

Woningstichting Talma

Visitatierapport

Utrecht, 18 maart 2009

Colofon

Raeflex

Catharijnesingel 56

3511 GE Utrecht

e-mail: w.dewater@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)

De heer ir. C.J. Noort

Mevrouw drs. P. Göbel (secretaris)

Voorwoord

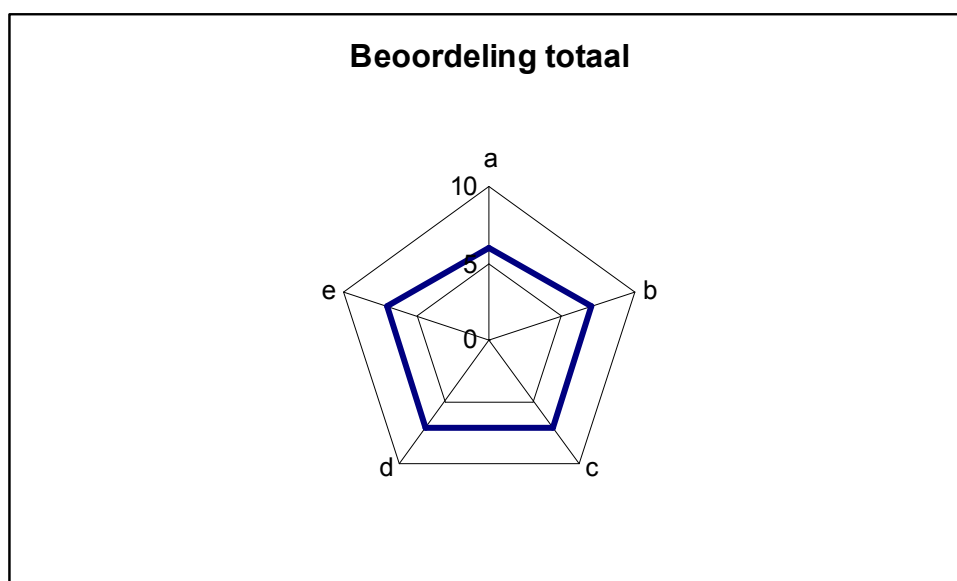
Sinds 1 januari 2007 is in de Aedescode opgenomen dat alle leden zich verplichten zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitaties geven inzicht in de prestaties van de corporaties. Behalve de prestaties geeft de visitatie ook inzicht in de checks en balances van de corporatie onder het hoofdstuk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

Raeflex voert al zeven jaar visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om het huidige 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. De visitatiemethodiek van Raeflex is geaccrediteerd door de Auditraad.

Samenvatting en Recensie

In november 2008 heeft Woningstichting Talma te Hoogezand-Sappemeer 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 januari 2009 en april 2009. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 12 en 13 februari 2009.

Woningstichting Talma wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7 (ruim voldoende). Tijdens de visitatie zijn alle prestaties van de corporatie via verschillende invalshoeken beoordeeld. In navolgende figuur staat de totale beoordeling weergegeven. De letters in de figuur corresponderen met de gegevens uit de tabel die onder de figuur is weergegeven.



Verplichte onderdelen	Cijfer
a. Presteren naar eigen ambities en doelen	6
b. Presteren naar opgave	7
c. Presteren naar vermogen	7
d. Presteren volgens stakeholders	7
e. Governance	7
Gemiddelde score	7

Ten aanzien van het onderdeel 'Presteren naar ambities en doelen' presteert woningstichting Talma voldoende. Op de overige onderdelen presteert zij ruim voldoende. De in de tabel gepresenteerde cijfers geven een gelijkmatige score. De cijfers in het onderliggende materiaal lopen meer uiteen. Zoals zichtbaar is op de scorekaart (pagina 33) presenteren wij de prestatievelen *in samenhang* tot elkaar. In de navolgende hoofdstukken wordt op de afzonderlijke onderdelen dieper ingegaan.

Woningstichting Talma scoort over de hele linie gemiddeld een ruime voldoende (7). Voor een corporatie van deze omvang, in een moeilijk woningmarktgebied met veel opgaven, is dat een goede prestatie. Woningstichting Talma krijgt die ruime voldoende met name door haar inzet bij het oppakken van opgaven,

de bereidheid om haar beperkte vermogen in te zetten, en de kwaliteit en waarmee zij stakeholders betreft bij het beleid en de dienstverlening verricht naar bewoners. Het presteren naar eigen ambities kan nog beter en dat heeft met name te maken met de noodzaak van een meer gestructureerde aanpak van de eigen ambities en doelen. Woningstichting Talma heeft veel ambities en doelen. Aangezien de eigen mogelijkheden om die te realiseren beperkt zijn, vraagt dat om strategische keuzes.

Samenvattend is de commissie van mening dat woningstichting Talma een corporatie is die de juiste dingen doet en de ambities heeft op alle terreinen in de volkshuisvesting van Hoogezand-Sappemeer actief te zijn.

Woningstichting Talma is een rolbewuste, ambitieuze corporatie die vanuit een sterke identiteit en verbondenheid met de doelgroep werkzaam is. Met veel ambities, plannen en een brede oriëntatie op de opgaven in de volkshuisvesting die, zeker naar de toekomst toe, waarschijnlijk niet allemaal gerealiseerd kunnen worden. De stakeholders vragen daarom terecht dat woningstichting Talma voor de komende jaren helder aangeeft welke ambities zij heeft, in welke ontwikkelingen zij wel of niet wil en kan participeren, en hoe die ambities en plannen financieel en organisatorisch gerealiseerd kunnen worden.

Woningstichting Talma is open en transparant naar de omgeving, maar tegelijkertijd ook eigenwijs in haar opvattingen. Die eigenwijzigheid heeft als voordeel dat zij herkenbaar is en er stevige discussies met woningstichting Talma gevoerd kunnen worden. Het nadeel is dat discussies van anderen veel aandacht van woningstichting Talma vragen en zij soms als onverzettelijk overkomt.

Woningstichting Talma is een doelmatig werkende, kostenbewuste corporatie die gewend is beleid te maken en diensten te verlenen in interactie met de omgeving. De bedrijfsvoering is efficiënt met behoud van een goede kwaliteit. Naar de toekomst gezien zal het beroep op personele kwaliteiten wat beleidvorming en visionaire gerichtheid in volkshuisvestelijke vraagstukken en eigen professionele specialismen betreft, van groot belang worden. De commissie vraagt zich af of de beperkte personele kwaliteiten voldoende zullen zijn om de uitdagingen voor de toekomst ten aanzien van ambities en plannen aan te kunnen.

Woningstichting Talma is gewend actief op zoek te gaan naar mogelijkheden voor ontwikkeling en aanpak van opgaven. In de periode dat er geen prestatieafspraken met de gemeente waren, was dit wellicht ook de enige weg, weliswaar met fricties van tijd tot tijd met diezelfde gemeente. Voor de komende jaren zou woningstichting Talma zich kunnen ontwikkelen tot een gestructureerde, planmatige en pro-actieve corporatie die nauw samenwerkt met gemeente en andere stakeholders.

Inhoud	7
Samenvatting en recensie	5
1. Corporatie Woningstichting Talma en het werkgebied	9
1.1 De visitatie	9
1.2 Woningstichting Talma	9
1.3 Het werkgebied	9
1.4 Leeswijzer	10
2. Prestaties naar Ambities en Doelen	11
2.1 Missie en ambities	11
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar eigen ambities en doelen	11
2.3 Conclusies en motivatie	12
3. Prestaties naar Opgaven	15
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	15
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgave	15
3.3 Conclusies en motivatie	16
4. Prestaties naar Vermogen en efficiency	19
4.1 Kerngegevens	19
4.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	20
4.3 Efficiency	20
4.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen	20
4.5 Conclusies en motivatie	21
5. Prestaties volgens Stakeholders	23
5.1 De stakeholders van Woningstichting Talma	23
5.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	24
5.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	25
5.4 Conclusies en motivatie	25
6. Governance	29
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	29
6.2 Conclusies en motivatie	29
Scorekaart	33
Bijlage 1 Verantwoording Visitatie	39
Bijlage 2 Visitatiecommissie	41
Bijlage 3 Het Certificaat	45
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	47
Bijlage 5 Definities	57

1. Corporatie Woningstichting Talma en het werkgebied

1.1 De visitatie

In november 2008 heeft woningstichting Talma te Hoogezand-Sappemeer opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van de SEV visitatiemethodiek en vond plaats tussen januari 2009 en april 2009. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 12 en 13 februari 2009. De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel (voorzitter), de heer ir. C.J. Noort en mevrouw drs. P. Göbel (secretaris). 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 woningstichting Talma de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren de verantwoording naar de stakeholders en de prestaties die de stakeholders in de toekomst van woningstichting Talma verwachten. Daarnaast kan de visitatie input voor het nieuwe beleidsplan opleveren.

De commissie heeft van diverse informatiebronnen gebruik gemaakt, zoals documenten en gesprekken. In een bijlage is een overzicht van geraadpleegde documenten en gesprekspartners opgenomen. De visitatie betreft de periode 2005-2009 en 2009-2013. Het ondernemingsplan van Woningstichting Talma liep van 2004-2007 en is een belangrijk uitgangspunt voor de commissie geweest. Het nieuwe ondernemingsplan is in ontwikkeling. Daarnaast heeft de commissie op verzoek van de corporatie een aantal wijken van Hoogezand-Sappemeer bezocht om een indruk van het woningbezit van woningstichting Talma te krijgen.

1.2 Woningstichting Talma

Woningstichting Talma is opgericht in 1952. Woningstichting Talma beheert 1700 woningen (beheer/eigendom) en werkt in de gemeente Hoogezand-Sappemeer. Deze gemeente omvat naast Hoogezand-Sappemeer de dorpen Foxhol, Kiel-Windeweer, Kropswolde, Martenshoek, Waterhuizen en Westerbroek. De gemeente telt 34.000 inwoners. Belangrijkste stakeholders zijn de huurders, maatschappelijke samenwerkingspartners en de lokale overheid. In dit werkgebied is de corporatie Lefier (voorheen Volksbelang Wonen en Welzijn) actief. Zij beheert 3800 woningen in Hoogezand-Sappemeer. Bij Woningstichting Talma werken 14 medewerkers; in totaal 11,82 fte. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdige directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit zeven leden, van wie twee leden namens de huurders in de Raad van Commissarissen (verder RvC) zitting hebben.

1.3 Het werkgebied

Woningstichting Talma is werkzaam in de provincie Groningen, in de gemeente Hoogezand-Sappemeer. Dit werkgebied kenmerkt zich door verstedelijkt platteland. Het CFV hanteert als referentieregio: Ommelanden. De woningmarkt in dit gebied kenmerkt zich door een vraag naar betaalbare huurwoningen, woningen voor starters en senioren en woningen voor speciale groepen, zoals begeleid, zelfstandig wonen.

