



Maatschappelijke visitatie



Zeist, 21 december 2012

Colofon

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.
Het Witte Huis
1^e Hogeweg 198
3701 HL Zeist
info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie

Jan Putman MRE MRICS (voorzitter)
Rob van Oostveen
drs. Gérard B.J. van Onna MRE (secretaris)

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Totaalbeoordeling en recensie	6
1 Inleiding	14
2 RWS partner in wonen, profiel en werkgebied	16
2.1 Profiel	16
2.2 Het werkgebied	16
2.3 Indeling rapport	17
3 Presteren naar Ambities (PnA)	18
3.1 Missie en ambities	18
3.2 Presteren naar eigen Ambities: Samenvattende beoordeling	19
4 Presteren naar Opgaven (PnO)	25
4.1 De maatschappelijke opgaven in het werkgebied van RWS	25
4.2 Presteren naar Opgaven: Samenvattende beoordeling	26
5 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	31
5.1 De belanghebbenden van RWS partner in wonen	31
5.2 Presteren volgens Belanghebbenden: Samenvattende beoordeling	32
5.3 Presteren volgens Belanghebbenden: Prestaties	36
6 Presteren naar Vermogen (PnV)	38
6.1 Financiële continuïteit	38
6.2 Financieel beheer	40
6.3 Doelmatigheid	42
6.4 Vermogensinzet	42
6.5 Presteren naar Vermogen: Samenvattende beoordeling	43
7 Governance	45
7.1 Beschrijving governance-structuur	45
7.2 Besturing	45
7.3 Intern toezicht	47
7.4 Externe legitimatie	49
7.5 Governance: Samenvattende beoordeling	51

Bijlagen

1. Geraadpleegde notities, verslagen en documenten	52
2. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen	58
3. Normenkader visitatie methodiek 4.0	59
4. Overzicht prestatie Ambitie en prestatie Opgaven	60
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	74

Voorwoord

RWS partner in wonen (hierna te noemen RWS) te Goes heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2008-2011 uit te voeren. Tevens heeft de visitatiecommissie de verstrekte gegevens en feiten tot aan de visitatiebevestiging (op 19 september 2012) meegenomen in de visitatie. De visitatie vond plaats tussen september en december 2012.

Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Zoals onlangs een krant, naar aanleiding van wijzigingen op de weerkaart van het NOS- journaal, meldde: "Goes is het middelpunt van Zeeland, ligt centraal en is herkenbaar". Wij hopen dat dit visitatierapport ertoe bijdraagt dat RWS partner in wonen binnen haar werkgebied in het middelpunt blijft en haar herkenbaarheid als maatschappelijke onderneming nog beter kan tonen.

mr. Henk Wilbrink
Voorzitter Procorp

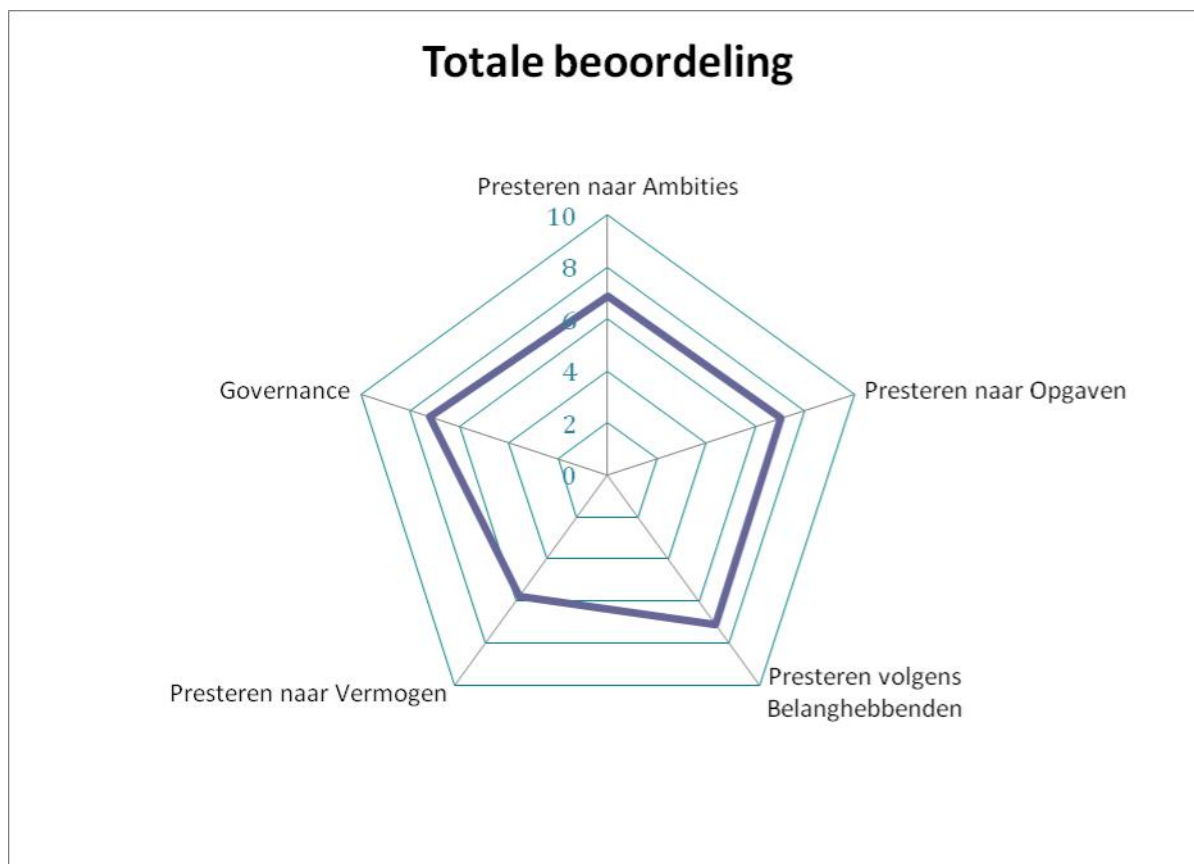
Totaalbeoordeling en recensie

Totaalbeeld RWS partner in wonen, waardering met het eindcijfer 6,8

De integrale scorekaart geeft op basis van de prestaties het volgende beeld:

Perspectief							Gemidd.	Gewicht	Gewogen
	1	2	3	4	5	6	cijfer		cijfer
Presteren naar Ambities									
	6,5	7,0	7,0	7,0	7,0		6,9		6,9
Presteren naar Opgaven									
	6,9	7,0	7,0	7,0	7,0		7,0		7,0
Presteren volgens Belanghebbenden									
	7,0	7,0	7,1	7,3	7,1	6,8	7,1		7,1
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie						7,0	20%	1,3
	Liquiditeit						7,0		
	Integrale kasstroomcyclus						6,0		
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus						6,0	20%	1,3
	Treasurymanagement						7,0		
Doelmatigheid							6,0	20%	1,2
Vermogensinzet	Visie						5,0	40%	2,1
	Mogelijkheden						6,0		
	Maximalisatie						5,0		
Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen									5,9
Governance									
Besturing	Plan						7,0	33%	2,23
	Check						7,0		
	Act						6,0		
Intern toezicht	Functioneren RvT						7,0	33%	2,33
	Toetsingskader						7,0		
	Toepassing Governancecode						7,0		
Externe legitimatie							8,0	33%	2,67
Eindcijfer voor Governance									7,2
Geïntegreerd eindoordeel									6,8

Prestatiespinnenweb Perspectieven



De prestatie spinnenwebben van de afzonderlijke perspectieven zijn in ieder hoofdstuk opgenomen.

Recensie

RWS partner in wonen, ook te noemen RWS, is een maatschappelijk betrokken corporatie die ruim voldoende presteert.

RWS heeft een portefeuille van ca. 6.130 woningen in de gemeenten Goes (4.950 woningen), Kapelle (730 woningen) en Noord-Beveland (450 woningen). In dit gebied is RWS de enige corporatie die een significante rol speelt in de lokale volkshuisvestelijke prestaties. RWS partner in wonen ziet zichzelf als een maatschappelijke onderneming, die verschillende woonvormen aanbiedt, beheert en ontwikkelt met de daarbij behorende diensten, met name voor mensen die moeilijk zelf in hun woonbehoefte kunnen voorzien.

Het bezit bestaat voor bijna 70% uit eengezinswoningen en is gebouwd in de periode 1945 – 1980. Het bezit is van redelijke kwaliteit en wordt door de bewoners positief beoordeeld, zij het dat het woningbezit veel onderhoud vergt om het bezit op een minimale conditiescore van 3,5 te houden. Dit is de doelscore voor de conditie van het bezit, hetgeen door de corporatie zelf wordt aangegeven in de door haar overlegde documenten aan de hand van de conditiemeting volgens NEN 2767.

Bij de evaluatie van het Ondernemingsplan 2006-2010 is door RWS zelf geconstateerd dat een veelheid aan doelstellingen op strategisch, operationeel en uitvoeringsniveau niet alle even duidelijk vertaald waren in meetbare normen. Voor het jaar 2011 waren geen nieuwe ambities geformuleerd; het jaarplan sprak van een jaar van bezinning en reflectie. Voor de periode 2012-2016 is een nieuw ondernemingsplan vastgesteld. Voor RWS en daarom ook voor de visitatiecommissie is het over de visitatieperiode niet goed te beoordelen in hoeverre doelstellingen al dan niet zijn behaald.

Ten aanzien van het presteren naar eigen ambities wordt geconstateerd dat RWS haar ambities gedurende de visitatieperiode 2008-2011 voor een groot deel heeft waargemaakt. Op de verschillende prestatievelden is met een ruim voldoende gepresteerd met de volgende kanttekening, dat bij de 'Huisvesting van primaire doelgroep' RWS haar eigen ambities niet geheel duidelijk heeft bepaald. Voor de goedkope en dure voorraad blijft zij wat achter bij de referentiegroep. Wel zorgt RWS ervoor dat voldoende betaalbare woningen worden aangeboden door het strikt handhaven van een 'kernvoorraadbeleid' en 'streefhurenbeleid'. Slechts weinig is afgeweken van de referentiegroep.

RWS haalt ruim voldoende scores ten aanzien van 'Kwaliteit woningen en woningbeheer', 'Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen' en '(Des)investeren in vastgoed'. Een en ander komt met de ambities verwoord in het ondernemingsplan duidelijk naar voren. Op het gebied van 'Kwaliteit wijken en buurten' heeft RWS duidelijke ambities, die zij ook waarmaakt (zie bijlage 4).

RWS presteert ruim voldoende als naar de opgaven in hoofdstuk 4 gekeken wordt. De corporatie heeft haar bezit verspreid over drie gemeenten. De afspraken ten aanzien van de vijf prestatievelden worden door de commissie als ruim voldoende beoordeeld.

De commissie is van oordeel dat RWS een corporatie is die midden in de samenleving staat en ook goed en adequaat reageert op vragen uit haar omgeving. De lokale verankering is stevig vorm gegeven, niet alleen door de relatie met huurdersvereniging De Bevelanden, maar ook door de Maatschappelijke Advies Raad (MAR), die de relevante doelgroepen in het gebied vertegenwoordigt. De leden van de MAR zijn over het algemeen geen huurder, waardoor het doelgroepbelang niet wordt overschaduwed door het huurdersbelang. De relatie met de gemeenten en maatschappelijke partners is hecht en direct.

Doordat de focus van RWS sterk gericht is op haar omgeving, komt RWS voor die 'buitenwereld' over als een corporatie met weinig eigen visie en ambitie. De bestuurlijke aandacht lijkt meer gericht op haar relaties en de lokale vraag. RWS wordt daarmee gezien als veel meer reactief dan proactief. Dit beeld wordt bevestigd door de lage waarderingen van bewoners en maatschappelijke doelgroepen op communicatie (6,3) en actualiteit (6,3).

De volkshuisvestelijke prestaties liggen iets onder de norm. Dit komt mede door de vermogensinzet. Dit beeld komt ook tot uitdrukking in de interne sturing en informatievoorziening. Op weinig onderwerpen is een heldere visie te vinden. Het beleid is niet echt SMART te noemen en het blijkt lastig om de realisatie van het beleid terug te vinden in de rapportages en jaarverslagen. De processen leveren evenwel veel gegevens op die niet steeds helder vertaald worden naar adequate managementinformatie en managementuitvoering.

De vermogenspositie van RWS alsmede de liquiditeit is binnen de visitatieperiode ruim voldoende. CFV is van oordeel dat de continuïteit gewaarborgd is en RWS haar middelen voldoende inzet in het belang van de volkshuisvesting. In de visitatieperiode heeft RWS haar voorgenomen meerjarige investerings- en onderhoudsbeleid in de tijd moeten faseren om de continuïteit op langere termijn te kunnen blijven waarborgen. RWS reageert daarmee actief op wijzigingen in haar financiële (kas-)positie. CFV heeft in de periode 2008 t/m 2011 het solvabiliteitsoordeel jaarlijks vastgesteld op voldoende en concludeert dat RWS aan haar verplichtingen kan voldoen. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat RWS in de visitatieperiode een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd dat het voortbestaan in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet RWS tot en met 2011 aan de kredietwaardigheid. RWS wordt door WSW als 'onveranderd kredietwaardig' aangemerkt. Wel constateert WSW dat er vanaf 2012 onvoldoende onderpand ter dekking van de WSW geborgde leningen bestaat. Om de afgegeven faciliteringsruimte in de toekomst te kunnen benutten zal RWS extra onderpand moeten inzetten.

