclusief prestatie dashboards
Notitie “Pilot Huurders krijgen meer invloed op het mutatiebudget”
Management reviews
Huurbeleid 2010 - 2013
Kadernota senioren
Milieubeleidsplan 2011
Visie op kwetsbare mensen
Visie op wonen en zorg
Visie op vitale buurten
Portfoliostrategie en gemaakte keuzen
Verkoopbegroting
Verkoopportefeuille
Verkoopkaders
Presteren naar opgaven
Prestatieafspraken 2006-2009 Zoetermeer
Prestatieafspraken 2007-2010 verlengd tot en met 2012
Prestatieafspraken 2009 Delft
Prestatieafspraken 2011 - 2014 Rijswijk Herijking-Evaluatie
Prestatieafspraken Leidschendam-Voorburg 2012-2014
Prestatieafspraken Rijswijk 2011 - 2014



Presteren naar vermogen
Jaarrekening Vidomes 2010 -2013
Begrotingen 2010-2013
Brief WSW inzake kredietwaardigheid en faciliteringsvolume
Corpodata dVi
Corporatie in perspectief (analyse, samenvatting en toelichting)
Accountantsverslag
Oordeelbrieven CFV en WSW 2010-2013
Treasurystatuut
Presteren naar governance
Gedragscode Raad van Commissarissen
Integriteitscode
Verslagen van RvC-vergaderingen 2009-2013



E: Overzicht interne gesprekken

Met de volgende functionarissen van Vidomes en de RvC is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Naam	Functie
Mevrouw drs. C.H.G.M van de Wiel Mmc	Directeur - bestuurder
Mevrouw M. Levering	Directeur Klant
Mevrouw Y. van der Brugge	Directeur Gebiedsontwikkeling
De heer P. Tazelaar	Directeur Interne Bedrijfsvoering
De heer T. van der Heijden	Controller
Mevrouw V. Wilson	Portfoliomanager
De heer M. Vos	Manager Strategie en Beleid
De heer W. Brinkman	Senior adviseur Strategie en Beleid
De heer R. Everard	Gebiedsmanager
Mevrouw. J. Gelmers	Gebiedsmanager
Mevrouw. M. Klee	Gebiedsmanager
Mevrouw. S. Stouten	Gebiedsmanager
De heer Prof.dr.mr.drs. J.C.M. van Sonderen	Voorzitter RvC
De heer dr. H.F.M. Gertsen RA, MPA	Voorzitter Auditcommissie RvC

F: Overzicht externe gesprekken

Met de volgende belanghebbenden is in het kader van de visitatie een gesprek gehouden.

Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
Huurdervertegenwoordigers	Huurdersraad Rijswijk	De heer Zwijnenburg	Voorzitter
	Stichting Bewonersraad Delft	De heer Elmendorp	Penningmeester en opvolgend voorzitter
		Mevrouw Van Arum	Secretaris
	Stichting OBC Zoetermeer	De heer Ples	Voorzitter
		De heer Cornelissen	Vice-voorzitter
		De heer Steijger	Secretaris
Gemeenten	Leidschendam-Voorburg	De heer Van Ostaijen	Wethouder Wonen
		De heer Grimbergen	Beleidsmedewerker
		De heer Rensen	Wethouder Stedelijke vernieuwing
		Mevrouw De Laaf	Beleidsmedewerker
	Rijswijk	De heer Van Hemert	Wethouder ESW
	Zoetermeer	De heer Haan	Wethouder Wonen
		De heer Kool	Beleidsmedewerker
	Delft	De heer De Prez	Wethouder Volkshuisvesting
		Mevrouw Treep	Beleidsmedewerker
Collega-corporaties	Wooninvest	De heer De Jong	Bestuurder
	De Goede Woning	De heer Pannebakker	Bestuurder
	SVH	Mevrouw Hoogeboom	Directeur
Zorg- en welzijn	Florence	De heer Van Geest	Voorzitter RvB



Belanghebbendengroep	Organisatie	Gesprekspartner	Functie
		De heer Stemerding	Manager Vastgoed en Facilitair
	Limor	De heer Huisman	Directeur
		De heer Van den Oever	Beleidsmedewerker
	Jeugdformaat	De heer Venus	Voorzitter RvB
	Fonteynenburgh	Mevrouw Bouma	Directeur
	Middin	Mevrouw G. van den Brink	Voorzitter RvB
		De heer Röling	Beleidsmedewerker
	Fundis	De heer Van Randwijk	Directeur Vastgoed