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 gegeven 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 woningstichting Talma in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

Woningstichting Talma heeft in haar *Ondernemingsplan 2004-2007* haar visie op de ontwikkelingen in haar werkgebied beschreven. De corporatie heeft deze visie verwoord in het motto 'verrassend in vertrouwen'.

Met dit motto wil woningstichting Talma aangeven dat huurders en andere belanghebbenden erop kunnen rekenen dat bij woningstichting Talma wonen en woondiensten centraal staan.

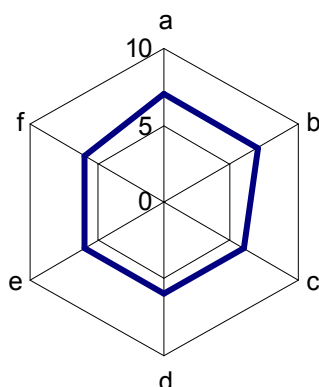
Woningstichting Talma wil beter zijn dan een gemiddelde corporatie. In het *Ondernemingsplan 2004-2007* stelt woningstichting Talma dat zij voorzieningen voor de zorg wil blijven realiseren, zich wil inzetten voor de samenleving, bijvoorbeeld door mee te werken aan de leefbaarheid in woonwijken, en wil staan voor integratie van diverse groepen bewoners.

Woningstichting Talma heeft als missie geformuleerd dat zij zorgt voor passend en betaalbaar wonen voor mensen die niet zelfstandig in hun eigen behoefte kunnen of willen voorzien. Woningstichting Talma heeft een maatschappelijke positie binnen Hoogezand-Sappemeer tussen de sociale instellingen enerzijds en de commerciële sector anderzijds. Woningstichting Talma zoekt een gezonde balans tussen een verantwoord maatschappelijk en financieel rendement. Vanuit een christelijke levensvisie (inmiddels heeft woningstichting Talma het element 'christelijke' uit de naamgeving geschrapt) biedt Woningstichting Talma, aldus het ondernemingsplan, 'een alternatief in wonen aan in een leefbare omgeving'. Naast de eerdergenoemde doelgroep wil woningstichting Talma er ook zijn voor mensen uit de middeninkomensgroepen.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar eigen ambities en doelen

De beoordeling van het onderdeel 'Presteren naar ambities en doelen' is in het overzicht weergegeven. De getallen verwijzen naar de gegevens in de tabel die onder de figuur is opgenomen. Het oordeel wordt onderbouwd in paragraaf 2.3.

Presteren naar ambities en doelen



Ambities en doelen	Cijfer
a. Betaalbaarheid en continuïteit	7
b. Klant centraal	7
c. Interne organisatie	6
d. Vernieuwend vermogen	6
e. Prestatie-afspraken	6
f. Leefbaarheid	6
Gemiddelde score	6

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het onderdeel 'Presteren naar ambities en doelen' gemiddeld met het cijfer 6 (voldoende). Het oordeel varieert per onderdeel. Voor elk onderdeel wordt het oordeel gemotiveerd.

Betaalbaarheid & continuïteit

In het *Ondernemingsplan 2004-2007* geeft Woningstichting Talma aan dat zij betaalbaarheid en continuïteit tot haar maatschappelijke opgave rekent. Zij wil haar huurders comfortabel wonen bieden. Voor de doelgroepen senioren, starters en minder draagkrachtigen wil zij zich extra inzetten, maar daarnaast wil ze ook de middeninkomensgroepen bedienen.

Woningstichting Talma streeft een gemiddelde huur na van 60 procent van de maximale redelijke huur. Uit de CiP-gegevens blijkt dat de huren in 2007 op 67 procent van de maximale redelijke huur liggen. In de referentiegroep liggen de huren eveneens op 67 procent, en landelijk ligt dit cijfer op bijna 71 procent.

Woningstichting Talma is als verhuurder betrokken bij de zorginstellingen Internos en Alliance. St. Joseph huurt deze panden van Woningstichting Talma en wijst de woningen toe. Vanwege de vergrijzing neemt de behoefte aan seniorenwoningen toe. Er zijn veel goedkope eensgezinswoningen. Woningstichting Talma biedt deze woningen aan haar huurders te koop aan, om de financiële

middelen voor nieuwbouw vrij te maken. Uit de jaarverslagen blijkt dat de toewijzingen van de afgelopen jaren vooral alleenstaanden (bijna de helft van alle toewijzingen) betroffen.

De commissie heeft vastgesteld dat woningstichting Talma aandacht heeft voor speciale doelgroepen, zoals begeleid, zelfstandig wonen, gezinsvervangend tehuis, jongeren met een beperking. De commissie heeft dit ook waargenomen bij haar bezoek aan de wijken. Daarnaast heeft de commissie veel woningen aangetroffen die geschikt zijn voor de primaire doelgroep van woningstichting Talma, de minder draagkrachtigen. In de recente nieuwbouw zijn met name veel geschikte woningen voor de middeninkomensgroepen (zie bijlage 4, Presteren naar Opgave, Bouwproductie) gereed gekomen.

De commissie is positief over het bezit van woningstichting Talma in relatie tot haar doelgroepen. De commissie vindt dat woningstichting Talma meer aandacht zou mogen besteden aan het concreter formuleren van haar doelstellingen. De commissie constateert tevens dat het investeringsvermogen van woningstichting Talma beperkt is, waardoor toekomstige ontwikkelingen belemmerd kunnen worden. Bovendien blijkt uit de gegevens van het CFV dat de gemiddelde huurhoogte van de woningen van woningstichting Talma net onder het landelijke huurgemiddelde ligt, waardoor er slechts in beperkte mate aan verdiend kan worden en nog minder wordt wanneer de eigen doelstelling wordt gerealiseerd.

Klant centraal

Woningstichting Talma geeft voorrang aan de belangen van eigen huurders ten opzichte van woningzoekenden. De commissie heeft uitwerkingen van deze houding in documenten, maar vooral ook bij stakeholders aangetroffen, altijd in positieve zin. Woningstichting Talma zorgt goed voor haar eigen huurders en is ook bereid een bijdrage te leveren aan welzijnsactiviteiten in haar wijken. In het toewijzings- en plaatsingsbeleid houdt woningstichting Talma rekening met passendheid van nieuwe huurders bij zittende huurders. Huurders hebben hun waardering voor deze aanpak uitgesproken. De commissie stelt vast dat het centraal stellen van de eigen huurders in Hoogezand-Sappemeer een positieve uitwerking heeft en voortkomt uit de zorg van woningstichting Talma voor haar klant.

Om de bereikbaarheid van de woningcorporatie te vergroten heeft woningstichting Talma geregeld dat zij dag en nacht telefonisch bereikbaar is. Woningstichting Talma neemt haar huurders serieus en heeft in 2008 een project uitgevoerd waarbij medewerkers van woningstichting Talma bij bewoners op de koffie zijn gegaan om met hen te praten. Ook hieruit blijkt de zorgzaamheid van woningstichting Talma voor haar huurders. Dit project was tevens bedoeld om de woonwensen van huurders in kaart te brengen.

De commissie vindt dat woningstichting Talma haar doelstelling met betrekking tot huurders ruim voldoende ingevuld en uitgewerkt heeft.

Interne organisatie

Woningstichting Talma haalt haar doelstelling wat de interne organisatie betreft niet volledig. Pogingen om het KWH-label te halen, zijn tot nu toe zonder succes gebleven.

Aan de andere kant heeft woningstichting Talma een aantal andere aspecten van de interne organisatie wel aangepakt. Het periodieke overleg met de Raad van Commissarissen heeft een structureel karakter gekregen. De RvC heeft nog niet de rol van klankbord en initiator (zie verder bij Governance). Ten aanzien van de medewerkers heeft woningstichting Talma een gedragscode ontwikkeld die op de website van de corporatie is gepubliceerd. Medewerkers worden ook uitgedaagd

om betrokken te zijn bij de huurders (bijvoorbeeld het Op-de-koffie-project) en om voorstellen voor verbetering te ontwikkelen (bijvoorbeeld ten aanzien van het KWH-label).

Woningstichting Talma telt 14 medewerkers en heeft een informele cultuur. De uitdaging voor haar is om de balans te vinden tussen deze cultuur en het meer formaliseren van strategische processen.

Vernieuwend vermogen

Woningstichting Talma lijkt niet voorop te lopen als het om vernieuwingen gaat. De kracht van woningstichting Talma ligt in het reageren op een vraag of verzoek en daar adequate oplossingen voor zoeken.

De commissie is van mening dat woningstichting Talma in haar visie vernieuwend vermogen manifester mag profileren. Op dit moment kloppen groeperingen nog bij woningstichting Talma aan voor speciale projecten, maar de commissie is van mening dat zij ook mee zou kunnen denken in grotere gemeentelijke kaders, bijvoorbeeld als het gaat om maatschappelijk vastgoed en wijkaanpakken.

Prestatie-afspraken

Woningstichting Talma dringt al jaren aan op prestatie-afspraken met de gemeente. Ten tijde van het visitatiebezoek heeft de commissie kunnen vaststellen dat de gemeente in onderhandeling met beide corporaties uit Hoogezand-Sappemeer is over de prestaties die zij van deze corporaties verwacht. Te verwachten valt dat deze onderhandelingen in 2009 tot resultaat zullen leiden.

Leefbaarheid

In haar ondernemingsplan heeft Woningstichting Talma geen expliciete doelstellingen op het gebied van leefbaarheid opgenomen. Uit de jaarverslagen blijkt dat de corporatie diverse activiteiten op dit terrein ontplooit. Samen met de rechtsvoorganger van Lefier heeft Woningstichting Talma het Woonkansbeleid opgezet. In overleg met de gemeente en hulpverleningsinstanties worden afspraken gemaakt over het plaatsen van huurders die uit hun woning dreigen te worden gezet of van wie kan worden verwacht dat ze in problemen komen. Beide corporaties financieren de hiervoor aangetrokken casemanager. Het Woonkansbeleid blijkt in een behoefte te voorzien, doordat huurders in problemen een tweede kans wordt geboden.

Voor de verbetering van een wijk hebben de beide corporaties en de gemeente voor de periode van drie jaar een wijkbeheerder aangesteld. De eerste signalen zijn positief. In 2007 is ook gestart met een Meldpunt Zorg en Overlast dat in een behoefte blijkt te voorzien.