De solvabiliteit op basis van historische kostprijs ligt in de visitatieperiode net boven de RWS-norm. Naar verwachting zal de solvabiliteit de komende jaren onder de norm zakken. De rentedekkingsgraad is wel ruim boven de gewenste norm. RWS heeft gedurende de visitatieperiode acceptabele loan-to-value op basis van de WOZ-waarde.

De huidige financiële situatie van RWS is goed. RWS hanteert uitgebreide kasstroomoverzichten, tevens op basis van veronderstelde risico's in de toekomst, maar heeft in de beoordeelde financiële stukken uit de visitatieperiode te weinig zichtbaar op onderbouwde rendementseisen, investerings- en financieringsratio's gedifferentieerd naar type vastgoed gestuurd. De processen leveren veel gegevens op die te weinig zichtbaar vertaald worden naar adequate managementinformatie en managementuitvoering. De commissie kan zich daardoor moeilijk een oordeel vormen. RWS heeft grote stappen gemaakt in de visitatieperiode en krijgt op basis van periodieke benchmarking steeds adequatere controle op de kasstroomcyclus. Gezegd moet worden dat de verbeteringen in verslaglegging van de integrale kasstroomcyclus vooral vanaf 2011 optreden.

De commissie is zeer te spreken over de kadernota maatschappelijk investeren uit 2009. Deze kadernota geeft een heldere visie om aan de hand van de interne rentevoetmethode (IRR) per investeringscategorie tot een minimaal beoogde maatschappelijk rendement te komen.

De interne financiële bewaking binnen RWS gebeurt o.a. door toepassing van een planning & controlcyclus: begroting, managementrapportages en jaarverslag op basis van “plan, do, check, act”. Sinds 2007 is RWS deelnemer aan IPD/AEDex. Daarnaast heeft RWS gedurende de visitatieperiode diverse checks doen uitvoeren zoals de ‘In Controle-scan’, inkoopscan. Voorts heeft zij de aanbevelingen, verwoord in de managementletters van Deloitte, overgenomen en in de praktijk gebracht. RWS heeft in de visitatieperiode veel aandacht, tijd en energie gestopt in haar financiële beheerpositie en bewaking, waaronder planning- en controlcyclus. Er is, gedurende de visitatieperiode, een duidelijke verbetering opgetreden.

Alle basiselementen uit de planning- en controlcyclus zijn aanwezig. De uitvoering van het jaarplan en de jaarbegroting wordt gevolgd in de managementrapportages. In 2008 heeft een wijziging plaatsgevonden in de inrichting en methodiek van de managementrapportages. Echter de grootste verbeteringen in de managementrapportages zijn medio 2011 en begin 2012 doorgevoerd. RWS neemt thans geformuleerde doelstellingen uit het jaarplan en ondernemingsplan op in haar managementrapportages om een beter inzicht te geven in de mate van realisatie. De commissie is van mening dat RWS de ‘Act’ uit de PDCA-cyclus beter vorm moet geven. Gezien de behoorlijke kwaliteitsslagen in de afgelopen jaren scoort RWS evenwel een voldoende op financieel beheer.

RWS heeft haar treasury-activiteiten in de visitatieperiode naar behoren onder controle. Jaarlijks wordt het bestaande treasury statuut geactualiseerd en getoetst aan de Governancecode. RWS beschikt over een treasurycommissie en het treasury-jaarplan is sinds 2005 een vast onderdeel van de begroting. Tevens is de treasuryprocedure, informatievoorziening en interne controle vastgelegd in een handboek. RWS scoort hierop een ruime voldoende.

RWS heeft geen heldere visie vastgelegd noch zijn er criteria benoemd, waaraan de financiële doelmatigheid gemeten zou kunnen worden. In vergelijking met referentiecorporaties en landelijk vallen de volgende punten op:

- De nettobedrijfslasten liggen structureel (over de gehele periode) substantieel (20% of meer) lager dan de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde;
- De personeelskosten zijn gemiddeld genomen over de gehele periode gelijk aan het landelijke gemiddelde en liggen ongeveer 10% boven de referentiecorporaties;
- De onderhoudskosten liggen gemiddeld genomen over de gehele periode substantieel (20 tot 30%) gemiddeld genomen boven het gemiddelde van de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde.

RWS scoort voldoende op financiële doelmatigheid van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten.

RWS heeft als ambitie dat de financiële continuïteit moet worden gewaarborgd, zonder dat dit leidt tot onnodig oppotten van geld; het geld moet actief beschikbaar zijn voor de maatschappelijke doelen. In de organisatie worden vanaf 2011 expliciet verankerde normen voor sturing op risico en rendement gebruikt. Zonder expliciet verankerde normen kan RWS niet sturen om uiteindelijk haar ambitie waar te maken en de financiële continuïteit te waarborgen. Dit werd in de eerdere visitatie ook al opgemerkt en de commissie is van mening dat dit onvoldoende concreet opgepakt en verwerkt is.

RWS heeft geen beredeneerde plannen voor de haar gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vastgelegd. Gezegd moet worden dat RWS in de laatste twee jaren van de visitatieperiode concreet werk heeft gemaakt om tot een onderbouwde visie te komen. RWS heeft tijdens de visitatieperiode een aanzet gemaakt tot verruiming van haar vermogen. Zo is de Koopgarantregeling in de visitatieperiode stopgezet. Daarnaast is tijdens de visitatieperiode een aanzet gemaakt, en effectief uitgevoerd in 2012, tot een personele reorganisatie. Tevens is een nieuw efficiënt softwarepakket geïmplementeerd.

RWS scoort op besturing een ruime voldoende. In de visitatieperiode heeft RWS haar governancestructuur verder geformaliseerd en vastgelegd in beleidstukken en reglementen. Uit de jaarverslagen en uit besprekingen met de huidige Raad van Commissarissen blijkt dat RWS een goed en professioneel planningsproces hanteert. RWS legt in haar jaarverslagen rekening en verantwoording af. Belanghebbenden worden actief betrokken door middel van meerdere bijeenkomsten per jaar. RWS voert in diverse vormen periodiek een klanttevredenheids-onderzoek uit en verwerkt de resultaten in haar beleid.

Om de interne bedrijfsvoering voldoende te bewaken worden interne managementrapportages opgesteld, zowel op het gebied van financiële-, technische- en verhuuraspecten. Vanaf 2012 zijn substantiële verbeteringen doorgevoerd met de extra aanwezige informatie uit het nieuw geïmplementeerde ICT-systeem. RWS brengt haar risico's via een risicokaart overzichtelijk in beeld. RWS beschikt over uitgebreide en gedetailleerde werkproces-beschrijvingen mede met het oog op functiescheidingen en risicobeheersing.

RWS heeft in de visitatieperiode hard gewerkt aan het verder professionaliseren van haar organisatie alsmede aan het optimaliseren van de besturingscyclus (PDCA-cyclus). De visitatiecommissie is van mening, dat, als het gaat over het bijsturen (Act) de prestaties te weinig meetbaar waren in de visitatieperiode. Vanaf 2012 is dit substantieel verbeterd door aanpassingen in de managementrapportage.

De visitatiecommissie heeft geen duidelijke lijn in de wijze van communiceren over afwijkingen en bijsturing van beleid aan haar belanghebbenden waargenomen. Bijvoorbeeld het on-hold zetten van de 'Koop-garant'-regeling werd volgens belanghebbenden te laat en te onduidelijk gecommuniceerd. Hier ligt een verbeterpunt.

Het interne toezicht binnen RWS is ruim voldoende. Dit toezicht is onder andere beoordeeld op het functioneren van de Raad van Commissarissen, het hanteren van een actueel toetsingskader en de toepassing van de Governancecode.

Het zwaartepunt van de taakopvatting van de Raad van Commissarissen heeft de laatste tijd gelegen bij de interne toezichtrol en klankbordfunctie voor de directeur-bestuurder. Er is een open cultuur, waarin afwijkende meningen gehoord worden. De Raad van Commissarissen is zich goed bewust van zijn rollen en weet die te scheiden. De Raad van Commissarissen is kwalitatief voldoende uitgerust om evenwichtig toezicht te kunnen houden. De Raad heeft zelfstandig toegang tot de OR, het managementteam en de controller.

Het toetsingskader is door RWS overzichtelijk samengevat en in een matrix weergegeven. De matrix omvat eisen, criteria, minimale ijkpunten, waaraan de Raad van Commissarissen de plannen, investeringsbeslissingen etc. toetst binnen het vastgesteld toetsingskader. De Raad van Commissarissen laat systematisch risico's in kaart brengen met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en projectontwikkeling en bespreekt ofwel beoordeelt deze. RWS heeft echter nog geen sluitend toetsingskader voor haar verbindingen. RWS heeft zich voorgenomen het toetsingskader voor verbindingen op korte termijn uit te werken en te operationaliseren.

RWS heeft de Aedescode, waarvan de Governancecode integraal onderdeel uitmaakt, ondertekend. Op enkele uitzonderingen na leeft RWS partner in wonen alle principes en uitwerkingen uit de Governancecode na. De uitleg van afwijkingen heeft RWS partner in wonen in haar jaarverslag opgenomen. De vereiste documenten worden door RWS op haar website geplaatst.

RWS overtreft de daarvoor geldende norm en scoort goed op externe legitimatie. RWS heeft de communicatielijnen met haar belanghebbenden op orde. Periodiek overleg vindt plaats tussen belanghebbenden, directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen. In verschillende vormen en bijeenkomsten informeert RWS haar belanghebbenden over haar beleid en geeft zij haar belanghebbenden de mogelijkheid het beleid te beïnvloeden. RWS heeft in 2011 zelfs extra overleg- en adviesorganen van belanghebbenden in het leven geroepen om naast alle bestaande overleg- en informatievormen tot een nieuw klankbordgroep te komen. Naast vaste overlegstructuren met de huurdersverenigingen heeft RWS de Maatschappelijke Advies Raad (MAR) en de Leden Advies Raad (LAR) gevormd.

Tevens voert RWS overleg met groepen bewoners, waar aanpassingen en/of onderhoudswerkzaamheden in de woning of woonomgeving gaan plaatsvinden. Indien RWS een speciaal onderwerp met haar huurders breed wenst te bespreken, kiest zij voor klantenpanels. RWS treedt veelvuldig in contact met haar belanghebbenden en zoekt steeds naar nieuwe manieren om haar belanghebbenden optimaal erbij te betrekken. RWS legt verantwoording af en geeft uitleg van het gevoerde beleid.

Beschouwing ten aanzien van de voorgaande visitatie:

De visitatiecommissie van PwC heeft in haar rapport uit 2007 een aantal aandachtspunten onderkend.

* De onduidelijkheid over de relatie met projectontwikkelaar Marsaki. Omdat niet duidelijk was dat dit een onderdeel van RWS is, kon daardoor bij belanghebbenden de indruk van belangenverstrengeling ontstaan tussen commerciële vastgoedontwikkeling en maatschappelijke vastgoedontwikkeling. In de visitatieperiode heeft RWS de onduidelijkheid deels weggenomen door in de markt helder over de verschillen te communiceren. Desalniettemin blijft de indruk van belangenverstrengeling een punt van aandacht en zal RWS nu en in de toekomst intern alsmede in haar communicatie naar buiten continu haar relatie tot Marsaki moeten blijven toelichten en uitleggen.

* RWS heeft zich actief gemengd in de landelijke matchingsprojecten en dit werd door de vorige visitatiecommissie gezien als een zeer positieve invulling van de landelijke opgaven. Een aantal belanghebbenden had echter wel vragen bij de investering in deze matchingsprojecten, omdat deze investeringen niet ten goede zouden komen aan de eigen regio, maar aan andere regio's in Nederland. Ook in deze visitatieperiode blijven de matchingsprojecten een punt van aandacht. Het blijft belangrijk om intern alsmede extern draagvlak te blijven houden voor deze gedane investeringen. RWS zal te allen tijde moeten laten zien dat zij de matchingsprojecten intensief volgt en controleert. Tevens zal RWS in haar communicatie naar haar belanghebbenden moeten kunnen aangeven dat RWS bij belangrijke beslissingen werd betrokken.

* Een ander aandachtspunt zijn de doelen die RWS stelde. Een groot deel daarvan was nog onvoldoende concreet. Dit maakt het moeilijk om op de doelstellingen te sturen. Ook kon de visitatiecommissie daardoor moeilijker de prestaties van RWS beoordelen. Dit aandachtspunt zou echter op korte termijn en met beperkte inspanning te verbeteren. Na beoordeling van de stukken constateert de huidige visitatiecommissie dat RWS haar doelen in de visitatieperiode nog steeds onvoldoende concreet heeft gemaakt.

* Ook de realisatie van de bouwproductie in de afgelopen jaren vormt een aandachtspunt. Met name op het gebied van jongerenhuisvesting was de prestatie van RWS duidelijk achtergebleven bij de doelstelling. In de visitatieperiode 2008-2011 heeft RWS woningen voor starters en jongeren met het label Koopgarant gerealiseerd. Voorts heeft zij in het Jongerenhuis De Bevelanden huisvesting gecreeërd voor jongeren die begeleiding nodig hebben.