G: Toetsing Ambities

Huisvesting van primaire doelgroep	In het ondernemingsplan van 2006-2010 en de strategische visie 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om minimaal 70 % van haar woningvoorraad aan de huishoudens uit primaire doelgroep toe te wijzen.	2010, 2011, 2012 en 2013	Ondernemingsplan 2006-2010 en Strategische visie 2011-2015	Jaarverslagen 2010, 2011, 2012, 2013	8 Goed	In het ondernemingsplan van 2006-2010 en de strategische visie 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om minimaal 70 % van haar woningvoorraad aan de huishoudens uit primaire doelgroep toe te wijzen. In 2010 heeft 78% van de vrijkomende woningen verhuurd aan haar primaire doelgroep. In 2011 bedroeg dit 73%, in 2012 bedroeg dit 77% en in 2013 bedroeg dit 81%. Haar ambitie om minimaal 70 % aan huishoudens uit de primaire doelgroep toe te wijzen is hiermee meer dan voldoende behaald.
Huisvesting van primaire doelgroep	In het ondernemingsplan van 2006-2010 heeft Vidomes zich voorgenomen om ruim 80% van haar woningvoorraad voor de primaire doelgroep bereikbaar te houden.	2010	Ondernemingsplan 2006-2010	Jaarverslag 2010	8 Goed	In het ondernemingsplan van 2006-2010 heeft Vidomes zich voorgenomen om ruim 80% van haar woningvoorraad voor de primaire doelgroep bereikbaar te houden. In 2010 is in totaal 87 % van de woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep. Op 31.12.2010 hebben 70 % van de woningen van Vidomes een aftoppingsgrens € 511 / € 548. Daarnaast heeft 17 % het label Huur op Maat. De voorgenomen doelstelling is hierdoor meer dan voldoende gerealiseerd.
Huisvesting van primaire doelgroep	In de strategische visie van 2011-2015 heeft de corporatie zich voorgenomen om haar voorraad van betaalbare woningen op peil houden. Concreet betekent dit dat 95% betaalbare woningen op peil wordt gehouden. Dat wil zeggen minimaal 95%, waarvan ongeveer 17.500 woningen een huur onder de toeslaggrens heeft. 83% bereikbare woningen. Dat wil zeggen dat minimaal 83%, ongeveer 15.250 woningen, een huur onder de aftoppingsgrens heeft.	2011	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslag 2011	7 Ruim Voldoende	In de strategische visie van 2011-2015 heeft de corporatie zich voorgenomen om haar voorraad van betaalbare woningen op peil houden. En deze woningen bereikbaar te houden. Concreet betekent dit dat 95% betaalbare woningen op peil wordt gehouden. Dat wil zeggen minimaal 95%, waarvan ongeveer 17.500 woningen een huur onder de toeslaggrens heeft. 83% bereikbare woningen. Dat wil zeggen dat minimaal 83%, ongeveer 15.250 woningen, een huur onder de aftoppingsgrens heeft. In 2011 heeft Vidomes haar ambities gerealiseerd. De corporatie heeft haar voorraad voor 95% op peil gehouden, en 83% bereikbare woningen gerealiseerd.
Huisvesting van primaire doelgroep	In de strategische visie van 2011-2015 en het concernjaarplan 2012 heeft Vidomes als doelstelling voor de schaarse woningen 10% meer doorstroming te realiseren.	2012	Concernjaarplan 2012	Jaarverslag 2012	8 Goed	In de strategische visie van 2011-2015 en het concernjaarplan 2012 heeft Vidomes als doelstelling opgenomen voor de schaarse woningen 10% meer doorstroming te realiseren. Om de doorstroming te bevorderen heeft Vidomes senioren vanaf 55+ gestimuleerd om vanuit schaarse woningen (minimaal vier kamers) te verhuizen naar een voor hen passende woning. Vidomes heeft daarom in 2011 al een seniorenmakelaar aangesteld die huurders met een verhuisswens op weg helpt. Het doel om jaarlijks 30 senioren te laten verhuizen vanuit een schaarse woning is gerealiseerd. In 2012 kwamen er 85 schaarse woningen vrij. Bij 36 daarvan speelde de seniorenmakelaar een belangrijke rol. Huurders van Vidomes die op zoek zijn naar een voor ouderen geschikte woning kunnen gebruik maken van de diensten van deze makelaar. De seniorenmakelaar maakt met de huurders een afspraak en tijdens een vrijblijvend huisbezoek verkent deze de wensen en mogelijkheden van de huurders voor een eventuele toekomstige verhuizing. De seniorenmakelaar is een dienst voor de huurders van Vidomes. Met de makelaar stimuleert de corporatie de doorstroming van woningbezit en komt de corporatie tegemoet aan een klantvraag.
Huisvesting van primaire doelgroep	In de strategische visie 2011-2015 heeft de corporatie de ambitie opgenomen om zoveel mogelijk conform de afspraken met gemeenten en andere woningcorporaties te handelen. Dit betekent dat conform de afspraken woningen aan de primaire doelgroep worden toegewezen. Daarbij heeft Vidomes zich voorgenomen om alles in het werk te stellen om oplossingen te vinden voor de groepen, die in de knel komen door bijvoorbeeld woningschaarste of nieuwe regels. Hierbij valt te denken aan de Europese wetgeving. Deze verplicht corporaties sinds 1 januari 2011 zich te beperken tot het bedienen van inkomensgroepen tot € 33.614.	2011	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslag 2011	8 Goed	In de strategische visie 2011-2015 heeft de corporatie de ambitie opgenomen om zoveel mogelijk conform de afspraken met gemeenten en andere woningcorporaties te handelen. Dit betekent dat conform de afspraken woningen aan de primaire doelgroep worden toegewezen. Daarbij heeft Vidomes zich voorgenomen om alles in het werk te stellen om oplossingen te vinden voor de groepen, die in de knel komen door bijvoorbeeld woningschaarste of nieuwe regels. Hierbij valt te denken aan de Europese wetgeving. Deze verplicht corporaties sinds 1 januari 2011 zich te beperken tot het bedienen van inkomensgroepen tot € 33.614. Vidomes heeft bij leegkomst woningen meer dan conform de regionale prestatieafspraken (70%) en de regels voor Europa (90%) toegewezen. De corporatie heeft 73% verhuurd aan huishoudens die in aanmerking komen voor huurtoeslag. In 2011 verhuurde Vidomes 92% van vrijgekomen woningen aan deze EU doelgroep. Hiermee is de doelstelling door de corporatie meer dan voldoende gerealiseerd.
Huisvesting van primaire doelgroep	In de strategische visie van 2011-2015 heeft de corporatie zich voorgenomen om de woonlasten betaalbaar te houden door een nieuw doelmatig huurbeleid. Dit huurbeleid houdt rekening met de totale woonlasten. Onder andere door het energieverbruik te verlagen.	2011	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslag 2011 en Huurbeleid	7 Ruim Voldoende	In de strategische visie van 2011-2015 heeft de corporatie zich voorgenomen om de woonlasten betaalbaar te houden door een nieuw doelmatig huurbeleid. Dit beleid houdt rekening met de totale woonlasten. Onder andere door het energieverbruik te verlagen. De jaarlijkse huurverhoging van woningen van Vidomes is in 2011 inflatievolgend geweest. De inflatievolgende huurbeleid is voorgeschreven door het kabinet. De huurders van Vidomes hebben een huurverhoging van 1.3% ontvangen. Verder zijn de woonlasten betaalbaar gehouden door de energielabel die aan de woningen is gekoppeld. De huur bij nieuwe verhueringen is hierdoor gemiddeld 0,8% lager dan de totale oude streefhuur. Vidomes vindt betaalbare woonlasten belangrijk, hierbij wordt niet alleen naar de huurprijs maar ook naar de energielasten gekeken. De corporatie heeft in 2011 een besparing van 1,38% gerealiseerd. De doelstelling was om 2% te realiseren. In 2011 heeft Vidomes wel maatregelen uitgevoerd die energiebesparing opleverden, maar die zijn niet meegenomen in de rekenmethode van het energielabel. In het kader van besparing heeft de corporatie verschillende maatregelen getroffen. Deze maatregelen zijn: Nieuwe verwarmingsinstallatie Van Leeuwenhoeklaan in Zoetermeer, Warmtepompstelsel geplaatst aan de Griekenlandlaan in Zoetermeer, Verwarming en koeling nu door warmtepompen in De Drie Torens in Rijswijk en Led verlichting in algemene ruimten van complexen in Delft. Verder heeft de corporatie een project energiematregelen in Stompwijk gerealiseerd. In een klein complex met 14 eengezinswoningen, gelegen in Stompwijk, is in 2011 een succesvol project afgerond. Bewoners hebben samen met de aannemer onder regie van Vidomes maatregelen getroffen om hun woningen beter te isoleren. Hun energierekening is daarmee stukken lager geworden.
Huisvesting van primaire doelgroep	In het concernjaarplan 2013 heeft Vidomes als doelstelling opgenomen om haar klanten tevreden houden door de klanten voldoende keuzen te geven. Dit betekent dat in Q1 2013 een pilot wordt uitgevoerd voor nieuwe huurders die invloed krijgen op het mutatiebudget.	2013	Concernjaarplan 2013	Pilot huurders krijgen meer invloed op het mutatiebudget	7 Ruim Voldoende	In het concernjaarplan 2013 heeft Vidomes als doelstelling opgenomen om haar klanten tevreden houden door de klanten voldoende keuzen te geven. Dit betekent dat in Q1 2013 een pilot wordt uitgevoerd voor nieuwe huurders die invloed krijgen op het mutatiebudget. Deze doelstelling is gerealiseerd. Vidomes heeft een pilot uitgevoerd. Nier deze pilot is verschillende doelstellingen beoogd. Ten eerste het verlagen van de kosten voor mutatieonderhoud. En ten tweede om nieuwe huurders te laten bepalen welk onderhoud in hun toekomstige woning wordt uitgevoerd. Dit verhoogd de klanttevredenheid. In totaal zijn 10 woningen in de pilot meegenomen. Op basis van deze pilot is een verbeteraanpak tot stand gebracht.