Woningstichting Talma heeft twee fondsen in het leven geroepen: het leefbaarheidsfonds en het waarderings- en beloningssysteem. Huurders die initiatieven voor hun wijk ontplooiën kunnen een beroep op het leefbaarheidsfonds doen om een idee uit te voeren. Het waarderings- en beloningssysteem is bedoeld voor huurders met een lange en goede staat van dienst.

De commissie is van mening dat woningstichting Talma voldoende actief is op het gebied van leefbaarheid.

3. Prestaties naar Opgaven

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

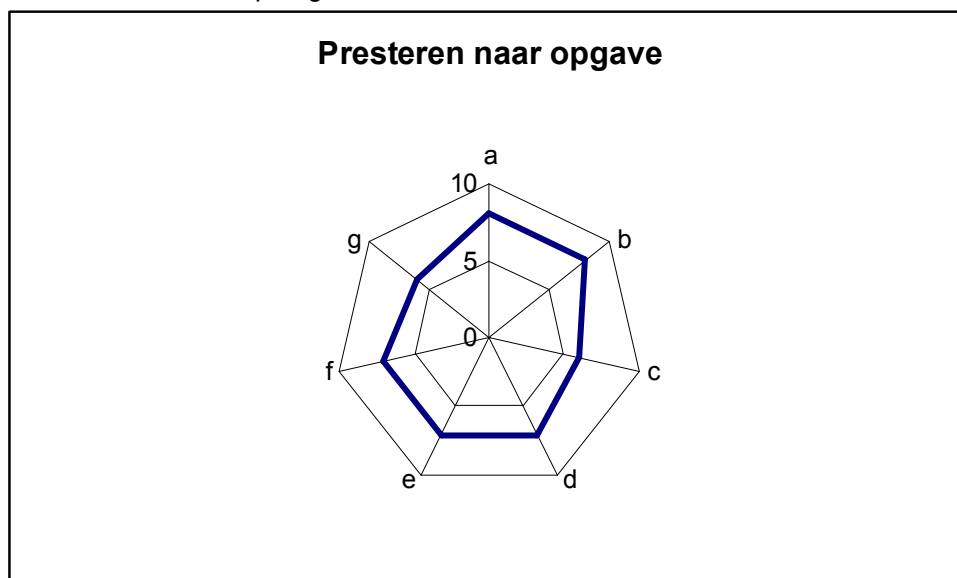
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

In het *Ondernemingsplan 2004-2007* is de visie van woningstichting Talma op de opgaven in het werkgebied weergegeven. Deze opgaven zijn niet op prestatieafspraken met de gemeente Hoogezand-Sappemeer gebaseerd. Pas begin 2009 zijn de onderhandelingen hierover gestart. Uit het ondernemingsplan, de jaarverslagen en de gesprekken met de stakeholders heeft de commissie een aantal opgaven kunnen vaststellen. De belangrijkste opgave die de commissie uit de informatie heeft kunnen vaststellen, is de zorg voor voldoende betaalbare huurwoningen en de speciale aandacht voor de bouw van betaalbare woningen voor senioren en starters.

Het CFV brengt voor corporaties het werkgebied in kaart door het bezit van woningstichting Talma te relateren aan de structuur en de woonkwaliteit van de wijken waarin het bezit staat. Volgens de gegevens van het CFV staat het bezit van woningstichting Talma voornamelijk in wijken met een zwakke tot gemiddelde structuur, waardoor veel aandacht voor verbetering van de wijken nodig is. Kenmerkend voor Hoogezand-Sappemeer is dat beide corporaties die in de gemeente actief zijn, hun bezit sterk verdeeld over de wijken hebben.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgave

In dit hoofdstuk worden de prestaties van woningstichting Talma ten opzichte van de opgaven in het werkgebied beoordeeld aan de hand van de BBSH-prestatievelden. In het navolgende figuur staat het oordeel integraal weergegeven. De getallen verwijzen naar de tabel onder de figuur. Het oordeel wordt onderbouwd in paragraaf 3.3.



Prestatievelden	Cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8
c. Leefbaarheid	6
d. Bijzondere doelgroepen	7
e. Bouwproductie	7
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	7
g. Overige opgaven	6
Gemiddeld presteren naar opgave	7

3.3 Conclusies en motivatie

Aangezien er geen afspraken tussen de gemeente Hoogezand-Sappemeer en de woningstichting woningstichting Talma zijn gemaakt, heeft de commissie uit gesprekken en documenten de opgaven herleid. De commissie stelt vast dat woningstichting Talma zich wat dit aspect betreft niet pro-actief heeft opgesteld door bijvoorbeeld zelf opgaven te formuleren.

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie beoordeelt het aspect 'beschikbaarheid betaalbare woningen' met een 8 (goed). Ruim 96 procent van het woningbezit van woningstichting Talma bestaat uit goedkope tot betaalbare woningen. De commissie stelt vast dat bij woningstichting Talma de doorstroming naar een iets duurder segment niet goed mogelijk is.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie beoordeelt de kwaliteit van producten en diensten door woningstichting Talma met een 8 (goed).

Uit de gegevens van het CFV en uit de gesprekken met de stakeholders blijkt dat woningstichting Talma aan haar kerntaak, het dagelijkse en planmatige onderhoud van haar bezit, voldoet. Jaarlijks publiceert woningstichting Talma in *Dienblad*, het huurdersblad, een overzicht van het geplande onderhoud. Daarnaast heeft de commissie vastgesteld dat woningstichting Talma de afgelopen jaren fors heeft geïnvesteerd in de verbetering van woningen, onder andere in renovatie en isolatie van woningen. Als voorbeeld wordt genoemd de renovatie van twee meergezinsgebouwen (Statenflat en Raadsflat).

Door deze investeringen in ouder bezit bestaat er volgens de commissie het risico dat slechts een klein deel van de doelgroepen bediend wordt, namelijk de kleine huishoudingen. Naar de toekomst toe vindt de commissie dat woningstichting Talma een bredere scope mag laten zien waarin alle doelgroepen worden betrokken.

Leefbaarheid

De commissie beoordeelt het aspect leefbaarheid met een 6 (voldoende).

De commissie stelt vast dat woningstichting Talma zich in voldoende mate inzet voor de leefbaarheid van de wijken en voor vergroting van de betrokkenheid bij de bewoners. Deze conclusie blijkt ook uit

de brief van de minister van Volkshuisvesting van december 2008. De commissie heeft vastgesteld dat woningstichting Talma haar huurders actief benadert, via enquêtes, maar vooral via de huisbezoeken. Via het Op-de-koffie-project heeft woningstichting Talma informatie verkregen over het welbevinden van de huurders en heeft de wensen en meningen van huurders in kaart gebracht te brengen. Woningstichting Talma heeft op regelmatige basis overleg met de Huurdersraad en de bewonerscommissies.

Hoewel de term 'leefbaarheid' in de stukken die woningstichting Talma heeft overlegd, niet vaak voorkomt, is het de commissie gebleken dat er wel het nodige op het gebied van leefbaarheid wordt gedaan. Naast participatie in de projecten om wijken een nieuw aanzien te geven (tuindagen, jeu de boulebaan, recreatieruimte) stimuleert woningstichting Talma bewoners om zelf met initiatieven te komen door het beschikbaar stellen van een leefbaarheidsfonds. Verder waarborgt woningstichting Talma de leefbaarheid in de wijk door het instellen van servicemedewerkers die zowel een technische als sociale rol vervullen. Woningstichting Talma participeert in het Meldpunt Zorg en Overlast, het Bureau Woonkans, het project Sociale Wijkbeheerder in Spporstraat-Kieldiep en heeft meegedaan aan het voormalige project Ouderenadviseur. Het Bureau Woonkans is door de beide corporaties in Hoogezand-Sappemeer opgezet om uitgezette huurders een tweede kans te bieden, om bij dreigende ontruiming in te springen en om zwakke groepen bij wonen te begeleiden.

Bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt de inzet van woningstichting Talma voor bijzondere doelgroepen met een 7 (ruim voldoende).

In de jaarverslagen van woningstichting Talma is opgenomen hoeveel statushouders in dat jaar via deze corporatie woonruimte hebben gekregen. De gemeente heeft daarvoor een taakstelling van de overheid gekregen. Woningstichting Talma draagt actief bij aan het realiseren van deze taakstelling. De minister van Volkshuisvesting is in de brief van december 2008 positief over de inzet van woningstichting Talma voor bijzondere aandachtsgroepen. In het bijzonder worden genoemd het Bureau Woonkans en het verzorgingshuis De Burcht.

De commissie heeft kunnen vaststellen dat woningstichting Talma diverse projecten voor bijzondere doelgroepen heeft gerealiseerd: huisvesting voor jongeren met een beperking, gezinsvervangende tehuizen en woningen voor begeleid wonen. Hoewel woningstichting Talma ook woningen voor jongeren heeft gebouwd, geven stakeholders aan dat het aantal woningen voor jongeren in Hoogezand-Sappemeer te gering is. Voor ouderen en senioren daarentegen is de laatste jaren voldoende gebouwd en ook in de toekomst zal voor deze groep het aantal woningen toenemen.

Bouwproductie

De commissie beoordeelt de 'bouwproductie' van woningstichting Talma met een 7 (ruim voldoende).

Uit de gegevens van het CFV blijkt dat de realisatie van nieuwbouw achterblijft bij de prognoses van woningstichting Talma, hoewel een lichte stijging waarneembaar is. Uit de gegevens in bijlage vier, gebaseerd op de jaarverslagen van de corporatie, blijkt dat de plannen uit een bepaald jaar soms pas jaren later gerealiseerd kunnen worden.

De afgelopen vier jaar heeft woningstichting Talma ongeveer 90 woningen en appartementen gebouwd (zie bijlage 4). De commissie merkt op dat woningstichting Talma de gerealiseerde productie van nieuwbouw, renovatie, verkoop en sloop in de afgelopen jaren transparanter kan weergeven. Dit

komt ook in de brief van de minister van Volkshuisvesting van november 2008 aan het bestuur van woningstichting Talma naar voren.

Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing

De gemeente Hoogezand-Sappemeer beschikt over een woonvisie. Verder zijn er enkele wijkontwikkelingsplannen. Woningstichting Talma heeft zich ingezet om tot verbetering van wijken te komen. De commissie beoordeelt de bijdrage van woningstichting Talma met een 7 (ruim voldoende).

De commissie heeft vastgesteld dat woningstichting Talma in oude wijken met een doortastende aanpak tot vernieuwingen komt. De eerder genoemde meergezinsgebouwen, Statenflat en Raadsflat, zijn daar een goed voorbeeld van. Woningstichting Talma heeft de gebouwen gekocht en vervolgens gerenoveerd. Van een leegstand van ruim tweederde worden de flats nu weer volledig bewoond. Een tweede voorbeeld betreft de Fresiastraat, waar door sloop van een deel van de woningen in een oude buurt ruimte is gecreëerd. Een deel van die ruimte is benut voor nieuwbouw (2 onder één kap), passend in de buurt.

