



SIB Woonservice, Veenendaal

Visitatierapport



Utrecht, mei 2010

Colofon

Raeflex

Catharijnesingel 56

3511 GE Utrecht

E: w.dewater@raeflex.nl

W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer drs. A.H. Grashof (voorzitter)

De heer M.C.M. van Beurden

Mevrouw C.M.F. Bomhof (secretaris)

Voorwoord

Sinds 1 januari 2007 is in de Aedescode opgenomen dat alle leden zich verplichten zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitaties geven inzicht in de prestaties van corporaties. Behalve de prestaties geeft de visitatie ook inzicht in de checks en balances van de corporatie onder het hoofdstuk governance. Met de visitatie legt de corporatie verantwoording af aan de omgeving. Visitatierapporten zijn openbaar.

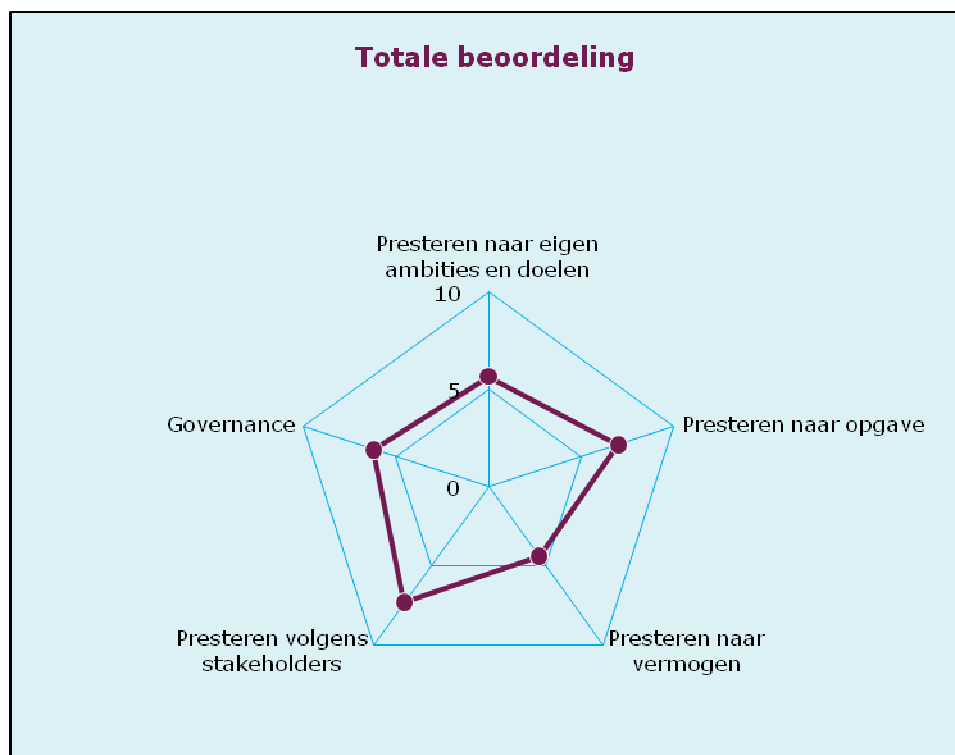
Raeflex voert al meer dan zes jaar visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties én als instrument om het presteren in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die dus niet in vaste dienst zijn. Bij visitaties wordt gekeken naar de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar en naar de plannen en ambities voor de komende vier jaar, voor zover dat relevant en beschreven is. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Samenvatting en Recensie

Samenvatting

In september 2009 heeft Stichting Interkerkelijk Bejaardenwerk (hierna te noemen SIB Woonservice) te Veenendaal opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitaties woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen oktober 2009 en maart 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 13 januari 2010.

Woningcorporatie SIB Woonservice wordt gewaardeerd met het eindcijfer 6.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar eigen ambities en doelen	6
Presteren naar opgave	7
Presteren naar vermogen	4
Presteren volgens stakeholders	7
Governance	6
Gemiddelde score	6

SIB Woonservice heeft de afgelopen vier jaar een aantal bijzondere ontwikkelingen ondergaan, die haar presteren stevig hebben beïnvloed. Het ging daarbij om samenwerkingsrelaties die beëindigd werden, bouwinitiatieven die niet tot het verwachte resultaat leidden en derhalve niet gerealiseerd konden worden. De sterk oplopende projectontwikkelings- en realisatiekosten hebben de vermogenspositie van SIB Woonservice aangetast. Desondanks is SIB Woonservice in staat gebleken om prestaties te leveren en haar positie als categoriaal huisvester te verankeren. De commissie heeft daar waardering voor. Gemiddeld komt de commissie tot een voldoende waardering: een 6.

Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden in samenhang tot elkaar. De commissie komt tot de conclusie dat SIB Woonservice er goed in slaagt om haar huurders van nu een passende woning en een prettige woonomgeving te bieden. De corporatie stelt zich dichtbij haar klanten op, biedt goede dienstverlening en spant zich zeer in voor het wel en wee van haar bewoners. Daarnaast concludeert de commissie dat SIB Woonservice een aantal projectinitiatieven heeft genomen, waarvan achteraf geconstateerd moet worden dat deze te hoog gegrepen waren voor een corporatie met deze omvang en expertise.

Wat betreft het *presteren naar eigen ambities en doelen* komt de commissie tot de conclusie dat SIB Woonservice er goed in slaagt om zich te positioneren als de categoriaal huisvester in Veenendaal voor ouderen en deels ook voor mensen met een beperking. De initiatieven en de activiteiten die de corporatie daarvoor onderneemt hebben deze positie versterkt. De gewenste modernisering van het bestaand bezit en het leveren van nieuwe diensten en producten zijn de laatste vier jaar minder goed uit de verf gekomen. Al met al waardeert de commissie dit prestatie onderdeel met een 6.

Het *presteren naar opgave* geeft een wisselend beeld. Positief zijn de prestaties op de onderdelen beschikbaarheid en betaalbaarheid van de woningen en leefbaarheid. De commissie kent deze onderdelen een 9 en een 8 toe. Minder positief zijn de waarderingen voor de bouwproductie en de overige opgaven, die respectievelijk met een 6 en een 5 zijn gewaardeerd. Onder overige opgaven heeft de commissie met name de prestaties op het terrein van energiebeleid geschaard. Gemiddeld komt de waardering van het presteren naar opgave uit op een 7.

Het *presteren naar vermogen* beoordeelt de commissie onvoldoende. SIB Woonservice beschikt al enige jaren over een bescheiden financiële positie. De commissie heeft geconstateerd dat met name de projectontwikkelingambities deze positie verder hebben verzwakt. Inmiddels hoort SIB Woonservice tot de categorie B-corporaties, waardoor de mogelijkheden om te investeren in de verouderende woningvoorraad beperkt zijn. Voor een deel is deze ontwikkeling te wijten aan ongelukkige omstandigheden, buiten de invloedssfeer van SIB Woonservice. De kredietcrisis, de stijgende bouwkosten en de mislukte samenwerking met andere partijen om kennis en know how te vergroten hebben een zware wissel getrokken op de vermogenspositie van SIB Woonservice. De commissie is daarnaast van mening dat SIB Woonservice meer aandacht had kunnen besteden aan risicomanagement en -beheer dan zij heeft gedaan. De corporatie heeft wel samenwerking gezocht met andere partijen om de risico's te beperken en om kennis en know how te vergroten, maar heeft daarin een te weinig kritische en zakelijke houding aangenomen. De commissie waardeert het presteren naar vermogen daarom met een 4.

Het *presteren naar stakeholders* daarentegen waardeert de commissie met gemiddeld een 7. SIB Woonservice kent haar stakeholders en weet daarmee een open relatie te onderhouden. Stakeholders hebben dan ook over het algemeen veel waardering voor het presteren van SIB Woonservice met name waar het gaat om dienstverlening en de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningvoorraad.

Tot slot waardeert de commissie de kwaliteit van het *governance* met een 6. Daarbij is de commissie kritisch over de wijze waarop de visie op toezicht is geoperationaliseerd. Er is geen vastgoeddeskundigheid in de raad van toezicht, er is te weinig zicht gehouden op risico's. De management informatie verbetert nu wel en biedt nu meer handvatten om bij te sturen. Positief is de commissie over de transparantie waarmee SIB Woonservice naar buiten opereert. Daarmee komt het totale oordeel voor governance op een voldoende uit.

Recensie

Samenvattend stelt de commissie dat SIB Woonservice zich goed bewust is van de rol die zij als categoriaal huisvester in Veenendaal vervult. Stakeholders herkennen die positie; de activiteiten, die SIB Woonservice al dan niet met succes ontplooit, passen bij deze identiteit.

De laatste jaren heeft SIB Woonservice laten kennen als een ambitieuze corporatie, met name op het terrein van projectontwikkeling. De deskundigheid van SIB Woonservice ligt echter meer in het leveren van diensten en het beheren van woningen ten behoeve van haar doelgroep. Juist in deze smalle oriëntatie op de opgave weet SIB Woonservice goed te presteren. Daar waar zij heeft gekozen voor een bredere oriëntatie op haar opgave als categoriaal huisvester, bleven de prestaties met name wat betreft de projectontwikkeling onder de maat.

SIB Woonservice heeft zich laten kennen als een autonome organisatie, met een eigen identiteit, die open staat voor samenwerking met anderen. Daarbij valt op dat veel vormen van samenwerking met verschillende stakeholders eerder op basis van goede trouw is gebaseerd dan op basis van formele overeenkomsten.

In haar handelen naar andere stakeholders is SIB Woonservice overigens uiterst transparant. Goede en minder goede ontwikkelingen worden open gecommuniceerd. De commissie heeft sterk de indruk dat SIB Woonservice in de projectontwikkeling onvoldoende strategische invulling aan haar opdrachtgeversrol heeft gegeven en zich daarbij wat reactief heeft opgesteld. De gebeurtenissen lijken SIB Woonservice te overkomen, terwijl een proactievere en steviger optreden tot andere resultaten had kunnen leiden. Ook had meer inzicht in projectontwikkelingskosten en een bewust optreden bij het beheersen van deze kosten mogelijk de huidige financiële situatie kunnen voorkomen.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en Recensie	5
Inhoud	9
1 Corporatie SIB Woonservice en het werkgebied	11
1.1 De Visitatie	11
1.2 SIB Woonservice	11
1.3 Het werkgebied	12
1.4 Leeswijzer	12
2 Prestaties naar Ambities en Doelen	13
2.1 Visie, missie en ambities	13
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	14
2.3 Conclusies en motivatie	15
3 Prestaties naar Opgaven	17
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	17
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	18
3.3 Conclusies en motivatie	18
4 Prestaties naar Vermogen en Efficiency	23
4.1 Kerngegevens	23
4.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	24
4.3 Efficiency	25
4.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen	26
4.5 Conclusies en motivatie	26
5 Prestaties volgens Stakeholders	29
5.1 De stakeholders van SIB Woonservice	29
5.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	29
5.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	31
5.4 Conclusies en motivatie	31
6 Governance	35
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	35
6.2 Conclusies en motivatie	36
7 Scorekaarten	39
Bijlage 1 Verantwoording Visitatie	45
Bijlage 2 Visitatiecommissie	47
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	51
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	55
Bijlage 5 Definities	67

1 Corporatie SIB Woonservice en het werkgebied

1.1 De Visitatie

In september 2009 heeft Stichting Interkerkelijk Bejaardenwerk Veenendaal e.o. (verder SIB Woonservice) te Veenendaal opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0 versie van de Auditraad en vond plaats tussen oktober 2009 en maart 2010. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 13 januari 2010.

De visitatiecommissie bestond uit de heer A.H. Grashof, de heer M.C.M. van Beurden en mevrouw C.M.F. Bomhof. Mevrouw R. van Empel was toehoorder. In de bijlage zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie SIB Woonservice het peilen van de mening van de stakeholders de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren.

De visitatie betreft de periode 2006-2009 en 2010-2014.

Voor de beoordelingen hanteert Raeflex een 10-puntsschaal. De wijze van beoordeling wordt toegelicht in bijlage 3.

1.2 SIB Woonservice

SIB Woonservice is opgericht in 1966 op initiatief van de diaconieën van de protestants christelijke kerken in Veenendaal, Renswoude, Ederveen en Achterberg. Doel van de stichting was het zorgdragen voor goede huisvesting, verzorging en verpleging voor ouderen in Veenendaal en omstreken. Dankzij de inspanningen van het vrijwilligersbestuur van SIB Woonservice zijn in 1969 en 1970 240 flats opgeleverd. In 1974 bestond de voorraad al uit 574 woningen. Daarna is de woningvoorraad in een langzamer tempo gegroeid.

In 1992 is het onderdeel huisvesting afgesplitst van de verpleeg- en verzorginstellingen en als zelfstandige corporatie voortgezet. Wel is er nog lange tijd sprake geweest van zeer nauwe samenwerking tussen SIB Woonservice en de zorgorganisatie die de hierboven genoemde zorginstellingen bestuurt (Intrazorg Plus). In 2007 is de integrale samenwerking definitief beëindigd en wordt enkel nog op projectmatige wijze samengewerkt.

Woningcorporatie SIB Woonservice beheert anno 2010 1154 zelfstandige woningen en 31 onzelfstandige wooneenheden en richt zich voornamelijk op de huisvesting van 55 plussers. 81 Woningen zijn recentelijk beschikbaar gesteld voor andere doelgroepen dan de 55 plussers. De gemiddelde leeftijd van de bewoners van de SIB-huurwoningen is meer dan 77 jaar.

De corporatie werkt in één gemeente: de gemeente Veenendaal. Deze gemeente telt circa 62.000 inwoners. Belangrijkste stakeholders zijn de gemeente Veenendaal, collega-corporaties binnen de WERV (Wageningen, Ede, Rhenen en Veenendaal), de Aedeskoepel, zorginstellingen waaronder de Zorggroep Charim, de huurdersvereniging en de Kerkgenootschappen. In dit werkgebied zijn ook Patrimonium Woningstichting en de Veenendaalse woningstichting actief. Zij beheren respectievelijk 6.200 en 1250 woningen. Bij SIB Woonservice werken 23 medewerkers; in totaal 18 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door een Raad van Commissarissen die bestaat uit zes leden, waarvan twee leden namens de huurders in de raad zitting hebben. De overige leden zijn op voordracht van de diaconieën van de protestants-christelijke kerken uit Veenendaal en omstreken benoemd op basis van een profielschets.

1.3 Het werkgebied

SIB Woonservice is werkzaam in de gemeente Veenendaal, provincie Utrecht. Dit werkgebied kenmerkt zich als een kleinstedelijk woongebied. De woningmarkt in dit gebied bestaat voor circa 55 procent uit koopwoningen en 45 procent uit huurwoningen. Het merendeel van de woningvoorraad in deze regio bestaat uit meergezinswoningen. In de gemeente Veenendaal vinden aanzienlijke bouwactiviteiten plaats die in de visie van de gemeente moeten leiden tot een groei tot 75.000 inwoners in 2020.

1.4 Leeswijzer

Dit rapport is ingedeeld naar de onderdelen waarop de woningcorporatie is beoordeeld. Daarbij zijn de vastgestelde onderdelen:

- Presteren naar Ambities en Doelen (hoofdstuk 2)
- Presteren naar Opgaven (hoofdstuk 3)
- Presteren naar Vermogen (hoofdstuk 4)
- Presteren volgens Stakeholders (hoofdstuk 5)
- Governance (hoofdstuk 6).

Ieder hoofdstuk geeft de beoordeling weer waarna de motivatie van het cijfer wordt gegeven.

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht te geven van alle beoordelingen. In bijlage vier worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

2 Prestaties naar Ambities en Doelen

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van SIB Woonservice in de periode 2006-2010 in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Visie, missie en ambities

SIB Woonservice heeft de volgende visie, missie en ambities verwoord in de zelfevaluatie die zij voorafgaand aan de visitatie heeft opgesteld.