* Een van de laatste aandachtspunten van de vorige visitatie vormde de aanwezigheid van een (te) ruime vermogensovermaat. Dat is door de gedane investeringen in de landelijke matchingsprojecten, de gedane nieuwe investeringen in projecten en de veranderende marktomstandigheden niet meer het geval.

* Binnen de organisatie van RWS ontbraken er expliciet verankerde normen voor sturing op risico en rendement. RWS heeft in de huidige visitatieperiode veel tijd en energie gestopt in dit onderwerp. RWS weet door sturing op investeringen in de tijd steeds beter haar vermogenspositie in beeld te krijgen, echter er ontbreken binnen de organisatie nog steeds expliciet verankerde normen voor sturing op risico en rendement. De visitatiecommissie is van mening dat dit onvoldoende concreet opgepakt en verwerkt is.

1 Inleiding

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de feitelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Dit oordeel vormt zich door de Prestaties van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de voorgenomen Ambities in die periode (PnA), door de Prestaties af te zetten tegen de Opgaven (PnO), door de prestaties te laten beoordelen door de Belanghebbenden (PvB) en door de Prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het Vermogen van de corporatie (PnV). Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn immers belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Om structuur te geven aan een wijde range aan prestaties en om onderlinge vergelijkbaarheid mogelijk te maken wordt voorgeschreven om de prestaties te ordenen naar zes prestatievelden, waarop een corporatie verwacht wordt te presteren.

Presteren naar Ambities

Criterium: De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de eigen geformuleerde ambities (en daaruit volgende doelen).

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van primaire doelgroep.
- Kwaliteit woningen en woningbeheer.
- Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen.
- (Des)investeren in vastgoed.
- Kwaliteit wijken en buurten.
- Overige/andere prestaties.

De visitatiecommissie kan door middel van het toekennen van een gewicht het eindcijfer van Presteren naar Ambities verlagen als zij gefundeerd van oordeel is, dat de ambities en doelen niet passen bij de opgaven in het werkgebied. Met opgaven worden niet alleen de formele vastgelegde afspraken bedoeld, maar ook opgaven die blijken uit bijvoorbeeld woningmarkt-onderzoeken en dergelijke.

Presteren naar Opgaven

Criterium: De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de formele en/of vastgestelde externe opgaven (zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of beleidsdocumenten van de (lokale) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, politie enzovoort).

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van primaire doelgroep.
- Kwaliteit woningen en woningbeheer.
- Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen.
- (Des)investeren in vastgoed.
- Kwaliteit van wijken en buurten.
- Overige/andere prestaties.

Indien er geen opgaven zijn beschreven in prestatieafspraken of beleidsdocumenten, kan dit perspectief dan ook niet worden beoordeeld.

Presteren volgens Belanghebbenden

Criterium: De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld door de belanghebbenden.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van primaire doelgroep.
- Kwaliteit woningen en woningbeheer.
- Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen.
- (Des)investeren in vastgoed.
- Kwaliteit van wijken en buurten.
- Overige/andere prestaties.

De visitatiecommissie kan het gemiddeld gegeven cijfer per prestatieveld naar boven of beneden bijstellen als zij gefundeerd van mening is dat (een deel van) de belanghebbenden slechts een partieel of incidenteel oordeel (kunnen) hebben over de prestaties. Daarnaast geldt dat niet alle belanghebbenden een oordeel behoeven te geven over alle prestatievelden.

Presteren naar Vermogen

Criterium: De corporatie wendt haar vermogen maximaal aan ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De financiële continuïteit.
- Het financieel beheer.
- De doelmatigheid.
- De vermogensinzet.

Governance

Criterium: De kwaliteit van de besturing, van het toezicht en van de externe legitimatie is van dien aard dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Daarvoor wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing.
- Het intern toezicht.
- De externe legitimatie.

2 RWS partner in wonen, profiel en werkgebied

2.1 Profiel

RWS Partner in wonen is werkzaam in De Bevelanden, in de gemeenten Goes, Kapelle en Noord-Beveland en is een van de grotere woningcorporaties van Zeeland. RWS laat zich in de eerste plaats leiden door haar maatschappelijke doelstelling.

RWS partner in wonen is een corporatie met de volgende kernwaarden: integriteit, transparantie, adequate maatschappelijke verantwoording, service- en klantgerichtheid, sociale betrokkenheid, ondernemerschap en professionaliteit.

Bij RWS partner in wonen waren ultimo 2011 90 medewerkers in dienst (81 fte's). De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder, de heer M. Sas.

De Raad van Commissarissen van RWS heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen RWS en de met haar verbonden ondernemingen en staat tevens het bestuur met raad ter zijde. In totaal beschikt de Raad van Commissarissen over zes leden.

RWS is gevoelig voor de omgeving en onderzoekt regelmatig wat belanghebbenden van de RWS verwachten. Ook bij het ontwikkelen van het nieuwe ondernemingsplan zijn de belanghebbenden nauw betrokken.

De woningvoorraad van RWS partner in wonen volgens het Ondernemingsplan 2012-2016 bestaat op 1 januari 2012 uit:

Goedkoop	1.229	20%
Betaalbaar	4.577	75%
Duur<huurtoeslaggrens	220	3%
Duur>huurtoeslaggrens	116	2%
Totaal	6.142	100%

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting plaatst de corporatie in referentieregio Rg 32 -Noord- en Midden-Zeeland- en in referentiegroep Rf 06 -gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen-. Als RWS partner in wonen wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze groep. Er bevinden zich 101 corporaties in deze categorie. Volgens de gegevens van het CFV zit RWS met een prijs van € 3,03 iets boven de € 2,89 per WWS- punt van de referentiegroep, maar onder het landelijk gemiddelde van € 3,22.

2.2 Werkgebied

Het werkgebied van RWS partner in wonen bestrijkt de gemeenten Goes, Kapelle en Noord-Beveland. In het werkgebied zijn geen andere corporaties actief. Wel heeft Woonzorg Nederland, Habion en de Stichting tot Behoud en Ondersteuning van Monumenten (SBOM) bezit in het werkgebied. Deze corporaties spelen geen rol in bijvoorbeeld de prestatieafspraken met de gemeenten. De SBOM richt zich op het behoud van monumenten en niet op de volkshuisvesting.

Het bezit van RWS staat binnen het werkgebied voor 81% in de gemeente Goes, 12% in de gemeente Kapelle en 7% in de gemeente Noord-Beveland.

In verhouding tot het totaal aantal woningen in de betreffende gemeenten, bezit RWS partner in wonen 31% van de 16.725 woningen in Goes, 16% van de 4.949 woningen in Kapelle en 12% van de 4053 woningen in Noord-Beveland.

De wachttijden voor het krijgen van een woning zijn in Goes, Kapelle en Noord-Beveland respectievelijk 40 maanden, 23 maanden en 13 maanden. Dit betreft de inschrijftijd in plaats van de reële wachttijd (wachttijd vanaf de eerste keer reageren).

2.3 De indeling van het rapport

Na een korte beschrijving van het profiel en werkgebied van RWS partner in wonen kent het rapport, waarin de beoordeling volgt van de prestaties, de volgende onderdelen:

- * Presteren naar Ambities (PnA), hoofdstuk3;
- * Presteren naar Opgaven (PnO), hoofdstuk4;
- * Presteren volgens Belanghebbenden (PvB), hoofdstuk 5;
- * Presteren naar Vermogen (PnV), hoofdstuk 6;
- * Governance, hoofdstuk7.

3 Presteren naar Ambities

In dit hoofdstuk worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar beoordeeld in het licht van de geformuleerde ambities.

3.1 Missie en ambities

RWS kenmerkt zich als één van de grotere woningcorporaties in Zeeland. De missie van de corporatie is: RWS is een maatschappelijke onderneming, die verschillende woonvormen aanbiedt, beheert en ontwikkelt met de daarbij behorende diensten, met name voor mensen die moeilijk zelf in hun woonbehoefte kunnen voorzien.

RWS speelt in op de vraagstukken van de woningmarkt en veranderende wensen van huidige en toekomstige klanten. RWS legt de focus op het verhuren van woningen binnen het werkgebied. De primaire taak is het huisvesten van haar primaire doelgroep: mensen met een lager en middeninkomen. RWS zet zich in voor buurten, wijken en dorpen waar bewoners zich thuis voelen, waar zij zich kunnen identificeren met hun omgeving en waar zij ruimte hebben voor hun eigen levenswijze. Woonomgeving, leefbaarheid, duurzaamheid zijn alle onderwerpen die thuishoren bij de primaire taak van RWS.

Integriteit, transparantie en een adequate maatschappelijke verantwoording zijn de kernwaarden van het functioneren van de corporatie. Daarnaast zijn service- en klantgerichtheid, sociale betrokkenheid, ondernemerschap en professionaliteit andere belangrijke kernwaarden voor RWS.

De invoering van het Ondernemingsplan 2006-2010 heeft ervoor gezorgd dat er een zeer breed draagvlak, zowel intern als extern, is ontstaan voor de verwoorde toekomstplannen en ambities. Bij de evaluatie van dit uitgevoerde plan is door de corporatie zelf geconstateerd dat een veelheid aan doelstellingen op strategisch, operationeel en uitvoeringsniveau niet alle even duidelijk vertaald waren in meetbare normen. Daardoor is lastig te beoordelen in hoeverre doelstellingen al dan niet zijn behaald.

In het Ondernemingsplan 2012-2016 zijn voortvloeiend uit missie, visie en kernwaarden speerpunten geformuleerd, waarin de doelstellingen die RWS voor ogen heeft worden aangegeven. Leidraad hierbij is het Strategisch Voorraad Beleid, dat de basis vormt voor het handelen van de corporatie.

Speerpunt 1: Wonen

RWS wil allereerst betaalbare, goed verhuurbare en passende woningen aanbieden. Daarnaast dient de kwaliteit van de woningvoorraad gedifferentieerd te worden met een aanbod van meer keuzemogelijkheden voor de bewoners. Het streven is er op gericht dat woningzoekenden snel en efficiënt gematcht worden met hun woningvoorkeur. Voorts worden de huren voor bestaande woningen geharmoniseerd naar minimaal 70 tot 75% van de maximaal redelijke huurprijs zoals berekend op grond van het woningwaarderingssysteem.

Speerpunt 2: Klantbenadering

RWS wil een klantgerichte organisatie zijn, waarbij klantgericht woonruimte wordt aangeboden met keuzemogelijkheden. Een heldere communicatie- en informatie- voorziening is hiervoor nodig. Een vast contact voor de klant en een verder verbetering van de dienstverlening. Daar waar anderen diensten aan onze klanten beter kunnen aanbieden wordt daar gebruik van gemaakt.

Speerpunt 3: Duurzaamheid

RWS kiest voor energiebesparende maatregelen en duurzame materialen. Enerzijds is dit in belang van het milieu en anderzijds in het belang van de beheersing van de woonlasten van de huurders. De 'Meer met Minder'-aanpak blijft gehandhaafd. Energiebesparingprogramma's worden door RWS geïnitieerd en gestimuleerd.

Speerpunt 4: Samenleving en maatschappij

Actieve participatie van huurders, van de Maatschappelijke Advies Raad (MAR) en van de huurdersvereniging zijn volgens de corporatie noodzakelijk bij de rol van RWS als maatschappelijke onderneming. Met gemeenten moet RWS duidelijke prestatieafspraken maken. De brede maatschappelijke taak van het huisvesten van de primaire doelgroep tot het bieden van huisvesting aan starters, sociale kopers en bijzondere doelgroepen is een belangrijke doelstelling. Van belang is ook het investeren en faciliteren van activiteiten die de leefbaarheid van wijken en kernen vergroten.

Speerpunt 5: Organisatie en bedrijfsvoering

Hier komen de volgende zaken aan de orde zoals duurzaamheid in beleid, een goede werkgever zijn, samenwerking met andere corporaties, het verbeteren van interne verantwoording en informatievoorziening, de interne klantgerichtheid en het handhaven van de governancecode.

Speerpunt 6: Financiën

Doelstellingen zijn een goede externe beoordeling van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. Een goede interne bewaking dient te geschieden aan de hand van een planning & control-cyclus: begroting, managementrapportages en jaarverslag op basis van 'plan, do, check, act'.

3.2 Presteren naar Ambities (PnA) : Samenvattende beoordeling

Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	6,5
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,0
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
Gemiddelde score	6,9

De visitatiecommissie beoordeelt het Presteren naar Ambities met een 6,9.



Huisvesting van primaire doelgroep

Dit prestatieveld wordt door de commissie gewaardeerd met een 6,5 en bestaat uit de volgende onderdelen: beschikbaarheid woningen, woningtoewijzing en doorstroming, betaalbaarheid en het bevorderen van het eigen woningbezit.

Door de economische en financiële crisis is de dynamiek en de doorstroming op de woningmarkt in Zeeland en De Bevelanden aanmerkelijk afgenomen. Er wordt daarenboven rekening gehouden met een daling van de omvang van de bevolking, een sterke vergrijzing en het aantal per huishouden neemt af. Uit de provinciale visie 'Onverkende Paden' valt op te maken dat er tot 2030 een geleidelijke afnemende groei is van het aantal huishoudens. Vanaf 2030 daalt het aantal huishoudens in Zeeland. Er komen meer alleenstaanden en de traditionele gezinshuishoudens nemen af. Met het Strategisch Voorraadbeleid wil RWS deze demografische ontwikkelingen omzetten in plannen om de woningvoorraad aan te passen aan de veranderende marktomstandigheden en vraag- en aanbodontwikkelingen.