Door het versnipperde bezit, maar ook door de verkoop van goedkope eensgezinswoningen is het voor woningstichting Talma moeilijk om tot een gerichte wijkaanpak te komen. De commissie is van mening dat woningstichting Talma, gezien de durf die zij heeft, op dit terrein nog meer zou kunnen bereiken door samen te werken met de gemeente om meer inbreng in het gemeentelijke beleid te krijgen en met de andere corporatie, Lefier, om gezamenlijk meer vorm en invulling aan de volkshuisvesting in Hoogezand-Sappemeer te geven.

Overige opgaven

De corporatie heeft via het Convenant Energiebesparing Corporatiesector de ambitie vastgelegd om in de periode 2008-2018 in de bestaande sociale huurwoningenvoorraad te komen tot een besparing op het gasverbruik van 20 procent. In de brief van de minister van december 2008 wordt gemeld dat woningstichting Talma op dit terrein een grotere inspanning kan leveren. De eerste fase in 2007 zou bestaan uit een proeflabeling van het woningbezit. Deze labeling was ten tijde van de visitatie nog niet volledig afgerond.

De commissie is van oordeel dat woningstichting Talma op het terrein van energie en duurzaamheid nog meer inspanning kan leveren. Ook zal er, na de labeling, een vervolg aan gegeven moeten worden in de vorm van een investeringsbeleid. De commissie vraagt zich af of woningstichting Talma in staat zal blijken om deze investeringen te financieren. De commissie komt tot het oordeel 6 (voldoende).

4. Prestaties naar Vermogen en efficiency

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van woningstichting Talma gemeten naar visie en prestaties op het gebied van investeringen, rendement en efficiëntie.

4.1 Kerngegevens

In het *Ondernemingsplan 2004-2007* heeft woningstichting Talma haar financiële beleid geformuleerd. Zij wil toewerken naar een systematiek van managementrapportages met aandacht voor de feitelijke situatie en prognoses voor de langere termijn. Woningstichting Talma wil financieel verantwoorde risico's nemen bij aankoop en nieuwbouw. In principe wil woningstichting Talma geen onrendabele investeringen hebben. Woningstichting Talma streeft zij naar een solvabiliteit hoger dan het WSW-minimum van 5 procent. Voor een succesvol voortbestaan streeft zij naar een solvabiliteit boven de 10 procent. Tot slot wil woningstichting Talma vanuit haar sociale doelstelling de gemiddelde streefhuur op circa 60 procent van de maximaal redelijke huur houden.

	Woningstichting Woningstichting Talma	Referentiecorporatie	Landelijk gemiddelde
Bedrijfswaarde	43.729	Geen gegevens	40.998
WOZ-waarde	93.474	121.026	147.312
Volkshuisvestelijk vermogen	12.416	13.838	13.217
Solvabiliteit	ja	100 ja	97 ja, 3 nee
Langlopende leningenportefeuille per VHE	33.365	24.142	26.943
Bedrijfslasten per VHE: Bruto bedrijfslasten Netto bedrijfslasten	241	1.159	1.249
Onderhoudskosten per VHE: Klachtenonderhoud Mutatieonderhoud Planmatig onderhoud	283 149 815	293 174 822	274 175 861
Woningverbetering	62.000	14.426	11.926
Continuïteitsoordeel	A	70 A, 4 B, 26 C	71 A, 9 B, 20 C

Bron: *Corporatie in Perspectief*, CFV, Naarden, 2008

4.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

De kerngegevens laten zien dat de vermogenspositie van woningstichting Talma positief is. De financiële prognose zoals opgenomen in de meerjarenbegroting van woningstichting Talma laat echter zien dat de corporatie in de periode tot 2013 de zelf gestelde ondergrens qua solvabiliteit in het kader van continuïteit licht gaat onderschrijden. De financiële prognose van woningstichting Talma wordt verder beïnvloed door het feit dat structurele verkoopopbrengsten meegerekend zijn en het beleid er op gericht is om geen onrendabele investeringen te doen. Uit de gegevens van het CFV blijkt dat de risico's voor de bedrijfsvoering in de toekomst hoger worden ingeschat dan voor dit moment. Hierbij is nog geen rekening gehouden met de gevolgen van de huidige economische situatie als gevolg van de kredietcrisis. Het bedrijfsresultaat uit verhuur is bij woningstichting Talma betrekkelijk laag door de bewust laag gehouden huren.

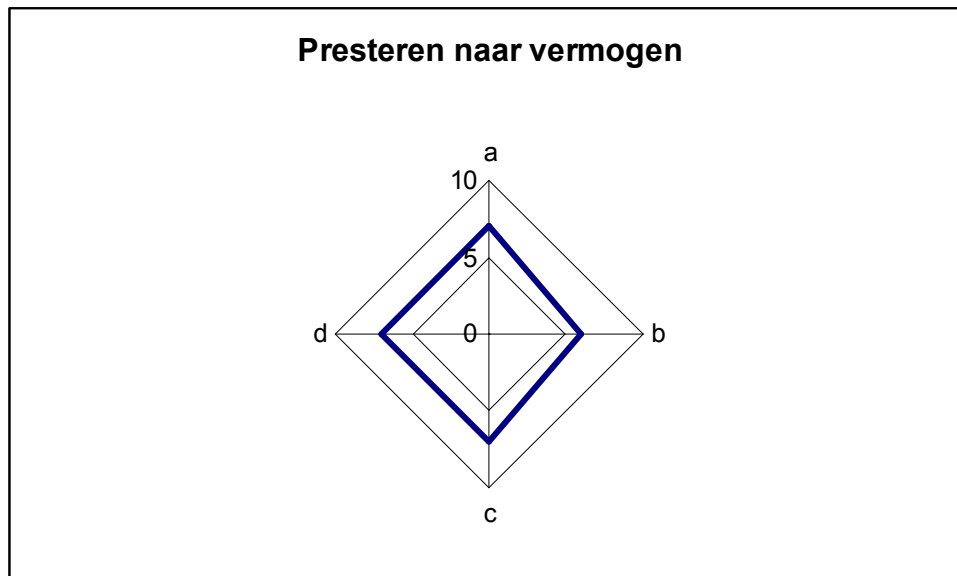
De conclusie is dat woningstichting Talma zich wat financiële ontwikkelingen betreft voor belangrijke uitdagingen gesteld ziet. De financiële situatie is nu nog gezond, hetgeen ook blijkt uit de A-beoordeling van het CFV. In de komende jaren zal het onvermijdelijk zijn om keuzes te maken ten aanzien van de ontwikkeling van woningstichting Talma. Keuzes zijn van belang om bijvoorbeeld tegenvallende koopopbrengsten te compenseren, die ook het doen van onrendabele investeringen mogelijk zouden moeten maken.

4.3 Efficiency

Eén van de doelen van woningstichting Talma is de bedrijfsvoering zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Dit komt tot uitdrukking in de lage bedrijfslasten per VHE en de lage uitgaven voor klachten- en mutatieonderhoud. Het is voor de commissie duidelijk dat dit voortvloeit uit een gedegen inzet van woningstichting Talma op efficiënt organiseren ten gunste van de doelgroep. De commissie merkt op dat woningstichting Talma een uitvoeringsgerichte organisatie is, waardoor het beleidsvoerend vermogen en de externe communicatie nog niet de aandacht krijgen die in de toekomst wellicht noodzakelijk zijn.

4.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk worden de prestaties van woningstichting Talma in relatie tot het vermogen beoordeeld. In de navolgende figuur staat het oordeel integraal weergegeven. De getallen verwijzen naar de gegevens in de tabel die onder de figuur is afgebeeld. Het oordeel wordt onderbouwd in paragraaf 4.



Prestatievelden	Cijfer	Weging
a. Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	7	70
b. visie op economisch rendement van vermogen	6	10
c. solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	7	10
d. Efficiënte bedrijfsvoering	7	10
Totaal	7	

4.5 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt de inzet van vermogen van woningstichting Talma met een 7 (ruim voldoende). Het beleid van woningstichting Talma is er op gericht om het vermogen optimaal in te zetten voor zover de vermogensgrens in het kader van continuïteit niet wordt geschaad. Woningstichting Talma heeft dit in de afgelopen jaren laten zien en heeft getoond daarbij ook risico's te durven lopen.

De commissie beoordeelt de visie op het economisch rendement en de verantwoording van de solvabiliteitsdoelstelling met een 6 (voldoende), respectievelijk 7 (ruim voldoende). Woningstichting Talma heeft wel een beleid ten aanzien van het te behalen rendement, maar naar de toekomst toe is het voor de commissie duidelijk dat hierin nog belangrijke keuzes gemaakt moeten worden. De wijze waarop die keuzes economisch kunnen worden onderbouwd moeten nog zichtbaar worden.

Tot slot geeft de commissie voor efficiënte bedrijfsvoering een 7 (ruim voldoende). De corporatie heeft laten zien met een efficiënte bedrijfsvoering en efficiënte organisatie goede kwaliteit te kunnen realiseren.

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 woningstichting Talma.

5.1 De stakeholders van Woningstichting Talma

Als maatschappelijke organisatie heeft woningstichting Talma verscheidene stakeholders. Als stakeholders worden aangemerkt de huurders, de Huurdersraad, de gemeente Hoogezand-Sappemeer, samenwerkingspartners, zoals Lefier, zorg- en welzijnsinstellingen.

Woningstichting Talma betreft haar stakeholders in de te volgen koers en overlegt daartoe met name met huurders.

Woningstichting Talma participeert in diverse samenwerkingsverbanden, onder andere met de andere corporatie in de gemeente, de gemeente en zorginstellingen. Met de Huurdersraad bestaat er een samenwerkingsovereenkomst die volgens de Huurdersraad aan actualisatie toe is.

Huurders

Binnen de groep van stakeholders vormen de huurders van woningstichting Talma de belangrijkste stakeholder. Woningstichting Talma overlegt verschillende malen per jaar met de Huurdersraad die voor beide corporaties in Hoogezand-Sappemeer werkt. De Huurdersraad heeft daarnaast overleg met de huurderscommissarissen uit de RvC van woningstichting Talma. De Huurdersraad heeft adviesrecht inzake de begroting.

De Huurdersraad en de Platform Woonconsumenten werkten oorspronkelijk samen in de Woonkoepel. Deze aanpak bleek niet effectief, waarop de Huurdersraad zelfstandig verder is gegaan.