Visie

Vanuit een protestants-christelijke identiteit wil SIB Woonservice een maatschappelijke, financieel verantwoorde functie vervullen op het gebied van eigentijdse huisvesting voor mensen vanaf 55 jaar. Vanuit een klantgerichte visie wordt aandacht besteed aan wonen in combinatie met zorg, welzijn, leefbaarheid, beheer en vernieuwing.

Deze visie heeft SIB Woonservice omschreven in de volgende *missie*:

SIB Woonservice biedt haar huurders een woning en woonomgeving, die zo goed mogelijk passen bij hun wensen en mogelijkheden.

Ambities

SIB Woonservice heeft de afgelopen jaren haar ambities en doelen een aantal malen ter overweging genomen.

Nadat in de eerste jaren na het millennium bleek dat een voorgenomen concernvorming met zorginstelling Intrazorg Plus niet tot de mogelijkheden behoorde, heeft SIB Woonservice zich in 2005 en 2006 georiënteerd op een zelfstandige toekomst en haar organisatie daarop ingericht. Eén van de maatregelen was het opstellen van een strategisch voorraadbeleidsplan in 2007.

In 2008 heeft de organisatie zich in een notitie van het Management Team (MT) opnieuw beraden op de toekomst. Op dat moment lag de keuze voor om zelfstandig verder te gaan of nauwe samenwerking aan te gaan met de landelijke opererende corporatie SGBB. Op dat moment bestond er al een samenwerkingsrelatie op het terrein van projectontwikkeling. Op basis van de notitie van het MT heeft SIB Woonservice besloten om vooralsnog zelfstandig verder te gaan. De schaalvoordelen die SGBB in de projectontwikkeling bood en de mogelijkheden die het management wilde aangrijpen voor verdere professionalisering waren daarbij de belangrijkste argumenten; de noodzaak voor integratie was niet aanwezig.

In 2009 is daarna door SIB Woonservice een concept-ondernemingsplan opgesteld voor de periode 2010-2014. De corporatie stelt jaarlijks jaarplannen op, waarin zij haar belangrijkste doelstellingen voor het jaar vaststelt.

Uit de verschillende publicaties zijn de volgende ambities te herleiden:

- Zich ontwikkelen tot de categoriaal huisvester voor 55-plussers en mensen met een lichamelijke en verstandelijke beperking in Veenendaal
- Het moderniseren van het bestaande woningbezit

- Het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten.

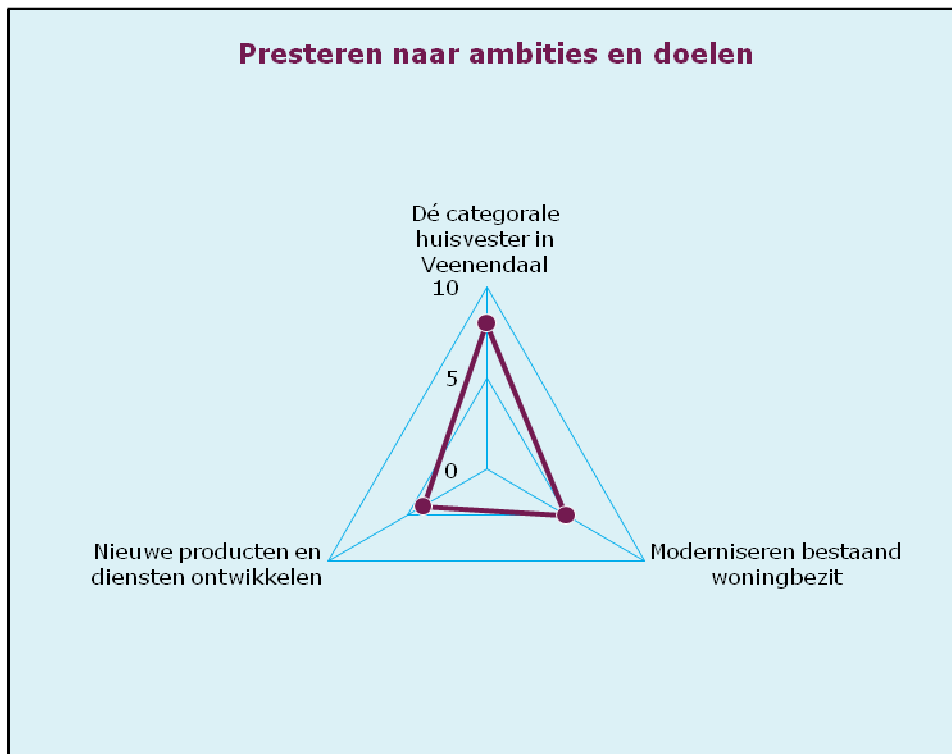
Deze ambities zijn leidend voor SIB Woonservice en worden door de stakeholders herkend.

Kernwaarden van waaruit SIB Woonservice wil werken zijn:

- Klant- en vraaggericht
- Vernieuwend
- Transparant
- Betrouwbaar
- Professioneel en financieel gezond.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar eigen ambities en doelen

Gemiddeld waardeert de visitatiecommissie het presteren naar eigen ambities en doelen met een 6.



Presteren naar eigen ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Dé categorale huisvester in Veenendaal	8
Moderniseren bestaand woningbezit	5
Nieuwe producten en diensten ontwikkelen	4
Gemiddelde score	6

2.3 Conclusies en motivatie

Er is een grote variatie in de waardering voor de wijze waarop SIB Woonservice haar ambities de afgelopen jaren heeft vormgegeven. SIB Woonservice is er goed in geslaagd om haar positie als categoriaal huisvester in Veenendaal te verankeren. De activiteiten die SIB Woonservice heeft ondernomen in het moderniseren van het bestaande woningbezit en het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten hebben naar de mening van de commissie tot onvoldoende resultaten geleid. Hieronder licht de commissie haar waardering toe.

Dé categorale huisvester in Veenendaal

SIB Woonservice heeft een herkenbare positie als categoriaal huisvester voor mensen vanaf 55 jaar en mensen met een beperking. De gemiddelde leeftijd van de huurders is 77 jaar. De laatste jaren heeft SIB Woonservice diverse initiatieven genomen om woningen te realiseren voor mensen met een leeftijd vanaf 55 jaar en voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. SIB Woonservice heeft haar dienstverlening afgestemd op haar doelgroep, met een groot aantal huismeesters dicht bij de klant. Ook besteedt SIB Woonservice aandacht aan het welzijn van haar klanten. Onlangs heeft SIB Woonservice om verhuurtechnische redenen besloten een doelgroepwijziging in een complex door te voeren. De woningen aan 'De Sterke Arm' worden beschikbaar gesteld voor alle leeftijden, waaronder jongeren. In totaal gaat het om nog geen 10 procent van het totale woningbezit. De commissie heeft waardering voor de wijze waarop SIB Woonservice de oudere bewoners begeleidt, die met deze doelgroepwijziging worden geconfronteerd.

De feitelijke prestaties van SIB Woonservice als categoriaal huisvester, waardeert de commissie als goed. Minder zichtbaar vond de commissie de wijze waarop de ambities als categoriaal huisvester zijn geoperationaliseerd in een concreet plan en van een financiële onderbouwing zijn voorzien. Alles tegen elkaar afwegend waardeert de commissie dit prestatieveld met een 8.

Moderniseren bestaand woningbezit

SIB Woonservice telt circa 1150 woningen. 900 Woningen hiervan zijn tweekamerwoningen; een groot deel stamt uit de jaren zeventig (meer dan de helft van het totale woningbezit). Op dit moment voldoen de woningen nog aan de wensen van de huidige huurders. Verwacht wordt dat in de toekomst voorkeuren veranderen naar grotere (driekamer) woningen, met een betere energieprestatie. Ook zijn de woningen zeer beperkt toegerust voor (intensieve) zorgverlening of voor mensen in een rolstoel. SIB Woonservice heeft daarom in 2007 een strategisch voorraadbeleidsplan opgesteld. De conclusie uit dit plan is dat het huidige bezit weinig gedifferentieerd is en aanpassing behoeft. Voor 650 tweekamerwoningen ontstaat daarbij een probleem omdat deze woningen bouwtechnisch gezien geen aanpassingen in de indeling van de woning toestaan.

De afgelopen jaren heeft SIB Woonservice haar aandacht en vermogen vooral gericht op initiatieven in de nieuwbouw. Daarbij zijn aanpassingen van de bestaande bouw minder uit de verf gekomen. In de eerste jaren van het decennium (2001-2004) heeft SIB Woonservice wel geïnvesteerd in de voorraad. In de afgelopen vier jaar zijn de investeringen beperkt geweest. Wel ziet de commissie dat voor de komende jaren een aantal plannen zijn ontwikkeld voor onder meer de Freuleflat en de Prins Bernhardflat. Ook is een nieuwe manager benoemd, die zich met vastgoed bezig houdt. Desondanks ligt er nog een enorme opgave in het moderniseren van het woningbezit, waarbij de commissie constateert dat SIB Woonservice daarbij laat in actie komt. De commissie waardeert het presteren op dit onderdeel daarom met een 5.

Nieuwe producten en diensten ontwikkelen

De afgelopen jaren heeft SIB Woonservice diverse initiatieven ondernomen om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen. Veel tijd en aandacht is besteed aan de diverse nieuwbouwprojecten. Er is veel tijd en geld besteed aan de ontwikkeling van projecten als 't Boveneind, Brouwerspoort in Veenendaal en plannen in Amerongen. SIB Woonservice heeft voor diverse projecten samenwerking gezocht met collega-corporaties en zorginstellingen, maar is niet in staat gebleken om de samenwerking tot een goed einde te brengen. Voor een deel zijn externe omstandigheden daar de oorzaak van, voor een deel heeft SIB Woonservice onvoldoende regie gevoerd op de ontwikkeling van projecten en producten. Uiteindelijk zijn van de zes nieuwbouwprojecten die SIB Woonservice heeft gestart sinds 2004/2005 slechts twee gerealiseerd, met vertraging en met een flinke afboeking in het vermogen. Ook hebben de projecten, die niet zijn doorgegaan, tot forse kosten voor SIB Woonservice geleid. Daarnaast heeft de ontwikkeling van andere producten en diensten zoals werd geconstateerd in een managementnotitie in 2008 stil gelegen. SIB Woonservice is nu (2010) begonnen aan een heroverweging van haar toekomstige activiteiten en heeft daarbij aangegeven haar aandacht te willen richten op de verbetering en de vernieuwing van haar dienstverlening. Deze plannen zijn (nog) niet uitgewerkt in doelstellingen en van een financiële onderbouwing voorzien. Vanwege de huidige zwakke financiële positie van de corporatie is een dergelijke onderbouwing belangrijk om de voornemens tot activiteiten te laten uitgroeien. Omdat het intenties voor de toekomst zijn gebleven zonder feitelijke prestaties heeft de commissie dit onderdeel met een 4 gewaardeerd.

3 Prestaties naar Opgaven

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van SIB Woonservice in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen.

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

De gemeente Veenendaal heeft in 2007 gezamenlijk met de lokale corporaties een woonvisie opgesteld.

Veenendaal wil een aantrekkelijke jonge woonstad zijn, met herkenbaar stadslandschap en ruimte voor ondernemerschap. De gemeente wil woongenot bieden aan 75.000 inwoners.

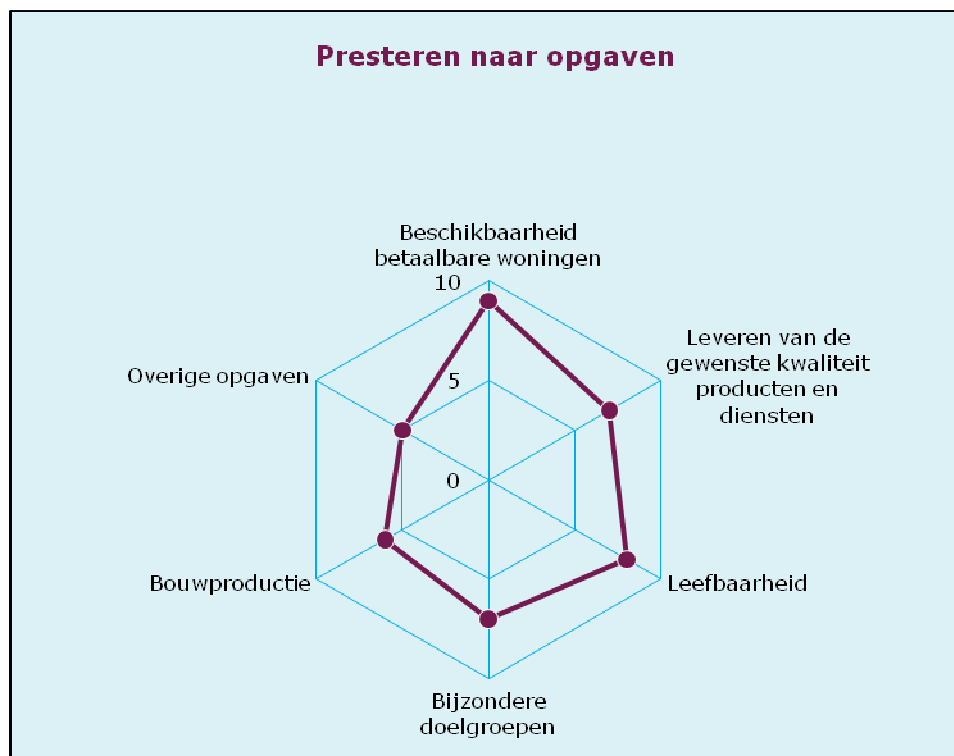
Veenendaal streeft daarbij naar:

- Geschikt wonen voor iedereen (doelgroepen: starters, senioren, doorstromers, nieuwbouw versus bestaande voorraad).
- Gedifferentieerde en levensloopbestendige wijken (levensloopbestendigheid van woningen, wonen, welzijn, zorg, voorzieningen, toegankelijkheid van woning en woonomgeving).
- Aantrekkelijke en herkenbare wijken.

SIB Woonservice richt zich als categoriaal huisvester voornamelijk op de doelgroep van 55-plussers en mensen met een beperking. Tot 2017 verwacht de gemeente een groei met 3200 55-plussers en een toename van het aantal 75-plussers met circa 900 mensen. Dit heeft de gemeente vertaald in een aanvullende behoefte aan 1.600 nultreden-woningen, 630 woonzorgeenheden en circa 100 eenheden in de categorie beschermende woonvorm. Daarnaast zijn volgens de woonvisie aanpassingen nodig in de bestaande woningvoorraad om woningen voor ouderen op hoge leeftijd geschikt te maken.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven

De commissie waardeert het presteren naar opgaven van SIB Woonservice gemiddeld met een 7.



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	9
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7
Leefbaarheid	8
Bijzondere doelgroepen	7
Bouwproductie	6
Overige opgaven	5
Gemiddelde score	7

3.3 Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid betaalbare woningen

95 Procent van de woningvoorraad van SIB Woonservice is goedkoop of betaalbaar. De huurprijsstelling bedraagt gemiddeld 75 procent van de maximaal redelijke huur en dat is minder dan gebruikelijk bij woningbouwcorporaties die zich richten op de het huisvesten van ouderen.

De corporatie heeft zich voorgenomen om een groot deel van de woningvoorraad in de betaalbare of goedkope categorie te behouden. Voor de huidige ouderen van Veenendaal is dat belangrijk. Veel van de huidige huurders van SIB Woonservice beschikken over een bescheiden pensioen. Zij zijn derhalve aangewezen op de betaalbare voorraad.

Voor de toekomstige huurders streeft SIB Woonservice naar meer differentiatie in woningplattegrond en prijsklasse door ondermeer het toevoegen van duurdere huurwoningen. Sinds 2007 heeft SIB Woonservice een complex ('Stoomwever') met circa 75 woningen opgeleverd. Daarnaast ontwikkelt de corporatie 41 huurwoningen en 23 koopwoningen. In 2004 heeft zij 73 woningen aangekocht tijdens een openbare verkoop, die op verzoek van de gemeente werd gehouden. De voorgaande eigenaar was in financiële moeilijkheden geraakt.