Kwaliteit woningen en woningbeheer	In het ondernemingsplan van 2006-2010 heeft Vidomes zich voorgenomen om in 2010 een KlantContactCentrum (KCC) te ontwikkelen. Het doel van het KCC was middels één telefoonnummer en één emailadres voor de huurders bereikbaar te zijn. Vidomes heeft vanuit verschillende redenen hiervoor gekozen. Ten eerste omdat de corporatie van het belang vindt dat klanten eenduidige en juiste informatie krijgen als zij contact opnemen met Vidomes. Dit ongeacht de woonplaats en de wijze waarop de klant contact heeft opgenomen, bijvoorbeeld via	2010, 2011, 2012 en 2013	Ondernemingsplan 2006-2010	Jaarverslagen 2010, 2011, 2012 en 2013	7 Ruim Voldoende	In het ondernemingsplan van 2006-2010 heeft Vidomes zich voorgenomen om in 2010 een KlantContactCentrum (KCC) te ontwikkelen. Het doel van het KCC was middels één telefoonnummer en één emailadres voor de huurders bereikbaar te zijn. Vidomes heeft vanuit verschillende redenen hiervoor gekozen. Ten eerste omdat de corporatie van het belang vindt dat klanten eenduidige en juiste informatie krijgen als zij contact opnemen met Vidomes. Dit ongeacht de woonplaats en de wijze waarop de klant contact heeft opgenomen, bijvoorbeeld via balie, telefoon of internet. Middels het klantvolgsysteem worden de klantgegevens vastgelegd, waardoor de klant maar 1 keer de vraag bij Vidomes hoeft neer te leggen. Een andere overweging om te kiezen voor één telefonische ingang heeft te maken met de kwetsbaarheid van de bereikbaarheid van de woonpunten. Op deze wijze kan Vidomes efficiënter en klantvriendelijker opereren. In mei 2012
Kwaliteit woningen en woningbeheer	Vidomes heeft zich in de strategische visie 2011-2015 voorgenomen om haar vastgoed op lange termijn te laten renderen. Dit betekent dat voor de huidige verouderde verzorgingshuiscomplexen een strategisch toekomstperspectief vastgesteld wordt en dat vanuit dit perspectief de corporatie een actie plan opstelt.	2011	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslag 2011, Risicoanalyse zorgvastgoed en scenario's verzorgingshuizen Vierstroom Zoetermeer	7 Ruim Voldoende	Vidomes heeft zich in de strategische visie 2011-2015 voorgenomen om haar vastgoed op lange termijn te laten renderen. Dit betekent dat voor de huidige verouderde verzorgingshuiscomplexen een strategisch toekomstperspectief vastgesteld wordt en dat vanuit dit perspectief de corporatie een actie plan opstelt. Deze ambitie heeft Vidomes in voldoende mate gerealiseerd. Om haar vastgoed op lange termijn te laten renderen heeft Vidomes een portfoliebeleid vastgesteld. Hierbij heeft de corporatie gekeken hoe haar vastgoedportefeuille over 10 jaar eruit moeten zien. Verder neemt de corporatie sinds 2008 deel aan de IPD/aeDex. Deze corporatievastgoedindex berekent en publiceert rendementsmetingen van de Nederlandse woningcorporaties. Om goed te kunnen sturen op de waarde van het vastgoed en rendementen neemt Vidomes deel aan deze IPD/aeDex corporatie vastgoedindex. Als deelnemer van IPD/aeDex ontvangt de corporatie analyses van kasstromen en waardeontwikkeling van haar vastgoed. Op deze wijze krijgt Vidomes per complex inzicht in het rendement. Waardoor inzichtelijk wordt hoe elk complex aan totale rendement bijdraagt en kunnen de resultaten landelijke en regionaal vergeleken met elkaar worden. Naast deze realisatie heeft de corporatie ook in 2011 samen met Vierstroom de mogelijkheden van het complex 't Seghe Waert onderzocht. De onderhandelingen over de toekomst van dit complex zijn bemoeilijkt doot de ontwikkelingen op het gebied van vastgoedfinanciering in de zorgsector. Dit gebouw is in 2011 in stand gehouden en er is onderhoud op uitgevoerd. Hiermee heeft de corporatie bijgedragen aan haar ambitie om verouderde vastgoed op peil te houden. Ten slotte heeft de corporatie en risicoanalyse voor zorgvastgoed en scenario's verzorgingshuizen opgesteld.
Kwaliteit woningen en woningbeheer	In de strategische visie 2011-2015 heeft de corporatie de ambitie opgenomen om voor haar woningen en bedrijfsruimten een laag energieverbruik te genereren. Verder heeft de corporatie de volgende ambities opgenomen: gezonde binnenmilieu realiseren, interne bedrijfsvoering energiezuinig maken waarbij weinig grondstoffen worden verbruikt, en bewoners gedragen zich milieubewust.	2011, 2012 en 2013	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslagen 2010, 2011, 2012 en 2013 en artikelen klimaatkrant 2010 en 2011. Milieubeleidsplan	6 Voldoende	In de strategische visie 2011-2015 heeft de corporatie de ambitie opgenomen om voor haar woningen en bedrijfsruimten een laag energieverbruik te genereren. Dit betekent dat jaarlijks 2 % energieverbruik gerealiseerd moet worden. In 2011 heeft Vidomes om haar woningen 1,38% en in 2012 1,57% weten te realiseren. Door de bezuinigen zijn er minder energiemaatregelen getroffen en is de doelstelling van 2% niet gerealiseerd. Verder heeft de corporatie in haar strategische visie de volgende ambities opgenomen: gezonde binnenmilieu realiseren, interne bedrijfsvoering energiezuinig maken waarbij weinig grondstoffen worden verbruikt, en bewoners gedragen zich milieubewust. In 2011 en 2012 heeft Vidomes verschillende maatregelen getroffen om een gezond binnenmilieu voor haar woningen te realiseren. De corporatie heeft open verbrandingstoestellen verwijderd. Daarnaast heeft de corporatie in 25 complexen de mechanische ventilatie geoptimaliseerd, ingeregeld en energiezuiniger gemaakt, bij 4 complexen is de mechanische ventilatie vernieuwd. Verder heeft Vidomes warmtepompsysteem geplaatst aan de Griekenlandlaan in Zoetermeer en zijn nieuwe verwarmingsinstallatie van Leeuwenhoeklaan in Zoetermeer aangebracht. Bij de Drie Torens in Rijkswijk heeft Vidomes de verwarming en koeling door middel van warmtepompen aangebracht. Ten slotte is de corporatie een onderzoek naar vocht en ventilatie gestart. Dit alles in het kader van gezonder binnenmilieu. Met betrekking tot duurzaam inkopen heeft Vidomes 75% van haar facilitaire inkopen duurzaam ingekocht. Ten slotte heeft de corporatie een milieuplan opgesteld, geïmplementeerd en ten uitvoering gebracht. De doelstelling om 4 pilots slimme meters te realiseren is niet behaald. Wel is de doelstelling bewoners door middel van magazine informeren tot en met 2012 gerealiseerd. Daarnaast heeft Vidomes nog extra in 2010 en 2011 aan alle huurders een Klimaatkrant gestuurd met daarin tips voor energiebesparing.
Kwaliteit woningen en woningbeheer	Op het gebied van klanttevredenheid heeft Vidomes in de strategische visie 2011-2015 ambitie opgenomen om de klant tevreden te stellen over haar dienstverlening. Dit betekent dat de corporatie de ambitie heeft om waardering van haar klanten te krijgen. Deze waardering komt in uiting doordat de klanten de dienstverlening van Vidomes met een minimaal cijfer 7,5 waarderen. Ook betekent dit dat bij alle onderhoudswerkzaamheden 80% van de huurders vindt dat Vidomes haar afspraken nakomt: de vraag is beantwoord of het probleem is opgelost. Ten slotte betekent dit dat Vidomes via internet haar klanten minimaal 3 klantprocessen interactief aanbiedt.	2012-2013	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslagen 2012 en 2013 en Concerndashboard 2012	7 Ruim Voldoende	Om de klanten tevreden te houden heeft Vidomes in de strategische visie 2011-2015 een ambitie opgenomen om waardering van haar klanten te krijgen. Deze waardering komt in uiting doordat de klanten de dienstverlening van Vidomes met een minimaal cijfer 7,5 waarderen. Bij deze ambitie hoort ook dat de huurders tevreden zijn over de onderhoudswerkzaamheden. Concreet betekent dit dat 80% van de huurders vindt dat Vidomes haar afspraken nakomt: de vraag is beantwoord of het probleem is opgelost. Ten slotte hoort bij deze ambitie dat Vidomes via internet haar klanten minimaal 3 klantprocessen interactief aanbiedt. Vidomes heeft deze ambitie in voldoende mate gerealiseerd. De corporatie heeft in de maanden juni tot en met december 2012 de jaarlijkse klanttevredenheidsmeting van het KWH-Huurlabel plaats gevonden. Deze kwaliteitsmeting is uitgevoerd door een onafhankelijke partij. De behaalde resultaten zijn over het algemeen positief. De totaalscore van alle labelonderdelen is een 7,6. Hiermee voldoet Vidomes ruimschoots aan de KWH-norm van een 7,0. Op basis van dit onderzoek heeft Vidomes in 2012 verbeterpunten direct opgepakt. De corporatie is aan de slag gegaan met het maken van duidelijke afspraken, het beter informeren van haar klanten en sneller nakomen van afspraken. De 80% norm is behaald en er zijn drie klantprocessen gerealiseerd: reparatieverzoeken, klacht melden en huuropzeggen.

Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om senioren te verleiden te verhuizen. Concreet betekent dat de corporatie in 2012 en 2013 in totaal 60 senioren die in schaarse woningen woont verleidt om te verhuizen.	2012 en 2013	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslagen 2012 en 2013	7 Ruim Voldoende	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om senioren te verleiden te verhuizen. Concreet betekent dat de corporatie in 2012 en 2013 in totaal 55 senioren in schaarse woningen verleidt om te verhuizen. Om deze ambitie te kunnen realiseren heeft Vidomes een seniormakelaar in dienst genomen. Deze makelaar helpt huurders die een verhuiscens hebben op weg. Vidomes heeft voor 2012 haar ambitie bijgesteld van 25 senioren te laten verhuizen naar 30. In 2012 heeft de corporatie deze ambitie meer dan voldoende gerealiseerd. De corporatie heeft 36 senioren laten verhuizen. In 2013 heeft Vidomes 24 senioren laten verhuizen. Ambitie om 30 senioren te laten verhuizen is niet gerealiseerd.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de strategische visie 2011-2015 en het ondernemingsplan 2006-2010 heeft Vidomes voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om met haar partners een sluitend vangnet voor mensen met sociale problemen te zijn. Dit betekent dat de medewerkers van Vidomes actief in de wijk zijn, dat deze sociale problematiek signaleren en daar waar nodig doorverwijzen in 2012 zijn de kaders en uitgangspunten vastgesteld voor de rol en inzet die Vidomes heeft. In 2012 wijst de corporatie 70 woningen toe aan de kwetsbare doelgroepen. Onder de kwetsbare groepen verstaat de corporatie het volgende: mensen die voor hun huisvesting afhankelijk zijn van een aangepaste (zelfstandige) woningen/of mensen die structurele langdurige woonbegeleiding nodig hebben. Daarnaast heeft de corporatie de ambitie om het aantal ontruimingen als gevolg van huurachterstand in elk werkgebied per jaar maximaal 2 per 1000 woningen te houden.	2010-2015	Strategische visie 2011-2015 en Ondernemingsplan 2006-2010	Jaarverslagen 2010, 2011, 2012 en 2013 en visie op kwetsbare mensen	6 Voldoende	In de strategische visie 2011-2015 heeft Vidomes voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om met haar partners een sluitend vangnet voor mensen met sociale problemen te zijn. Dit betekent dat de medewerkers van Vidomes actief in de wijk zijn, dat deze sociale problematiek signaleren en daar waar nodig doorverwijzen, in 2012 zijn de kaders en uitgangspunten vastgesteld voor de rol en inzet die Vidomes heeft. In 2012 wijst de corporatie 70 woningen toe aan de kwetsbare doelgroepen. Onder de kwetsbare groepen verstaat de corporatie het volgende: mensen die voor hun huisvesting afhankelijk zijn van een aangepaste (zelfstandige) woningen/of mensen die structurele langdurige woonbegeleiding nodig hebben. Daarnaast heeft de corporatie de ambitie om het aantal ontruimingen als gevolg van huurachterstand in elk werkgebied per jaar maximaal 2 per 1000 woningen te houden. Vidomes heeft in 2010 in het kader werken aan bijzondere doelgroepen verschillende ambities gerealiseerd. De corporatie heeft in 2006 een beleidsnotitie opgesteld. In deze notitie heeft ze speerpunten opgenomen waarin Vidomes in 2010 inruiling heeft gegeven. Zo heeft Vidomes in 2010, 2011, 2012 en 2013 gericht beleid gevoerd om ontruimingen te laten dalen. Daarbij heeft de corporatie verschillende instrumenten ingezet, zoals het Laatste Kansbeleid, budgetbegeleiding, woonbegeleiding en cursussen 'omgaan met geld' en incassobeleid. In 2011 heeft Vidomes heeft voor een project geïnterd Fokus-Woningen Leidschendam. Het project bevat een realisatie van 88 sociale huurwoningen, waarvan 16 woningen gerealiseerd worden als Fokuswoning. Dit is een woning waar ernstig lichamelijk gehandicapten zelfstandig kunnen wonen. Verder heeft de corporatie in 2011 een overeenkomst met de Gemeente Zoetermeer, het ROC ID College, De Goede Woning, stichting ISHJ en Impego Begeleid Wonen Jongeren afgesloten. Het project betreft realisatie van 40 tot 45 plekken voor jongeren om ze op te helpen naar zelfstandigheid. Via haar samenwerkingspartners zijn ongeveer 250 woningen door mensen met kwetsbare groepen bewoond. In het jaar 2013 is in totaal 281. De doelstelling om in 2012 70 woningen toe te wijzen aan de kwetsbare doelgroep is niet behaald. De doelstelling om kaders en rol van Vidomes in een beleid te omschrijven is door de corporatie gerealiseerd. Ook is Vidomes in de afgelopen jaren (2010 tot en met 2013) actief in de wijk geweest om problemen te signaleren en daar waar nodig door te verwijzen. Hiervoor heeft Vidomes verschillende acties ondernomen zoals het realiseren van steunpunten.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om voor kwetsbare mensen bijzondere huisvesting te realiseren. Dit betekent dat de corporatie eind 2014 minimaal 4 projecten gerealiseerd heeft en ten minste 1 nieuw project jaarlijks opstart.	2011-2015	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslagen 2011, 2012 en 2013	7 Ruim Voldoende	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om voor kwetsbare mensen bijzondere huisvesting te realiseren. Dit betekent dat de corporatie eind 2014 minimaal 4 projecten gerealiseerd heeft en ten minste 1 nieuw project jaarlijks opstart. In 2011 zijn twee projecten opgestart: Fokus-woningen Leidschendam en verbeteren opvang voor zwerfjongeren in Zoetermeer. En zijn in 2011 twee nieuwbouwprojecten opgeleverd. Paulinesymfonie in Rijswijk en De Dillenburgh in de wijk Prinsenhof, Leidschendam. Voor Paulinesymfonie in Rijswijk zijn in totaal zijn 24 woningen voor mensen met een verstandelijke beperking die relatief zelfstandig kunnen wonen gerealiseerd. In Leidschendam zijn dertig woningengerealiseerd, deze zijn speciaal bestemd voor meevoudig gehandicapten. Deze woningen zijn in gebruik genomen door Steinmetz I de Compaan. In 2012 is door Vidomes uitvoering gegeven aan afspraken met Limor, met de gemeente over de huisvesting van ex-gedetineerden, uitbreiding van het woningaanbod voor Jeugdformaat en de evaluatie van het laatste kansbeleid. In 2013 heeft Vidomes in samenwerking met haar partners kwetbare mensen samen met haar partners gehuisvest en heeft de corporatie zich verder ingezet om het aantal ontruimingen en huurachterstanden te laten dalen. Verder heeft de corporatie in 2013 deelgenomen aan de werkgroep Jeugd Op Het Rechte Pad. In de werkgroep zijn drie casemanagers toegewezen aan de jongeren. Eind 2013 is het aantal probleemjongeren gedaald van 115 naar 85. En is samen met Rijswijk Wonen in 2013 een Convenant Reclassering opgesteld en uitgevoerd. Vidomes en Rijswijk Wonen stellen jaarlijks maximaal vijf woningen beschikbaar voor Rijswijkers die met justitie in aanraking zijn gekomen en worden begeleid door Reclassering Nederland. In Zoetermeer heeft Vidomes in samenwerking met haar partners in het complex Olmenhout in Zoetermeer jongeren geleerd om onder begeleiding zelfstandig te wonen. Daarnaast heeft in 2013 Vidomes onder andere huisvesting aan doven en slechthorenden (door samenwerkingsafspraken met de stichting GMD) geboden. Verder zijn door Vidomes twee woningen beschikbaar gesteld aan St. Wende. Deze stichting biedt tijdelijke huisvesting en begeleiding aan vrouwen, mannen en kinderen die betrokken zijn bij situaties van huiselijk of geestelijk geweld. Met deze inspanningen heeft Vidomes meer dan voldoende projecten opgestart en gerealiseerd. In de overige jaren zijn geen andere projecten door Vidomes opgestart of gerealiseerd.

Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om samen met haar partner ten minste 1 woonzorgproject in 2012 op te starten.	2011, 2012 en 2013	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslagen 2011, 2012 en 2013 en Visie op wonen en zorg	5 Onvoldoende	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om samen met haar partner ten minste 1 woonzorgproject in 2012 op te starten. Uit het jaarverslag komt naar voren dat Vidomes in 2012 een visie op wonen en zorg heeft geformuleerd waarbij eigen koers is bepaald. Echter heeft de corporatie geen woonzorgconcept met haar partners in 2012 gerealiseerd. Wel heeft de corporatie in 2013 samen met Middin het initiatief genomen tot het ontwikkelen van een gemeenschappelijke aanpak in het sociale domein. Dit moet leiden tot gezamenlijke arrangementen, bedoeld om kwetsbare mensen, met name zij die vanaf 2015 onder de WMO-financiering vallen, een adequaat ondersteuningsaanbod aan te bieden. Vidomes zoekt daarbij in de huidige woningvoorraad de woningen die passen in dit arrangement, en zorgt dat hier de betreffende groepen aan bod komen. Vidomes en Middin hebben eind 2013 gesprekken gevoerd met de vier gemeenten (Delft, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer) om de gezamenlijke aanpak te presenteren en de gemeentes uit te nodigen om hierin mee te denken. Alle gemeentes hebben positief gereageerd. De komende tijd gaat Vidomes deze arrangementen verder ontwikkelen en uittesten.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om senioren in het merendeel van haar woningen zelfstandig kunnen blijven wonen dit betekent dat 53% van de woningvoorraad van Vidomes eind 2012 voor senioren met een duurzaam perspectief gerealiseerd wordt.	2012 en 2013	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslagen 2012 en 2013 en Kadernota Senioren en Vidomes	5 Onvoldoende	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om senioren in het merendeel van haar woningen zelfstandig kunnen blijven wonen dit betekent dat 53% van de woningvoorraad van Vidomes eind 2012 voor senioren met een duurzaam perspectief gerealiseerd wordt. Uit het jaarverslag 2012 komt naar voren dat Vidomes in 2012 onvoldoende weet welke deel van haar woningbezit duurzaam geschikt is voor ouderen. In 2013 heeft de corporatie dit scherper in kaart gebracht. De corporatie heeft de ambitie uitgesproken om voor 2013 55% van de woningvoorraad duurzaam geschikt te maken voor ouderen. In 2013 is ook een eerste inventarisatie gemaakt wat positionering is van het bezit van Vidomes.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om de woonwensen van individuele senioren klanten te kennen. Dit betekent dat de corporatie in 2011 verschillende inspanningen gaat verrichten om dit in kaart te brengen en dat in 2012 in kaart heeft wat deze woonwensen zijn en deze medio 2012 vertaald naar individuele woonwensen.	2011-2012	Strategische visie 2011-2015	Jaarverslagen 2011 en 2012	7 Ruim Voldoende	In de strategische visie 2011-2015 heeft voor de huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen de ambitie opgenomen om de woonwensen van individuele senioren klanten te kennen. Dit betekent dat de corporatie in 2011 inspanningen gaat verrichten om deze doelstellingen te realiseren, en in 2012 in kaart heeft wat deze woonwensen zijn en deze medio 2012 vertaald naar individuele woonwensen. Om deze ambitie te realiseren heeft Vidomes een kadernota Senioren en Vidomes vastgesteld. In deze kadernota zijn instrumenten opgenomen die de corporatie gaan helpen om haar doelen te bereiken. Verder heeft de corporatie in 2012 via de huisbezoeken van de seniorenmakelaar een goed beeld van de wensen van de seniorenhuurders met een verhuisswens gekregen. Ook heeft Vidomes een onderzoek verricht naar senioren die geheel tevreden wonen dit om de individuele woonwensen in kaart te brengen.
(Des-) investeren in vastgoed	In haar ondernemingsplan 2006-2010 heeft Vidomes als doelstelling opgenomen ten minste 1200 middeldure huur- en koopwoningen toe te voegen door nieuw- en verbouw en de verkoop van woningen tussen 2006 en 2010 te realiseren.	2010	Ondernemingsplan 2006-2010	Jaarverslag 2010	8 Goed	In haar ondernemingsplan 2006-2010 heeft Vidomes als doelstelling opgenomen ten minste 1200 middeldure huur- en koopwoningen toe te voegen door nieuw- en verbouw en de verkoop van woningen tussen 2006 en 2010 te realiseren. Per jaar komt dat neer op 300 woningen. In 2010 heeft Vidomes in totaal 411 nieuwe sociale huurwoningen opgeleverd aan nieuwe bewoners. Daarnaast heeft Vidomes 99 woningen in vrije sector gerealiseerd en verhuurd. In totaal zijn 510 in 2010 woningen gerealiseerd. Vidomes heeft in 2010 meer woningen gerealiseerd dan de corporatie zich heeft voorgenomen. De volgende projecten zijn gerealiseerd: Harnaschpolder, De Dijken cluster 2, De Dijken cluster 7, De Dijken 10, Bergemeer De Dijken, Dillenburgsingel en Vinkensteynstraat.
(Des-) investeren in vastgoed	In de strategische visie van 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om wensportefeuille in een beheerst tempo te realiseren. Concreet betekent dit dat jaarlijks gemiddeld 1,1% transformatie wordt gerealiseerd inclusief ingrepen in de bestaande woningvoorraad die bijdraagt aan de totstandkoming van de wensportefeuille.	2011, 2012 en 2013	Strategische visie 2011-2015, Concernjaarplan 2012	Jaarverslagen 2011, 2012, 2013 en portefeuillestrategie en DT notitie PS n.a.v. MR	5 Onvoldoende	In de strategische visie van 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om wensportefeuille in een beheerst tempo te realiseren. Concreet betekent dit dat jaarlijks gemiddeld 1,1% transformatie wordt gerealiseerd inclusief ingrepen in de bestaande woningvoorraad die bijdraagt aan de totstandkoming van de wensportefeuille. Vidomes heeft naar aanleiding van deze ambitie een portfoliobeleid opgesteld. Hierin is de wensportefeuille beschreven. Beoordeling van de financiële positie en aanpassing van toekomstverwachtingen heeft, vooruitlopend op de aanscherping van de strategische doelen, in de loop van 2012 geleid tot het neerwaarts bijstellen van de projectenportefeuille en een besparing op de onderhoudsuitgaven. De doelstelling om wensportefeuille in een beheerst tempo te realiseren en 1,1% transformatie te realiseren is niet gerealiseerd.
(Des-) investeren in vastgoed	In de strategische visie van 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om haar bedrijfsvoering gezond te houden. In het jaarplan 2012 heeft de corporatie zich daarom aantal concrete acties benoemd om deze ambitie te realiseren. Onder andere heeft Vidomes zich voorgenomen om in het jaar 2012 de onderhoudsuitgaven binnen het budget te laten blijven.	2012	Strategische visie 2011-2015, Concernjaarplan 2012	Jaarverslag 2012	7 Ruim Voldoende	In de strategische visie van 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om haar bedrijfsvoering gezond te houden. In het jaarplan 2012 heeft de corporatie zich daarom aantal concrete acties benoemd om deze ambitie te realiseren. Onder andere heeft Vidomes zich voorgenomen om in het jaar 2012 de onderhoudsuitgaven binnen het budget te laten blijven. Concreet is uit het de strategische visie en het concernjaarplan niet te herleiden welk budget de corporatie heeft gereserveerd. Deze doelstelling is in deze documenten niet voldoende SMART gemaakt. In het jaarverslag 2012 komt naar voren dat op het gebied van onderhoud Vidomes verschillende acties heeft ondernomen om binnen het budget te blijven. In 2012 heeft Vidomes haar onderhoudsbeleid aangepast. Zonder deze wijziging van het onderhoudsbeleid zouden de kosten voor Vidomes te hoog worden. De oplossing is gedeeltelijk gevonden door voor een aantal maatregelen de onderhoudscyclus op te rekken. Voor wat betreft de onderhoudskosten heeft Vidomes alle geplande onderhoudskosten uitgevoerd in 2012. Vidomes besteedde 15,3 miljoen euro aan Planmatig Onderhoud. De corporatie heeft hiermee en voorafgaande actie haar ambitie om binnen het budget te blijven voldoende gerealiseerd. Binnen het planmatig onderhoud zijn er enkele projecten die afwijken van het reguliere onderhoud door de omvang of intensiteit van de ingreep. Onder andere heeft Vidomes in Delft, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer verschillende onderhoudsprojecten gerealiseerd. Zo is bijvoorbeeld in Delft groot onderhoud uitgevoerd. Naast de reguliere vervanging van de keukens en badkamers heeft Vidomes ook entrees verbouwd en de geisers vervangen door een collectief, energiezuinig warmwatersysteem met zonnecollectoren. In Rijswijk is een grootschalige dakrenovatie uitgevoerd, en goed isolatie en nieuw dakbeschot aangebracht en er zijn brandwerende maatregelen getroffen. In Leidschendam-Voorburg is een zeer ingrijpende renovatie van 56 woningen uit het jaar 1929 aan de Veenkade uitgevoerd. In Zoetermeer is aan het complex Willem van Cleffaan een intensief project gerealiseerd.

(Des-) investeren in vastgoed	In het visiedocument 'Vol overtuiging op weg naar 2015' heeft Vidomes voor 2013 haar strategische doelstellingen aangescherpt. In dit document heeft Vidomes aangegeven wat Vidomes wel en niet meer doet. Voor haar vastgoedstrategie betekent dit dat Vidomes haar wensportefeuille nog steeds in een beheerst tempo wil realiseren. Om deze ambitie te realiseren heeft de corporatie subdoelen geformuleerd. Eén van deze subdoelen is dat Vidomes in 2013 ten minste 50 woningen verkoopt.	2013	Visiedocument 'Vol overtuiging op weg naar 2015' en concernjaarplan 2013	Jaarverslag 2013	8	Goed	In het visiedocument 'Vol overtuiging op weg naar 2015' heeft Vidomes voor 2013 haar strategische doelstellingen aangescherpt. In dit document heeft Vidomes aangegeven wat Vidomes wel en niet meer doet. Voor haar vastgoedstrategie betekent dit dat Vidomes haar wensportefeuille nog steeds in een beheerst tempo wil realiseren. Om deze ambitie te realiseren heeft de corporatie subdoelen geformuleerd. Eén van deze subdoelen is dat Vidomes in 2013 ten minste 50 woningen verkoopt. Daarnaast zijn er 12 garageboxen en 1 bedrijfsruimte verkocht.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de strategische visie van 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om vitale buurten te realiseren. Deze ambitie heeft Vidomes in 3 subdoelen verdeeld. Eén van de subdoelen is dat Vidomes overal een basis leefkwaliteit wil realiseren. Dit betekent dat de corporatie samen met haar bewoners en haar partners waar ze een substantieel bezit heeft een buurtvisie opstelt. Deze buurt is gericht op het vitaal houden of maken van de buurt. Het gaat om in totaal 25 buurten.	2011, 2012, 2013	Strategische visie 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015	Jaarverslag 2012 en Visie en wijkprogramma's Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Zoetermeer	7	Ruim Voldoende	In de strategische visie van 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om vitale buurten te realiseren. Deze ambitie heeft Vidomes in 3 subdoelen verdeeld. Eén van de subdoelen is dat Vidomes overal een basis leefkwaliteit wil realiseren. Dit betekent dat de corporatie samen met haar bewoners en haar partners waar ze een substantieel bezit heeft een buurtvisie opstelt. Deze buurt is gericht op het vitaal houden of maken van de buurt. Het gaat om in totaal 25 buurten. Voor Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Zoetermeer heeft Vidomes visie en wijkprogramma's uitgewerkt.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de strategische visie van 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om vitale buurten te realiseren. Deze ambitie heeft Vidomes in 3 subdoelen verdeeld. Eén van de subdoelen is dat Vidomes samen met haar partner tij keren in kwetsbare buurten. Voor de kwetsbare buurten realiseert Vidomes samen met haar partners een buurtontwikkelingsplan en neemt zij dit plan in uitvoering. Dit plan is dan afgestemd op de wensen van de bewoners.	2011, 2012 en 2013	Strategische visie 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015, Concernjaarplan 2012	Jaarverslagen 2011, 2012 en 2013	7	Ruim Voldoende	In de strategische visie van 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om vitale buurten te realiseren. Deze ambitie heeft Vidomes in 3 subdoelen verdeeld. Eén van de subdoelen is dat Vidomes samen met haar partner tij keren in kwetsbare buurten. Voor de kwetsbare buurten realiseert Vidomes samen met haar partners een buurtontwikkelingsplan en neemt zij dit plan in uitvoering. Dit plan is dan afgestemd op de wensen van de bewoners. Op basis van haar strategische visie heeft Vidomes een nieuwe visie op vitale buurten voor de periode 2012-2015 en buurtontwikkelingsplannen opgesteld. Voor de wijken Palenstein, Buytenwegh, Buitenhof en De Heuvel zijn deze plannen ten uitvoering gebracht.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de strategische visie van 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om vitale buurten te realiseren. Deze ambitie heeft Vidomes in 3 subdoelen verdeeld. Eén van de subdoelen is dat Vidomes overal een basis leefkwaliteit wil realiseren. Dit betekent dat de corporatie haar inzet richt op het verbeteren van de leefkwaliteit in de directe woon- en leefomgeving. Hierbij gaat het om de volgende aandachtspunten: schoonheid/netheid van het complex/woning en directe omgeving, aanpak overlast van jongeren en betrokkenheid bij de buurt. De tussentijdse voortgang wordt jaarlijks gemeten.	2013	Strategische visie 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015, Concernjaarplan 2013	Visie vitale buurten en Jaarverslag 2012	7	Ruim Voldoende	In de strategische visie van 2011-2015 en Resultatenoverzicht 2011-2015 heeft Vidomes zich voorgenomen om vitale buurten te realiseren. Deze ambitie heeft Vidomes in 3 subdoelen verdeeld. Eén van de subdoelen is dat Vidomes overal een basis leefkwaliteit wil realiseren. Dit betekent dat de corporatie haar inzet richt op het verbeteren van de leefkwaliteit in de directe woon- en leefomgeving. Hierbij gaat het om de volgende aandachtspunten: schoonheid/netheid van het complex/woning en directe omgeving, aanpak overlast van jongeren en betrokkenheid bij de buurt. De tussentijdse voortgang wordt jaarlijks gemeten door het woonbelevingsonderzoek. De realisatie van deze doelstelling heeft Vidomes vorm gegeven door een woonbelevingsonderzoek uit te voeren en een buurtvisie op te stellen. In samenwerking met bewoners en partners heeft Vidomes in verschillende wijken in Delft, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer 2013 uitvoeringsprogramma's gerealiseerd. De corporatie heeft hierbij aandacht voor verbetering voor deze wijken op het gebied van schoonheid/netheid van het complex/woning en directe omgeving, aanpak overlast van jongeren en betrokkenheid bij de buurt verbeterd en op deze wijze bijgedragen aan vitale buurten.
Kwaliteit van wijken en buurten	In het ondernemingsplan van 2006-2010 heeft Vidomes zich voorgenomen om schoon, heel en veilig buurten te realiseren. Met daarbij centrale rol voor de gevoelens en oordelen van de bewoners over de eigen leefomgeving.	2006-2010	Ondernemingsplan 2006-2010	Jaarverslag 2010 en Visie Vitale Buurten	6	Voldoende	In het ondernemingsplan van 2006-2010 heeft Vidomes zich voorgenomen om schoon, heel en veilig buurten te realiseren. Met daarbij centrale rol voor de gevoelens en oordelen van de bewoners over de eigen leefomgeving. Volgens het jaarverslag 2010 heeft op het gebied van leefbaarheid verschillende activiteiten uitgevoerd. Echter zijn deze activiteiten niet uit de ambities te herleiden omdat deze ambities voor 2010 niet SMART zijn uitgewerkt. Op basis van de aangereikte documentatie kan niet vastgesteld worden of de realisaties in voldoende mate zijn gerealiseerd. Wel kan vastgesteld worden dat op het gebied van leefbaarheid verschillende activiteiten zijn gerealiseerd. Vidomes heeft onderzoeken in de wijk verricht door middel van een periodiek onderzoek op deze wijze heeft de corporatie inzicht willen krijgen wat de bewoners wensen en verwachten. Verder heeft Vidomes om leefkwaliteit te bevorderen zijn verschillende initiatieven met buurtbewoners en partners gerealiseerd. Zoals vergroenen van wijken, mobiele taletuinen, kennismakingskaartjes voor de burens, feest voor buurt en verpleeghuisbewoners en oprichten van een buurtservicecentrum. In Zoetermeer Palenstein heeft de corporatie verschillende activiteiten gerealiseerd om bewoners te activeren door middel van participatietrajecten en klantenpanels.