Huurders kunnen klachten over woningstichting Talma bij de Huurdersraad inbrengen. De raad speelt de klacht aan woningstichting Talma door en bewaakt de afhandeling. Er zijn de laatste jaren geen klachten over woningstichting Talma binnengekomen. Via de website geeft woningstichting Talma voorlichting welke belangenorganisaties er voor huurders zijn.

Huurders zijn verder georganiseerd in bewonerscommissies per wijk. Woningstichting Talma overlegt één keer per jaar met bewonerscommissies. Op de agenda staat dan onder andere het onderhoudsplan van de woningen van woningstichting Talma. Indien nodig worden meer overleggen gepland.

Gemeente

Er zijn geen prestatie-afspraken tussen de gemeente en woningstichting Talma gemaakt. In 2009 zijn de onderhandelingen over prestatie-afspraken voor de komende jaren gestart.

Wel is er een regelmatig contact tussen de verschillende partijen over wijkaanpak, dorpsvernieuwing, zorg en welzijn. Zowel woningstichting Talma als Lefier zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van de

nieuwe woonvisie van de gemeente. In het recente verleden werd het overleg tussen verschillende partijen meestal ad hoc georganiseerd. Op dit moment is er een geregeld overleg tussen gemeente, corporaties, zorg-, welzijns- en onderwijsinstellingen.

Zorg en welzijn

De woningen voor ouderen die woningstichting Talma in eigendom heeft, worden door de zorginstelling toegewezen en verhuurd. Woningstichting Talma is niet betrokken bij het plaatsingsbeleid van de zorginstelling.

Woningstichting Talma participeert samen met andere partijen in diverse projecten: Woonkans, Meldpunt Overlast, het project Sociale Wijkbeheerder en het project Samen aan Tafel.

5.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

Woningstichting Talma heeft in Hoogezand-Sappemeer een goede naam. De stakeholders zijn overwegend positief over de prestaties van woningstichting Talma. Op de vraag naar een beoordeling in cijfers werd het cijfer 7 of 8 gegeven, afhankelijk van het prestatieveld. Stakeholders noemen Woningstichting Talma een goede en sociale verhuurder. De medewerkers van de corporatie worden beschreven als betrokken, met aandacht voor sociale problematiek en toegankelijk. Stakeholders vinden Woningstichting Talma een prettige partner in samenwerkingen. In Hoogezand-Sappemeer zijn twee corporaties actief. Deze corporaties werken in veel projecten samen.

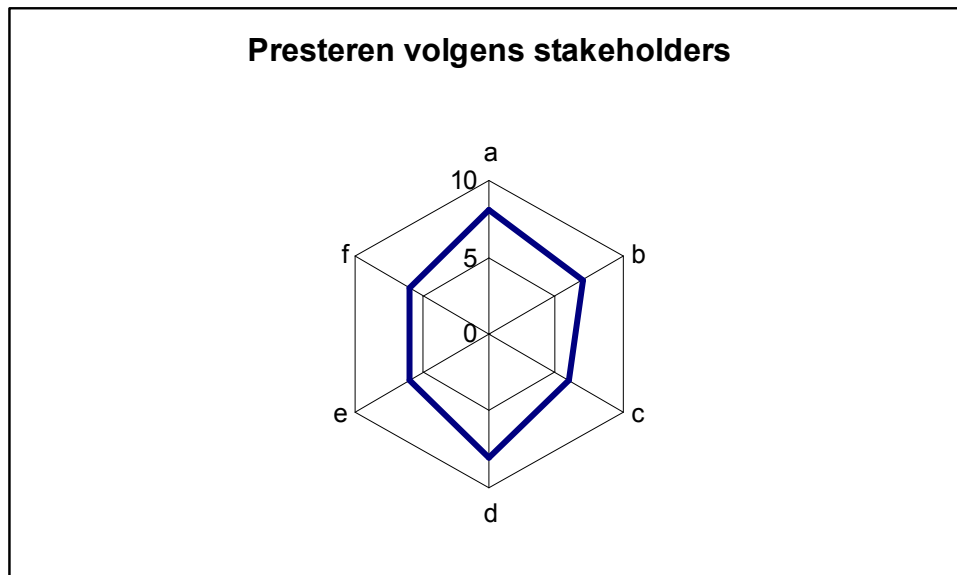
Naar aanleiding van het *Ondernemingsplan 2004-2007* heeft woningstichting Talma haar huurders op verschillende momenten en manieren geconsulteerd. Ten eerste heeft zij een schriftelijke enquête gehouden. De uitkomsten laten een positieve waardering voor de activiteiten van de corporatie zien. Ook het *Op-de-koffie-project* is door betrokkenen als zinvol en plezierig ervaren. Deze korte lijnen zijn door andere stakeholders in positieve zin genoemd.

De stakeholders zijn positief over de bijdragen van woningstichting Talma aan de ontwikkelingen in de wijken. Woningstichting Talma investeert niet alleen in eigen woningbezit, maar is bereid te participeren in de uitvoering van wijkontwikkelingsplannen. Als voorbeeld werd de pilot van een voorzieningencentrum in de wijk genoemd. Woningstichting Talma stelt zich terughoudend op ten aanzien van investeringen in wijken waar zij weinig bezit heeft, hetgeen voor stakeholders, gezien de omvang van de corporatie, een begrijpelijke keuze is.

In de afgelopen vier jaar zijn er geen prestatie-afspraken met de gemeente gemaakt. Stakeholders geven aan dat woningstichting Talma voldoende zaken oppakt, ook als zij met voorstellen komen, maar dat er geen sprake is van een planmatige aanpak. Woningstichting Talma maakt haar eigen keuzes. Woningstichting Talma is bereid voor sommige projecten haar nek uit te steken. Stakeholders noemen vaak twee voorbeelden: de renovatie van de Raads- en Statenflat, waardoor verpaupering werd tegen gegaan, en de recente bouw van het appartementencomplex de Hooge Poort, gericht op doorstromers naar het hogere huursegment. Dit project past in de gemeentelijke ambitie om meer midden- en hogere inkomensgroepen naar Hoogezand-Sappemeer te trekken. Ten aanzien van dit project zijn ook enkele kritische geluiden geuit. Woningstichting Talma heeft namelijk met de bouw van de Hooge Poort veel risico genomen. Voor dergelijke projecten is volgens de stakeholders een goede risico-analyse een aanbeveling.

5.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders

Onderstaand overzicht geeft de beoordeling van het onderdeel 'presteren volgens stakeholders' weer. De getallen verwijzen naar de gegevens in de tabel onder de figuur. Het oordeel wordt onderbouwd in paragraaf 5.4.



Prestatievelden	Cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8
b. Leveren kwaliteit producten en diensten	7
c. Leefbaarheid	6
d. Bijzondere doelgroepen	8
e. Bouwproductie	6
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	6
Totaal	7

5.4 Conclusies en motivatie

De stakeholders beoordelen de prestaties van de corporatie overwegend als ruim voldoende tot goed. De commissie beoordeelt, op grond van de uitkomsten van de gesprekken, het 'presteren volgens stakeholders' met een 7 (ruim voldoende).

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie constateert dat woningstichting Talma een eigen koers vaart in de projecten die zij uitvoert. Keuzes zijn vaak wel gebaseerd op inzichten die zij via haar contacten met stakeholders heeft verkregen, maar van een concrete inbreng door stakeholders in het beleid van woningstichting Talma is geen sprake. Stakeholders zijn positief over de inzet van de corporatie voor de sociale woningbouw, al zijn de meningen verdeeld over de behoefte per segment. De investering in nieuwe appartementen in het hogere huursegment wordt enerzijds als een goede aanvulling op de

woningvoorraad gezien, anderzijds neemt woningstichting Talma hiermee behoorlijke financiële risico's. De commissie beoordeelt het presteren op het veld 'beschikbaarheid betaalbare woningen' met het cijfer 8 (goed)

Leveren van gewenste kwaliteit van producten en diensten

Stakeholders zijn positief over de kwaliteit die woningstichting Talma levert. Om de bereikbaarheid te verbeteren, heeft de corporatie een telefoonservice ingeschakeld waardoor zij 24 uur per dag bereikbaar is. Stakeholders waarderen dit. Ook het feit dat woningstichting Talma voorrang geeft aan de eigen huurders bij de toewijzing wordt door stakeholders positief geduid (Zie ook hoofdstuk 2 Prestaties naar Ambities en Doelen). Het planmatig onderhoud wordt meestal conform publicatie c.q. afspraken uitgevoerd.

Eén en ander laat zich nog niet vertalen in het behalen van het KWH-label, waarvoor de corporatie zich op onderdelen dient te verbeteren. In de externe communicatie met stakeholders kan volgens een meting veel verbeterd worden. Dit aspect werd ook door stakeholders als aandachtspunt voor woningstichting Talma genoemd. De commissie komt op dit veld tot het cijfer 7 (ruim voldoende).

Leefbaarheid

De commissie beoordeelt het aspect leefbaarheid met het cijfer 6 (voldoende).

Alle stakeholders zijn van mening dat woningstichting Talma haar steentje bijdraagt aan de leefbaarheid in de wijken. Het project Woonkans wordt door iedereen genoemd als een goed initiatief. Woningstichting Talma stelt zich in eerste instantie terughoudend op bij de ontwikkeling van wijkontwikkelingsplannen.

De commissie maakt uit de gesprekken met de stakeholders op dat een actieve betrokkenheid bij de wijkaanpakken, maar ook bij investeringen in maatschappelijk vastgoed in de toekomst steeds belangrijker voor woningstichting Talma worden.

Bijzondere doelgroepen

Woningstichting Talma pakt haar speciale doelstelling met betrekking tot bijzondere doelgroepen volgens stakeholders goed op. Het aanbod aan mogelijkheden voor begeleid wonen, gezinsvervangende tehuizen en serviceflats wordt goed genoemd. Instanties met een wens op het gebied van huisvesting voor een bijzondere doelgroep weten woningstichting Talma te vinden en worden niet teleurgesteld. Woningstichting Talma is bijvoorbeeld benaderd om huisvesting voor 'tienermoeders' te realiseren en gaat zich daar nu voor inzetten.

Minder groot is het aantal woningen/appartementen voor jongeren en probleemjongeren. Er is slechts beperkte huisvesting voor deze doelgroep en de doorstroombmogelijkheden zijn gering. De verwachting is dat de behoefte aan seniorenwoningen zal toenemen, evenals de vraag naar aangepaste woningen voor bijvoorbeeld gehandicapten.

De commissie beoordeelt het veld 'bijzondere doelgroepen' met het cijfer 8 (goed).