Wat betreft de beschikbaarheid van haar woningen heeft SIB Woonservice geparticipeerd in de totstandkoming van een nieuw woonruimteverdelingsstelsel in de regio. Deze is in 2007 ingevoerd en heeft geleid tot onder meer het passend huisvesten van 90 procent van de doelgroep.

Tot slot heeft SIB Woonservice in overleg met de gemeente haar doelgroepenbeleid aangepast, toen bleek dat een complex minder geschikt werd voor ouderen, maar wel zeer geschikt bleek te zijn voor de huisvesting van jongeren. Op deze wijze heeft SIB Woonservice bijgedragen aan het beschikbaar maken van haar woningvoorraad voor andere (urgente) woningzoekenden.

Alles bij elkaar opgeteld vindt de commissie dat SIB Woonservice uitstekend presteert als het gaat om de opgave haar woningvoorraad beschikbaar en betaalbaar te houden voor haar eigen doelgroep en voor andere volkshuisvestingsdoelgroepen. De commissie waardeert daarom dit prestatievelid met een 9.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

In 2007 heeft de corporatie een strategisch voorraadbeleidsplan opgesteld. Daarin zijn maatregelen genoemd die de toekomst van de voorraad betreffen. Een knelpunt is de leeftijd van het bezit (meer dan de helft van de woningvoorraad uit de jaren zeventig) en de samenstelling van het bezit (driekwart van de woningvoorraad bestaat uit tweekamerwoningen, waarvan 650 nauwelijks zijn aan te passen, om bouwtechnische redenen). In het voorgaande hoofdstuk heeft de commissie bij het onderdeel 'moderniseren van het woningbezit' reeds geconcludeerd dat deze activiteit laat in gang is gezet. Het inzicht in de opgave is wel aanwezig zoals blijkt uit het strategisch voorraadbeleid, maar de activiteiten zijn beperkt gebleven. De eerste renovaties zijn voorzien in 2010 en 2011.

Tegenover deze kritische kanttekening, staan ook positieve bevindingen.

In een managementnotitie van 2008 concludeert het MT dat onderhoudstechnisch gezien de woningen op orde zijn. De commissie heeft geen aanleiding om aan deze bevinding te twifelen.

Wat betreft de dienstverlening heeft SIB Woonservice zich vanaf 2007 gericht op het verbeteren van de bestaande service. Centraal in de dienstverlening staan de huismeesters. Daarnaast heeft de corporatie zich bezig gehouden met het moderniseren van de alarmering in de woningen. Bewoners worden meer betrokken bij de renovatie en toekomstige inrichting van hun woning, of het nu om nieuwbouw of om bestaande bouw gaat.

Daarom heeft de commissie alles tegen elkaar afwegend besloten om dit onderdeel met een 7 te waarderen.

Leefbaarheid

SIB Woonservice richt zich met haar leefbaarheidsactiviteiten vooral op de specifieke leefsituatie van haar doelgroep. SIB Woonservice richt zich daarbij op het organiseren en entameren van allerlei activiteiten op het gebied van welzijn voor huurders: het organiseren van ontmoetingen, het bestrijden van eenzaamheid en het regelen van een persoonsalarmering. De huismeesters van de woningbouwstichting spelen daarbij een sleutelrol.

SIB Woonservice gaat inventief te werk om het welzijn van haar klanten te vergroten. Er is een samenwerkingsverband met een middelbare school, waarmee de corporatie gezamenlijk met scholieren die een maatschappelijke stage doorlopen welzijnsactiviteiten ontwikkelt. Ook onderhoudt SIB Woonservice nauwe banden met de lokale welzijnsstichting. Op deze wijze draagt SIB Woonservice in belangrijke mate bij aan de leefbaarheid in de complexen en de directe woonomgeving van haar doelgroep. De zorg voor leefbaarheid en welzijn van haar bewoners lijkt de corporatie 'in de genen' te zitten. De commissie heeft geen uitgewerkt plan aangetroffen, waarin SIB Woonservice de opgave op dit terrein in heldere doelstellingen verwoordt en prioriteiten stelt. De commissie heeft veel waardering voor de activiteiten die SIB Woonservice op het terrein van leefbaarheid ontplooit en waardeert dit prestatieveld met een 8.

Bijzondere doelgroepen

Statutair behoren senioren en gehandicapten tot de doelgroep van SIB Woonservice. Het merendeel van de huurders van de corporatie is senior. In de afgelopen vier jaar heeft SIB Woonservice diverse initiatieven genomen om andere bijzondere doelgroepen te huisvesten. In het complex Stoomwever zijn woningen gerealiseerd voor mensen met een psychiatrische en/of verstandelijke beperking. In Veenendaal is het initiatief genomen om een sociaal pension te realiseren, hetgeen gestrand is op bezwaren van omwonenden. Ook zijn er in Veenendaal en Amerongen initiatieven genomen om zorgwoningen te ontwikkelen, die onder meer vanwege te hoge kosten of om politieke redenen zijn stopgezet.

Geconcludeerd moet worden dat SIB Woonservice slechts gedeeltelijk is geslaagd in het huisvesten van mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychiatrische beperking. Ook heeft de commissie geen helder beleidsstuk aangetroffen, waaruit blijkt welke doelen de corporatie met het oog op deze doelgroep exact nastreeft. De commissie vindt echter de prestaties op dit terrein ruim voldoende en waardeert deze met een 7.

Bouwproductie

SIB Woonservice heeft diverse bouwplannen ontwikkeld; zelfstandig en in samenwerking met SGBB.

In 2007 is de Stoomwever opgeleverd met 22 studio's, 1 groepswoning, en 53 seniorenwoningen. In 2010 wordt een nieuw complex opgeleverd, dat SIB Woonservice gezamenlijk met SGBB heeft ontwikkeld (Brouwerspoort). Het complex omvat in totaal 147 woningen met bijbehorende parkeerplaatsen. Het aandeel van SIB daarin is 41 huurwoningen (12 sociaal en 29 vrije sector) en 23 koopwoningen.

Daarnaast heeft SIB Woonservice een grondpositie ingenomen op het terrein van een zorginstelling. Omdat de kosten van de voorgenomen nieuwbouw van levensloopbestendige woningen, een zorgboulevard en een parkeergarage te hoog werden, is dit project (’t Boveneind) stilgelegd.

Afgezet tegen de opgave en de omvang van de organisatie concludeert de visitatiecommissie dat SIB Woonservice voldoende heeft gepresteerd op het terrein van de bouwproductie. Wel heeft de commissie kritische kanttekeningen waar het gaat om het inzicht in de opgave, de operationalisering van de opgave (welke doelen worden er gesteld?) en de monitoring van de doelstellingen. Veel bouwactiviteiten zijn pas in een laat stadium bijgesteld of gestaakt, waar een alerter optreden verwacht had mogen worden. De commissie waardeert ondanks deze kanttekeningen het presteren op dit onderdeel met een 6.

Overige opgaven

De commissie heeft bij dit onderdeel gekeken naar het milieu en het energiebeleid van de corporatie. Reden daarvoor is het in 2008 ondertekende convenant, waarin de ministeries van VROM en WWI, Aedes en de Woonbond met elkaar hebben afgesproken om in 2018 ten minste 20 procent minder gas te verbruiken in de bestaande bouw. Het energielabel van de bestaande bouw dient B te zijn of ten minste twee niveaus beter dan het bestaande energielabel. SIB Woonservice heeft haar woningen laten onderzoeken op energieprestaties. Gemiddeld zijn de woningen met een E-label gewaardeerd. De corporatie is nu bezig (begin 2010) met het ontwikkelen van een ECO-beleid.

De commissie constateert dat het werken aan duurzaamheid en het beperken van het energieverbruik van de woningvoorraad weinig aandacht heeft gekregen sinds de vaststelling van het strategisch voorraadbeleid van 2007 en waardeert dit onderdeel met een 5.

4 Prestaties naar Vermogen en Efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van SIB Woonservice, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van investeringen, rendement en efficiency.

4.1 Kerngegevens

In deze paragraaf zijn relevante gegevens over de financiële positie van de corporatie opgenomen.

Kerngegevens	SIB Woonservice	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Bedrijfswaarde (per vhe in € 1)	2008:46.179	2008: 59.087	2008: 35.518
WOZ-waarde (per vhe in € 1)	2008: 138.808	2008: 107.428	2008: 155.105
Volkshuisvestelijk vermogen (per vhe in € 1)	2008: 4.023 (7,8 procent)	2008: 17.404 (24,5 procent)	2008: 13.322 (30,5 procent)
Solvabiliteit	Oordeel CFV Onvoldoende		
Langlopende leningenportefeuille per VHE	44.095	49.406	28.780
- Netto bedrijfslasten (per vhe in € 1)	906	1467	1340
Onderhoudskosten per VHE			
- Klachtenonderhoud	724	281	300
- Mutatieonderhoud	34	30	186
- Planmatig onderhoud	543	575	978
- Woningverbetering	3.529	15.871	13.928
Continuïteitsoordeel	B2		

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2009

Uit deze kerngegevens blijkt dat SIB Woonservice over een zwakke vermogenspositie beschikt. Dit baart de commissie zorgen, mede gezien de opgave die de corporatie heeft in het moderniseren van het bestaande woningbezit.

4.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

De vermogenspositie van SIB Woonservice is de afgelopen vier jaar, vanaf 2006, kwetsbaar gebleken. De solvabiliteit gerekend naar boekwaarde, is in verhouding tot elders in de corporatiebranche laag: 1,9 procent op 31 december 2008. Het volkshuisvestelijk vermogen ontwikkelt zich negatief: van 14,2 procent van het balanstotaal in 2006 naar 7,8 procent van het balanstotaal in 2008. Ter vergelijking: het volkshuisvestelijk vermogen van de referentiecorporatie heeft zich eveneens negatief ontwikkeld, maar bevindt zich op een veel hoger niveau (zie onderstaande tabel).

Volkshuisvestelijk vermogen als % balanstotaal	2006	2007	2008
SIB Woonservice	14,2	15,3	7,8
referentiecorporatie	31,1	29,3	24,5
landelijk	32,6	31,6	30,5

Oorzaak van deze negatieve vermogensontwikkeling is te vinden bij de oplopende kapitaalslasten door hoge aflossingen van leningen de aankoop van een grondpositie bij het Boveneind, de aankoop van de Freuleflat in 2004, de nieuwbouwontwikkelingen van 't Boveneinden Brouwerspoort.

Om over voldoende liquiditeit te kunnen beschikken zijn in 2007 58 woningen verkocht aan het Wooninvesteringsfonds. Tevens is in 2005/2006 samenwerking gezocht met SGBB om de financiële risico's te kunnen delen en het projectmanagement te kunnen uitbesteden van het project Brouwerspoort.

In 2008 is de ontwikkeling van het project bij 't Boveneind stilgelegd, vanwege oplopende kosten die het project niet langer meer haalbaar maakten. De ontwikkelingskosten zijn afgeboekt en bovendien is een afwaardering op de grond toegepast. Daarnaast bleken de kosten van de Brouwerspoort sterker toe te nemen dan was voorzien. Dit heeft geleid tot een zeer hoog af te boeken onrendabele investering en negatieve kasstromen. In 2008 is in totaal ruim 3 miljoen euro afgeboekt aan onrendabele investeringen en projectkosten, hetgeen het toch al kwetsbare vermogen verder heeft aangetast. Op dit moment heeft het Centraal Fonds SIB Woonservice een B2 status, toegekend. SIB Woonservice is van mening dat het Centraal Fonds de corporatie een B1 status dient toe te kennen, omdat het Centraal Fonds uitgaat van een onjuiste berekening. SIB Woonservice heeft een herstelplan geschreven, waarin de corporatie nog een aantal risico's voor de toekomst onderkent en een aantal maatregelen voorstelt. Het Centraal Fonds geeft desgevraagd te kennen dat uit een globale beoordeling blijkt dat de maatregelen leiden tot een verbetering van de vermogenspositie waardoor weer perspectief ontstaat op de A-status.

SIB Woonservice onderkent nog een aantal risico's die haar financiële positie verder kunnen beïnvloeden. De risico's zijn te vinden in de mogelijk tegenvallende resultaten van de verkoop en verhuur van woningen in de Brouwerspoort; de uiteindelijke afrekening van de Brouwerspoort (er liggen nog een aantal claims van onder meer de aannemer) en de onzekere opbrengsten van de grondpositie bij 't Boveneind. Voor de komende jaren verwacht de corporatie nog een negatieve exploitatie van de Freuleflat, de Stoomwever en de Brouwerspoort.

In de jaren tot 2018 wil SIB Woonservice werken aan een herstel van de liquiditeit en solvabiliteit. De normen zijn intern vastgesteld op respectievelijk 1,0 en 6,0.

SIB Woonservice overweegt om ondermeer 80 bestaande woningen te verkopen. Er is een investeringsstop voor nieuwbouw. Tegelijkertijd zal de corporatie de investeringen die tot modernisering van de bestaande voorraad leiden opnieuw overwegen.

4.3 Efficiency

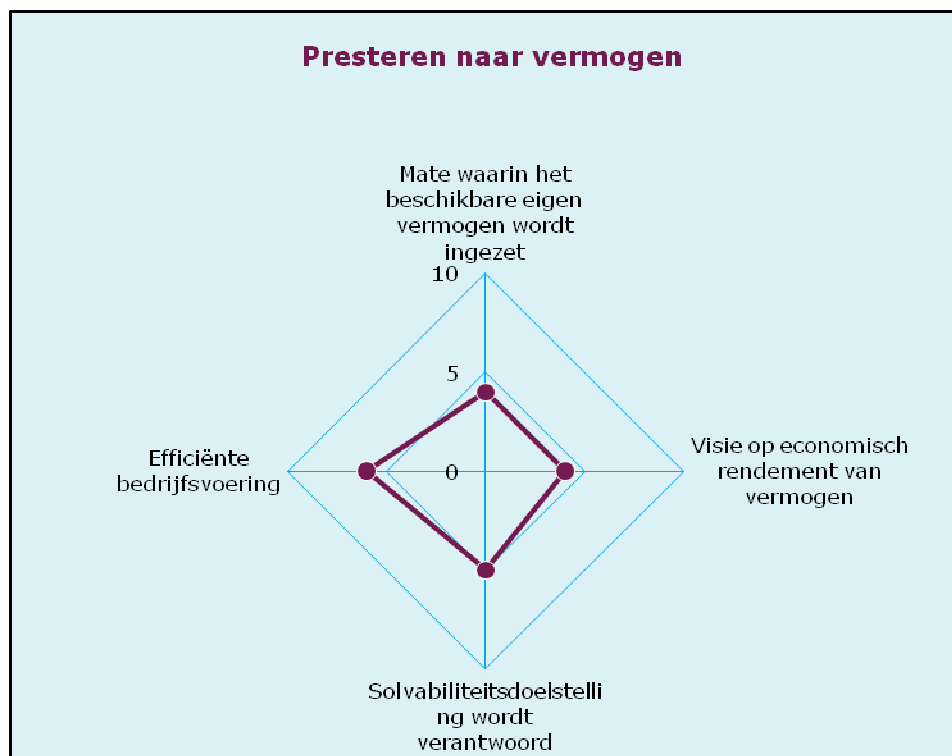
De ontwikkeling van de netto-bedrijfslasten laat een redelijk stabiel beeld zien tot 2008. Deze stijging bedraagt slechts 3,7 procent vanaf 2005 en dat is beduidend minder dan bij de referentiecorporatie (71,5 procent) en het landelijk gemiddelde (20,3 procent). De personeelskosten zijn bij SIB Woonservice lager dan bij de referentiecorporatie. Wel werken er meer mensen bij SIB Woonservice in verhouding tot het aantal verhuureenheden, vergeleken met andere corporaties. Dit wordt veroorzaakt door het grote aantal huismeesters, die deels door de huurders worden gefinancierd.