Ongeveer 16% van het woningbezit van RWS is geschikt of speciaal bedoeld voor senioren en gehandicapten volgens de gegevens van CiP 2011. Studies wijzen uit dat het aantal senioren zal toenemen en de corporatie zal daarop anticiperen. Voor deze doelgroep heeft RWS de afgelopen jaren een groei laten zien in het aantal woningen.

Met de invoering van Empire, de implementatie van een nieuw toewijzingssysteem worden vrijkomende woningen sinds juni 2011 uitsluitend via website aangeboden om een verbetering van toewijzing te bewerkstelligen.

Ongeveer 98% van de woningen van RWS hebben een huur onder de huurtoeslaggrens. Bijna het volledige aanbod is hiermee bereikbaar voor huishoudens met een laag inkomen. Het aandeel toegankelijke woningen (nultredenwoningen) bedraagt zo'n 32%.

RWS is overgegaan tot het aanpassen van de huur bij mutatie en is afhankelijk van de doelgroep (per doelgroep wordt een streefhuur als percentage van de maximale huur vastgesteld), de huidige puntprijs en de marktpositie van de woning. In 2011 heeft RWS een kortingsregeling vastgesteld om ouderen met een minimum inkomen (AOW) de mogelijkheid te bieden ook in aanmerking te komen voor een nieuwbouwwoning.

Het gemiddeld aantal verhuringen per jaar is in de visitatieperiode niet gestegen. Een aantal jaren ligt het aantal mutaties 2 tot 3% lager dan het meerjarengemiddelde over de afgelopen 20 jaar. Hiermee heeft de corporatie haar eigen voornemen voor wat betreft de wachttijden voor de woningen in Goes niet voldoende weten te realiseren. Hoewel ze hiermee niet voldoet aan de eigen ambities, is er een verklaring te vinden in de woningmarktontwikkelingen waaronder onrust op de financiële markten, stagnatie van de koopwoningenmarkt en afname van het aantal mutaties in de sociale huurwoningenmarkt.

In het Ondernemingsplan 2012-2016 wordt aangegeven dat RWS de ambitie heeft om een maximale verkorting van de wachttijd voor actief woningzoekenden te bewerkstelligen. Daarbij wordt uitgegaan van een wachttijd van maximaal twee jaar voor een woning in Goes en Kapelle en maximaal een jaar voor een woning op Noord-Beveland.

RWS had in haar verkoopbeleid bepaald dat woningen vooral in de Koopgarant-formule werden verkocht, waarmee werd geborgd dat deze woningen niet definitief werden onttrokken aan de betaalbare woningvoorraad. Het beleid is dat maximaal tien woningen per jaar 'in de vrije verkoop' verkocht worden. In november 2010 is besloten dat de Koopgarant-regeling niet meer wordt toegepast in projecten in verband met een te grote nadelige financiële impact voor de corporatie.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Dit prestatieveld kent de volgende onderdelen: 'woningkwaliteit', 'kwaliteit dienstverlening' en 'energie en duurzaamheid'. De commissie constateert uit verschillende documenten en bronnen dat de woningkwaliteit over het algemeen op orde is. Volgens de gegevens van Corporatie in Perspectief (CiP) van 2011 heeft RWS een gemiddelde aantal woningwaarderingspunten van 140 ten opzichte van de referentiegroep, die 143 scoort (landelijk 131). Als de woningwaarderingspunten met betrekking tot de woningoppervlakte vergeleken worden, scoort RWS 63 ten opzichte van de referentiegroep die 65 haalt (landelijk 63).

Uit het Strategisch Voorraadbeleid wordt voor het gehele bezit een meerjaren- en onderhoudsbegroting uitgewerkt. RWS heeft geconcludeerd dat een deel van de noodzakelijke voorraad op termijn niet nodig is. Wel dreigt een tekort van toegankelijke woningen. Er zijn plannen gemaakt om bestaande woningen aan te passen aan 'toegankelijkheid'. Per complex zijn maatregelen vastgelegd om deze transformatie-opdracht uit te voeren. In 2011 zijn per wijk/kern beheerplannen opgesteld die daarbij als uitgangspunt dienen.

Daarnaast worden ook bij het opstellen van plannen huurders betrokken, waardoor beter rekening kan worden gehouden met de individuele keuzes van de huurder.

De kwaliteit van de dienstverlening is goed op orde. De klant staat centraal. Er is een nieuwe website geïmplementeerd dat de dienstverlening aan bewoners en woningzoekenden heeft verbeterd. Er is periodiek overleg met huurdersvereniging De Bevelanden. Bij de totstandkoming van de prestatieafspraken met de gemeenten wordt de huurdersvereniging actief betrokken.

In lijn met de eigen ambities, heeft de corporatie op het vlak van de dienstverlening over de jaren een KWH-score laten zien, die gelijk is aan het landelijk gemiddelde. In 2010 werd via een enquête een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd over de interne aannemerij, wat een goede positieve waardering opleverde. Dat bleek ook uit het behalen van het Maintenance Quality Management-label in 2008.

RWS is bezig met het voorbereiden van een asbestbeleid.

In zo'n 1300 woningen zijn in de periode 2008-2011 werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot het verbeteren van de isolatie van de schil van de woningen en van de installaties in de woningen. Bij verschillende projecten, zoals het Erasmuspark en het Zevenbladhof te Goes is geïnvesteerd in Warmte Koude Opslag.

Tot slot: RWS heeft concrete doelstellingen geformuleerd voor energielabeling van woningen en het gemiddelde energieverbruik. RWS heeft hieraan zichtbaar aandacht aan besteed. De prestaties zijn in lijn met de ambities en daarmee ruim voldoende gerealiseerd.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Uit de ondernemingsplannen, de jaarverslagen blijkt overduidelijk dat de senioren groep belangrijk is voor RWS. Zo'n 25% van het woningbezit is bedoeld en geschikt voor senioren. Dit heeft te maken met het gebied, waarin de corporatie opereert en de demografische ontwikkelingen in de Bevelanden. In het dynamisch voorraadbeleid wordt veel aandacht besteed aan deze groep senioren. Het aandeel woningen voor ouderen en gehandicapten bedraagt zo'n 16%. Het aantal nultredenwoningen bedraagt ca. 32% van de woningvoorraad

RWS heeft in de ondernemingsplannen en jaarplannen ambities geformuleerd die zich richten op voldoende woningen voor de doelgroepen die specifieke aanpassingen of voorzieningen vereisen. Enerzijds betreft dit het voorzien in voldoende seniorenwoningen en anderzijds wil RWS in dat kader voorzien in verzorgde en beschermde woonvormen. RWS spant zich in om een goede spreiding van zorgvoorzieningen te bereiken en te behouden. Plannen zijn ontwikkeld en tot uitvoer gebracht voor de realisatie van een aantal zorg-, en welzijnsvoorzieningen.

In 2010 is besloten een pilot op te zetten voor de ontwikkeling van woonservicegebieden in de Goede Polder en in 's-Heer Hendrikskinderen, zulks in samenspraak met de bewoners, dan wel dorpsvereniging.

RWS heeft met diverse instellingen zoals Juvent, Emergis, Zuidwester, Arduin en Blijf van mijn Lijf speciale afspraken over het huisvesten van cliënten en komt deze na.

Over het geheel genomen is het voor de commissie zichtbaar dat RWS zich gericht heeft ingezet op en gepresteerd voor de genoemde doelgroepen. Het oordeel is dan ook dat RWS ruim voldoende heeft gepresteerd.

(Des-) investeren in vastgoed

Dit onderdeel wordt door de commissie gewaardeerd met een 7,0.

In de evaluatie ondernemingsplan 2006-2010 verwoord in het Ondernemingsplan 2012-2016 wordt aangegeven dat in het plan een veelheid aan doelstellingen op strategisch, operationeel en uitvoeringsniveau niet allemaal even duidelijk vertaald waren naar meetbare normen. Daardoor is lastig te beoordelen in hoeverre doelstellingen al dan niet zijn behaald.

De in 2008 vastgestelde Woonvisie van de gemeente Goes is grotendeels niet uit de verf gekomen en moet volgens een krantenbericht van 20 september 2012 van PZC grondig worden herzien. Een citaat: "De afgelopen jaren is de woningmarkt door de crisis echter drastisch veranderd. De nieuwbouwproductie is met 771 huizen blijven steken op 36 procent van de oorspronkelijke planning voor de periode 2007-2011, namelijk 2161 nieuwe huizen. Vooral de grote projecten Goese Schans, Aria en Mannee zijn ver achtergebleven. Daardoor is één van de doelstellingen uit de visie, namelijk om starters meer kansen te geven door doorstroming te stimuleren, niet gehaald."

RWS heeft in de visitatieperiode over de jaren 2008- 2011 345 nieuwbouwwoningen weten te realiseren. Het verkoopbeleid van RWS is mede bepaald door het Strategisch Voorraadbeleid. Landelijk is de vraag naar koopwoningen de afgelopen jaren flink afgenomen. Per jaar worden in principe niet meer dan gemiddeld 10 woningen uit de bestaande voorraad verkocht. Wel zijn via de Koopgarant-formule woningen verkocht, waarmee volgens het beleid van RWS geborgd werd, dat door verkoop van deze woningen, deze niet definitief werden onttrokken aan de betaalbare woningvoorraad.

Volgens Analyse CFV 2011 'Corporatie in Perspectief' is voor RWS de realisatie-index nieuwbouw hoger dan het landelijk gemiddelde met 0,86 tegen 0,60. De realisatie-index sloop is 0,33 tegenover de landelijke index van 0,45. De realisatie-index verkopen van RWS Wonen ligt met 0,15 ver onder het landelijk gemiddelde van 0,66.

Kwaliteit van wijken en buurten

Dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld met een 7,0.

RWS heeft diverse ambities uitgewerkt, die zich richten op de kwaliteit van wijken en buurten. In de drie gemeenten waar RWS actief is voor alle wijken een wijkbeheerplan opgesteld om de leefbaarheid, de integratie en sociale samenhang, alsmede de woonbeleving te verbeteren. Een en ander stelt RWS in staat met deze beheerplannen snel keuzes te maken. Alle plannen worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

RWS is van mening dat zij een maatschappelijke onderneming is en daarmee initiatieven ondersteunt voor kwetsbare groepen, zoals ondersteuning Voedselbank de Bevelanden, investering in Woonherkansenproject en investeren in jongerenwerk en opbouwwerk. Daarnaast heeft RWS een samenwerking met gemeente Goes voor het beheer van Brede Scholen en biedt zij huisvesting aan de Ruilwinkel en financiert mede Home Start.

Met haar plannen voor vitale buurten en wijken zijn wijkwinkels gefaciliteerd door RWS. Bewoners van de wijk Goese Polder kunnen met vragen en problemen, die met het wonen en leven te maken hebben, terecht in de Wijkwinkel Goese Polder. In deze winkel is veel informatie beschikbaar over de gemeente, RWS en maatschappelijke organisaties die actief zijn in de wijk. Er is een Sponsorbeleid vastgesteld om wijkactiviteiten van bewoners te steunen op het gebied van leefbaarheid en vitale buurten en wijken.

RWS en de Stichting Vluchtelingenwerk werken samen voor het project Taalcoach, waarbij inburgeraars worden begeleid in hun taalvaardigheden en/of maatschappelijke activiteiten. Voor de huisvesting van voortijdige schoolverlaters is uit de samenwerking met de gemeente Goes, het ROC, Stichting AZZ en RWS in 2009 een tijdelijke voorziening ‘Jongerenhuis De Bevelanden’ voortgekomen.

Concluderend meent de commissie dat RWS er op gericht is samen met bewoners en diverse instellingen de gerealiseerde samenwerking te willen blijven borgen en de leefbaarheid in de wijken blijvend te willen versterken. De voornemens, bereidheid en daadwerkelijke investeringen van RWS heeft zij duidelijk getoond in de visitatieperiode. De commissie is dan ook van oordeel dat RWS op dit onderdeel ruim voldoende presteert.

4 Presteren naar Opgaven (PnO)

Dit hoofdstuk beschrijft de prestaties van RWS partner in wonen in relatie tot de externe opgaven in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal opgaven.

4.1 De maatschappelijke opgaven in het werkgebied van RWS partner in wonen

De visitatiecommissie heeft geconstateerd, dat de opgaven binnen het werkgebied van RWS lang niet altijd scherp zijn geformuleerd. De prestatieafspraken met de gemeenten zijn vaak algemeen van aard of nog uit te werken. Ook worden inspanningsverplichtingen opgenomen, zodat deze niet altijd geschikt zijn als toetsingskader. Bij de evaluatie van het Ondernemingsplan 2006-2010 heeft RWS, zoals eerder in dit rapport is aangegeven, geconcludeerd dat een veelheid aan doelstellingen op strategisch, operationeel en uitvoeringsniveau niet alle even duidelijk vertaald waren in meetbare normen. Daardoor vond RWS en de visitatiecommissie het lastig te beoordelen in hoeverre doelstellingen al dan niet zijn behaald.

De visitatiecommissie heeft dan ook bij het perspectief Presteren naar Opgaven geregeld moeten besluiten tot een zogenaamde 'weging op de hand'.