H: Toetsing Opgaven

Huisvesting primaire doelgroep	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om minimaal 70% van de vrijkomende voorraad tot de huurtoeslaggrens te verhuren aan de BBSH doelgroep.	2010, 2011, 2012 en 2013	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	Jaarverslagen 2010, 2011, 2012, 2013 en evaluatie en herijking prestatieafspraken	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om minimaal 70% van de vrijkomende voorraad tot de huurtoeslaggrens te verhuren aan de BBSH doelgroep. In 2010 heeft 78% van de vrijkomende woningen verhuurd aan haar primaire doelgroep. In 2011 bedroeg dit 73%, in 2012 bedroeg dit 77% en in 2013 bedroeg dit 81%. Haar ambitie om minimaal 70% aan huishoudens uit de primaire doelgroep toe te wijzen is hiermee meer dan voldoende behaald.
Huisvesting primaire doelgroep	In de prestatieafspraken met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes vastgelegd om alles in het werk te stellen om oplossingen te vinden voor de groepen, die in de knel komen door bijvoorbeeld woningschaarste of nieuwe regels. Hierbij valt te denken aan de Europese wetgeving. Deze verplicht corporaties sinds 1 januari 2011 zich te beperken tot het bedienen van inkomensgroepen tot € 33.614.	2011	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	Jaarverslag 2011	8 Goed	In de prestatieafspraken met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes vastgelegd om alles in het werk te stellen om oplossingen te vinden voor de groepen, die in de knel komen door bijvoorbeeld woningschaarste of nieuwe regels. Hierbij valt te denken aan de Europese wetgeving. Deze verplicht corporaties sinds 1 januari 2011 zich te beperken tot het bedienen van inkomensgroepen tot € 33.614. In 2011 verhuurde Vidomes 92% van vrijgekomen woningen aan deze EU doelgroep. Hiermee is de doelstelling door de corporatie meer dan voldoende gerealiseerd.
Huisvesting primaire doelgroep	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om uiterlijk voor 1 juli 2013 op de website van Vidomes kenbaar te maken hoe door woningzoekenden een klacht kan worden ingediend ten aanzien van de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling. Deze is vastgelegd in het Inschrijfprotocol van de Sociale Verhuurders Haaglanden.	2013	Prestatieafspraken 2013-2015 Gemeente Zoetermeer	Jaarverslag 2013 en Website Vidomes	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om uiterlijk voor 1 juli 2013 op de website van Vidomes kenbaar te maken hoe door woningzoekenden een klacht kan worden ingediend ten aanzien van de toepassing en uitvoering van de regels voor woonruimteverdeling. Deze is vastgelegd in het Inschrijfprotocol van de Sociale Verhuurders Haaglanden. Vidomes heeft deze prestatieafpraak gerealiseerd. De corporatie heeft op haar website kenbaar gemaakt hoe door woningzoekenden een klacht kan worden ingediend.
Huisvesting primaire doelgroep	In de prestatieafpraak met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes vastgelegd dat zij in de periode 2012 samen met Woonzorgcentra Haaglanden en Florence gaat onderzoeken om senioren met zorgaanvraag te huisvesten in hun wooncomplexen. Hierbij is mogelijk om gebruik te maken van de gerichte toewijzingsruimte in de woonruimteverdeling.	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2014 Gemeente Leidschendam-Voorburg	Jaarverslagen 2012 en 2013	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafpraak met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes vastgelegd dat zij in de periode 2012 samen met Woonzorgcentra Haaglanden en Florence gaat onderzoeken om senioren met zorgaanvraag te huisvesten in hun wooncomplexen. Hierbij is mogelijk om gebruik te maken van de gerichte toewijzingsruimte in de woonruimteverdeling. Vidomes heeft deze prestatieafpraak gerealiseerd. In 2012 is Vidomes gestart met een pilot in samenwerking met WoonZorgcentra Haaglanden. De pilot moet ervoor zorgen dat echtparen dicht bij elkaar in de buurt kunnen wonen, als een van de partners in het verzorgingshuis terecht komt. Zorgpartij WZH is verantwoordelijk voor de toewijzing van woningen in de nabijheid van een verzorgingshuis, op basis van hun eigen wachtlijst. Vidomes zorgt voor het huurcontract, WZH geeft een zorggarantie af voor het verzorgingshuis.
Kwaliteit woningen en woningbeheer	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes duurzaam gaat bouwen. Dit betekent dat de corporatie tijdens het bouwen van de woningen de instrumenten Energie Prestatie op Locatie hierna EPL en GPR-Gebouw gebruikt zouden gaan worden.	2011-2014	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	Evaluatie en herijking prestatieafspraken	5 Onvoldoende	In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes duurzaam gaat bouwen. Dit betekent dat de corporatie tijdens het bouwen van de woningen de instrumenten Energie Prestatie op Locatie hierna EPL en GPR-Gebouw gebruikt zouden gaan worden. Dit is nog niet voldoende van de grond gekomen, deze prestatieafpraak is in de periode 2011-2014 niet gerealiseerd. In 2014 wordt door de gemeente en Vidomes nut en noodzaak van deze instrumenten geëvalueerd en het gebruik ervan eventueel in de nieuwe prestatieafspraken worden opgenomen.