	SIB Woonservice	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten	906	1.467	1.449
Personeelskosten per fte	44.722	69.869	64.248
Aantal vhe per fte	69	143	92

Gekeken naar de efficiency van projectontwikkelingsactiviteiten valt op dat er veel projecten zijn opgestart, maar slechts een beperkt aantal tot realisatie zijn gekomen. Wel is er behoorlijk geïnvesteerd in ontwikkelingskosten en grondaankoop. Daarbij zijn veel kosten gemaakt, die afgeboekt dienden te worden.

4.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen

De commissie waardeert het presteren naar vermogen over het geheel genomen als onvoldoende. Wel acht de commissie de bedrijfsvoering voldoende gemeten naar efficiency.



Presteren naar vermogen		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	4	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	4	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	5	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	6	10%
Gemiddelde score	4	

4.5 Conclusies en motivatie

De commissie is kritisch over de wijze waarop SIB Woonservice heeft gepresteerd naar vermogen over het algemeen onvoldoende. Per onderdeel is de commissie tot de volgende beoordeling gekomen.

Inzet eigen vermogen

De commissie komt tot de conclusie dat SIB Woonservice haar al bescheiden financiële positie verder in gevaar heeft gebracht door zich te ambitieus in de projectontwikkeling te begeven. SIB Woonservice beschikt over te weinig risicobeheersinginstrumenten en te weinig expertise om het opdrachtgeverschap van dergelijke projecten te voeren. De corporatie heeft hierop geanticipeerd door samenwerking aan te gaan met een collega corporatie en een adviesbureau in te schakelen. Desondanks is het SIB Woonservice niet gelukt om de risico's afdoende af te dekken.

Opvallend is dat bij de overweging tot het al dan niet investeren in projecten de WOZ-waarde van de nieuw te ontwikkelen woningen geen rol speelt, volgens eigen zeggen van SIB Woonservice. Er is dan ook geen exitstrategie ontwikkeld, wat te doen indien de projectontwikkeling tot ongewenste resultaten leidt, zoals nu het geval lijkt te zijn. Daardoor zijn er onvoldoende risicobuffers in de projecten meegenomen en zijn niet alle verkooppotenties in beeld gebracht.

Verder valt op dat bedrijfswaarde onvoldoende een rol speelt in de bedrijfsvoering van SIB Woonservice.

De visitatiecommissie maakt zich zorgen over de toekomst van SIB Woonservice, mede gezien de woontechnische staat van het huidige woningbestand. Verwacht mag worden dat op termijn diepte investeringen noodzakelijk zijn om de woningvoorraad te laten aansluiten bij de woonwensen van de toekomstige ouderen. Ook de energieprestatie van de woningen laat te wensen over en behoeft verbetering. De ruimte voor deze investeringen is beperkt. De commissie vindt derhalve de mate waarin SIB Woonservice haar beschikbare vermogen heeft ingezet onvoldoende en heeft dit gewaardeerd met een 4.

Visie op het economisch rendement van het vermogen

De commissie heeft geen visie op het economisch rendement van het vermogen aangetroffen en waardeert dit onderdeel met een 4.

Solvabiliteitsdoelstelling

Zoals eerder in dit hoofdstuk vermeld, heeft SIB een solvabiliteitsdoelstelling geformuleerd op 6 procent gerekend naar boekwaarde. Er is geen duidelijke onderbouwing voor deze solvabiliteitsdoelstelling in de documentatie aangetroffen. Wel heeft SIB Woonservice naar aanleiding van de constatering van het Centraal Fonds een herstelplan opgesteld, waarin noodzakelijke maatregelen zijn opgenomen om de solvabiliteit op orde te brengen.

Alles overwegende waardeert de commissie het presteren op dit veld met een 5.

Efficiënte bedrijfsvoering

Gekeken naar de 'reguliere' bedrijfsvoering van SIB Woonservice is de corporatie in staat om efficiënt te werken. De netto-bedrijfslasten zijn relatief laag, afgezet tegen het relatief grote aanbod van dienstverlening door onder meer de huismeesters. Ook in verhouding met andere corporaties zijn de netto-bedrijfslasten laag.

Wat betreft de projectontwikkelingsactiviteiten heeft SIB Woonservice veel gebruik gemaakt van de expertise van derden, omdat de corporatie daarvoor de deskundigheid niet in huis had. Desondanks steekt het management naar eigen zeggen soms tot wel 75 procent van haar tijd in de begeleiding van projecten. In de ogen van de commissie heeft SIB Woonservice haar opdrachtgeversrol onvoldoende ingevuld, hetgeen de doelmatigheid en de doeltreffendheid van de projectontwikkeling nadelig heeft beïnvloed. De commissie waardeert daarom dit prestatie onderdeel met een 6.

5 Prestaties volgens Stakeholders

Stakeholders van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Stakeholders zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat stakeholders geven ten aanzien van de prestaties van SIB Woonservice.

5.1 De stakeholders van SIB Woonservice

SIB Woonservice onderscheidt de volgende stakeholdersgroepen:

- De Huurdersvereniging
- Gemeente Veenendaal
- De collega corporaties die samenwerken in de WERV- verband (Wageningen, Ede, Rhenen, Veenendaal) ondermeer op het terrein van woonruimteverdeling
- Zorginstellingen
- Welzijnsinstellingen
- De Christelijke scholengemeenschap
- Kerkgenootschappen.

De visitatiecommissie heeft een dwarsdoorsnede van deze stakeholders gesproken tijdens de visitatie, met uitzondering van de Kerkgenootschappen. Wel heeft de visitatiecommissie nog telefonisch contact gehad met een vertegenwoordiger van SGBB, die zich met de projectontwikkeling van de Brouwerspoort bezig houdt. Ook heeft de commissie nog achtergrondinformatie ingewonnen bij de WIF (Wooninvesteringsfonds) en het CFV (Centraal Fonds Volkshuisvesting).

5.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

Over het algemeen staat SIB Woonservice bij haar stakeholders goed bekend: betrouwbaar, open, bereid tot gesprek en overleg. Zeker op operationeel niveau verloopt de samenwerking plezierig, geven stakeholders aan. Dat geldt ook voor Charim, een zorginstelling waarmee SIB Woonservice een bijzondere relatie onderhoudt. Met een van de rechtsvoorgangers van deze zorgpartij, Intrazorg Plus is in het verleden sprake geweest van een fusie en een zeer nauwe samenwerking. Deze samenwerking had onder meer moeten leiden tot de herontwikkeling van 't Bovenend en een gezamenlijk dienstenaanbod. Nadat deze samenwerking niet tot resultaten bleek te leiden, is de samenwerking op strategisch niveau stopgezet. Op operationeel niveau wordt de samenwerking voortgezet.

Ook de gemeente vindt SIB Woonservice een prettige samenwerkingspartner. Er is veel overleg, variërend van een 'benen op tafel' overleg tot ambtelijk overleg. De gemeente is ondermeer blij met de verandering van doelgroep die SIB Woonservice heeft doorgevoerd in een van haar complexen.

De andere gesprekspartners zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met de SIB Woonservice. Stakeholders zien dat SIB Woonservice dicht bij haar klanten staat en benoemen dat als een kwaliteit van de organisatie. Ook vinden stakeholders over het algemeen dat SIB Woonservice over een gedegen werkapparaat beschikt als het gaat om het beheer van de woningvoorraad en de dienstverlening aan klanten: goede mensen!

Er zijn ook een aantal kritische punten, met name waar het gaat om de expertise in de projectontwikkeling. Verschillende partijen geven aan dat SIB Woonservice haar opdrachtgeversrol vanwege een tekort aan kennis, onvoldoende heeft ingevuld en zich op een aantal vlakken principieel, weinig flexibel, weinig strategisch en ondernemend heeft opgesteld. Een van de stakeholders gebruikte de metafoor van het schaakspel: SIB Woonservice is goed in staat om na te denken over de volgende zet, maar beheerst het strategisch spel onvoldoende.

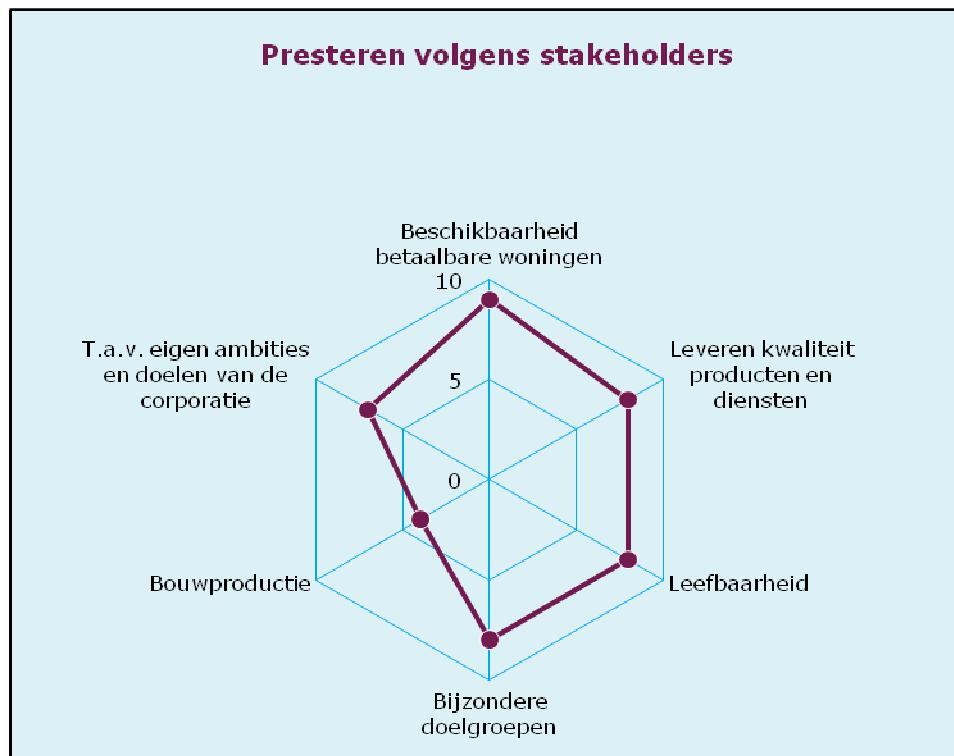
De Huurdersvereniging ziet verbetering in het overleg met SIB Woonservice, maar zou graag meer betrokken willen worden bij bijvoorbeeld het beheer van de bestaande woningen. Zij noemt daarbij bijvoorbeeld de keuze voor de energieleverancier van de vaak collectief verwarmde wooncomplexen.

De lokale corporaties zien verdere mogelijkheden tot samenwerking. De onderscheiden positie van SIB Woonservice als categoriaal ouderenhuisvester is voor hen heel herkenbaar. De drie lokale corporaties zijn verschillend en aanvullend van karakter en doelgroep. Samenwerking zou ieders positie mogelijk kunnen versterken en tot een effectieve aanwending van middelen en investeringen kunnen leiden. Gedacht wordt aan het onderling afstemmen van het strategisch voorraadbeleid.

Tot nu toe zijn stakeholders niet structureel betrokken bij de beleidsontwikkeling en verantwoording van SIB Woonservice. De contacten die er zijn, zijn er over het algemeen op projectniveau of op operationeel niveau.

5.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders

De commissie waardeert het presteren volgens stakeholders met een 7 gemiddeld.



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	9
Leveren kwaliteit producten en diensten	8
Leefbaarheid	8
Bijzondere doelgroepen	8
Bouwproductie	4
T.a.v. eigen ambities en doelen van de corporatie	7
Gemiddelde score	7

5.4 Conclusies en motivatie

De visitatiecommissie is van mening dat SIB Woonservice over het algemeen goed presteert volgens de stakeholders. Er is veel waardering voor de beschikbaarheid van de betaalbare woningen en de wijze waarop de organisatie haar dienstverlening naar klanten heeft georganiseerd. Minder gewaardeerd is het presteren op het onderdeel bouwproductie. Op dit onderdeel heeft SIB Woonservice naar de mening van meerdere stakeholders te grote risico's genomen.

Duidelijk is dat de organisatie haar stakeholders op de verschillende prestatieonderdelen goed kent en transparant communiceert over haar doelstellingen. Daarin is SIB Woonservice buitengewoon communicatief. Hieronder licht de commissie de waardering verder toe.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

Stakeholders vinden dat SIB Woonservice uitstekend presteert als het gaat om het beschikbaar en betaalbaar houden van haar woningen. SIB Woonservice vervult met haar woningvoorraad een belangrijke rol in het wonen van Veenendaal, door met haar relatief betaalbare voorraad een belangrijke doelgroep te kunnen bedienen. De corporatie is goed op de hoogte van de wensen en verlangens van stakeholders op dit terrein. Ook in de woonruimteverdeling stelt SIB Woonservice zich coöperatief op. De commissie waardeert dit presteren met een 9.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

Stakeholders zijn eveneens positief over kwaliteit van de producten en diensten van SIB Woonservice. Er is meer tevredenheid over de dienstverlening dan over de kwaliteit van de woningen.

SIB Woonservice staat bekend als klantgericht en betrokken. De wijze waarop SIB Woonservice de oordelen van haar stakeholders betreft bij toekomstige plannen is niet zo duidelijk. Een dergelijke inbreng bij bijvoorbeeld het strategisch voorraadbeleid zou denkbaar zijn. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Leefbaarheid

Ook de wijze waarop SIB Woonservice invulling geeft aan de leefbaarheid in haar complexen wordt door de stakeholders hoog gewaardeerd. SIB Woonservice is goed op de hoogte van de wensen en verlangens van stakeholders op dit terrein en weet op een creatieve manier met de verschillende partijen op dit terrein samen te werken. Een voorbeeld daarvan is de samenwerking met een middelbare school, die leerlingen maatschappelijke stage laat lopen en diensten ontwikkelt voor de oudere bewoners, waardoor ouderen jongeren ontmoeten en samen allerlei activiteiten ondernemen. Zeker in de nieuwe complexen weet SIB Woonservice een goede basis voor leefbaarheid te leggen, door ontmoetingsruimten te ontwikkelen en welzijnsactiviteiten te (laten) organiseren. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Bijzondere doelgroepen

SIB Woonservice beschikt over een uitstekende kennis van haar doelgroep en weet op een goede manier op hun wensen en behoeften in te spelen. De corporatie heeft oog voor de leefomstandigheden van haar huidige bewoners, mede dankzij de huismeesters die in de complexen werkzaam zijn. Ook de wijze waarop SIB Woonservice de doelgroepwijziging in een van haar complexen heeft voorbereid roept waardering op. De corporatie heeft de komst van de jongeren in een flat met oudere bewoners buitengewoon zorgvuldig begeleid. Stakeholders zijn unaniem in hun waardering voor de wijze waarop SIB Woonservice met haar klanten omgaat en hun wensen en verlangens transparant verwerkt in het eigen beleid. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Bouwproductie

Stakeholders zijn unaniem van mening dat SIB Woonservice onvoldoende in staat is geweest om de bouwproductie te managen. De ambities zijn te hoog gebleken, de expertise was niet in huis. De projecten zijn te groot voor een organisatie met de omvang en de kwaliteit van SIB Woonservice. Stakeholders erkennen ook dat 'pech' en de ongelukkige keuze van de samenwerkingspartner de organisatie parten heeft gespeeld. Tegelijkertijd vinden stakeholders dat SIB Woonservice ook een eigen verantwoordelijkheid in de bouwproductie heeft. De corporatie kent de stakeholders op dit werkterrein, maar slaagt er niet goed in om duidelijk te maken waar haar grenzen liggen als het gaat om ambities en investeringen. Ook vaart SIB Woonservice nog wel eens te lang een eigen koers zonder de meningen van relevante stakeholders te vertalen in aangepaste bouwplannen. Hierdoor ontstaat vertraging. In aansluiting op het oordeel van de stakeholders beoordeelt de commissie dit prestatieonderdeel ruim onvoldoende, met een 4.