Bouwproductie en Stedelijke vernieuwing/dorpsontwikkeling

Alle stakeholders geven aan dat woningstichting Talma niet volgens een specifiek plan werkt, maar inspeelt op de mogelijkheden en kansen die zich voordoen. Gezien het ontbreken van specifieke bouwafspraken was dit een begrijpelijke, maar voor de stakeholders weinig inzichtelijke, werkwijze. Met de financiële mogelijkheden die Woningstichting Talma heeft, vindt de commissie dat zij voldoende geproduceerd heeft. Wel verdient het aanbeveling om de financiële risico's te bewaken.

In de *Woonvisie 2008-2012* voorziet de gemeente in de vernieuwing van het centrum van Hoogezand en in een bouwproductie van 1600 woningen voor de komende vier jaar, waarvan Woningstichting Talma een deel zal (moeten) realiseren. De commissie realiseert zich dat de ambitie van de gemeente erg hoog is en begrijpt de terughoudende houding van Woningstichting Talma.

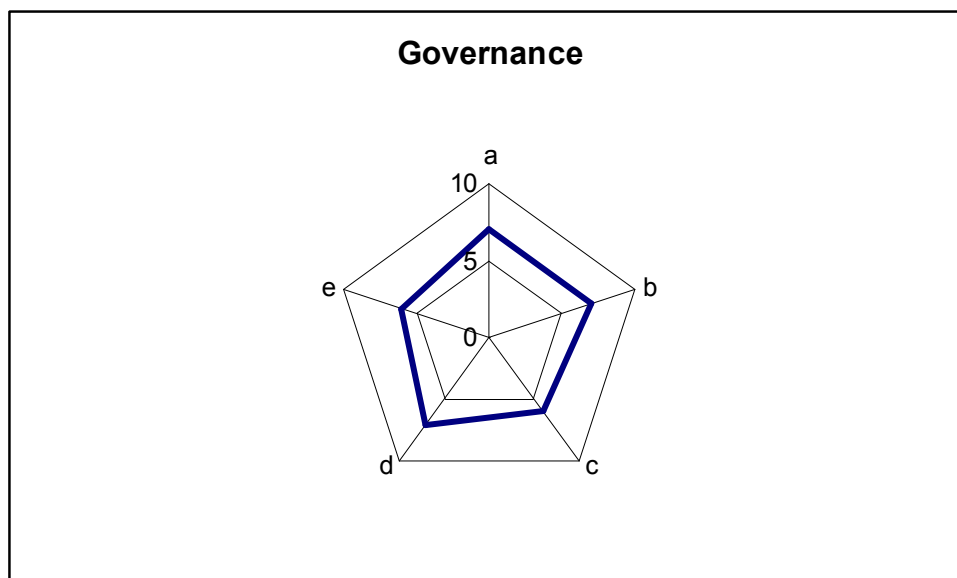
De commissie beoordeelt beide velden, 'bouwproductie' en 'stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing' met het cijfer 6 (voldoende).

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

In het overzicht wordt de beoordeling van het onderdeel 'governance' weergegeven. De getallen verwijzen naar de gegevens in de navolgende tabel. Het oordeel wordt in paragraaf 6.2 onderbouwd.



Prestatievelden	Cijfer
a. Goed bestuur: visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichthouders	7
b. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding:	
b1. t.a.v. eigen ambities en doelen	7
b2. t.a.v. opgaven in het werkgebied	6
b3. t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	7
b4. t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	6
Totaal	7

6.2 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het onderdeel 'governance' als ruim voldoende. De beoordeling valt uiteen in twee onderdelen: 'goed bestuur' en 'maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden'.

Goed bestuur

De Raad van Commissarissen werkt volgens het reglement dat in 2004 is vastgesteld. Dit reglement is op de website van woningstichting Talma gepubliceerd (*Reglement voor de Raad van Commissarissen als bedoeld in artikel 12 lid 6 van de statuten van Christelijke Woningstichting Talma*, 2004). De minister van Volkshuisvesting concludeert in de brief van december 2008 dat de RvC voldoende initiatieven neemt om tot een adequate invulling van de Aedescode en de Governancecode te komen.

De RvC heeft de laatste twee jaren structureel overleg met de directeur/bestuurder van woningstichting Talma (zie ook paragraaf 2 Prestaties naar Ambities en Doelen). Verder voert de RvC sinds twee jaar een functioneringsgesprek met de directeur/bestuurder, waarvoor dezelfde methodiek gehanteerd wordt als voor de andere medewerkers van de corporatie. De RvC kent een gestructureerde aanpak waarbij de verschillende aandachtsgebieden (personeel & organisatie, financiën, verhuur & bewonerszaken) over de commissarissen zijn verdeeld. Door het ontbreken van een kader, is niet altijd duidelijk wat de handelingsruimte van de bestuurder is. De commissie vraagt zich af of de RvC de bestuurder wel voldoende ondersteuning biedt in de vorm van klankbord of initiator voor het bespreken van de strategische positie van woningstichting Talma en haar belangen met diverse stakeholders.

Sinds twee jaar werkt de RvC met een monitor om de prestaties van woningstichting Talma in beeld te brengen. Aan de hand van deze monitor wordt twee maal per jaar het functioneren van de RvC volgens de Governance Code geëvalueerd. Op het moment van visiteren zijn de kwartaalrapportages voornamelijk financieel van karakter. De RvC werkt toe naar rapportages volgens de balance score card, zodat ook andere prestatiegebieden in beeld worden gebracht. De commissie heeft vastgesteld dat de RvC haar reglementen in lijn met de governance code heeft gebracht, behalve op het punt van de zittingstermijnen van de leden van de RvC. De commissie heeft begrepen dat ook dit aspect op korte termijn in overeenstemming met de code wordt gebracht.

De commissie beoordeelt het veld 'goed bestuur' met het cijfer 7 (ruim voldoende).

Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

Ten aanzien van de maatschappelijke verantwoording concludeert de commissie dat deze op orde is. In de brief van november 2008 beoordeelt de minister van Volkshuisvesting de tijdigheid en de kwaliteit van de gegevensrapportage, een belangrijk onderdeel van good governance, als voldoende (geen aanleiding tot het maken van opmerkingen). De financiële verslaglegging wordt door de accountant als adequaat omschreven. De financiële verantwoording naar de stakeholders is beperkt. In het jaarlijkse volkshuisvestingsverslag voor stakeholders worden slechts enkele financiële items genoemd. De financiële gegevens zijn niet op de website te vinden. De commissie is van mening dat de financiële verantwoording naar stakeholders verbeterd kan worden door het geven van meer openheid.

De verantwoording over opgaven en over de betrokkenheid van stakeholders beoordeelt de commissie als voldoende. In het volkshuisvestingsverslag voor stakeholders en in de jaarverslagen wordt ingegaan op de realisatie van gestelde opgaven. Wat de betrokkenheid van stakeholders bij beleid betreft, is de commissie van mening dat met name externe stakeholders daar meer bij betrokken kunnen worden. Woningstichting Talma luistert goed naar huurders en doet mee aan overleggen met externe stakeholders. Vervolgens bepaalt Woningstichting Talma haar eigen koers die meestal in het voordeel van de eigen huurders uitpakt. Dit is in lijn met het eigen doel om voorrang aan de eigen huurders te geven (vergelijk paragraaf 2. Prestaties naar Ambities en Doelen).

Zoals hiervoor aangegeven vindt de commissie de verantwoording achteraf voldoende. Zij is echter van mening dat woningstichting Talma meer kan doen door al vooraf duidelijk te maken op welke terreinen zij actief wil zijn. Wanneer woningstichting Talma haar positie binnen Hoogezand-Sappemeer wil behouden c.q. wil verstevigen, dan is het volgens de commissie belangrijk om samen met de externe stakeholders invulling te geven aan wijkontwikkelingen en dorpsvernieuwingen.

Scorekaart

Presteren naar eigen ambities en doelen

Prestatieveld	I = 70%	II = 10%	III = 10%	IV = 10%	Totaalscore
a. betaalbaarheid & continuïteit	7	7	5	6	7
b. klant centraal	7	7	5	6	7
c. interne organisatie	6	7	5	6	6
d. vernieuwend vermogen	6	6	5	6	6
e. prestatieafspraken	6	7	5	6	6
f. leefbaarheid	6	6	5	6	6
Gemiddeld presteren naar eigen ambities en doelen					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%	Totaalscore
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	8	6	6	8
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	6	6	8
c. Leefbaarheid	6	6	6	6	6
d. Bijzondere doelgroepen	7	7	6	6	7
e. Bouwproductie	7	7	6	6	7
f. Stedelijke vernieuwing/ dorpsvernieuwing	7	6	6	6	7
g. Overige opgaven: energie en duurzaamheid	6	6	6	6	6
Gemiddeld presteren naar opgave					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

Omschrijving	Aanwezig	Beoordeling	Weging
I. Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		7	70%
De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	Ja		
De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	Ja		
De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	Ja		
De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	nee		
De corporatie heeft risicobuffers berekend	Ja		
De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	nee		
II. De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	Ja	6	10%
III. De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	Ja	7	10%
IV. De corporatie presteert efficiënt		7	10%
Totaal		7	

Presteren volgens stakeholders

Prestatievelden	I = 70%	II = 10%	III = 10%	IV = 10%	cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	8	7	6	6	8
b. Leveren kwaliteit producten en diensten	7	7	6	6	7
c. Leefbaarheid	6	7	6	6	6
d. Bijzondere doelgroepen	8	7	6	6	8
e. Bouwproductie	6	7	6	6	6
f. Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing	6	7	6	6	6
Totaal					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	Oordeel	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	7	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	6	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	7	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	6	20%
Totaal beoordeling Governance	7	

Bijlage 1 Verantwoording Visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