Landelijke/regionale opgaven

Hierna volgt een toelichting van de landelijke opgaven vertaald naar het eigen beleid van RWS partner in wonen. In juni 2006 heeft VROM haar visie op de woningmarkt uitgewerkt in 'Ruimte geven, bescherming bieden, een visie op de woningmarkt', waarin de volgende onderwerpen voor de beleidsagenda van de toekomst benoemd werden:

- o Huisvesten doelgroepen van beleid;
- o Actief bevorderen dat er voldoende woningen beschikbaar zijn;
- o Impuls stedelijke vernieuwing en sociaal economische maatregelen nemen;
- o Toevoeging van extra seniorenvoorraad;
- o Energiebesparing op de bestaande voorraad.

De jaarplannen en jaarverslagen geven het beleid weer dat gericht is op het beschikbaar hebben van voldoende betaalbare woningen voor de primaire doelgroep en op het toewijzen van nieuwe verhuringen aan deze primaire doelgroep.

Er zijn herstructureringsprojecten opgepakt, zoals in de wijk Goes-West.

Het woningbezit van RWS partner in wonen is voor ongeveer 16% geschikt of speciaal bedoeld voor senioren. Het aantal nultredenwoningen in de woningvoorraad bedraagt zo'n 32%. Vanwege vergrijzing zal de doelgroep ouderen in de toekomst toenemen. Het streven naar toevoeging van extra seniorenwoningen blijkt onder meer uit het Strategisch Voorraadbeleid en de prestatieafspraken met de gemeenten.

Sinds 2005 participeert RWS in een aantal landelijke matchingtrajecten, zoals deelname aan het Wooninvesteringsfonds, deelname aan de CV Cité (project studentenhuishuisvesting Stadswonen) en deelname aan de samenwerkingsovereenkomst Centrada voor de realisatie van sociale huurwoningen in Lelystad. RWS stelde vooraf als voorwaarde dat matching niet ten koste mag gaan van de realisatie van haar eigen lokale en regionale opgaven.

4.2 Presteren naar Opgaven (PnO) : Samenvattende beoordeling

Prestatievelden	Cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep	6,9
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0
Huisvesting doelgroep met specifieke aanpassingen	7,0
(Des-)investeren in vastgoed	7,0
Kwaliteit van wijken en buurten	7,0
Gemiddelde score	7,0

De visitatiecommissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,0.

Prestatiespinnenweb



Hieronder worden de belangrijkste bevindingen van de commissie per prestatieveld weergegeven.

Huisvesting van primaire doelgroep

Dit prestatieveld wordt door de commissie gewaardeerd met een 6,9 en bestaat uit de volgende onderdelen, te weten: beschikbaarheid woningen, woningtoewijzing en doorstroming, betaalbaarheid en het bevorderen van het eigen woningbezit.

De opgaven op het vlak van de huisvesting van de primaire doelgroep zijn omschreven en richten zich vooral op beschikbaarheid van kwalitatief goede en betaalbare woningen. In de prestatieovereenkomsten met de gemeenten Goes, Kapelle en Noord-Beveland wordt aangegeven dat RWS tot taak heeft het waarborgen van een voldoende aantal sociale woningen voor hen die een goedkope en betaalbare woning nodig hebben. De prestatieafspraken met de gemeente Goes gaan uit van het behoud van de goedkope en betaalbare voorraad en scoort daarmee ruim voldoende tot goed. Daarnaast dienen de woningen passend te worden toegewezen aan huurtoeslag-ontvangers en voldoet daarmee aan het referentiegemiddelde. Om goedkoop scheefwonen binnen de sociale woningvoorraad te voorkomen zijn kortingsregelingen ingevoerd.

RWS heeft in 2008 met de huurwoningen in het Presleypark te Goes voor het eerst gewerkt met een kortingsregeling. De huurprijzen werden vastgesteld op de reële markthuur die in een vrije markt gelden en werd aan woningzoekenden die de huurprijs niet konden betalen, een korting op de huurprijs aangeboden, zodat deze bewoners met gebruikmaking van huurtoeslag deze woningen konden betrekken.

Het huurbeleid van RWS komt jaarlijks tot stand in samenspraak met de huurdersvereniging De Bevelanden.

Uit de meest recente CiP-gegevens (2011) blijkt dat ruim 98% van het woningbezit een huurprijs kent onder de huurtoeslaggrens. Naast de hoogte van de huurprijzen waardeert de commissie de betaalbaarheid van de woningen positief. Volgens de laatste CiP-gegevens is de gemiddelde huurprijs van de maximale huur 64% ten opzichte van het landelijke percentage van 72.

De commissie oordeelt dat RWS de maximaal redelijke huur relatief laag heeft gehouden, hetgeen de betaalbaarheid voor de primaire doelgroep ten goede komt. De corporatie heeft de woningvoorraad in de afgelopen jaren uitgebreid en heeft tevens gezorgd voor Koopgarant-woningen en koopwoningen. Een deel van de afspraken over Koopgarant-woningen kan niet worden nagekomen omdat deze regeling per ultimo 2010 is afgeschaft. Tenslotte heeft RWS als gevolg van de afspraken met de gemeenten voor een belangrijk deel bijgedragen aan de huisvesting van statushouders.

Kwaliteit woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Dit prestatieveld is onder te verdelen in 'woningkwaliteit', 'kwaliteit van de dienstverlening' en 'energie en duurzaamheid'.

Veel aspecten van de kwaliteit van de woning worden rond het landelijk gemiddelde beoordeeld, met uitschieters naar boven (grootte van de kamers) en naar beneden (gehoorigheid). De totaal score ligt op het landelijk gemiddelde. Ten aanzien van de kwaliteit van woningen liggen de opgaven in het werkgebied vooral op duurzaamheid en energieprestaties. De prestatieafspraken met de gemeenten ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer zijn gericht op nieuwbouwwoningen, waarbij de realisatie met een 25% verscherpte energieprestatie-coëfficiënt voorop staat.

RWS werkt aan het verhogen van de energieprestaties van de woningvoorraad door het nemen van diverse isolatiemaatregelen. RWS ondersteunt het convenant “Energiebesparing corporatiesector” en neemt deel aan het initiatief ‘Meer met Minder’, waarbij een besparing van 20% op het gasverbruik wordt nagestreefd. Voorts heeft RWS een inventarisatie gemaakt van de aanwezigheid van asbest in haar woningbezit.

De kwaliteit van dienstverlening wordt door RWS gemeten door middel van verschillende tevredenheidsonderzoeken, zoals die over de interne aannemerij en de ‘Bewonersscan’ in 2009. Bij woningzoekenden wordt een woonwensenonderzoek afgenomen, waarvan de resultaten en uitkomsten worden gebruikt bij de ontwikkeling van nieuwe projecten.

De corporatie heeft voldoende aandacht besteed aan de onderhoudsagenda. Waar nodig werd klachtenonderhoud, mutatieonderhoud, alsmede planmatig onderhoud uitgevoerd. In euro’s per gewogen onderhoud werd in 2010 in totaal € 1.880 uitgegeven. (Referentie was € 1.364 en Landelijk € 1.322.) In 2009 werd totaal € 1.678 geïnvesteerd in totaalonderhoud (Referentie € 1.545 en Landelijk € 1.4450). In het jaar 2008 lagen de bedragen voor totaalonderhoud voor zowel de corporatie, de referentiegroep, als de landelijke cijfers dicht bij elkaar.

De commissie concludeert dat RWS op dit prestatievelid ruim voldoende heeft gepresteerd.

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Voor een corporatie van haar omvang levert RWS goede prestaties voor wat betreft de nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen. Het grootste deel van de maatregelen uit hoofde van de transformatieopdracht van het strategisch voorraadbeleid is op de groep zelfstandig wonende ouderen gericht. Voor de groep ouderen die niet meer zelfstandig kunnen wonen worden in combinatie met zorginstellingen projecten met beschermd of verzorgd wonen gerealiseerd.

Daarvoor werkt de corporatie veel samen met Stichting Voor Regionale Zorgverlening (SVRZ). De volgende prestatieafspraken zijn voor deze doelgroepen gemaakt en gerealiseerd: tweemaal twee groepswoningen voor psychogeriatrische patiënten in de gemeente Kapelle en Noord-Beveland. In Goes is het eerste deel van het Erasmuspark opgeleverd met 112 seniorenwoningen en zorgwoningen voor cliënten van SVRZ, in Wolphaarsdijk is een uitbreiding van zorgcomplex De Meulewiele met 18 seniorenwoningen en 2 groepswoningen voor psychogeriatrische patiënten gerealiseerd. Voorts zijn in het project Kattendijke 4 levensbestendige woningen opgeleverd en zijn in samenwerking met SVRZ op het terrein van verzorgingshuis Poelwijck 16 zorgappartementen en 2 groepswoningen voor psychogeriatrische patiënten, alsmede 21 seniorenwoningen opgeleverd.

Met verscheidene zorginstellingen heeft RWS afspraken gemaakt over het huisvesten van verstandelijk en lichamelijk gehandicapten in Zuidwester, het Gors en Eleos. Daardoor wordt aan 96 cliënten onderdak geboden. Verder heeft RWS met diverse instellingen zoals Juvent, Emergis, Zuidwester, Arduin en Blijf van mijn Lijf speciale afspraken gemaakt over het huisvesten van cliënten.

Sinds 2010 heeft RWS op verzoek van de gemeente Goes een samenwerking met SMWO, MEE Zeeland en de Seniorenraad Goes over de Opplusregeling voor 55-plussers. Het gaat om voorzieningen aan te brengen in de eigen koopwoning, die gefaciliteerd worden door RWS. Vanwege bezuinigingen is de gemeente Goes inmiddels gestopt met deze Opplusregeling. RWS heeft besloten voor huurders van 55 jaar en ouder een soortgelijke regeling in werking te zetten. Met deze regeling krijgen de bewoners korting voor bepaalde werkzaamheden.

De commissie oordeelt dat RWS ruim voldoende invulling heeft gegeven aan de opgaven in dit werkgebied.

(Des-) investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Zoals ook in het hoofdstuk 'Presteren naar Ambities' aan de orde kwam, beschikte de commissie niet over een gedetailleerd meerjarenprogramma nieuwbouw. De commissie heeft haar oordeel gebaseerd op de prestatieafspraken met gemeenten en op cijfers uit 'Corporatie in Perspectief 2011'.

Volgens de prestatieafspraken met de gemeente Goes zou RWS in de contractperiode totaal 487, zowel in de huur- als koopwoningen bouwen. Deze afspraken waren gebaseerd op de Woonvisie van de gemeente Goes, die vastgesteld is in januari 2008. De doelstellingen in deze woonvisie zijn grotendeels niet gehaald, zoals eerder in dit rapport aan de orde is gekomen. De conclusie van de gemeente Goes was dat de afgelopen jaren de woningmarkt door de crisis echter drastisch is veranderd. De nieuwbouwproductie is met 771 huizen blijven steken op 36 procent van de oorspronkelijke planning voor de periode 2007-2011, namelijk 2161 nieuwe huizen".

Volgens de jaarverslagen van RWS is zij in staat gebleken ruim 250 woningen in de visitatieperiode in de gemeente Goes te realiseren. De nieuwbouwopgaven met de gemeenten Kapelle en Noord-Beveland zijn geheel nagekomen.

De commissie vindt het echter van belang bij de beoordeling van dit prestatieveld dat de nieuwbouwopgave overeengekomen in 2009 geplaatst moet worden tegen de veranderde woningmarkt.

De realisatie-index nieuwbouw is hoger dan het landelijk gemiddelde met 0,86 tegen 0,60. Over de gehele visitatieperiode heeft de corporatie 436 woningen gerealiseerd. Voor Nederland als geheel is dat 0,45. Ten aanzien van nieuwbouw is de commissie positief over de door de corporatie geleverde prestaties. Volgens Analyse CFV 2011 'Corporatie in perspectief' bedraagt de realisatie-index sloop 0,65 voor RWS. De realisatie-index verkopen van ligt met 0,15 ver onder het landelijk gemiddelde van 0,66. Het beleid van RWS was gericht op de verkoop van Koopgarantwoningen en niet meer dan 10 woningen in de vrije verkoop per jaar. De 'koopgarantregeling' is inmiddels, zoals in dit rapport al eerder is aangegeven, stopgezet in verband met een te grote nadelige financiële impact voor de corporatie.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De aandacht gaat primair uit naar vitale wijken en- buurten. De inzet van RWS is het versterken en handhaven van voorzieningen en het versterken van de sociale infrastructuur. De prestaties van de corporatie op het gebied van kwaliteit en wonen zijn zeer gevarieerd op dit terrein.

RWS streeft een klant- en maatschappij gedreven organisatie na, waarbij de woonkern centraal staat. Huurders dienen, geheel volgens het RWS-beleid over een goede woon- en leefomgeving te beschikken.

De uitgaven voor leefbaarheid (in € per woongelegenheden volgens CiF 2011) die in 2010 gerealiseerd zijn waren voor de sociale activiteiten 87, ten opzichte van de referentiegroep met 28 en landelijk met 67. Voor de fysieke activiteiten waren deze cijfers respectievelijk 166, 38 en 54.

Voor alle wijken is een wijkbeheerplan opgesteld. In Goes-West is gestart met een grote renovatie, Masterplan Goes-West. De komende jaren worden stap voor stap straten en/of woningcomplexen opgeknapt. Voordat woningen worden verbeterd, wordt in overleg met de bewoners een onderhouds- en verbeteringsplan gemaakt.