Kwaliteit woningen en woningbeheer	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes samen met andere corporatie Rijswijk Wonen moederhaarden en open keukengeisers vervangt. In de prestatieafpraak is opgenomen dat het percentage voor vervanging voor 2020 50 % is.	2011-2014	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	Evaluatie en herijking prestatieafspraken	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes samen met andere corporatie Rijswijk Wonen moederhaarden en open keukengeisers vervangt. In de prestatieafpraak is opgenomen dat het percentage voor vervanging voor 2020 50 % is. Vidomes en Rijswijk Wonen hebben gezamenlijk ongeveer 1.600 moederhaarden en open keukengeisers vervangen. In 2014 worden nog 379 moederhaarden vervangen. Het percentage van 50 procent vervanging voor 2020 is hiermee nu al ruimschoots gehaald, waarmee de prestatieafpraak meer dan voldoende is gerealiseerd.
Kwaliteit woningen en woningbeheer	In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg is vastgelegd dat Vidomes zich inspant om zoveel mogelijk duurzame materialen toe te passen.	2010, 2011, 2012 en 2013	Prestatieafspraken 2012-2014 Gemeente Leidschendam-Voorburg	Jaarverslagen 2010, 2011, 2012 en 2013	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg is vastgelegd dat Vidomes zich inspant om zoveel mogelijk duurzame materialen toe te passen. Hiermee wordt de kwaliteit van nieuw gebouwde en verbouwde woningen gerealiseerd. Vidomes heeft in de onderzoeksperiode 2010 tot en met 2013 in voldoende mate deze prestatieafspraken gerealiseerd. Op het gebied van duurzaamheid zijn verschillende maatregelen getroffen, bij verbouwingen en bij het bouwen van nieuwe woningen zijn duurzame materialen toegepast. Voorbeeld: in diverse complexen zijn collectieve installaties gescheiden. Hiermee is een aanzienlijke CO2 besparing gerealiseerd. Verder heeft de corporatie daar waar nodig isolaties aangebracht.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes afgesproken om de kwetsbare groepen te bedienen. Dit betekent dat de corporatie een beperkt aantal vrijkomende sociale huurwoningen aan deze doelgroep toewijst, maximaal 5 % van het aantal toewijzingen per jaar. Hiervoor gebruikt Vidomes gerichte toewijzingsruimte.	2012-2014	Prestatieafspraken 2012-2014 Gemeente Leidschendam-Voorburg	Jaarverslagen 2012 en 2013	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes afgesproken om de kwetsbare groepen te bedienen. Dit betekent dat de corporatie een beperkt aantal vrijkomende sociale huurwoningen aan deze doelgroep toewijst, maximaal 5 % van het aantal toewijzingen per jaar. Hiervoor gebruikt Vidomes gerichte toewijzingsruimte. Vidomes zet zich in voor kwetsbare mensen, omdat het hier gaat om een doelgroep met veelal beperkte middelen, die op de vrije woningmarkt niet aan bod komt. Onder kwetsbare mensen verstaat Vidomes onder meer mensen met een fysieke of verstandelijke beperking, mensen met een psychiatrische stoornis en/of daklozen en ex-verslaafden. In samenwerking met haar partners heeft Vidomes in 2013 in totaal 281 en in 2012 in totaal 250 kwetsbare mensen gehuisvest. In totaal zijn binnen de gemeente Leidschendam-Voorburg in 2013 32 en in 2012 65 kwetsbare doelgroepen gehuisvest.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om de plannen van aanpak "Jongeren op de Zoetermeerse woningmarkt" en "Senioren op de Zoetermeerse woningmarkt" uit 2009 te realiseren.	2013	Prestatieafspraken 2013-2015 Gemeente Zoetermeer	Jaarverslag 2013 en Kadernota Senioren en Vidomes	5 Onvoldoende	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om de plannen van aanpak "Jongeren op de Zoetermeerse woningmarkt" en "Senioren op de Zoetermeerse woningmarkt" uit 2009 te actualiseren samen met de gemeente en andere corporaties te realiseren. Deze prestatie is niet gerealiseerd. In het jaarverslag of de evaluatieafspraken is niet vastgelegd waarom deze prestatie niet gerealiseerd is. Wel heeft Vidomes haar eigen kadernota ten behoeve van Senioren opgesteld.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om de jaarlijkse taakstelling voor statushouders in Zoetermeer te realiseren. Het behalen van deze taakstelling is een gezamenlijke taak voor gemeente en corporaties.	2013	Prestatieafspraken 2013-2015 Gemeente Zoetermeer	Jaarverslag 2013	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om de jaarlijkse taakstelling voor statushouders in Zoetermeer te realiseren. Het behalen van deze taakstelling is een gezamenlijke taak voor gemeente en corporaties. In samenwerking met haar partners heeft Vidomes in 2013 in totaal 281 kwetsbare mensen gehuisvest. In totaal zijn in de gemeente Zoetermeer 22 statushouders in 11 woningen gehuisvest. Hiermee heeft Vidomes in voldoende mate bijgedragen aan de jaarlijkse taakstelling voor statushouders in Zoetermeer.
Huisvesting bijzondere doelgroepen	In de prestatieafspraken met de vier gemeenten: Delft, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer heeft Vidomes afgesproken dat de Vidomes bijdraagt aan de huisvesting van jongeren en senioren en dat de corporatie haar woningen voor deze doelgroepen labelt. Verder is afgesproken dat Vidomes bijdraagt aan de huisvesting van inwoners met een lichamelijke, geestelijke of verstandelijke handicap.	2010-2014	Prestatieafspraken Gemeenten: Delft, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer	Jaarverslagen 2010, 2011, 2012 en 2013	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken met de vier gemeenten: Delft, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer heeft Vidomes afgesproken dat de Vidomes bijdraagt aan de huisvesting van jongeren en senioren en dat de corporatie haar woningen voor deze doelgroepen labelt. Verder is afgesproken dat Vidomes bijdraagt aan de huisvesting van inwoners met een lichamelijke, geestelijke of verstandelijke handicap. Deze prestatieafspraken heeft Vidomes in voldoende mate gerealiseerd. De corporatie heeft in de periode 2010 tot en met 2013 bijgedragen aan de huisvesting van jongeren en senioren en woningen gelabeld. Daarnaast heeft de corporatie bijgedragen aan de huisvesting van inwoners met lichamelijke, geestelijke / verstandelijke handicap. Vidomes heeft met haar partners samengewerkt om deze doelstelling te realiseren. Ook heeft de corporatie voor deze specifieke doelgroepen visies opgesteld.
(Des-) investeren in vastgoed	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen in de periode 2010 tot en met 2015 binnen de gemeente Rijswijk ruim 615 woningen te bouwen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	Jaarverslagen 2010, 2011, 2012 en 2013 en Evaluatie en herijking prestatieafspraken	5 Onvoldoende	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen in de periode 2010 tot en met 2015 ruim 615 woningen te bouwen. In 2010 heeft Vidomes in totaal 411 sociale huurwoningen opgeleverd. Uit het jaarverslag 2010 komt naar voren dat binnen de gemeente Rijswijk in het jaar 2010 geen woningen zijn opgeleverd. In 2011 zijn 238 woningen gebouwd. In 2012 heeft Vidomes 26 woningen gebouwd. In 2013 zijn 14 woningen gebouwd. Vanwege de veranderende omgeving van de corporatie zijn deze doelstellingen slechts gedeeltelijk gerealiseerd.