- Aandachtspunten en citaten spitsuurdebatten
- *Analyse CFV 2008*, Corporatie in Perspectief, L1675, Christelijke Woningstichting Talma Hoogezand-Sappemeer, Centraal Fonds Volshuisvesting
- Brief MVRM, Zienswijze prestaties 2007, d.d. 11 december 2008
- Brief MVRM, Oordeelsbrief 2008, d.d. 28 november 2008
- *Christelijke Woningstichting Talma, Uitkomsten controle 2007 en overige informatie*, Rapportage aan Raad van Commissarissen en Directeur/Berstuurder, Ernst & Young
- Concept artikel Regio krant: 'Talma stelt ondernemingsplan ter discussie tijdens spitsuurdebatten', 2005
- *Dienblad 43*, december 2008
- Governance code woningcorporaties, website perikelen
- *Jaarverslag 2005*
- *Jaarverslag 2006*
- *Jaarverslag 2007*
- Management info 3^e kwartaal 2008
- Memo t.b.v. afronding overleg met Talma, januari 2009.
- Notulen Raad van Commissarissen, 2008-02, 2008-04, 2008-05, 2008-06, 2008-08
Ondernemingsplan 2004-2007
- *Onderzoek geautomatiseerde ondersteuning Christelijke Woningstichting Talma*, Hoffman, Krul & Partners, juni 2008.
- *Op de koffie*, Gesprekken met bewoners thuis door Chr. Woningstichting Talma, 2008
- Organogram woningstichting Talma
- *Profiel schets raad van commissarissen*, Christelijke Woningstichting Talma, februari 2004
- Publieksversie jaarverslag 2007: 'Woningstichting Talma wil zoveel mogelijk eigen koers bepalen'
- Reglement als bedoeld in artikel 13 lid 3 van de statuten van Christelijke Woningstichting Talma (voordracht 'huurderscommissaris'), februari 2004
- Reglement voor de raad van commissarissen als bedoeld in artikel 12 lid 6 van de statuten van Christelijke woningstichting Talma, februari 2004
- Rooster van aftreden RVC Talma, 2007-02
- *Samenvatting CFV 2008*, Corporatie in Perspectief, L1675, Christelijke Woningstichting Talma Hoogezand-Sappemeer, Centraal Fonds Volshuinvesting
- *Strategisch Voorraadbeheer 2008*, versie 08-02
- Uitslagen enquête onder stakeholders ten behoeve van een nieuw ondernemingsplan
- Vd db-rvc 02-08 begrotingen 2009 e.v.
- *Verrassend in vertrouwen 2004-2007*, samenvatting ondernemingsplan voor bewoners en stakeholders
- Voor de Raad van Commissarissen, kwartaalrapportage 01-2008, md rvc 02-2008
- Voor de Raad van Commissarissen, kwartaalrapportage 02-2008, md rvc 03-2008
- Voor de Raad van Commissarissen, kwartaalrapportage 03-2008, md rvc 04-2008
- Website Woningstichting Talma
- Wijkontwikkelingsplan, Stichting bewonersorganisatie Noorderpark, 2006

- *Wijkvisie en wijkontwikkelingsplan Gorecht-West*, Stichting bewonerscommissie Gorecht-West, gemeente Hoogezand-Sappemeer, Volksbelang Wonen en Welzijn, chr. Woningstichting Talma, 2004
- *Wijkvisie en wijkontwikkelingsplan Woldwijck*, Stichting Platform Woldwijck, gemeente Hoogezand-Sappemeer, Volksbelang Wonen en Welzijn, chr. Woningstichting Talma, 2004
- *Woningmarkt- en leefbaarheidsonderzoek 2007*, Gemeente Hoogezand-Sappemeer, Woningstichting Talma en Volksbelang (samenvatting)
- *Woningmarkt- en leefbaarheidsonderzoek 2007*, Gemeente Hoogezand-Sappemeer, Woningstichting Talma en Volksbelang
- *Woonvisie 2008-2012*, gemeente Hoogezand-Sappemeer

Geïnterviewde personen:

Directeur/bestuurder:

Beno Munneke

Managementteam:

Gert Kattenberg, teamleider TD

Harold Bosboom, teamleider VHBZ

Derk Scheper, teamleider FEZ

Ambtenaren Wonen, Zorg en welzijn:

Johan Kalk, beleidsambtenaar wonen

Gerard Renkema, buurtmanager

Greet Marcus, beleidsambtenaar wonen

Zorg- en welzijnsorganisaties:

John Collast, St. Jozef zorgcentra (van Internos, Alliance etc.)

Ronald Schilperoord, OGGZ netwerk

Francis Saathof, manager Woonkans

Huurdersorganisatie:

Wilma vd Veen, medewerker

twee bestuurders

Raad van commissarissen:

Lammert Pots, voorzitter

Jan Dijkman, secretaris

Hensen Vegter

Wim Molema

Gerda Puister-Hemmes

Geesje Nijland-Otter

David de Jong

Telefonische interview:

Wethouder Wonen, Zorg en welzijn:

H. P. Struik, wethouder, o.a. volkshuisvesting, herstructurering, stedelijke vernieuwing, bouwprojecten, stadshart, kredietbank, minima, reïntegratiebeleid, etc.

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:
Van Ginkel CMC , D.H.

Geboorteplaats en -datum:
Amersfoort, 26 november 1953

Woonplaats:
Huis ter Heide



Huidige functie:

- Partner organisatieadviesbureau Consort, Adviseren bij Organiseren

Onderwijs:

- HBS-A (Amersfoort) • HEAO (Utrecht)
- SIOO (Utrecht), postdoctoraal beroepsopleiding organisatie- en veranderkunde
- NPI (Zeist), organisatieontwikkeling

Loopbaan:

- 2003 – heden: Visitator Raeflex
- GTP OrganisatieAdvies 1989 – 2005: partner en organisatieadviseur
1996 - 2000: manager adviesgroep
- Nederlands Christelijk instituut voor Volkshuisvesting (NCIV) 1977 – 1985: organisatieadviseur
1985 – 1989: hoofd algemene dienstverlening

Relevante nevenfuncties

- 2004 - heden: bestuurslid Orde van Organisatieadviseurs (OOA)
- 2005 - heden: Lid RvC de Kombinatie Zeist
- 1995 – 2005: Voorzitter RvC SSHW Wageningen
- 8/2002 - 12/2002: Lid RvC a.i. St. Joseph Woningbeheer Hengelo
- 1992 – 1999: Lid RvC Achtgoed Wonen en Bouwen

Algemeen commissielid:

Naam, titel, voorletters:
Noort, ir., C.J.

Geboorteplaats en -datum:
Bergen, 13 mei 1951

Woonplaats:
Delft



Huidige functie:

- Partner PRC B.V.

Onderwijs:

- Diverse leergangen: bedrijfskunde, financieel management en managing processen
- TU Bouwkunde

Loopbaan:

- 2002 – 2008: Afdelingshoofd Ruimtelijke Ontwikkeling & Wonen PRC B.V.
- 2005 – heden: Visitor Raeflex
- 2001-2002: Senior-consultant wonen en zorg, adviesbureau BOAG Rotterdam
- 1993-2001: Directeur woningcorporatie Zijl en Vliet, Leiden
- 1991-1993: Directeur woningcorporatie De Goede Woning, Leiden
- 1985-1991: Districtsmanager woonruimteverdeling Rotterdam-West
- 1980-1985: Projectcoördinator stadsvernieuwing Rotterdam-Crooswijk

Nevenfuncties:

- heden: Lid Raad van Commissarissen Vooruitgang, Sassenheim
- 2004-2007: Voorzitter bestuur Ricardis, Delft
- 2004-2007: Lid Raad van Toezicht MOVO, Delft
- 2000-2001: Lid regionale commissie Gezondheidszorg Zuid-Holland Noord
- 1999-2001: Lid verenigingscommissie Aedes 'Wonen voor ouderen'
- 2000: Oprichter consortium bebouwing vliegveld 'Valkenburg'
- 1996-2000: Lid klachtencommissie woonruimteverdeling Leiden
- 1995-2001: Voorzitter Leids directeurenoverleg woningcorporaties

Secretaris:

Naam, titel, voorletters: Göbel, drs. P. Geboorteplaats en -datum: Groede, 18 november 1953 Woonplaats: Utrecht	
Huidige functie: • Secretaris Raeflex Senior • auditor NQA Onderwijs: • 1976 – 1979 Rijksuniversiteit Utrecht, Nederlandse taal- en letterkunde • 1971 – 1976 Tweedegraads lerarenopleiding: Nederlands en Engels Loopbaan: • 2008 – heden Secretaris Raeflex • 2004 – heden Auditor NQA • 2000 – 2004 Medewerker kwaliteitszorg • 1997 – 2000 Projectleider bij de afdeling Onderwijszaken van de Saxion Hogeschool Enschede • 1994 – 1997 Directeur van het instituut Welzijn en Arbeid bij de Saxion Hogeschool Enschede • 1993 – 1995 Studentendecaan en vertrouwenspersoon bij de sectoren Welzijn en Arbeid, Lerarenopleiding Basisonderwijs en Conservatorium • 1987 – 1993 Studentendecaan en vertrouwenspersoon bij de sector Economie Saxion Hogeschool Enschede • 1980 – 1993 Docent taalbeheersing bij de sector Economie Saxion Hogeschool Enschede Nevenfuncties: • 2006 - heden lid hoofdbestuur VVAO	

Bijlage 3 Het Certificaat



Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Doelstellingen, meetbare opgaven en prestaties uit het ondernemingsplan, de jaarverslagen en de begroting 2009 per prestatieveld.

Presteren naar eigen ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Betaalbaarheid & continuïteit (Ondernemingsplan)	1. Comfortabele wonen voor huurders 2. Extra actief voor senioren, starters en minder draagkrachtigen 3. gezonde competitie en samenwerking tussen corporaties 4. gemiddelde streefhuur 60% van de maximale, redelijke huur 5. Standaardbeschrijvingen gewenste kwaliteit bouw (Begroting 2009)	1. Bijna de helft van de woningen gaat naar alleenstaanden (Jaarverslagen). 2. Talma verhuurt woningen aan zorginstellingen. 3. Werken samen met Lefier op basis van een oude samenwerkingsovereenkomst 4. 2004 2005 2006 2007 66,9 67,1 67,4 67,9% (CiP)	5. Standaardbeschrijvingen gewenste kwaliteit
Klant centraal: 1. huurder gaat voor woningzoekende (grondhouding Talma), maar doel is wel dat iedereen een woning krijgt 2. flexibiliteit en openheid (Ondernemingsplan)	1. inventarisatie woonbehoeften 2. - 24 uur bereikbaarheid - Kwalitatief hoogwaardige verhuurbaarheid - Levensloopbestendige woningen - Schakel tussen wonen en zorg	1. - Enquête ivm met nieuw ondernemingsplan (2008) - <i>Op de koffie</i> , gesprekken met bewoners (2008) 2. - Via een call centre is Talma dag en nacht bereikbaar. - bouw altijd levensloopbestendig - Talma verhuurt woningen aan zorginstellingen.	
Interne organisatie (Ondernemingsplan)	1. onderzoek kwaliteit dienstverlening, KWH-label 2. ruimte voor eigen initiatief en taakinvulling medewerkers 3. gedragscode medewerkers	1. test KWH 2009 niet gehaald 2. commissies hebben voorstellen hebben uitgewerkt, bijvoorbeeld doel KWH-label halen 3. staat op de website van	