Er zijn tal van initiatieven opgezet in het kader van leefbaarheid en vitaliteit van wijken, waarbij een aantal wordt genoemd:

- * RWS is sterk betrokken bij het vormen van woonservicevoorzieningen. In de Goese Polder en in 's-Heer Hendrikskinderen is een pilot opgezet door de gemeente en RWS in met nauwe samenwerking met de bewoners.

- * Om de jeugdwerkloosheid aan te pakken is RWS samen gaan werken met leerwerkbedrijf Wonen en Werken in de Wijk. Met projectontwikkelaar Marsaki heeft RWS bedrijven, die regelmatig opdrachten krijgen, daarbij betrokken om zodoende werkgelegenheid te scheppen.

- * In 2010 is een samenwerking tussen Stichting Vluchtelingenwerk en RWS met het project Taalcoach opgezet, waarbij inburgeraars worden begeleid in hun taalvaardigheden of maatschappelijke activiteiten.

- * RWS is in een project- en stuurgroep vertegenwoordigd samen met de gemeente Goes, zulks in het kader van systematisch preventief jeugdbeleid (Communities that Care) in de Goese polder. Een en ander om de leefbaarheid en huisvesting te verbeteren.

5 Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)

Belanghebbenden 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. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld bewoners, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties.

Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven over de prestaties van RWS. Het oordeel is verkregen door gesprekken te voeren met en een uitgebreide enquête uit te zetten onder de belanghebbenden. Met 8 van de 10 belanghebbenden zijn gesprekken gevoerd. Deze belanghebbenden zijn 2 bewoners/doelgroepen organisaties, 3 gemeenten, 3 zorginstellingen en 2 corporaties. Totaal is met 11 personen van de belanghebbenden partijen gesproken. 13 van de 14 uitgenodigde belanghebbenden (93%) hebben de enquête ingevuld, hetgeen een representatieve uitkomst laat zien. De verdeling van deze enquêtes over de belanghebbenden is: 2 van bewoners/doelgroepen, 7 van gemeenten, 2 van zorgpartijen en 2 van corporaties.

5.1 De belanghebbenden van RWS partner in wonen

RWS is actief in het organiseren van bijeenkomsten voor belanghebbenden. Jaarlijks wordt er een Najaarsoverleg georganiseerd, waarbij een actueel thema gepresenteerd en besproken wordt. Begin 2011 heeft RWS ook een toekomstoverleg georganiseerd, met als thema: Toekomst, herbezinning op kerntaken en organisatieaanpassing en de positie van belanghouders daarin.

Het belang van een goede dialoog met de belanghebbenden wordt voor RWS steeds groter. RWS heeft gemeend aan deze dialoog meer continuïteit en structuur te moeten geven. Hieraan is invulling gegeven door de oprichting van de Maatschappelijke Advies Raad (MAR) in 2011. Dit nieuwe orgaan heeft de bevoegdheid het bestuur van RWS te adviseren. De zes tot acht leden van de MAR zijn vertegenwoordigers uit de segmenten senioren, jongeren/starters, mensen met functiebeperking, minima, dorp- en wijkvertegenwoordigers en anderstaligen. De MAR richt zich op brede maatschappelijke thema's, zoals jongerenhuisvesting en mensen met functiebeperking en niet ingesteld om op te komen voor specifieke huurdersbelangen.

Bewoners

RWS partner in wonen heeft op diverse niveaus overleg met bewoners. De huurders worden vertegenwoordigd door huurdersvereniging De Bevelanden. Het overleg wordt maandelijks gevoerd. Vier maal per jaar is er een apart beleidsoverleg, waarin alle voorgenomen beleidswijzigingen worden doorgenomen. Tot voor kort was er een huurdersvereniging voor Erasmusflat, bezit van derden, waarvoor RWS de bestuurstaak uitvoerde. Door sloop en nieuwbouw is het nieuwe complex onderdeel van het bezit van RWS geworden en kent het nieuwe Erasmuspark een bewonerscommissie. Naast het overleg met de huurdersvereniging en de bewonerscommissies heeft RWS een aantal malen per jaar overleg met klantenpanels. Met klantenpanels wordt overleg gevoerd over beleidsonderwerpen als duurzaamheid en energiebeleid, keukenbeleid en het onderhoud van woningen.

Gemeenten

RWS is actief in drie gemeenten, Noord-Beveland, Goes en Kapelle. Met de gemeenten vindt overleg plaats over de woonvisies, prestatieafspraken en de jaarlijkse monitoring daarvan. Daarnaast vindt regelmatig op verschillende niveaus, over verschillende onderwerpen incidenteel overleg plaats zowel bestuurlijk als ambtelijk. Structureel overleg wordt niet noodzakelijk geacht.

De lijnen tussen de gemeenten en de corporatie zijn kort en een rechtstreeks telefoontje naar de bestuurder is vaak voldoende om tot overleg of afspraken te komen.

In 2009 zijn met alle gemeenten nieuwe prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2009 – 2012. Hierin zijn onder andere concrete afspraken gemaakt om de huisvesting van starters te bevorderen door middel van doorstroming voor huurwoningen en inzet van de KoopGarantregeling voor koopwoningen. Met afspraken over de opplusregeling (extra voorzieningen) wordt het ouderen mogelijk gemaakt langer in hun woning te blijven wonen. Met alle gemeentes zijn afspraken gemaakt over het behoud van de goedkope voorraad.

In november 2010 heeft RWS, zoals eerder in dit rapport aan de orde is gekomen, besloten de KoopGarantregeling in projecten niet meer toe te passen, waarmee een instrument om doorstroming te bevorderen is vervallen. Over deze beleidswijziging is geen overleg gevoerd met de gemeenten. In het beleidsoverleg met de huurdersvereniging De Bevelanden is dit besluit wel medegedeeld. In het jaarverslag over 2010 wordt de beleidswijziging evenwel gemeld. Over het voor 2011 voorgenomen onderzoek naar alternatieven is geen besluit meer genomen.

Zorgpartijen

RWS heeft met diverse instellingen, waaronder Juvent, Emergis, Zuidwester, Arduin en Blijf van mijn Lijf, afspraken over het huisvesten van cliënten. In 2011 zijn volgens deze afspraken acht urgent woningzoekenden gehuisvest. Met de stichtingen SVRZ, Cleijenborgh en Ter Weel zijn samenwerkingsovereenkomsten gesloten voor de levering van zorg in verschillende complexen van RWS.

De Erasmusflat is gesloopt en vervangen door de nieuwbouw Erasmuspark, een woon-zorgcomplex voor senioren met 44 koop- en 112 huurappartementen. SVRZ is hier de zorgdienstverlener.

Collega-corporaties

RWS partner in wonen is de enige corporatie in de drie gemeenten waar RWS actief is. De Stichting tot Behoud en Ondersteuning van Monumenten (SBOM) is wel een toegelaten instelling in Goes, maar richt zich op het behoud van monumenten en niet op de volkshuisvesting. De SBOM is geen partij bij de prestatieafspraken met de gemeente Goes. De andere corporaties waarmee RWS samenwerkt hebben een ander werkgebied. R&B Wonen heeft als werkgebied de gemeenten Borsele en Reimerswaal. Zeeuwsland heeft Schouwen-Duiveland als werkgebied.

5.2 Presteren volgens belanghebbenden: samenvattend oordeel

RWS partner in wonen hecht veel belang aan het oordeel van belanghebbenden over het functioneren van de corporatie. Regelmatig worden metingen verricht om de prestaties op het gebied van dienstverlening en tevredenheid van bewoners over de woning en de woonomgeving in kaart te brengen.

Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH-huurlabel)

RWS partner in wonen houdt zicht op de tevredenheid van haar bewoners door jaarlijkse metingen ten behoeve van KWH-huurlabel. Het KWH-huurlabel bestaat uit tien onderdelen. Om het KWH-huurlabel te behalen moet voor elk labelonderdeel het eindcijfer minimaal een 7 zijn. Het gemiddelde resultaat van RWS partner in wonen (7,8) in de meting van 2010 ligt op het landelijke gemiddelde (7,8). De onderdelen 'corporatie bellen' en 'Woning onderhoud' scoren hoger dan het KWH landelijk gemiddelde. Het onderdeel 'Klachten afhandelen' is van 7,4 (2006) via 6,7 (2008) naar 6,6 (2010) gedaald en daarmee onder het landelijk gemiddelde (6,8) gekomen.

Ook de meting van 2011 geeft op de onderzochte labelonderdelen scores die gemiddeld uitkomen op het landelijk gemiddelde van 7,7.

Bewonersscan 2009

RWS partner in wonen laat periodiek een onderzoek onder bewoners uitvoeren over de volgende onderwerpen:

- tevredenheid woning;
- tevredenheid dienstverlening;
- tevredenheid woonomgeving en leefbaarheid;
- servicebehoefte;
- verhuigeneigdheid en doorstroming;
- huurdersparticipatie.

De bewoners van RWS geven een 7,6 voor de woning als totaal. Het aantal slaapkamers en de grootte van de tuin worden het hoogst beoordeeld (7,7). De gehorigheid van de woning (6,5), de badkamer en de mate van isolatie (beide 6,7) scoren het laagst.

De tevredenheid over de woonomgeving wordt beoordeeld met een 7,6. Het hoogst worden de nabijheid van scholen (7,6) en de buurtbewoners (7,5) beoordeeld. Het laagst scoort de hoeveelheid politie op straat (5,8).

Op het onderwerp dienstverlening (7,6) scoort RWS boven het landelijk gemiddelde. Alleen het aspect 'klachtenafhandeling' (7,1) scoort onder het landelijk gemiddelde. Ten opzichte van de voorgaande meting uit 2007 scoort RWS beter op informatie over woningen en slechter op de snelheid waarmee belanghebbenden worden geholpen aan de balie.

Resultaten uit gesprekken en enquêtes

Met een aantal belanghebbenden zijn gesprekken gevoerd en zijn vragen gesteld over de prestaties van RWS partner in wonen op alle prestatievelden en de samenwerking met RWS.

Over het algemeen zijn de belanghebbenden positief over RWS partners in wonen. Vooral de bestuurder is goed benaderbaar en er kunnen afspraken gemaakt worden. RWS reageert op de meeste vragen positief en constructief. RWS is altijd open voor vragen en nieuwe ideeën en is bereid mee te denken en mee te doen. Uitspraken als "er is goed te dealen met RWS" en "RWS wil ook wel buiten het gewone investeren" geven het algemene beeld goed weer. De contacten worden als plezierig en constructief ervaren.

Daarentegen geven de belanghebbenden aan dat het RWS ontbreekt aan een eigen visie, beleid en initiatief. RWS is in zichzelf gekeerd en communiceert te weinig over waar ze mee bezig zijn en waar ze successen behalen. Opmerkingen als “RWS is vlak en flets” en “RWS is nooit proactief” illustreren dit beeld. De inhoudelijk bijdrage aan bijvoorbeeld een woonvisie is zeer beperkt en RWS levert slecht de benodigde informatie. RWS toont wel veel gegevens in tabellen en grafieken, maar vertaalt dit niet naar voor belanghebbenden begrijpelijke informatie. RWS legt haar handelen niet goed uit en is niet transparant en open. Communicatie naar bewoners vindt soms erg laat plaats. De prestatieafspraken met de gemeenten zijn niet voldoende meetbaar gemaakt en daardoor niet goed te volgen en te beoordelen.

Onder de belanghebbenden is een enquête uitgezet waarbij naast de thema's uit de prestatievelden ook een aantal andere onderwerpen zijn bevraagd op het gebied van communicatie, participatie en samenwerking, realisatie, verantwoording afleggen en actualiteit. Deze zijn samengevat onder de overige/andere prestaties.

Zeer opvallend tijdens de interviews was dat de uitspraken van de geïnterviewden over het algemeen minder positief en kritischer waren dat uit hun ingevulde enquêtes naar voren kwam.

Dat bleek ook uit de uitspraak van één van de geïnterviewden, die aangaf dat hij eigenlijk een vier had willen geven, maar toch maar een zes had ingevuld. In een kleinschalig gebied, waar RWS als enige corporatie opereert, kent iedereen elkaar en weet iedereen dat je op elkaar bent aangewezen en van elkaar afhankelijk bent. In zo'n situatie val je elkaar niet af, de goede relatie is daarvoor te belangrijk.

Uiteindelijk heeft dit geleid tot een score zoals is opgenomen in onderstaand overzicht.

<i>Gerealiseerde prestaties op prestatievelden</i>	<i>Bewoners en maatschappelijke doelgroepen</i>	<i>Gemeenten</i>	<i>Maatschappelijke en zorginstellingen</i>	<i>Corporaties</i>	<i>Gemiddelde score van de belanghebbenden</i>	<i>Eindscore volgens visitatiecommissie</i>
Huisvesting van primaire doelgroep	6,5	7,0	7,5	6,8	7,0	7,0
Kwaliteit woningen en woningbeheer	6,9	6,8	7,7	6,9	7,0	7,0
Huisvesting bijzondere doelgroepen	7,0	7,1	7,2	7,0	7,1	7,1
(Des)investeringen in vastgoed	7,3	7,0	7,8	7,5	7,3	7,3
Kwaliteit van wijken en buurten	6,6	7,0	7,8	7,3	7,1	7,1
Overige/andere prestaties	6,5	6,6	7,7	6,9	6,8	6,8
Gemiddeld eindcijfer PvB	6,8	6,9	7,6	7,1	7,0	7,0

Opvallend is dat de score van de zorginstellingen op alle prestatievelden substantieel hoger uitkomt dan die van de overige belanghebbenden.