Eigen ambities en doelen van SIB Woonservice

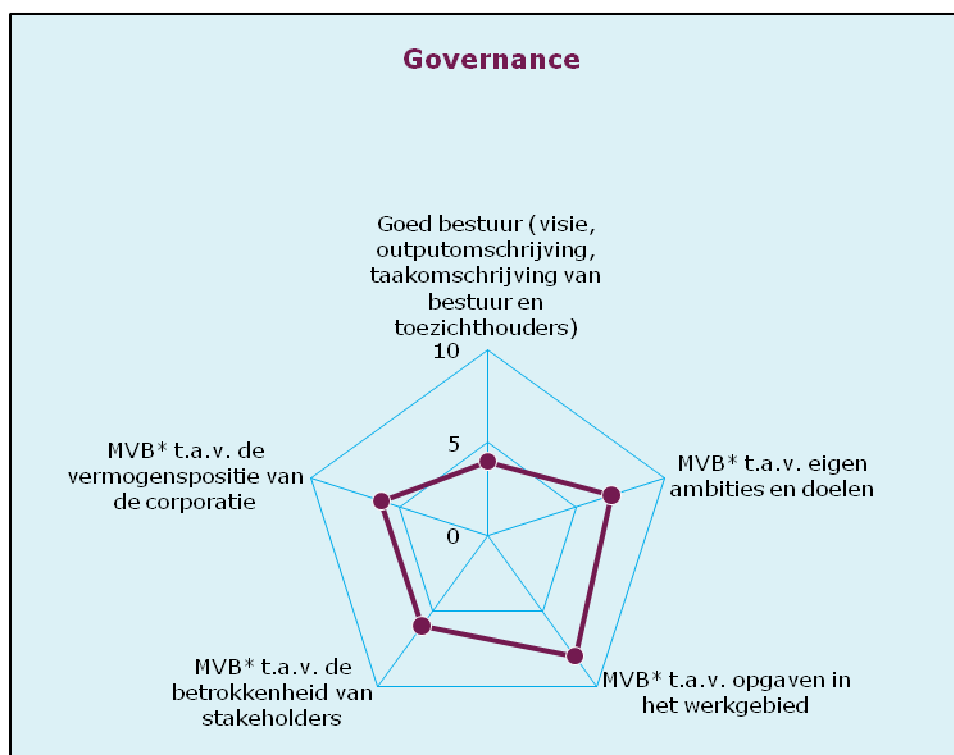
Stakeholders herkennen de eigen ambities en doelen van SIB Woonservice. Zij waarderen de positie die SIB Woonservice kiest als categoriaal huisvester van ouderen in Veenendaal. Zij zijn tevreden over de invulling van nieuwe diensten met name op het gebied van welzijn. Tegelijkertijd spreken stakeholders hun zorgen uit over de toekomstbestendigheid van het woningbezit van SIB Woonservice. De corporatie heeft een luisterend oor voor de wensen van stakeholders en stelt zich communicatief op. De verwerking van wensen en verlangens van stakeholders in beleid en prestaties is minder transparant. De commissie heeft derhalve dit prestatieveld gewaardeerd met een ruim voldoende, een 7.

6 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het sturen, het intern toezicht en de mate waarin beïnvloeding door en verantwoording aan interne en externe stakeholders plaatsvindt.

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance

De commissie waardeert de wijze waarop SIB Woonservice invulling geeft aan de Governance met een 6.



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichthouders)	4
MVB* t.a.v. eigen ambities en doelen	7
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	8
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	6
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	6
Gemiddelde score	6

* Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

6.2 Conclusies en motivatie

Hoewel de totale waardering op een voldoende uitkomt, heeft de commissie een aantal kritische punten geconstateerd, die de totale waardering hebben beïnvloed.

Goed bestuur: visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichthouders

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de Governancecode op hoofdlijnen is ingevoerd bij SIB Woonservice. Uitzonderingen zijn de zittingstermijn van enkele commissarissen en de zittingstermijn van de directeur-bestuurder. De betreffende commissarissen treden overigens in de periode 2010-2012 af.

De commissie heeft vraagtekens bij de deskundigheid van de raad, afgezet tegen de ontwikkelingen die de corporatie de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. Zo ontbreekt een vastgoed-economische deskundigheid in de raad, terwijl daar nu juist alle aandacht naar toe is gegaan de afgelopen jaren.

De samenstelling van de raad van commissarissen wijkt af van wat elders gebruikelijk is. Bij de benoeming van de leden van de raad van commissarissen spelen de zeven kerkgenootschappen, die aan de wieg van SIB Woonservice hebben gestaan, een belangrijke rol. Zij dragen vier van de zes commissarissen voor: de overige twee zijn voorgedragen door de huurdersvereniging. De huurdersvereniging heeft in 2009 voor de eerste maal een advertentie gezet en een wervingsprocedure aan de hand van een profiel opgezet. Opvallend is ook dat de commissarissen geen lid zijn van Vereniging van Toezichthouders bij Woningcorporaties. Er worden geen cursussen of bijeenkomsten bijgewoond. De raad heeft wel een taakverdeling onderling maar verder geen kerncommissies ingevoerd. Er vindt geen systematische zelfevaluatie plaats.

Wat betreft de risicobeheersing en de planning en controlcyclus constateert de commissie dat deze de laatste jaren verbeterd is, maar nog verdere verbetering behoeft. Een heldere outputomschrijving waarop het bestuur de organisatie kan aansturen en de raad het functioneren van de organisatie kan toetsen, begint zich nu te ontwikkelen.

Mede gezien de situatie waarin SIB Woonservice zich bevindt, zijn directeur-bestuurder en raad dicht bij elkaar betrokken. Op zich begrijpelijk, maar voor de commissie is daardoor wel onvoldoende helder waar de resultaatverantwoordelijkheid ligt ten aanzien van de drie ambities die SIB Woonservice heeft geformuleerd. Waar de Raad van Commissarissen het presteren van de directeur-bestuurder op beoordeelt, is niet transparant geregeld. De beoordeling van het eigen functioneren als intern toezichthouder door middel van een zelfevaluatie, dan wel het monitoren van de eigen professionaliteit en kennis, is onvoldoende gebleken.

In de raad van commissarissen is de geschiedenis en de oorsprong van SIB Woonservice nog goed zichtbaar. Commissarissen stoppen veel tijd op vrijwillige basis in het toezicht en zijn zeer betrokken bij de organisatie. Die betrokkenheid is waardevol.

Professionalisering van die betrokkenheid in het toezicht is naar mening van de visitatiecommissie geboden. Dit alles tegen elkaar afwegend beoordeelt de commissie dit onderdeel van de governance als onvoldoende en heeft zij een 4 toegekend.

***Maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding door stakeholders:
t.a.v. eigen ambities en doelen***

SIB Woonservice opereert transparant voor wat betreft haar ambities en doelen. De corporatie is duidelijk in wat zij nastreeft en ambieert. SIB Woonservice communiceert dit via jaarverslagen en op de website. In 2009 heeft SIB Woonservice een ondernemingsplan opgesteld met heldere doelstellingen. In de periode daaraan voorafgaand waren de doelstellingen wel herkenbaar voor de buitenwereld, maar niet helder gedocumenteerd in een visiedocument. De commissie waardeert desondanks dit prestatieonderdeel met een 7.

t.a.v. opgaven in het werkgebied

SIB Woonservice communiceert buitengewoon helder in haar jaarverslagen over de wijze waarop zij haar opgave vervult. Daarbij treedt zij transparant op: successen en leerpunten worden openlijk gedeeld. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders

Minder duidelijk is de betrokkenheid van externe stakeholders bij de beleidsontwikkeling en verantwoording. SIB Woonservice organiseert geen formele stakeholdersbijeenkomsten, waarbij zij in dialoog treedt over beleidsvoornemens en resultaten. Wel spreekt SIB Woonservice regelmatig op bestuursniveau met gemeente en lokale corporaties. Ook zijn er (minder formele) contacten met zorg- en welzijnsinstellingen. Ten slotte zijn er regelmatig overleggen met de huurdersorganisatie. De commissarissen houden hierbij afstand.

De commissie waardeert het presteren op dit onderdeel voldoende, met een 6.

t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie

SIB Woonservice is redelijk transparant als het gaat om de vermogenspositie van de corporatie. De jaarcijfers staan op de website gepubliceerd.

In het verleden heeft SIB Woonservice niet realistisch ingeschat waar haar financiële grenzen en mogelijkheden lagen bij de projectontwikkeling. Deze grenzen waren intern nauwelijks afgebakend en zijn ook niet helder aan stakeholders gecommuniceerd. De commissie heeft de indruk dat investeringsbeslissingen zijn genomen op basis van een teveel aan daadkracht, waarbij de marktrisico's en het vereiste ondernemerschap in de organisatie om daar tijdig op te kunnen anticiperen sterk zijn onderschat. Alle stakeholders zijn in 2009 inmiddels beter op de hoogte van wat de reële financiële mogelijkheden van de corporatie zijn. Vanwege deze transparantie waardeert de commissie dit onderdeel met een 6.

7 Scorekaarten

Presteren naar eigen ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
de categorale huisvester in Veenendaal	8	8	5	7	8
moderniseren bestaand woningbezit	4	7	6	4	5
nieuwe producten en diensten ontwikkelen	4	5	5	6	4
Gemiddelde score	5	7	5	6	6

Toelichting

- I. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van eigen ambities en doelen*
- II. De corporatie werkt vanuit een gedocumenteerde ambitie en heeft eigen doelen geformuleerd*
- III. De corporatie heeft de doelen geoperationaliseerd in een concreet plan, inclusief financiële onderbouwing*
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks het eigen presteren naar doelen en ambities en trekt daaruit conclusies*

Presteren naar opgave					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	9	8	8	8	9
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7	8	6	6	7
Leefbaarheid	9	8	6	7	8
Bijzondere doelgroepen	7	8	6	7	7
Bouwproductie	6	5	5	5	6
Overige opgaven	5	7	6	6	5
Gemiddelde score	7	7	6	7	7

Toelichting:

- I. De feitelijke en geplande prestaties leiden ertoe dat aan de externe opgaven wordt voldaan*
- II. De corporatie heeft op ieder van de prestatievelden gedegen inzicht in de opgave*
- III. De corporatie vertaalt opgaven naar concrete doelen en verantwoordt extern de prioriteiten die daarbij zijn gesteld*
- IV. De corporatie beoordeelt jaarlijks de voortgang en de realisatie van de opgaven en trekt daaruit conclusies*

Presteren naar vermogen			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		4	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	nee		
- De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	ja		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	nee		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	ja		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	nee		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	nee		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	nee	4	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	nee	5	10%
De corporatie presteert efficiënt		6	10%
Gemiddelde score		4	

Presteren volgens stakeholders					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	9	8	8	8	9
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	6	5	8
Leefbaarheid	8	9	8	7	8
Bijzondere doelgroepen	8	9	10	8	8
Bouwproductie	4	6	5	5	4
T.a.v. de eigen ambities en doelen van de organisatie	7	8	6	6	7
Gemiddelde score	7	8	7	7	7

Toelichting:

- I: De ambitie en doelen van de corporatie verhouden zich volgens de stakeholders tot de opgaven in het werkgebied en de financiële mogelijkheden van de corporatie. De feitelijke en geplande prestaties dragen aantoonbaar bij aan de realisatie van verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders.*
- II: De corporatie kent alle relevante stakeholders op de prestatievelden en kent hun verwachtingen, wensen en/of verlangens.*
- III: De corporatie maakt duidelijk aan welke verwachtingen, wensen en/of verlangens van stakeholders kan worden voldaan en verwerkt deze op transparante wijze in het eigen beleid.*
- IV: De corporatie betreft de oordelen van de stakeholders (over de mate waarin de feitelijke en geplande prestaties aantoonbaar bijdragen aan de realisatie van verwachtingen) aantoonbaar bij de formulering van toekomstige prestaties.*

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	4	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	7	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	8	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	6	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	6	20%
Gemiddelde score	6	

Bijlage 1 Verantwoording Visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Zelfevaluatie

Ondernemingsplan 2010-2014

Notitie Management 2008 over toekomst SIB

Strategisch Voorraadbeleid 2007

Jaarverslagen 2006, 2007 en 2008

Kwartaalrapportages 2009

Activiteitenplannen 2009, 2010

Jaarbegroting 2009, 2010

Verslagen van de raad van commissarissen vergaderingen 2009

Managementletter Deloitte 2008

Treasuryrapportage

Centraal Fonds Volkshuisvesting CIP 2009

Herstelplan CFV

Treasurystatuut

Reglement Procuratie en mandatering

Reglement voor de Raad van Commissarissen

Directiereglement

Overeenkomst voor samenwerking met Huurdersvereniging

Verslagen vergadering met huurdersvereniging

Prestatieafspraken gemeente Veenendaal-SIB Woonservice 2006-2007 en 2008

Convenant woonruimteverdeling gemeente Veenendaal

Huisvestingsverordening WERV Veenendaal

Woonvisie gemeente Veenendaal 2007

Jaarrapportage WERV 2008

Vastgoedmonitor WERV-regio 2009

Huiswaarts.nu: Evaluatie woonruimteverdeling en website.

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

- De heer L. van der Gaag (voorzitter)
- De heer B. Vrieling
- De heer G. de Gelder
- De heer A. Kersten
- De heer H. Scholten
- De heer B. van Viegen

Directeur-bestuurder

- De heer A.J. Breur

Managementteam

- Mevrouw W.H. van Doorn (Woondiensten)
- De heer W.P.J. Ostendorff (Vastgoed)
- De heer A.J. van de Scheur (Financiën)

Huurdervereniging

- Mevrouw L. van Manen (voorzitter), gewerkt bij SWO, woont bij de Rederijkers, 13 jaar huurder)
- De heer C. Bolderman (penningmeester)
- De heer J. van der Borg (secretaris, voorzitter bewonerscommissie)

Gemeente Veenendaal

- De heer W. van Maanen (VVD), wethouder Volkshuisvesting
- De heer H. van Walsem, beleidsmedewerker Volkshuisvesting

Corporaties

- De heer D. van Doorn - Veenendaalse Woningstichting (hoofd woondiensten)
- De heer H. Goorhuis - Patrimonium Woonstichting (manager woondiensten)
- De heer Ch. Luring (Aedes) (individuele accountmanager, kennis bij wonen, zorg en welzijn)

Zorg- en welzijn

- De heer W. de Wit (directeur wonen, welzijn en zorg Charim)
- Mevrouw J. Beck (Christelijke scholengemeenschap Veenendaal)
- Mevrouw L. Wijnhuizen (Stichting Welzijn Veenendaal)

Telefonische interviews

De heer J. de Vos (projectmanager SGBB, projectleider Brouwerspoort)

Mevrouw K.E. de Graaf (directeur Vastgoed van het WIF)

Via e-mail

De heer J.W. van der Star (Centraal Fonds Volkshuisvesting)

Bijlage 2 Visitatiecommissie

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

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
Grashof, drs., A.H.

Geboorteplaats en -datum:
Haaksbergen, 10 mei 1966

Woonplaats:
Bennekom, provincie
Gelderland



Huidige functie:

- Vennoot, senior adviseur,
Woonlab Ondernemen | Innoveren | Gebiedsontwikkeling

Onderwijs:

- 1995 – 1997: Nederlandse Opleiding Vastgoedmanagement (NOVAM)
- 1986 – 1991: Doctoraal Bestuurs- en Beleidswetenschappen (RU Nijmegen)
- 1988 Opleiding Tutor Probleemgestuurd Onderwijs (IOWO)
- 1985 – 1986: Propedeuse Politicologie (RU Nijmegen)
- 1983 – 1985: VWO (H.S.G. "De Bouwmeester" Haaksbergen)
- 1978 – 1983: HAVO (H.S.G. "De Bouwmeester" Haaksbergen)

Loopbaan:

- 2008 – heden: Vennoot, Senior adviseur Woonlab BV
- 2007 – heden: Visitor Raeflex
- 2005 – 2008: Vennoot, Senior Adviseur KOCK BV
- 2001 – 2004: Senior consultant en Interim manager Quintis BV
- 1998 – 2001: Accountmanager belangenbehartiging en projectleider brancheorganisatie
- 1997 – 1998: Projectleider bedrijfsintegratie Woningstichting Mitros Utrecht. Adjunct-portfoliomanager Mitros Wonen
- 1995 – 1997: Lid directieteam Woningbouwvereniging Nieuwegein, verantwoordelijk voor woonbeleid en strategisch voorraadbeleid.
- 1993 – 1995: Waarnemend hoofd afdeling Verhuur – bewonerszaken. Beleidsmedewerker Woningbouwvereniging Onze Woning Nieuwegein. Administrateur voor een aantal VvE's.
- 1991 – 1993: Wetenschappelijk medewerker Bestuurskunde ministerie VROM, directoraat generaal volkshuisvesting, waaronder voorbereiding implementatie BBSH, BWS en BLS.

Algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:
Van Beurden, M.C.M.

Geboorteplaats en -datum:
Udenhout 16-07-1946

Woonplaats:
Boxtel



Huidige functie:

- Maakt sinds 1 februari 2007 gebruik van de OBU

Onderwijs:

- (1985) Directiecursus voor directies van Verpleeg en Verzorgingstehuizen (te Nijmegen)
- (1975) Hogeschool voor Verpleegkunde (te Nijmegen)
- (1971) Diploma Verpleegkunde (te Eindhoven)
- Diversen bijscholingscursussen op het gebied van o.a. management, CAO-lezen, Time management en fusieprocessen.

Loopbaan:

- 2007 – Visitator Raeflex
- 01-04-2003 t/m 01-02-2007 Directeur Bouwzaken Zorggroep Elde te Boxtel
- 26-07-1999 t/m 01-04-2003 Voorzitter Raad van Bestuur Stichting Dommelhoven (een 5-tal verzorgingstehuizen met verpleeghuisfuncties, en externe zorgverlening in 395 woningen voor ouderen.
- 01-06-1992 t/m 26-07-1999 Algemeen Directeur Stichting Centra Ouderenzorg Boxtel-Esch-Liempde (een 4-tal verzorgingstehuizen met verpleeghuisfuncties)
- 15-01-1980 t/m 01-06-1992 Directeur Verzorgingstehuis Simeonshof te Boxtel
- 01-04-1978 t/m 15-01-1980 Adjunct Directeur Verzorgingstehuis Emmaus te Boxtel
- 01-01-1972 t/m 01-04-1978 Chirurgische Verpleegkundige en waarnemend hoofd.

Nevenfuncties:

- Visitator Stichting Perspekt (sinds 2003)
- Bestuurslid Stichting Brede Scholen Boxtel (sinds 2004)
- Bestuurslid (secr.) Stichting Sjef van de Laar (sinds 1994)
- Werkgroep lid bouw van een Bejaardentehuis in Salonta te Roemenie (sinds 2003).

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Bomhof, C.M.F.

Geboorteplaats en -datum:
's-Gravenhage 2 juli 1958

Woonplaats:
Amsterdam



Huidige functie:

- Coachconsultant, eigenaar Bureau-Samenspel

Onderwijs:

- 2009-2010: Masteropleiding Organisatiecoaching, Haagse Hogeschool
- 2007-2008: Post-HBO leergang coaching. Pro-Education Amsterdam, opgeleid tot erkend coach!
- 2002-2003: Post-HBO opleiding VO management, Pro-Education Amsterdam
- 1976-1984: Franse Taal en Letterkunde (Kandidaats behaald aan de VU), gevolgd door Algemene Taalwetenschap aan de UVA
- 1970-1976: VWO SnelliusLyceum, Amstelveen

Loopbaan:

- 2003 – heden secretaris Raeflex
- 1995 – heden zelfstandig adviseur gericht op de ondersteuning en begeleiding van veranderingsprocessen bij maatschappelijke ondernemingen in het algemeen en woningcorporaties in het bijzonder
- 1985 – 1995: stafmedewerkers woningbouwvereniging Goede Stede te Almere, bewonersparticipatie, beleidsontwikkeling en communicatie
- 1982 – 1985 Secretaris Bewonersvereniging Uilenstede
- 1980 – 1984 Algemeen Bestuurslid SSH-VU

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 3.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vijf prestatievelden te weten:

1. Presteren naar ambities en doelen;
2. Presteren naar opgaven;
3. Presteren volgens stakeholders;
4. Presteren naar vermogen en efficiency;
5. Governance.

Bij de uiteindelijke beoordeling tellen de gerealiseerde prestaties ('harde' prestaties) bij de eerste vier prestatievelden voor 70%. Daarnaast beoordeelt de commissie de gebieden: kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties (PDCA-cyclus). De resultaten op de overige standaarden tellen elk voor 10%.

Governance vormt een uitzondering. Daar gelden alle onderdelen gelijk (voor 20% mee). De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

De totaaloordelen worden beschreven in termen van: excellent (cijfer 10-9), goed (cijfer 8-7), (bijna) voldoende (cijfer 6-5) en onvoldoende (cijfer 4 en lager). Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering. De cijfers worden als volgt verwoord:

- | | | |
|----|---|--------------------------|
| 10 | = | voldoet uitmuntend |
| 9 | = | voldoet zeer goed |
| 8 | = | voldoet goed |
| 7 | = | voldoet ruim voldoende |
| 6 | = | voldoet / voldoende |
| 5 | = | bijna voldoende |
| 4 | = | voldoet onvoldoende |
| 3 | = | voldoet zeer onvoldoende |
| 2 | = | voldoet slecht |
| 1 | = | voldoet zeer slecht |

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Excellent (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de ambities en doelen.

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De ambities en doelen worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De ambities en doelen worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren naar opgaven

Excellent (10-9)

Wordt toegekend als er sprake is van een volledige realisatie van de opgaven.

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De opgaven worden niet gehaald, maar de corporatie heeft ondanks belemmerende externe factoren, wel alles gedaan wat in haar macht lag.

Onvoldoende (4 en lager)

De opgaven worden niet gehaald en de corporatie heeft onvoldoende of niets gedaan om knelpunten op te lossen.

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Excellent (10-9)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Goed (8-7)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, bijna alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, enkele van de in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig zoals:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Onvoldoende (4 en lager)

Slechts een of twee aspecten uit de onderstaande lijst zijn van toepassing op de corporatie. De corporatie kent alle relevante stakeholders, de stakeholders kennen de opgave van de corporaties in het werkgebied, de stakeholders zijn onderbouwd tevreden, alle in het toetsingskader genoemde bronnen zijn aanwezig:

- Stakeholdersregister;
- Documenten met opvattingen van stakeholders;
- Verslagen van overleg met stakeholders;
- Onderzoeken tevredenheid;
- Prestatieafspraken, convenanten contacten met stakeholders.

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Excellent (10-9)

De corporatie heeft volledig inzicht in haar financiële mogelijkheden. Op alle vragen is met een ja geantwoord. Daarnaast heeft de corporatie deze resultaten niet toevallig behaald. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De resultaten gelden de afgelopen vier jaar en vertonen een trend hoog te blijven. De prestaties zijn in vergelijking met branchegenoten uitmuntend en de doelen zijn ambitieus.

Goed (8-7)

De corporatie heeft vrijwel alle vragen met een ja beantwoord. De corporatie heeft nog geen optimaal inzicht in haar resterende vermogen en extra leencapaciteit waardoor de corporatie niet volledig op de hoogte is of er maximaal gepresteerd wordt. De corporatie zet haar vermogen maximaal in. De corporatie heeft nog niet geheel uitgewerkte of vage plannen om in de nabije toekomst extra vermogen in te zetten voor prestaties.

(Bijna) Voldoende (6-5)

De corporatie heeft de helft van de vragen met een 'ja' beantwoord. Dit geldt in ieder geval voor de bedrijfswaarde/volkshuisvestelijk vermogen, de investeringen en de solvabiliteit. De corporatie zet haar vermogen voldoende in. De corporatie heeft geen beeld van de extra mogelijkheden om prestaties te leveren en reageert daarin reactief.

Onvoldoende (4 of lager)

De corporatie heeft onvoldoende beeld van de basisgegevens: bedrijfswaarde, volkshuisvestelijk vermogen, solvabiliteit en voorgenomen investeringen. De corporatie zet haar vermogen onvoldoende in.

Beoordeling Governance

Excellent (10-9)

Alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van 'Goed bestuur' en t.a.v. 'Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

Goed (8-7)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan alle normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert ook dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode.

(Bijna) Voldoende (6-5)

Vrijwel alle documenten (bronnen) op alle onderdelen ten aanzien van goed bestuur en t.a.v. 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden' zijn aanwezig. Aan de meeste normen van het toetsingskader wordt voldaan. De organisatie functioneert nog niet dienovereenkomstig gedurende de onderzoeksperiode; nog niet alles is op orde.

Onvoldoende (4 of lager)

Er zijn vrijwel geen documenten aanwezig; aan weinig normen wordt voldaan. De corporatie functioneert niet of onvoldoende conform de regels van goed bestuur en maatschappelijke verantwoording.

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar eigen ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
De categorale huisvester in Veenendaal	Diversiteit van woningen qua prijs en kwaliteit voor 55 plussers en uitbreiding voor mensen met een beperking.	Alle woningen van de SIB worden verhuurd aan 55+ De doelstelling om mensen die leven met een beperking te huisvesten is slechts ten dele gehaald. Mogelijke oorzaak hiervan is dat deze doelstelling pas sinds 2002 deel uitmaakt van de missie en dat de voorbereidingstrajecten voor nieuwbouw vele jaren duren In de Stoomwever zijn ruime woningen van de gewenste kwaliteit gerealiseerd In de nieuw gerealiseerde Stoomwever is ruim aandacht aan mensen met een beperking besteed. (53 seniorenwoningen, een groepswoning en 22 studio's) Het aanbod heeft zich daarnaast beperkt door sterke profilering - en daardoor veroorzaakte aantrekkingskracht - door Patrimonium.	Het toevoegen van meer kwaliteit aan de woningvoorraad door vernieuwing Het uitbreiden van het aanbod voor de doelgroep met woningen die voldoen aan de nieuwe levensloop eisen, zodat de kwalitatief noodzakelijke zorg in de woning kan worden gegeven Oplevering woningen Brouwerspoort 41 huurwoningen en 23 koopwoningen.	8
Moderniseren bestaand bezit	Het tot stand brengen van een Meer Jaren Onderhoudsplan (MJOP) in 2008 en de uitvoering hiervan vanaf 2009 Het maken van keuzes ten aanzien van de diversiteit in prijs en kwaliteit	Een Strategisch Voorraad Beleidplan (SVBplan) maken en verwerken in de MJOP en financiële prognoses Het in uitvoering nemen van het SVBplan in 2006	In 2010: het actualiseren van het SVBplan (strategisch niveau) in 2011: het SVB-plan op tactisch en operationeel niveau uitvoeren Renovatie Freuleflat in 2010 (oorspronkelijke planning 2009) en Prins Bernardflat in 2011	5
Nieuwe producten en diensten ontwikkelen	Samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen. Het instellen van een leefbaarheidsfonds	- Samenwerking met scholen: diverse activiteiten gericht op jong en oud bij elkaar brengen: fietsenopknappbeurt,	Voortzetting van de samenwerking met zorg- en welzijnsinstanties. Oplevering woningen	4

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	Om van het 'stoffige imago af te komen is hard gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit.	plantjesmarkt (maatschappelijke stages) - Eenzaamheidsbestrijding: met diverse instanties activiteiten ontwikkeld: vangnet, Seniorenrestaurant - leefbaarheid zie onderdeel Leefbaarheid bij Presteren volgens Stakeholders Samenwerking in zorg niet gehaald door abrupt opzeggen verregaande samenwerkingstraject door zorg"partner " Ontwikkelen diverse leefbaarheiddiensten, aanwezigheid recreatieruimtes Pampagras: renovatie en uitbreiding (32 vhe's) van het bestaande gebouw (aanleunwoningen bij zorgcentrum 't Boveneind) Aanbieden huisvesting zorg voor de Akker, Utrechtse Heuvelrug (geen toestemming gehad gemeente tot bouw) Ontwikkeling plan Boveneind met zorgboulevard (bleek niet financieel haalbaar door o.a. kosten parkeergarage en kosten intramurale zorg) Realisatie Brouwerspoort (met een groot onrendabel deel) Aanbieden gemeenschappelijke recreatieruimtes, ondersteunen huurdersvertegenwoordigingen	Brouwerspoort in 2010, toename met ca. 55 huurwoningen verkoopoverige woningen Brouwerspoort, verkoop 80 woningen Morgenster Aanbrengen individuele rookmelders, uitbreiden brandmeldcentrales, onderzoek naar duurzame energie (Freuleflat), verbeteren isolatie/comfort wanneer werkzaamheden worden uitgevoerd, verbeteren (veiligheid) entrees risicoinventarisatie daken etc. (welzijn medewerkers/aannemers?)	

Presteren naar opgave

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	Belangrijkste stakeholder: gemeente. Gemeente heeft tot op heden geen beleid geformuleerd over handhaven van een kernvoorraad of over betaalbaar houden van een deel van de woningvoorraad. Ook in de woonvisie is hier weinig over opgenomen (alleen aandacht voor nieuw te bouwen woningen). Gezamenlijke woningmarkt aanpak in WERV verband	95% van de SIB woningen vallen in de categorie betaalbaar of goedkoop Geparticipeerd in nieuwe opzet woonruimteverdeling en huisvestingsverordening in WERV verband per 1-1-2007 Voor 2004 aankoop Freule Lauta van Aysmaflat Doelgroep wijziging Sterke Arm (80 woningen) in 2009	Hoewel het streven is om een groot deel van de woningen in de betaalbare of goedkope categorie te houden, is het wenselijk om het percentage betaalbare/goedkope woningen te verlagen. Met de toevoeging aan ons bezit van Brouwerspoort wordt een huidig manco: nl. gebrek aan duurdere huurwoningen, verholpen. Streefpercentages zijn niet concreet benoemd. Beleid van de overheid (= wensen stakeholders voor de toekomst) lijkt zich momenteel meer te gaan richten op toewijzing van de bestaande goedkope woningen aan de doelgroepen van beleid dan op het gebied van toevoegen van goedkope woningen. Passendheidscriteria voor 65plussers zijn soepeler dan voor de overige leeftijdsgroepen. Eventueel nieuw beleid hierover wordt in WERV-verband opgesteld.	9
Leveren kwaliteit producten en diensten	In 2007 is besloten om bewoners meer keuzevrijheid te bieden in keukens en badkamers, kleurkeuzes van schilderwerk en tapijt en over aanpassingen in hun directe leefomgeving. Organisatie is aangepast om nieuwe betere dienstverlening te borgen (frontoffice/backoffice) Opzetten SVB plan	Bewoners keuzevrijheid geboden bij planmatig onderhoud Weverij en bij keuze voor nieuwbouwkeuken bij de Stoomweverij. Voor VvE Silhouet huismeesterdiensten aangeboden SVB in 2007 gereed. Op basis hiervan worden nieuwe upgradingplannen ingerekend en een nieuwe MJOB gemaakt. 2005/2006 huisstijl en informatievoorziening huurders verbeterd	Bewoners worden betrokken bij toekomstige upgradingplannen zoals bij de Freuleflat (2009, uitvoering 2010). Streven is om in 2012 het KWH label te behalen. IN 2009 en 2010 wordt een traject voor klantgerichtheid afgerond. In 2008 is het beheer van de VVE's van verkochten woningen aan SIB toegewezen	7