(Des-) investeren in vastgoed	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen in de periode 2010 tot en met 2015 binnen de gemeente Rijswijk ruim 860 woningen te renoveren.	2010-2015	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	Jaarverslagen 2010, 2011, 2012 en 2013 en Evaluatie en herijking prestatieafspraken	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen in de periode 2010 tot en met 2015 ruim 860 woningen te renoveren. Deze prestatieafpraak is door Vidomes in voldoende mate gerealiseerd. In 2010 heeft Vidomes in totaal 298 portiektagewoningen en 130 appartementen gerenoveerd. In 2011 zijn 298 woningen gerenoveerd. In 2012 zijn 220 portiekwoningen gerenoveerd. In 2013 zijn 5 blokken portiekwoningen gerenoveerd.
(Des-) investeren in vastgoed	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen als opgave opgenomen dat partijen de komende jaren een gezamenlijke visie op de toekomstige sloopopgave ten aanzien van portiektagewoningen ontwikkelen.	2010-2015	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	Evaluatie en herijking prestatieafspraken	5 Onvoldoende	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om samen met Rijswijk Wonen als opgave opgenomen dat partijen de komende jaren een gezamenlijke visie op de toekomstige sloopopgave ten aanzien van portiektagewoningen ontwikkelen. Voor Te Werve is deze visie in ontwikkeling, namelijk als onderdeel van het wijkverbeteringstraject dat daar loopt. De ontwikkeling van een visie voor de andere wijken waar veel portiektagewoningen staan zal onderdeel moeten worden van de nieuwe prestatieafspraken. In de prestatieafspraken zijn geen aantallen te slopen woningen opgenomen.
(Des-) investeren in vastgoed	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om voldoende woningen te verkopen. Concreet betekent dit dat Vidomes 80 woningverkoop realiseert.	2013-2015	Prestatieafspraken 2013-2015 Gemeente Zoetermeer	Jaarverslag 2013	5 Onvoldoende	Voor de periode 2010-2012 zijn geen prestatieafspraken met de gemeente Zoetermeer gemaakt. De prestatieafspraken met de gemeente Zoetermeer zijn voor 2013-2015 gemaakt. In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om voldoende woningen te verkopen. Concreet betekent dit dat Vidomes 80 woningverkoop realiseert. Voor alle gemeenten heeft Vidomes in totaal woningen verkocht. Uit het jaarverslag 2013 komt naar voren dat Vidomes binnen de gemeente Zoetermeer 14 woningen zijn verkocht. Voor 2013 is de doelstelling om 80 woningen te verkopen niet gerealiseerd.
(Des-) investeren in vastgoed	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om woningen via Koop-garant aan te bieden. Deze woningen zijn ook bereikbaar voor de lage middeninkomen. Verkoop vindt plaats met een korting op het aankoopbedrag, met daarbij een terugkoopgarantie.	2012-2013	Prestatieafspraken 2013-2015 Gemeente Zoetermeer	Jaarverslag 2013	6 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om woningen via Koop-garant aan te bieden. Deze woningen zijn ook bereikbaar voor de lage middeninkomen. Verkoop vindt plaats met een korting op het aankoopbedrag, met daarbij een terugkoopgarantie. Vidomes heeft deze prestatieafpraak gerealiseerd. De corporatie biedt sinds 2012 haar woningen via Koop-garant aan. Hiermee houdt Vidomes haar woningen bereikbaar voor de lage middeninkomen. In het jaar 2012 en 2013 heeft de corporatie woningen via Koop-garant verkocht.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om wijkvisie voor de Muziekburch op te stellen.	2011, 2012 en 2013	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	Jaarverslagen 2011, 2012 en 2013 en Wijkprogramma en Visie Rijswijk	6 Voldoende	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om wijkvisie voor de Muziekburch op te stellen. Deze doelstelling heeft Vidomes in samenwerking met de gemeente Rijswijk in 2012 gerealiseerd. In dit document is een visie voor de lange termijn en wijkprogramma voor de korte termijn opgenomen. In 2011 is gestart met de uitrol van dit programma. Hierin spelen ook buurtbewoners, Welzijn Rijswijk, politie en andere partners een rol. In het programma is veel ruimte voor bewoners. Deze hebben bij de uitvoering ervan ondersteuning van Vidomes gekregen. De activiteiten in het wijkprogramma zijn ingedeeld rond drie thema's: elkaar leren kennen, een aantrekkelijke woonomgeving en spelen en ontmoeten.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes afgesproken om intensief samen te werken aan de fysieke en sociale leefbaarheid in de buurten met bovengemiddelde scores wat betreft de corporatiebezit, onveiligheidsgevoel, jeugdcriminaliteit en een onder gemiddelde algemene waardering	2012 en 2013	Prestatieafspraken 2012-2014 Gemeente Leidschendam-Voorburg	Jaarverslag 2012 en 2013 en Visie vitale buurten	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes afgesproken om intensief samen te werken aan de fysieke en sociale leefbaarheid in de buurten met bovengemiddelde scores wat betreft de corporatiebezit, onveiligheidsgevoel, jeugdcriminaliteit en een onder gemiddelde algemene waardering. In het kader van veiligheid heeft Vidomes samengewerkt met onder andere gemeente en politie. Vanuit de zogenaamde 'hotspotaanpak' heeft Vidomes samen met haar partners heel gericht gekeken naar die plekken in de wijk waar ingebroken wordt om zo tot maatwerkoplossingen te komen. Daarnaast heeft de corporatie een visie op Vitale buurten ontwikkeld. Hiermee heeft de corporatie haar opgave goed naar haar beleid vertaald en de prestatieafpraak gerealiseerd.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om jaarlijks de wijkplannen en de uitvoeringsprogramma's te actualiseren en bij te stellen.	2013	Prestatieafspraken 2013-2015 Gemeente Zoetermeer	Visie en wijkprogramma's	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om jaarlijks de wijkplannen en de uitvoeringsprogramma's te actualiseren en bij te stellen. In 2013 is deze prestatie door Vidomes gerealiseerd. Vidomes heeft voor haar wijken een visie en wijkprogramma's geactualiseerd.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om in alle wijken van Zoetermeer wijkcoaches in te zetten.	2013-2015	Prestatieafspraken 2013-2015 Gemeente Zoetermeer	Visie en wijkprogramma's	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om in alle wijken van Zoetermeer wijkcoaches in te zetten.
Overig/andere prestaties	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes samen met andere corporatie Rijswijk Wonen en gemeente Rijswijk regelmatig overlegt. Concreet betekent dit dat de Vidomes, Rijswijk Wonen en gemeente Rijswijk 4 tot 6 keer per jaar op directieniveau overleggen hebben.	2011-2014	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	Evaluatie en herijking prestatieafspraken	5 Onvoldoende	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes samen met andere corporatie Rijswijk Wonen en gemeente Rijswijk regelmatig overlegt. Concreet betekent dit dat de Vidomes, Rijswijk Wonen en gemeente Rijswijk 4 tot 6 keer per jaar op directieniveau overleggen hebben. Deze overleggen worden ambtelijk voorbereid door het ondersteunend management. Minimaal twee maal per jaar zou dan bestuurlijk overleg plaats moeten vinden. Deze prestatieafpraak is om meerdere redenen niet gerealiseerd. De

Kwaliteit van wijken en buurten	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeen	2011, 2012 en	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	7 Voldoende	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk heeft Vidomes afgesproken om wijkvisie voor de Muziekburch op te stellen. Deze doelstelling heeft Vidomes in samenwerking met de gemeente Rijswijk in 2012 gerealiseerd. In dit document is een visie voor de lange termijn en wijkprogramma voor de korte termijn opgenomen. In 2011 is gestart met de uitrol van dit programma. Hierin spelen ook buurtbewoners, Welzijn Rijswijk, politie en andere partners een rol. In het programma is veel ruimte voor bewoners. Deze hebben bij de uitvoering ervan ondersteuning van Vidomes gekregen. De activiteiten in het wijkprogramma zijn ingedeeld rond drie thema's: elkaar leren kennen, een aantrekkelijke woonomgeving en spelen en ontmoeten.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeen	2012 en 2013	Prestatieafspraken 2012-2014 Gemeente Leidschendam- Voorburg	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2012-2014 met de gemeente Leidschendam-Voorburg heeft Vidomes afgesproken om intensief samen te werken aan de fysieke en sociale leefbaarheid in de buurten met bovengemiddelde scores wat betreft de corporatiebezit, onveiligheidsgevoel, jeugdcriminaliteit en een onder gemiddelde algemene waardering. In het kader van veiligheid heeft Vidomes samengewerkt met onder andere gemeente en politie. Vanuit de zogenaamde 'hotspotaanpak' heeft Vidomes samen met haar partners heel gericht gekeken naar die plekken in de wijk waar ingebroken wordt om zo tot maatwerkoplossingen te komen. Daarnaast heeft de corporatie een visie op Vitale buurten ontwikkeld. Hiermee heeft de corporatie haar opgave goed naar haar beleid vertaald en de prestatieafpraak gerealiseerd.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeen	2013	Prestatieafspraken 2013-2015 Gemeente Zoetermeer	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om jaarlijks de wijkplannen en de uitvoeringsprogramma's te actualiseren en bij te stellen. In 2013 is deze prestatie door Vidomes gerealiseerd. Vidomes heeft voor haar wijken een visie en wijkprogramma's geactualiseerd.
Kwaliteit van wijken en buurten	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeen	2013-2015	Prestatieafspraken 2013-2015 Gemeente Zoetermeer	7 Ruim Voldoende	In de prestatieafspraken 2013-2015 met de gemeente Zoetermeer heeft Vidomes vastgelegd om in alle wijken van Zoetermeer wijkcoaches in te zetten. Dit is gerealiseerd.
	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeen	2011-2014	Prestatieafspraken 2011-2014 Gemeente Rijswijk	6 Voldoende	In de prestatieafspraken 2011-2014 met de gemeente Rijswijk is vastgelegd dat Vidomes samen met andere corporatie Rijswijk Wonen en gemeente Rijswijk regelmatig overlegt. Concreet betekent dit dat de Vidomes, Rijswijk Wonen en gemeente Rijswijk 4 tot 6 keer per jaar op directieniveau overleggen hebben. Deze overleggen worden ambtelijk voorbereid door het ondersteunend management. Minimaal twee maal per jaar zou dan bestuurlijk overleg plaats moeten vinden. Deze prestatieafpraak is om meerdere redenen niet gerealiseerd. De belangrijkste redenen waren een te hoge frequentie en de onduidelijke positie van het Directeurenoverleg ten opzichte van het bestuurlijk overleg. Naar aanleiding hiervan is ook een herijking voorgesteld. De frequentie van de overleggen is gewijzigd en de positie van het Directeurenoverleg is vastgelegd.

I: Prestatiespinnenwebben

Onderstaand zijn de prestatiespinnenwebben van de visitatie van Vidomes opgenomen.