Ambities	Meetbare doelen	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
	4. periodiek overleg RvC en directeur	Talma 4. ongeveer 6 x per jaar	
Vernieuwend vermogen	1. verbeteren imago 2. collegiale samenwerking	1. KWH niet gehaald 2. Werken samen met Lefier op basis van een oude samenwerkingsovereenkomst	
Prestatieafspraken (Begroting 2009)	Talma wil in 2009 komen tot prestatie-afspraken met de gemeente	Gemeente, Talma en Lefier zijn in onderhandeling over prestatie-afspraken	
Leefbaarheid (Begroting 2009) 1. Woonkansbeleid (samen met Lefier) 2. Leefbaarheidsfonds van € 10.000 3. Waarderings- en beloningsysteem 4. Aanpak wijk Spoorstraat-Kieldiep 5. Meldpunt overlast (Jaarverslag 2007)	1. Afspraken maken over het (her)plaatsen van huurders die uit hun woning (dreigen te) worden gezet en over aspirant-huurders van wie wordt verwacht dat ze in de problemen komen. In samenwerking met hulpverlening en gemeente. 2. Leefbaarheid en bijzondere initiatieven van huurders 3. Bestemd voor huurders die lang huren of zich positief onderscheiden 4. Sociale wijkbeheerder (i.s.m. gemeente en Lefier) 5. Talma participeert in Meldpunt Zorg en Overlast van OGGz-netwerk 6. tuindagen 7. recreatieruimte 9. jeu de boulebaan 10. ouderenadviseur 11. SAT-project 12. servicemedewerkers	1. Casemanager aangetrokken door Talma en Lefier, die de regie voert. Er zijn enkele huurovereenkomsten met een woonkansovereenkomst afgesloten. 4. Aangesteld voor 3 jaar (2008-2010) 5. functioneert 6. Talma ondersteunt de gemeentelijke tuindagen 7. aangelegd 9. aangelegd 10. Talma participeert in Project 'ouderenadviseur' 12. twee servicemedewerkers met zowel sociale als technische rol	2. Vanaf 2009 3. Vanaf 2009 5. Intentie: 'huis van zorg' ontwikkelen 11. Talma garandeert het voortbestaan van het project 'samen aan tafel'

Presteren naar opgave

Er zijn geen afspraken met de gemeente over te leveren prestaties. Hieronder zijn de feitelijk gerealiseerde prestaties van Talma opgenomen op basis van de eigen plannen.

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Betaalbare woningen (J.verslagen)		2005 Voorraad 1721 woningen Goedkope woningen: 276 Betaalbare woningen: 1353 2006 Voorraad 1699 woningen Goedkope woningen: 270 Betaalbare woningen: 1329 2007 Voorraad 1691 woningen Goedkope woningen: 364 Betaalbare woningen: 1222	
Beschikbaarheid (J.verslagen)	2006 12 sloop 2007 12 sloop	2005 Voorraad: 1721 Verkoop vrije woningen: 11 Verkoop 'koopvast': - Verkoop 'koopzeker': 0 Sloop: - 2006 Voorraad: 1699 Verkoop vrije woningen: 11 Verkoop 'koopvast': 2 Verkoop 'koopzeker': 2 Sloop: - 2007 Voorraad: 1691 Verkoop vrije woningen: 10 Verkoop 'koopvast': 2 Verkoop 'koopzeker': - Sloop: 12	
Bouwproductie (J.verslagen, Begr.2009)	2005 Bouw Kerkstraat-Centrum	2005 2 woningen (aankoop bestaande bouw) Oplevering Arendsvleugel	

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
	2006 48 huurappartementen (duurdere klasse) 22 koopappartementen 2 koopwoningen 9 huurwoningen 5 luxe huurappartementen 2007-2009 Sloop en nieuwbouw De Burcht Bouw 42 appartementen bij De Burcht 2007 48 huurappartementen in duurdere huurklasse 22 koopappartementen 2 koopwoningen 9 huurwoningen 2008 4 koopwoningen 48 woningen? 12 koopwoningen boven Lidl 2009 45 huurwoningen met zorg (Internos) B.M. 48 woningen Keyserstraat (huur en koop)	voor 10 jongeren met een verstandelijke beperking 2006 Plan De Burcht is wat Talma betreft in 2007 geannuleerd 2007 22 koopappartementen 5 luxe huurappartementen 2 koopwoningen 9 huurwoningen 2008 48 huurappartementen in duurdere huurklasse (In CiP bij 2007 geteld) In aanbouw Gestart met sloop	
Bijzondere doelgroepen (J.verslagen)	Gemeentelijke taakstelling: plaatsing asielzoekers met status	2005: 3 asielzoekers met status 2006: 7 (gemeentelijke taakstelling gehaald) 2007: 8.	
Leefbaarheid (J.verslagen, Begr.2009)		In 2004 is gestart met wijk- en aanpakteams die slagvaardig en handelend optreden. De teams krijgen een budget van de gemeente.	2009 Fonds voor leefbaarheid waar huurders een beroep op kunnen doen

Doelstellingen	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Kwaliteit producten en diensten			
Stedelijke vernieuwing/ Dorpsvernieuwing			
Energie en duurzaamheid	Alle woningen van energielabel voorzien	2008 Labeling afgerond, rapportage nog niet.	Uitvoering <i>Convenant Energiebesparing corporatiesector</i>

Presteren naar vermogen

Visies	Meetbare opgaven	Feitelijke prestaties	Geprogrammeerde prestaties
Zorg dragen continuïteit organisatie door financieel beleid		CiP: A	
Bedrijfswaarde		2006: 45.940 2007: 43.729	
WOZ-waarde		2006: 75.533 2007: 93.474	
Eigen vermogen	Eigen vermogen per woning	2006: 2007: 12.416 (?)	
Volshuisvestelijk vermogen		2006: 2007: 12.416	2012: 9.286
Solvabiliteit	solvabiliteit boven WSW-minimum van 5%, Talma streeft naar boven 10%	2005: 7,21% 2006: 10,65% 2007: 11,51%	
Langlopende leningenportefeuille per VHE		2004: 31.788 2005: 33.129 2006: 33.020 2007: 33.365	
Bedrijfslasten per VHE: Bruto bedrijfslasten Netto bedrijfslasten		2004: 777 (netto) 2005: 1.074 2006: 1.611 2007: 241	
Onderhoudskosten per VHE: Klachtenonderhoud Mutatieonderhoud Planmatig onderhoud		Klachtenonderhoud: 2005: 435 2006: 309 2007: 493 Mutatieonderhoud: 2005: 171 2006: 161 2007: 259 Planmatig onderhoud: 2005: 952 2006: 1.266 2007: 1.420	
Woningverbetering		2005: 2.121 2006: 68 2007: 125	
Woningverbetering per verbeterde woongelegenheden 2007		62.000	
Talma wil geen onredelijke investeringen	Goede risico-analyses, haalbaarheidsonderzoeken		

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaar en jaartal)	Geprogrammeerde Prestaties jaartal
Plaatsingsbeleid	1. Talma is er primair voor de eigen huurders 2. met nieuwe bewoner altijd eerst een intake-gesprek	Bij de toewijzing van woningen krijgen eigen huurders voorrang en wordt tevens rekening gehouden met de samenstelling van de buurt Met urgentieverklaring op kort termijn passende woning.	
Bewonerscommissies (Jaarverslagen) Huurdersraad	Talma overlegt één keer per jaar met een bewonerscommissie, soms twee keer afhankelijk van de te bespreken onderwerpen.	In praktijk is er frequenter overleg met de Huurdersraad ongeveer vier keer per jaar.	Samenwerkingsovereenkomst tussen de corporaties en de Huurdersraad kan geactualiseerd worden.
Begeleiding nieuwbouw/renovaties (Jaarverslagen)	Uit-huisplaatsing, doorstroom naar nieuwe woningen.	Woningontruimingen komen voor, maar met zorg begeleid door casemanager.	
Planmatig onderhoud	Jaarlijkse publicatie in Dienblad	Gebeurt al jaren.	
Onderzoek/enquêtes (Jaarverslagen)	2006 Eerste verhuurperiode enquête Onderzoek naar ervaringen met verhuurproces, klachtenonderhoud en huuradministratie 2007 Upgraden enquêtes onder huurders die net een huurovereenkomst hebben getekend of die hebben opgezegd	2006 Positieve waardering voor service Talma 2008 Enquête ivm met nieuw ondernemingsplan (2008) <i>Op de koffie</i>, gesprekken met bewoners (2008)	2008 Upgraden afronden

Doelgroepen	Begeleid wonen Jongeren Senioren Asielzoekers	Redelijk wat projecten voor begeleid wonen. Appartementen voor jongeren aan Slochterenstraat zijn goed, maar te weinig en nauwelijks doorstroombmogelijkheden. Seniorenwoningen zijn prima. Asielzoekers worden geplaatst en begeleid.	
Leefbaarheid:	1. jongerenproblematiek 2. welzijn in de wijk	1. wijkteams gevormd in aandachtswijken 2. relatief nieuw bij Talma, zet zich nu in voor wijkontwikkelingsplannen. Wijkvisies zijn nog te weinig leidend geweest.	
Bouwproductie		Talma heeft gebouwd in het duurdere segment, niet in sociale woningbouw.	
Stedelijke vernieuwing/d dorpsvernieuwin	Gemeente heeft als speerpunt het centrum van Hoogezand		
Ambities en doel Talma	1. energielabel 2. Woonkans	1. kan meer aandacht krijgen 2. Woonkans	1

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving bestuur en toezichthouder is aanwezig		Er is een profielschets van en een reglement voor de RvC (zie website Talma). Kwartaalrapportages zijn vooral financieel. Er wordt gewerkt in de richting van balance score cards. Aan de hand van een monitor wordt de governancecode twee keer per jaar besproken. Sinds twee jaar vinden functioneringsgesprekken met de directeur/bestuurder plaats volgens de interne methodiek bij Talma.
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen doelen en ambities		In het ondernemingsplan en in de jaarverslagen worden de ambities en doelen, en de realisatie daarvan beschreven. Het ondernemingsplan is via de website gepubliceerd. Van het ondernemingsplan is ook een verkorte versie voor stakeholders verschenen. De jaarverslagen zijn niet gepubliceerd. Binnen Talma wordt gewerkt op basis van een gedragscode (Zie website).
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied		Er zijn de afgelopen jaren geen prestatie-afspraken met de gemeente geweest. Talma heeft de opgaven die zij van belang achtte, uitgevoerd en in jaarverslagen daarvan verslag gedaan.

Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid van stakeholders		Talma consulteert haar stakeholders. De huurders worden benaderd via onderzoeken, enquêtes en via huisbezoeken (uitkomsten en verslagen zijn aanwezig). Talma overlegt met Huurdersraad en bewonerscommissies. Talma stemt af met de gemeente, zorginstellingen en de andere corporatie.
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen		Talma en de RvC verantwoorden zich in de jaarverslagen. Jaarlijks vindt een accountantsconctrole plaats.

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 - 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 aanname 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.