Er zijn ook twee open vragen gesteld: “In welke zaken blinkt RWS partner in wonen uit?” en “In welke zaken blijft RWS partner in wonen achter?” Dit leidde tot de volgende persoonlijke antwoorden:

In welke zaken blinkt RWS partner in wonen uit?

- RWS is stabiele en betrouwbare corporatie. Bijdrage aan ontwikkelingen in Goes zijn voorbeeld van maatschappelijke participatie
- Goede samenwerkingspartner waarmee je samen kunt innoveren. Goed sociaal beleid
- Ontwikkeling woonservicezone's
- Risico's durven nemen, bijvoorbeeld commerciële ruimtes in woonzorg complexen
- Mogelijkheden ontwikkeling private zorgvoorziening
- Klantgerichtheid m.n. op gebied van onderhoud
- Streven naar transparantie, afleggen van verantwoording
- Realisatie nieuwbouw / up-to-date houden woning bestand
- Communicatie met burger
- De openheid van communiceren en het betrekken van partijen en doelgroepen bij opstellen beleid
- Beheer vastgoed
- Ontwikkelen duurzame concepten nieuwbouw
- Goede wijkbeheerder
- Meedenken in uitvoering maatschappelijke projecten. Het uitvoeren is een andere zaak!
- Meedenken is sterker dan uitvoeren
- Voor mij een open organisatie die altijd antwoord geeft op vragen of probeert ze op te lossen
- Formuleren beleid samen met bewoners

In welke zaken blijft RWS partner in wonen achter?

- Verenigingsvorm met zware politieke invloeden vormt risico voor RWS
- Servicediensten
- Domotica
- Communicatie over inspelen op actuele onderwerpen c.q. ontwikkelingen
- Communicatie over wijze van toezicht, zowel kwalitatief als kwantitatief
- Communicatie
- Innovatief zijn op het gebied van duurzaamheid
- Een positieve communicatie naar buiten toe; zeggen dat ze goed bezig zijn
- RWS is een naar binnen gerichte organisatie en ook wat conservatief
- Communicatie met huurders en partijen kan sterk worden verbeterd
- Huurder / klant staat niet altijd centraal
- Het bouwen van nieuwe huurwoningen
- Investeren in duurzaamheid / opplussen van bestaande voorraad
- Het actief doelgroepen benaderen
- Duurzaamheid
- Innovatief (nieuwe ideeën bedenken)
- Het gezicht zijn voor alle gemeenten in het werkgebied
- Investeren in wonen voor 55+, leefbaarheid en toonbaarheid wijken en straten
- Te weinig contact tussen wijkbeheerders en huurders

5.3 Presteren volgens belanghebbenden: Prestaties

Huisvesting primaire doelgroep

De gemiddelde score op dit onderwerp is een 7,0. De zorgpartijen geven met een 7,5 de hoogste score. Het laagst scoren de bewoners met een 6,5

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Ook op dit onderwerp is de gemiddelde score een 7,0. De zorgpartijen geven met een 7,7 weer de hoogste score. De overige partijen geven scores iets onder de norm.

Huisvesten doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Op dit onderwerp is de gemiddelde score een 7,1. De zorgpartijen geven met een 7,2 weer de hoogste score. Maar hier liggen de scores van alle belanghebbenden dicht bij elkaar.

(Des)investeren in vastgoed

Hierop haalt RWS met een 7,3 de hoogste score. Alle partijen scoren een 7,0 of meer. Opvallend is dat de gemeenten hierop met een 7,0 het laagst scoren. Mogelijk houdt dit verband met vertragingen in projecten door de economische crisis. Het hoogst scoren de maatschappelijke en zorginstellingen

Kwaliteit van wijken en buurten

De gemiddelde score op dit onderwerp is 7,1. De bewoners geven met een 6,6 de laagste score. De zorgpartijen de hoogste score met een 7,8.

Overige/andere prestaties

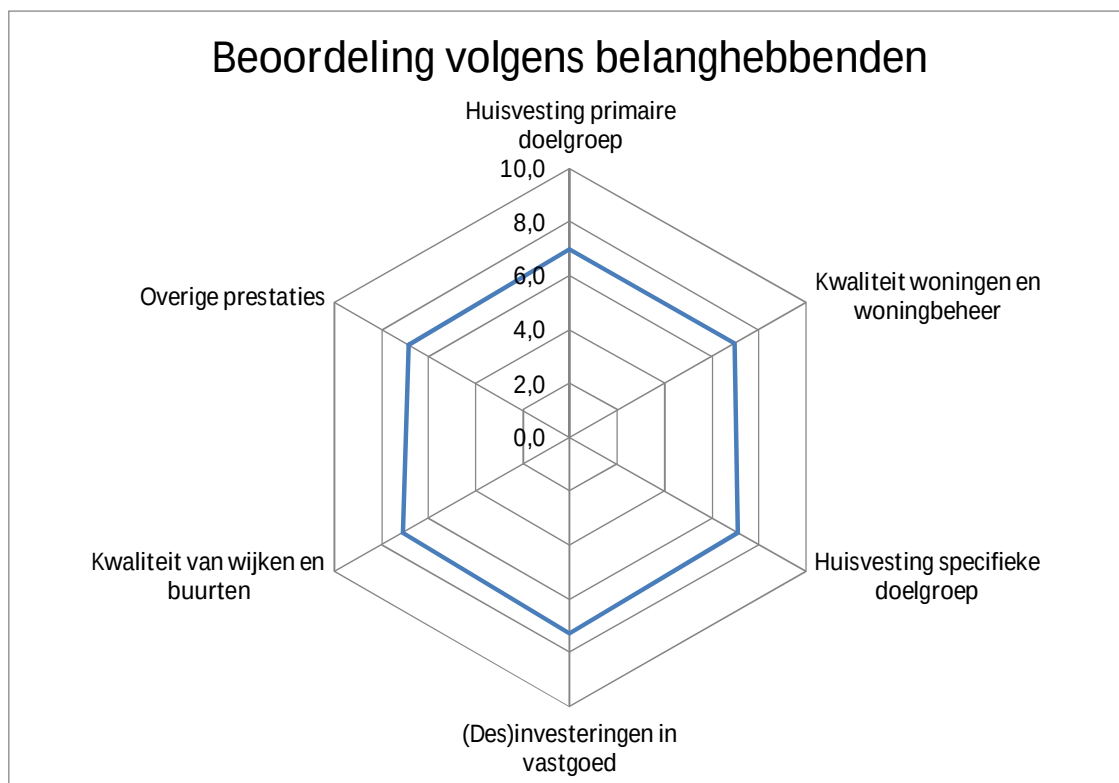
Onder de overige prestaties zijn vragen gesteld over de onderwerpen:

- communicatie
- participatie en samenwerking
- realisatie
- verantwoording afleggen
- actualiteit

<i>Deelonderwerpen overige/andere prestaties</i>	<i>Totaalscore</i>	<i>Bewoners en maatschappelijke doelgroepen</i>	<i>Gemeenten</i>	<i>Maatschappelijke en zorginstellingen</i>	<i>Corporaties</i>
Communicatie	6,9	6,3	6,8	7,5	7,0
Participatie en samenwerking	7,0	6,5	6,5	7,9	7,3
Realisatie	6,7	6,7	6,7	7,8	6,8
Verantwoording afleggen	6,8	6,5	6,5	7,5	7,3
Actualiteit	6,6	6,3	6,3	7,8	6,0
Totaal	6,8	6,5	6,6	7,7	6,9

De scores van de verschillende groepen belanghebbenden lopen op deze onderwerpen erg uiteen. Op het totaal van deze vragen scoren alleen de zorginstellingen met een 7,7 boven de norm. De bewoners zitten met een 6,5 het laagste. Op het deelonderwerp participatie en samenwerking scoort RWS het hoogst (7,0). Op actualiteit het laagst (6,6).

Prestatiespinnenweb



6 Presteren naar Vermogen (PnV)

Bij het presteren naar vermogen worden de onderdelen financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en vermogensinzet beoordeeld.

6.1 Financiële continuïteit

Vermogenspositie

RWS partner in wonen heeft tot en met 2010 een A1-continuïteitsoordeel van het CFV. In 2011 is dit verlaagd naar een A2-oordeel. Reden daartoe was dat de uitvoering van voorgenomen investeringen en renovaties in de jaren 2014 en 2015 de financiële positie in gevaar zou kunnen brengen. Het A2-oordeel in combinatie met de invoering van de huurtoeslagheffing in 2014 is voor RWS aanleiding geweest om het meerjarig investerings- en onderhoudsbeleid in 2011 aan te passen. Deze bijstellingen zijn in de (meerjaren) begroting 2012 verwerkt. CFV is van oordeel dat RWS partner in wonen aan zowel de continuïteitseis voldoet als ook aan de eis dat zij haar middelen voldoende inzet in het belang van de volkshuisvesting.

RWS partner in wonen heeft haar woningbezit gewaardeerd op historische kostprijs. Tot en met het boekjaar 2010 is jaarlijks annuïtair afgeschreven. Met ingang van 2011 wordt lineair afgeschreven met als gevolg een, in dat jaar, forse extra last in het resultaat.

RWS onderzoekt in 2012 de mogelijkheden voor balanswaardering tegen marktwaarde in verhuurde staat. De bedrijfswaarde wordt vanaf 2002 berekend op basis van het Strategisch Voorraadbeleid en –beheer. De bedrijfswaaredeberekening wordt in de jaarstukken toegelicht en onderbouwd op basis van parameters. De disconteringsvoet bedraagt 5,25% en is gelijk aan de landelijke CFV-norm. De bedrijfswaarde van het bezit is ultimo 2011 berekend op € 279,58 miljoen (eind 2010 € 282 miljoen) tegenover een totale boekwaarde van € 223,99 miljoen (2010: € 195 miljoen). De bedrijfswaarde is derhalve € 56 miljoen hoger dan de boekwaarde.

CFV heeft in de periode 2008-2011 het solvabiliteitsoordeel jaarlijks vastgesteld op voldoende. CFV concludeert daarmee dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag plus vermogensbeklemming. CFV concludeert tevens dat RWS aan haar verplichtingen kan voldoen.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat RWS in de visitatieperiode een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd dat het voortbestaan, zonder rekening te houden met voorgenomen investeringen en renovaties door RWS, in financieel opzicht gewaarborgd is. De verhouding marktwaarde en bedrijfswaarde is door het CFV ultimo 2011 bepaald op ruim 233%, aanzienlijk hoger dan de door CFV gehanteerde norm van 150%.

Dit prestatieonderdeel scoort een 7,0.

Liquiditeit

Volgens de normering van het WSW voldoet RWS tot en met 2009 aan haar kredietwaardigheid. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van 2% van de leningenportefeuille.

Bij kredietwaardigheid, volgens WSW normen, gaat het om het faciliteringsvolume die het WSW beschikbaar wil stellen aan corporaties om, met WSW- borging, externe financiering te kunnen aantrekken.

Ook voor 2010 en 2011 is RWS als kredietwaardig aangemerkt. Echter op basis van aangeleverde investerings- en herfinancieringsprognose constateert WSW in 2010 dat de operationele kasstromen in de geprognosticeerde jaren 2013 en 2014 sterk negatief zullen zijn. Nadat RWS geactualiseerde cijfers aan WSW had aangeleverd, is WSW tot het oordeel gekomen dat de operationele kasstromen gedurende de prognosejaren positief zijn, maar in 2016 en 2017 weer negatief kunnen uitvallen. De conclusie van WSW blijft echter dat de investeringsopgave van RWS aan de hoge kant is. Daarnaast vindt WSW de schuld per verhuureenheid te fors oplopen. Nadat RWS de meerjarenbegroting over 2010 had aangepast, komt WSW in 2011 tot het oordeel dat door temporisatie van de investeringen de investeringsbehoefte lager uitvalt. RWS wordt in 2011 door WSW als 'onveranderd kredietwaardig' aangemerkt. Wel constateert WSW dat er onvoldoende onderpand ter dekking van de WSW geborgde leningen bestaat. Om de afgegeven faciliteringsruimte van € 60 miljoen te kunnen benutten zal RWS extra onderpand moeten inzetten.

Het door het WSW vrijgegeven faciliteringsvolume in 2011 is ruim voldoende om de investeringen van de volgende twee jaar, die zijn opgenomen in de meerjarenbegroting, te financieren. Dit onderdeel scoort dan ook een 7,0.

Integrale kasstroomcyclus

De solvabiliteit op basis van historische kostprijs bedraagt ultimo 2011 21,6% en zal naar verwachting de komende jaren vanwege de lineaire afschrijvingen onder de 20% zakken. RWS heeft een solvabiliteitsnorm op basis van historische kostprijs van minimaal 20% gesteld. Landelijk wordt een solvabiliteitsnorm op basis van bedrijfswaarde voorgeschreven van 20%.

De corporatie heeft een rentedekkingsgraad in 2011 van 1,98. RWS hanteert vanaf 2011 een directe rendementseis. Direct rendement is de operationele kasstroom uitgedrukt in een percentage van de bedrijfswaarde. De visitatiemethodiek schrijft het hanteren van een directe rendementseis nadrukkelijk voor.