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
			en dat gaat naar verwachting ook gebeuren met Brouwerspoort. In 2011 wordt gewerkt aan regionaal SVB-plan in WERV verband	
Leefbaarheid vergroten in de buurten en wijken	De drie Veenendaalse corporaties hebben opdracht gegeven in 2005 voor de 'Monitor Leefbaarheid, Veiligheid en Sociale Staat Veenendaal 2005). Samenwerking gezocht met Intrazorg Plus ter verbetering van dienstenaanbod aan huurders (eerst sprake van concernvorming) 2007: mogelijkheden Woonservicegebieden onderzoeken. In 2007 zijn initiatieven genomen om eenzaamheid te bestrijden.	De resultaten geven geen aanleiding tot acties van SIB Woonservice. Wel wordt het rapport ingezet voor de Woonvisie van Veenendaal. In 2005 is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Intrazorg Plus. In 2005 is een contract afgesloten met het Intrazorg Thuis team t.a.v. de alarmopvolging in alle complexen buiten werktijden. Onderzoek naar woonservicegebieden maakt deel uit van prestatieafspraken met gemeente sinds 2009 Samen met de Gelderse Roos, SWO en CMD wordt bekeken hoe eenzaamheid het best bestreden kan worden. Ook zijn er acties om samen met het CSVB (school) om leerlingen activiteiten te laten doen op de complexen (maatschappelijke stage).	Personenalarmering vraagt om meer maatwerk. Vanaf 2010 gaan we onderzoeken welke mogelijkheden er zijn. In 2010 onderzoek naar mogelijkheden om bewonerscommissies meer invloed te geven in leefomgeving.	8
Wonen en zorg, tot stand brengen van huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg en begeleiding behoeven.	2004: plan Stoomwever: seniorenwoningen; resterende woningen voor mensen met een verstandelijke of psychische handicap. Afspraak gemaakt met de gemeente Veenendaal om passende huisvesting te bieden aan asielzoekers en statushouders. In 2008 is voor het eerst bekeken of moeilijk verhuurbare woningen aan jongeren kunnen worden verhuurd (Sterke Arm).	In 2004: 32 nieuwbouwwoningen aan de Pampagras voor senioren gebouwd. 2007: Stoomwever opgeleverd met 22 studio's, een groepswoning voor verstandelijk gehandicapten. De studio's zijn te verdelen in 11 voor mensen met een verstandelijke beperking en 11 mensen met een psychische handicap. Verder zijn er 53 seniorenwoningen gerealiseerd. Er zijn geen verzoeken tot huisvesting statushouders en asielzoekers ontvangen. Enquete uitgezet onder huidige bewoners Sterke	Geen bouwplannen tot 2012. In 2009 doelgroepwijziging Sterke Arm verder uitgewerkt.	7

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
		Arm; 70 procent had geen bezwaar tegen doelgroepwijziging		
Bouwproductie	2004: Brouwerspoort: 120 a 130 woningen te realiseren met parkeergarage. Aandeel SIB Woonservice 60 woningen. Samenwerking met SGBB in 2005, start bouw in 2006. 2004: invulling achterterrein Verpleeghuis de Meent. Betreft woningen voor senioren die op termijn verpleging in huis kunnen ontvangen. Sociaal pension aan de Pampagras, samen met Vindicta RIBW. Plan Stoomwever stamt uit 2000. Oorspronkelijke plan is seniorenwoningen, parkeergarage, woningen voor mensen met een handicap. Samenwerking gezocht met WSB uit Veenendaal. In 2004 is grondpositie ingenomen voor project Masterplan 't Boveneind. Doel is binnen enkele jaren te komen tot een multifunctioneel complex met levensbestendige woningen voor senioren, een zorgboulevard en een parkeergarage. Verzorging en verpleging vanuit Zorgcentrum 't Boveneind. Start bouw voorzien in 2006 Plannen gestart in 2005 om voor het ZDH te Amerongen 40 woningen te realiseren op een aanliggend terrein. Ook verzoek gedaan om het	Aangekocht op 1-1-2004: 73 woningen Freule Lauta van Aysma flat. In 2004 32 nieuwbouwwoningen gerealiseerd aan de Pampagras t.b.v. senioren. Door vertraging en slecht projectmanagement SGBB is bouw Brouwerspoort gestart in 2008. Door kostenstijgingen is dit project fors onrendabel. Voortgang de Meent verloopt traag in 2005. Studie door architectenbureau over ontwikkelingsmogelijkheden is klaar in 2007. Voorbereiding gestopt in 2007, vanwege geen overeenstemming gemeente. In 2005/2006 is project Pampagras afgeblazen, bij gebrek aan medewerking gemeente (andere locatie). Door mislukte samenwerking met WSB en trage samenwerking met de gemeente is project Stoomwever pas gestart in 2006 en opgeleverd in 2008 (22 studio's, 1 groepswoning, 53 seniorenwoningen, parkeergarage, vier kantoren en een kinderdagverblijf). Bij Boveneind ook samenwerking met SGBB vanaf 2006. Welstand blaast plan af in voorjaar 2006, nieuw plan in zomer 2006 wel door Welstand goedgekeurd; procedures duren lang, kosten lopen op, in 2008 is plan vanwege te hoge kosten afgeblazen. Plan in Amerongen is in 2009 afgeblazen in verband met bezwaren omwonenden. Voorbereidingskosten betaald door Charim en het ZDH. 58 Woningen verkocht aan het WIF.	Oplevering in 2010 van: 41 huurwoningen 23 koopwoningen 77 parkeerplaatsen in een parkeergarage. Grondpositie Boveneind wordt verkocht in 2010. Om liquiditeitspositie en vermogenspositie te verbeteren is verkoop 80 woningen Poolster in 2010 of 2011. Geen nieuwe nieuwbouwplannen tot en met 2014	6

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties	Cijfer
	zorgcentrum over te nemen. In 2007 verkoop van woningen overwogen om lopende projecten te financieren.			
Overige opgaven	Energieprestaties in beeld brengen	Energielabel gemiddeld op E.	Energieplannen ontwikkelen als onderdeel nieuwe SVB.	5

Presteren naar vermogen

Visies	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Zorg dragen continuïteit organisatie door financieel beleid	2009 het op peil houden van het weerstandsvermogen Uitgangspunt 12,8 procent	Op dit moment B2 status Weerstandsniveau op circa 3,0 procent	Herstelplan ingediend bij CFV, moet leiden tot gezonde financiële positie in 2020. Herstel afhankelijk van verkoop bezit
Eigen vermogen			
Solvabiliteit	6 procent	1,9 procent op 31-12-2008	Afhankelijk van verkoop
Extra potenties en risico buffers		58 woningen verkocht aan het WIF	Voorgenomen verkoop 80 woningen en grondpositie Boveneind
Economisch rendement			
Efficiënte bedrijfsvoering		Netto-bedrijfslasten per woning 906 euro; stijging beperkt gebleven tot 3,7 procent in de laatste vier jaar.	Niet aangetroffen

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	Belangrijkste stakeholder: gemeente. Gemeente heeft tot op heden geen beleid geformuleerd over handhaven van een kernvoorraad of over betaalbaar houden van een deel van de woningvoorraad. Ook in de woonvisie is hier weinig over opgenomen (alleen aandacht voor nieuw te bouwen woningen).	95% van de SIB woningen vallen in de categorie betaalbaar of goedkoop	Hoewel het streven is om een groot deel van de woningen in de betaalbare of goedkope categorie te houden, is het wenselijk om het percentage betaalbare/goedkope woningen te verlagen. Met de toevoeging aan ons bezit van Brouwerspoort wordt een huidig manco: n.l. gebrek aan duurdere huurwoningen, verholpen. Streefpercentages zijn niet concreet benoemd. Beleid van de overheid (= wensen stakeholders voor de toekomst) lijkt zich momenteel meer te gaan richten op toewijzing van de bestaande goedkope woningen aan de doelgroepen van beleid dan op het gebied van toevoegen van goedkope woningen. Passendheidscriteria voor 65plussers zijn soepeler dan voor de overige leeftijdsgroepen. Eventueel nieuw beleid hierover wordt in WERV-verband opgesteld.	9
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	Belangrijkste stakeholder: Huurders. Producten: Eenzijdig bezit (ca. 900 twee-kamerwoningen) vormt op het gebied van kwaliteit het grootste probleem, zeker voor de toekomstige huurders. Diensten: met het standaard aanbieden van huurdersonderhoud aan alle huurders wordt tegemoet gekomen aan de wens van vele huurders om zelf zo weinig mogelijk	Producten: Streven was erop gericht op het toevoegen van grotere en/of duurdere huurwoningen. Met de toevoeging van de Stoomwever zijn er 56 grotere woningen aan het bezit toegevoegd. Ook bij de planvorming voor de Brouwerspoort is hiermee rekening gehouden. Ondanks dat het jammer is dat het Boveneind uiteindelijk is afgeblazen, was er ook wel enige zorg dat na toevoeging van zowel Brouwerspoort als Boveneind wellicht meer dure (zorg) huurwoningen zouden komen dan	Toevoeging van Brouwerspoort is zeker een kwalitatieve impuls aan ons bezit. Deze staat voor 2010 gepland. Overige nieuwbouw wordt nu nog niet voorzien. Uitbreiding van dienstenpakket is nog niet voorzien, wens is wel om in de toekomst meer maatwerk op het gebied van diensten te kunnen leveren. 2009 gestart met Klantgericht werken.	8

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
	te hoeven regelen. Huismeester- en schoonmaakdiensten worden tegen concurrerende tarieven geleverd	markttechnisch wenselijk zou zijn. Diensten: Uitbreiding van dienstenpakket is proefondervindelijk onderzocht (Dienstenpakket aan VVE Silhouet) maar hier bleek weinig animo voor. verdere uitbreidingsmogelijkheden zijn niet onderzocht	Uit de inventarisaties van wensen van bewoners wordt eventueel nieuw beleid geformuleerd.	
Leefbaarheid	Geen vastgelegde afspraken met stakeholders in geformaliseerde overeenkomsten. Onder Leefbaarheid wordt bij SIB Woonservice de personenalarmering, de huismeester, en welzijnsprojecten verstaan.	- welzijnsprojecten: met leerlingen van de scholengemeenschap CSV zijn diverse projecten georganiseerd, kerstmarkt, fietsenreparaties, koffie-ochtenden etc. Doel van deze gezamenlijke acties is oud en jong bij elkaar brengen en meer ontmoetingsmomenten voor bewoners onderling organiseren. Over het algemeen zijn deze acties goed ontvangen. Acties worden ad hoc georganiseerd. - In het kader van welzijnsbevordering is getracht om een eetgroep te starten met bewoners van de Stoomwever en verstandelijk gehandicapten. Dit initiatief is samen met Chariem opgepakt maar is helaas gestrand door personele wijzigingen bij Chariem en tijdgebrek bij SIB Woonservice. - Veel tijd en moeite is gestoken in het zoeken naar een partner die bereid was om in het complex de Stoomwever een welzijns/activiteiten centrum wilde starten. In dit kader zijn gesprekken gevoerd met Kwintes (GGZ), Heimerstein (verstandelijk gehandicapten), Stichting Welzijn Ouderen, Chariem en diverse andere partijen. Geen van deze partijen had voldoende financiële ruimte om hier een nieuwe activiteit op te starten. Uiteindelijk is gekozen voor een commerciële verhuur van de voor dit doel gereserveerde ruimte. - Personenalarmering: al jaren lang slaagt SIB Woonservice er in om tegen zeer billijke tarieven personenalarmering met 24-uurs alarmeringsdienst aan te bieden. In de periode		8

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
		2005-2009 is deze service geprofessionaliseerd waarbij een groot deel van de extra kosten die dit met zich meebracht door SIB Woonservice zijn betaald. - in de periode 2005-2009 is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Chariem en ook weer opgezegd. - Samen met SWO Veenendaal heeft SIB Woonservice een trekkersrol gespeeld bij het tot stand komen van het netwerk eenzaamheid ouderen. Uiteindelijk heeft de gemeente de projectleidersrol overgenomen. In onze visie hoort deze rol daar ook thuis.		
d. Bijzondere Doelgroepen (waaronder wonen en zorg)	Geen vastgelegde afspraken	Zie presteren naar opgave		8
e. Bouwproductie	Zie presteren naar opgave	Zie presteren naar opgave		4
Overige opgaven	Zie presteren naar opgave	idem		7

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is	Voldoen aan Governance code	Governance code nagenoeg geïmplementeerd. Nieuwe benoemingen in de raad van commissarissen in 2010. Uitzonderingen: • Arbeidscontract bestuurder voor onbepaalde tijd • Geen kerncommissies • Andere invulling introductie nieuwe leden • Geen auditcommissie • Geen interne accountant, in verband met beperkte omvang organisatie • Geen overleg met belanghebbenden in aanwezigheid commissarissen.	4
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen	Visitatie gepland	Visitatie in 2010; verder diverse bilaterale overleggen tussen bestuurder en stakeholders, jaar verslag	7
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied	Publiek toegankelijke jaarverslagen, visitatie voorzien in 2010	Visitatie in 2010; verder diverse bilaterale overleggen tussen bestuurder en stakeholders, jaar verslag	8
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders	Visitatie in 2010	Visitatie in 2010, verder diverse bilaterale overleggen met gemeente, collega-corporaties in WERV-verband en diverse contacten met zorg- en welzijnsinstellingen.	6
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen	Risicoanalyse moet nog worden verbeterd (zie managementletter 2009)	Op dit moment wordt gewerkt aan verbeteren risicoanalyse en management, waaronder aanbestedingsprotocol.	6

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden)

Bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf.

De bruto bedrijfslasten bestaan uit lonen en salarissen, de sociale lasten en pensioenlasten en de overige bedrijfslasten. De bruto bedrijfslasten zijn gelijk aan de variabele exploitatielasten minus de onderhoudslasten.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde is gelijk aan de contante waarde van de toekomstige inkomsten verminderd met de contante waarde van de toekomstige uitgaven over de restant levensduur van het bezit. De bedrijfswaarde laat de verdien capaciteit zien van het bezit voor de resterende levensduur.

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

- A de financiële continuïteit is gewaarborgd en de corporatie zet haar middelen voldoende in;
- B1 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op middellange termijn in gevaar brengen (laatste drie jaar van de prognose);
- B2 in nader onderzoek is vastgesteld dat de voorgenomen activiteiten de solvabiliteit op korte termijn in gevaar brengen (eerste twee jaar van de prognose);
- C in nader onderzoek is vastgesteld dat de uitvoering van de beleidsvoornemens van de corporatie leiden tot onvoldoende inzet van het beschikbare vermogen;
- D in uitzonderlijke gevallen en uitsluitend indien de aangeleverde gegevens ernstige tekortkomingen bevatten of in grote mate onvolledig zijn, zal het CFV het oordeel D afgeven. Wanneer de corporatie niet binnen één maand alsnog gegevens aanlevert, zal het Fonds de Minister vragen stappen te ondernemen.

Eigen vermogen

Het eigen vermogen in de jaarrekening van corporaties is het saldo van afzonderlijk gewaardeerde groepen van activa en de afzonderlijk gewaardeerde groepen van schulden, voorzieningen en overlopende posten. Bij woningcorporaties bestaat het eigen vermogen overwegend uit overige reserves en eventueel een herwaarderingsreserve of andere wettelijke reserves

Onderhoudskosten

Deze kosten zijn opgebouwd uit de kosten voor klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en planmatig onderhoud. Daarnaast zijn er kosten voor woningverbetering.

Solvabiliteit

Het eigen vermogen in procenten van het totale vermogen (balanstotaal) ultimo het boekjaar.

Vermogensovermaat

De vermogensovermaat is het verschil tussen het gecorrigeerd weerstandsvermogen en het minimaal noodzakelijk weerstandsvermogen gebaseerd op het per corporatie door het Fonds vastgestelde risicoprofiel.

Volkshuisvestelijk vermogen

Het volkshuisvestelijk vermogen bestaat uit het eigen vermogen op basis van een (nadere) waardering van alle balansposten plus de overige voorzieningen, de voorziening onderhoud en de egalisatierekening en minus de immateriële vaste activa. Met deze benaming wordt tot uitdrukking gebracht dat dit het vermogen van de woningcorporatie is op basis van een waardering, waaraan de veronderstelling van continuïteit in de maatschappelijke functie van de woningcorporatie ten grondslag ligt.

Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde

Om tot een uniformering van de bedrijfswaardeberekening te komen die het mogelijk maakt corporaties onderling goed met elkaar te vergelijken, is de volkshuisvestelijke exploitatiewaarde ontwikkeld. De volkshuisvestelijke exploitatiewaarde komt op basis van zeven processtappen tot stand. Deze stappen zijn:

1. Moment van disconteren: kasstromen worden verspreid over het jaar gerealiseerd. Bij discontering wordt er een aannahme gedaan voor alle kasstromen
2. Verkoopportefeuille bij het continuïteitsoordeel wordt rekening gehouden met toekomstige verkoopopbrengsten i.t.t. de berekening van de solvabiliteit
3. Parameters voor huurstijging, huurderving, stijging van de onderhoudskosten en overige exploitatie-uitgaven
4. Resterende economische levensduur van het vastgoed
5. Restwaarde van de woningen aan het einde van de exploitatietermijn
6. Lastenniveau voor de woongelegenheden
7. Heffing. Het gaat hier om bijzondere projectsteun ten behoeve van de 40 wijken. Uitgangspunt is dat in 2008 voor 75 miljoen euro aan extra financiële ruimte beschikbaar is voor activiteiten voor de wijkactieplannen.

WOZ-waarde

Waarde van de woning zoals deze door de gemeente wordt gehanteerd voor de berekening van de onroerende zaak belasting. De WOZ-waarde wordt vierjaarlijks vastgesteld.

Raeflex
De visitatiecommissie
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

datum 30 maart 2010
kenmerk 2010.03Cu030/B
behandeld door A.J. Breur
onderwerp reactie op visitatie

Geachte leden van de visitatiecommissie,

Toen SIB Woonservice aan Raeflex de opdracht verleende voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie van onze corporatie, waren wij ons ervan bewust, dat niet over de gehele linie van werkzaamheden een goede score gehaald zou worden. Daarvoor was er in de periode, die de visitatie besloeg, te veel gepasseerd.

Echter, hoewel hoge cijfers krijgen natuurlijk best prettig is, zijn zij toch niet het belangrijkste doel van een visitatie. Het ging er SIB Woonservice veel meer om van niet-betrokkenen te vernemen welke indruk de corporatie bij een kritische en systematische beoordeling op hen maakt. Het moment van visitatie was bewust gekozen en diende mede om te zien of SIB Woonservice, in haar zelfanalyse van die periode, wellicht nog zaken over het hoofd had gezien en of de commissie misschien tot nieuwe of andere inzichten en aanbevelingen zou komen. Als organisatie leer je daarvan en word je daarvan beter.

Kijkend naar het nu afgeronde visitatierapport wil ik de commissie een compliment geven voor de wijze, waarop zij in vrij korte tijd kans hebben gezien om een duidelijk beeld van onze corporatie te schetsen. Wij herkennen ons in het rapport en onderschrijven ook veel van de daarin genoemde zaken. Toch zijn er een aantal zaken, waarbij ik de behoefte heb om te reageren omdat de Raad van Commissarissen, het managementteam en ik het gevoel hebben, dat deze zaken in het rapport onvoldoende zijn belicht of gewicht hebben gekregen.

De Sterke Arm 3a
3901 EK Veenendaal
T 0318 54 99 11
F 0318 51 99 17
info@sibwoonservice.nl
www.sibwoonservice.nl



Leefbaarheid.

Hoewel het een natuurlijke neiging is om direct in te zoomen op de slechte cijfers voor Projectontwikkeling wil ik hier toch beginnen met te zeggen dat we aangenaam verrast zijn door de hoge cijfers voor ons 'Presteren volgens Stakeholders', die uit het onderzoek bleken. Deze cijfers zijn een reflectie van de betrokkenheid die de organisatie heeft bij haar huurders. Het is prettig om deze betrokkenheid terug te zien in de waardering van onze stakeholders.

Projectontwikkeling.

Zoals gezegd betrof de visitatie voor SIB Woonservice een heel roerige periode van haar bestaan. Tijdens die periode werd steeds meer duidelijk dat de twee grote nieuwbouwprojecten, waarmee de corporatie bezig was, een bijna desastreus effect op haar financiële positie hadden.

Vanaf 2008 heeft SIB Woonservice daarom al -met de nodige zelfkritiek en aandacht- gekeken naar de oorzaken en gevolgen van deze ontwikkeling en ook bijsturingmaatregelen genomen. De opmerkingen die de visitatiecommissie plaatst bij het functioneren van de organisatie op het gebied van projectontwikkeling, zijn dan ook geen verrassing. Die kritische kanttekeningen van de commissie worden (h)erkend en deze reactie is geenszins bedoeld om deze te ontkrachten. Toch heb ik behoefte om het volgende naar voren te brengen.

Toen wij destijds bezig waren met een aantal nieuwbouwprojecten in verschillende stadia van ontwikkeling, beseften wij dat we met een te grote opgave bezig waren voor een corporatie van onze omvang. Wij beseften dat we te onervaren waren om dergelijke grote projecten geheel zelfstandig en succesvol te kunnen realiseren en dat de bijbehorende financiële risico's te groot waren voor een corporatie van onze omvang en financiële draagkracht. Daarom hadden wij ervoor gekozen om die projecten niet solo te ontwikkelen maar om een partner te zoeken met veel kennis van en ervaring met projectontwikkeling in huis, die bovendien een grotere financiële draagkracht had. Wij denken nog steeds, dat dit -met de kennis van toen- een goede en verstandige keuze was. Helaas bleek de uiteindelijke keuze voor SGBB als partner minder gelukkig.

Terugkijkend is het makkelijk om te constateren dat die keuze voor SGBB heeft geleid tot grote financiële problemen, maar op dat moment was het volgens ons een verantwoorde keuze. Ook van de kant van het CFV kwamen in de jaarlijkse beoordeling op dat moment geen waarschuwingen voor (een lastige financiële positie van) de SGBB. De commissie heeft echter gelijk met haar constatering dat wij te lang de regie uit handen hebben gegeven en te lang hebben geaccepteerd dat gemaakte afspraken door SGBB niet (voldoende) werden nagekomen.

Vanaf het moment, dat bij de SGBB heel veel zaken fout bleken te zitten (najaar 2008), is hierop door SIB Woonservice ingegrepen en is het initiatief genomen om zo snel mogelijk de ontwikkeling weer in goede banen te leiden en zo goed mogelijk te herstellen wat eerder was fout gegaan. Hierdoor is dit project nu - binnen de kaders van de overeenkomsten- gelukkig weer onder controle en kan de laatste fase tot en met de oplevering met meer vertrouwen dan voorheen tegemoet worden gezien. Ik hecht eraan om het beeld, zoals dat in het visitatierapport is geschetst, hiermee te nuanceren en aan te vullen.

Bij de beoordeling van de prestaties op het gebied van de projectontwikkeling is de commissie niet erg diep ingegaan op de emotionele en maatschappelijke betrokkenheid van SIB Woonservice bij die projecten. Wellicht is dat terecht, hoewel een maatschappelijke visitatie breder zou moeten kijken dan puur naar de projectontwikkeling op zich. Het is moeilijk om zakelijk de juiste koers te varen als men ergens ook gevoelsmatig zeer bij betrokken is. Lang doorgaan met proberen tot een goed resultaat te komen en optimistisch zijn over de risico's, die gelopen worden, zijn kenmerken van die gevoelsmatige betrokkenheid. Die betrokkenheid wordt bedenkelijk als er te lang en te optimistisch wordt doorgedaan. In het bijzonder ten aanzien van het project 't Boveneind heeft dat voor ons ook zeker gegolden. Rond 1978 is dit complex (zorgcentrum en 126 aanleunwoningen) namelijk door SIB Woonservice gerealiseerd. Het zorgcentrum is later (per 1-1-1992) verzelfstandigd.

Investeren in bestaand bezit.

Voor wat betreft de opmerkingen over te weinig investeren in het bestaande bezit: die achten wij minder terecht. In de jaren voorafgaand aan de onderzoeksperiode van deze visitatie hadden wij het bestaande bezit al -voor zover dat mogelijk was- aangepakt en zorggeschikt gemaakt. Ons oudste bezit (ruim 570 appartementen) is opgeplust en kreeg daarvoor ook het oppluslabel toegekend. Bovendien is een aanleunflat met 88 appartementen gerenoveerd en uitgebreid tot 120 appartementen. Alleen het complex Pr. Bernhardflat met 34 appartementen is niet aangepakt omdat dit complex plaats zou gaan maken voor nieuwbouw. Alle verdere complexen zijn jonger en zijn daardoor wel als zorggeschikt te kwalificeren.

Omdat dit oudste bezit, volgens ons strategisch voorraadbeleid, pas tussen nu en 2018 weer aan de beurt is voor grote ingrepen, is het nu de tijd om dit voor te bereiden en daarin keuzen te maken.

Overigens, voor veel woningen (die samen meer dan de helft van ons bezit vormen) waren met de genomen opplusmaatregelen wel de grenzen van de technische aanpasbaarheid bereikt. Juist deze technische onmogelijkheden om

een groot deel van het oude bestaande bezit nog beter geschikt te maken zodat daar ook intensieve zorg verleend zou kunnen worden, maakten de noodzaak om via nieuwbouw dergelijke woningen aan de voorraad toe te voegen groter. Onze betrokkenheid bij dergelijke projecten moet ook in dat licht worden gezien.

Energiemaatregelen.

De commissie constateert terecht, dat SIB Woonservice nog maar weinig heeft gedaan aan energiebeleid. Dat betekent niet, dat er niet over is nagedacht. Maar doordat wij het beleid hebben om onze huurders -gezien de onrust en de spanning die dit bij hen teweeg brengt- zo weinig mogelijk lastig te vallen met grootscheepse onderhouds- en verbeteringswerkzaamheden hebben wij er niet voor gekozen om direct en grootscheeps aan de slag te gaan om de ongunstige energielabels ten minste naar het C-niveau te brengen.

Het is onze bedoeling om deze werkzaamheden te bundelen met logische, onontkoombare momenten in de onderhoudscyclus zoals ketelvervanging, groot onderhoud, etc. Onze huurders worden dan maar één maal lastig gevallen met het ongerief en de overlast van de hiervoor benodigde werkzaamheden. Het per complex onderzoeken en uitwerken van de meest geschikte maatregelen is dan ook nog bezig. Zoals hierboven al is aangegeven zullen deze werkzaamheden voor de meeste complexen volgens planning gaan plaatsvinden in de periode tot 2018.

Overigens speelt natuurlijk de financiële positie van onze stichting ook zeker een rol bij de keuze voor het hierboven geschetste energiebeleid.

Governance.

Het hoofdstuk over de governance van SIB Woonservice maakt duidelijk, dat op dit vlak nog heel veel verbeterd moet worden. Een aantal van de genoemde zaken functioneren wel als zodanig maar zijn nooit formeel zo benoemd (bijv. kerncommissies), waardoor daarover ook geen transparantie bestaat. Het zal betrekkelijk eenvoudig zijn om hierin verbetering te brengen. Aan andere zaken is inderdaad in de afgelopen jaren onvoldoende aandacht gegeven. Overigens is de scheiding van taken en verantwoordelijkheden tussen bestuurder en Raad van Commissarissen strikter en beter afgebakend, dan in het rapport wordt beschreven.

In de vergadering van de Raad van Commissarissen van 25 maart 2010 is over het rapport en over vooral de paragraaf 'governance' gesproken. Besloten is om de handschoen op te nemen en -na voorbereiding door een interne commissie- voor het einde van het jaar 2010 hiervoor concrete maatregelen te nemen. In de periode tussen 2011 en 2013, waarin de commissarissen 'van het eerste uur' volgens rooster van aftreden afscheid nemen en dus veel nieuwe leden aantreden, kunnen deze maatregelen dan geleidelijk worden geïmplementeerd.

Diensten- en productontwikkeling.

De constatering, dat in de periode, waarop de visitatie betrekking had, geen nieuwe diensten en/of producten zijn ontwikkeld lijkt terecht. In die periode is veeleer sprake geweest van het wegwerken van een achterstand, waarbij het erom ging bestaande producten duidelijker en beter dan voorheen aan te bieden. Daarbij moet gedacht worden aan zaken als het bieden van keuzemogelijkheden (tegels, keukens, etc.) en verduidelijking/uitbreiding van de mogelijkheden ten aanzien van de zelfaangebrachte voorzieningen (ZAV), enz.

In de komende periode zal het accent meer komen te liggen op het aanbieden van nieuwe producten.

Visitatiemethodiek.

Dit was de eerste keer, dat wij ons aan een visitatie hebben onderworpen. Dat maakte, dat wij niet alleen benieuwd waren naar de beoordeling van onze eigen prestaties, maar ook naar de wijze, waarop de beoordelingssystematiek omging met kleine corporaties. In het proces van visitatie zoals wij dat nu hebben meegemaakt zijn ons een tweetal zaken opgevallen, waarmee wij moeite hebben.

Allereerst kregen wij het gevoel, dat de systematiek geen rekening houdt met de verschillen tussen grotere en kleinere corporaties, terwijl die wel degelijk aanwezig zijn. Dit verschil draagt er bijv. aan bij, dat kleine corporaties meer kans maken om -zowel naar boven als beneden- uitschieters in waarderingen te krijgen.

Enerzijds is dit een gevolg van het feit, dat intern niet of nauwelijks tegenwicht voor die uitschieters door andere projecten mogelijk is. Anderzijds kan een vertekend beeld ontstaan doordat bijv. nieuwbouw en renovatie bij kleine corporaties meer een incidenteel dan een continu karakter hebben. Hierdoor kan binnen een visitatieperiode het beeld ontstaan, dat iets wordt verwaarloosd of juist te veel nadruk krijgt terwijl dit heel bewust beleid kan zijn met een optimale inzet van middelen en mankracht.

Anderzijds kan een score binnen de systematiek te veel kan gaan 'rondzingen'. Zo komt de (terechte) kritiek op onze projectontwikkeling ook bij veel andere aspecten ter sprake en heeft dan ook daar een negatieve invloed op de prestatie. In de scorekaarten voor de delen 'presteren naar ambities en doelen' en 'prestaties naar opgaven' is die link duidelijk herkenbaar. Natuurlijk komen veel zaken bij beoordeling vanuit verschillende perspectieven steeds weer terug en is dit rondzingen in zekere mate ook terecht, maar de gemiddelde lezer zal dit

effect van de gevolgde systematiek toch ontgaan en daardoor de kans lopen zich -ondanks een zorgvuldige rapportage- toch een onjuist beeld van de corporatie te vormen.

Tussen beide door ons genoemde punten bestaat bovendien een zeker verband in die zin, dat zij elkaar kunnen versterken waardoor een systematische afwijking in de resultaten kan ontstaan. Naar mijn idee moet bij de evaluatie van de versie 3.0 van 'Maatschappelijke visitaties woningcorporaties' daarom nog eens goed over deze punten worden nagedacht.

Ten slotte.

Met het verschijnen van dit rapport is onze visitatie in 2009/2010 afgerond. Ondanks de extra belasting, die het met name voor de leden van het managementteam betekende, kijken wij met plezier terug op deze periode. Wij werden gedwongen om ons eigen functioneren nogmaals kritisch te bekijken en kregen daarover door de commissie ook een spiegel voorgehouden. Gelukkig zat er niet veel verschil tussen beide visies: de koers, die wij op grond van zelfonderzoek vanaf eind 2008 al hadden ingezet, werd op hoofdlijnen ook aanbevolen door de commissie. Zowel voor de Raad van Commissarissen als voor het bestuur en de medewerkers van SIB Woonservice betekent dit: de mouwen omhoog en aan de slag! Zorg, dat bij de volgende visitatie (begin 2014) een beeld naar voren komt met hoge waarderingen voor de zaken waarin wij ook nu al goed zijn en ruime voldoende voor die zaken, waarin wij nu te kort schoten.

Met vriendelijke groet,



A.J. Breur
Directeur/bestuurder