In de begroting en jaarrekening wordt melding gemaakt van een disconteringsvoet van 5,25%. In het strategisch voorraadbeleid en andere goedgekeurde beleidsstukken wordt de IRR-eis gedifferentieerd naar type vastgoed niet onderbouwd. In de kadernota maatschappelijk investeren uit 2009 wordt een eerste aanzet gegeven om te komen tot financiële beleidskaders om aan de hand van de IRR per investeringscategorie tot een minimaal beoogde maatschappelijk rendement te komen. RWS vermeldt in de jaarstukken een waardering op basis van bedrijfswaarde; echter op de balans wordt nog gewaardeerd tegen historische kostprijs. De bedrijfswaarde wordt daarbij voor een periode van maximaal 5 jaar vooruit getoond.

RWS hanteert uitgebreide kasstroomoverzichten op basis van veronderstelde risico's in de toekomst (zelfs tot 2026). Er worden vanaf 2010 investerings- en financieringsratio's weergegeven in de beoordeelde financiële stukken. Vanaf 2011 worden daaraan ook concreet vastgestelde normeringen gekoppeld en weergegeven.

De WOZ-waarde bedroeg in 2011 € 946 miljoen. RWS partner heeft ultimo 2011 een loan-to-value op basis van de WOZ-waarde van ongeveer 19%.

De materiële beoordeling van de huidige financiële situatie is goed. RWS kan op enkele punten nog een verbeterslag maken, te weten:

- a. Er wordt gewaardeerd op basis van bedrijfswaarde, maar enkel vijf jaren vooruit wordt weergegeven. Doordat de bedrijfswaarde jaarlijks herijkt en berekend wordt, geeft dit al een goed beeld voor de toekomst. De visitatiecommissie geeft mee bij weergave een termijn van tien jaar vooruit te overwegen;
- b. IRR-eisen voor te realiseren investeringen gedifferentieerd naar type vastgoed meer expliciet in de financiële jaarstukken laten terugkomen;

RWS heeft grote stappen gemaakt in de visitatieperiode en krijgt op basis van periodieke benchmarking steeds adequatere controle op de kasstroomcyclus. Gezegd moet worden dat de verbeteringen in verslaglegging van de integrale kasstroomcyclus vooral vanaf 2011 optreden. Dit onderdeel scoort een 6,0.

Totaaloordeel Financiële continuïteit

Het totaaloordeel op dit onderdeel wordt een 6,7 vanwege enerzijds de goede uitgangspositie (CFV, WSW, financiële kengetallen) en anderzijds de lastige materiële beoordeling wat betreft de toekomstige financiële situatie, zulks door het ontbreken van een aantal essentiële elementen.

6.2 Financieel beheer

Bij dit onderdeel wordt de werking van de planning- en control cyclus en de treasury beoordeeld.

Planning- en controlcyclus

De planning- en controlcyclus bestaat uit de volgende elementen:

- Meerjarenondernemingsplan en – begroting;
- Jaarplan- en begroting;
- (Management-)rapportages;
- Jaarverslag en jaarrekening met accountantsverklaring;
- Managementletters.

De interne financiële bewaking van RWS gebeurt ondermeer door toepassing van een planning & control cyclus; begroting, managementrapportages en jaarverslag op basis van “plan, do, check, act”. Ook maakt RWS actief gebruik van het meerjarenprognosepakket WALS van Ortec Finance voor de doorrekening van verschillende beleidsalternatieven en het genereren van financiële kengetallen. RWS is sinds 2007 IPD/AEDex deelnemer, waarmee financiële resultaten gegenereerd en gebenchmarkt worden op basis waarop strategische beslissingen kunnen worden onderbouwd.

Alle elementen uit de planning- en controlcyclus zijn aanwezig. De uitvoering van het jaarplan en de jaarbegroting wordt gevolgd in de managementrapportages.

In 2008 heeft een wijziging plaatsgevonden in de inrichting en methodiek van de management-rapportages. Tevens is de kwartaalrapportage vervangen door een 4-maandelijkse managementrapportage. Deze rapportage is ingericht om te verklaren en te verantwoorden maar niet om op te sturen. Zo wordt geen prognose van het resultaat gegeven en worden ook geen maatregelen aangegeven die er voor moeten zorgen dat binnen het jaarplan en de jaarbegroting wordt gehandeld. Het opnemen van geformuleerde doelstellingen uit het jaarplan en ondernemingsplan geven een beter inzicht in de mate van realisatie.

Feitelijk wordt de 'Do' en de 'Check' uit de PDCA-cyclus wel gehanteerd, maar wordt de 'Act' niet mogelijk gemaakt. De 'Act' is niet zichtbaar in de verslagen van de Raad van Commissarissen.

De accountant heeft in de visitatieperiode de cijfers van RWS gecontroleerd. Daarnaast heeft de accountant jaarlijks een managementletter uitgegeven. De accountant heeft in de visitatieperiode steeds een goedkeurende verklaring afgegeven.

De accountant en CFV hebben geen specifieke opmerkingen gemaakt ten aanzien van het financiële beheer op de verbindingen. De visitatiecommissie heeft een marginale toets uitgevoerd op de verbindingen. Er zijn weinig gegevensdragers van de verbindingen bij de verstrekte stukken door RWS aangetroffen.

Samengevat oordeelt de commissie dat alle elementen uit de planning- en controlcyclus aanwezig zijn. Er zijn de laatste jaren aanzienlijke verbeteringen op dit terrein doorgevoerd. De planning en de uitvoering daarvan kan evenwel beter. Dit is intern door de bestuurder en Raad van Commissarissen eveneens vastgesteld. Daarenboven dient aan de Act uit de PDCA-cyclus inhoud te worden gegeven.

RWS beschikt over een zelfcorrigerende vermogen; echter die kan beter worden verankerd in de bestaande planning- en controlcyclus. Gezien de behoorlijke kwaliteitsslagen in de afgelopen jaren beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 6,0.

Treasury

Bij Treasury moeten de volgende elementen worden getoetst:

- De corporatie heeft de kasstromen voor de komende tien jaren in beeld en de daaruit voortvloeiende investeringsbehoefte;
- De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen, waaronder het faciliteringsvolume van het WSW;
- Er is een actueel, door de Raad van Commissarissen goedgekeurd treasurystatuut, waarin spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten;
- Er is een treasuryjaarplan (geïntegreerd in de begroting en toegelicht in de jaarstukken).

Jaarlijks wordt het bestaande treasury statuut geactualiseerd en getoetst aan de Governancecode. In het treasury statuut is het volgende voorgeschreven:

- De hoofdlijnen van het financierings- en beleggingsbeleid;
- De bevoegdheden en verantwoordelijkheden ten aanzien van de uitvoering van dit beleid;
- De informatievoorziening.

RWS heeft een treasurycommissie ingesteld, bestaande uit de directeur-bestuurder, de sectormanager Bedrijfsvoering, medewerker Planning & Control, Treasury en een externe treasurydeskundige. Het Treasury jaarplan is sinds 2005 een vast onderdeel van de begroting. Tevens is de treasuryprocedure, informatievoorziening en interne controle vastgelegd in een handboek.

Zoals aangegeven bij de planning- en controlcyclus wordt gewerkt met een langjarige begroting (t/m 2026). Voor deze periode zijn de kasstromen en de investeringsbehoefte in beeld gebracht. De financieringsbehoefte is in deze periode niet groter dan het faciliterings-volume van het WSW. In 2010 is zoals hierboven aangegeven wijziging aangebracht in de fasering van de investeringsplannen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Totaaloordeel Financieel beheer

Het totaaloordeel op dit prestatieonderdeel is 6,5.

6.3 Doelmatigheid

Er is geen visie vastgelegd noch zijn criteria benoemd waaraan de doelmatigheid gemeten zou moeten worden. De commissie heeft de, hierna te benoemen, onderdelen op haar merites beoordeeld. Bij doelmatigheid wordt gekeken naar de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft gekeken naar de huuropbrengsten, de nettobedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten.

De huur is gemiddeld 64,0% van de maximaal toegestane huur, bij de referentie-corporaties is dit 63,5% en landelijk is dat 72,0% (CiP 2011). Jaarlijks wordt de huurprijs verhoogd op basis van de inflatie-index. RWS partner in wonen heeft geen gedifferentieerd beleid bij de jaarlijkse huurverhogingen voor de thans verhuurde woningen. Dit percentage is generiek vastgesteld voor het gehele bezit. Dit kan potentiële scheefhuur in de hand werken. De commissie geeft in overweging om marktonderzoek te doen naar de markthuurlen per kern en vervolgens de streefhuur te baseren op deze markthuurlen met inachtneming van de maatschappelijke functie van RWS partner in wonen. Huurverhoging voor vrijkomende woningen vindt plaats op basis op de doelgroep, huidige puntenprijs van de woning en de marktpositie.

De netto bedrijfslasten liggen structureel over de periode substantieel (20% of meer) lager dan de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde (CiF 2011). De procentuele toename van de netto bedrijfslasten ligt bij RWS (12,1%) lager dan bij referentiecorporaties (14,7%). Echter de procentuele toename van de netto bedrijfslasten bij RWS ligt boven het gemiddelde op landelijk niveau (8,4%).

De personeelskosten liggen gemiddeld genomen over de gehele periode gelijk met het landelijke gemiddelde en ongeveer 10% boven de referentiecorporaties.

De onderhoudskosten liggen gemiddeld genomen over de gehele periode substantieel van 20 tot 30% boven het gemiddelde van de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde. Aangezien het bezit van RWS qua ouderdom goed aansluit bij zowel het gemiddelde van de referentiecorporaties als het landelijke gemiddelde, zouden de kosten van planmatig onderhoud dezelfde trend moeten laten zien.

De doelmatigheid van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten wordt beoordeeld met gemiddeld een 6,0.

6.4 Vermogensinzet

Met een vermogensinzet wordt beoordeeld of de corporatie haar vermogen maximaal inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie kennis heeft van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.

Visie

RWS heeft als ambitie dat de financiële continuïteit moet worden gewaarborgd, zonder dat dit leidt tot onnodig oppotten van geld. Het geld moet actief beschikbaar zijn voor de maatschappelijke doelen. RWS houdt door sturing van investeringen in de tijd haar vermogenspositie in beeld. Echter er ontbreken in de organisatie tot 2011 expliciet verankerde normen voor sturing op risico en rendement.

Zonder deze normen kan RWS niet sturen om uiteindelijk haar ambitie waar te maken en de financiële continuïteit te waarborgen. Dit werd in de eerdere visitatie ook al opgemerkt en de commissie is van mening dat dit onvoldoende concreet opgepakt is. Wel heeft RWS in de laatste twee jaren van de visitatieperiode concreet werk gemaakt om tot een onderbouwde visie te komen. Gezien het feit dat de voorgestelde aanbevelingen in het eerdere visitatierapport verlaat zijn opgepakt, meent de visitatiecommissie daaraan extra gewicht te moeten toekennen voor haar oordeelsvorming op dit onderdeel.

De commissie acht dit onderdeel onvoldoende en beoordeelt dit met een 5,0.

Mogelijkheden

RWS heeft geen heldere en toetsbare visie op of beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen kan vergroten. Mogelijkheden om het vermogen te verruimen kan de corporatie zoeken in ondermeer extra financieringsruimte, beschikbare reserves en/of extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop, samenwerking, efficiency werkapparaat.

RWS heeft tijdens deze visitatieperiode een aanzet gemaakt tot verruiming van haar vermogen. De koopgarantregeling is in de visitatieperiode stopgezet in verband met een nadelige financiële impact. Daarnaast is in 2012 de personele reorganisatie en de implementatie van een nieuw efficiënt softwarepakket doorgevoerd. Daarmee is een optimalisatieslag gemaakt en kunnen bedrijfskosten volgens RWS verlaagd worden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Maximalisatie

De vermogensinzet kan alleen worden beoordeeld als de rol als maatschappelijke belegger zichtbaar en beredeneerd is ingevuld, hetgeen nog niet is gebeurd. RWS heeft geen beredeneerde plannen voor de haar gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties vastgelegd. Wel heeft RWS een aanzet hiertoe gemaakt in de kadernota maatschappelijk investeren uit 2009. Daarin wordt een eerste aanzet gegeven om te komen tot financiële beleidskaders om uiteindelijk tot een minimaal beoogde maatschappelijk rendement te komen. De visitatiecommissie kan derhalve niet vaststellen of RWS haar vermogen maximaal inzet voor maatschappelijke prestaties.

De visitatiecommissie heeft wel vastgesteld dat RWS bij de constatering van een overmaat een investering in Lelystad en Rotterdam heeft gerealiseerd.

RWS is van mening dat zij haar volledige vermogen inzet voor haar bestaande bezit en nieuwbouwontwikkelingen. De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte financiële cijfers en begrotingen kunnen vaststellen dat RWS haar vermogen naar behoren heeft ingezet. Echter door het ontbreken van een concrete toetsbare visie en beredeneerde doelstellingen, kan niet worden vastgesteld of de vermogensinzet maximaal ingezet wordt en doelmatig is.

Door het ontbreken van een beredeneerd plan voor de gewenste inzet van haar totale vermogen met een jaarlijkse toetsing op basis van de gerealiseerde cijfers, kan de commissie niet anders dan dit onderdeel met een 5,0 waarderen.

Totaaloordeel Vermogensinzet

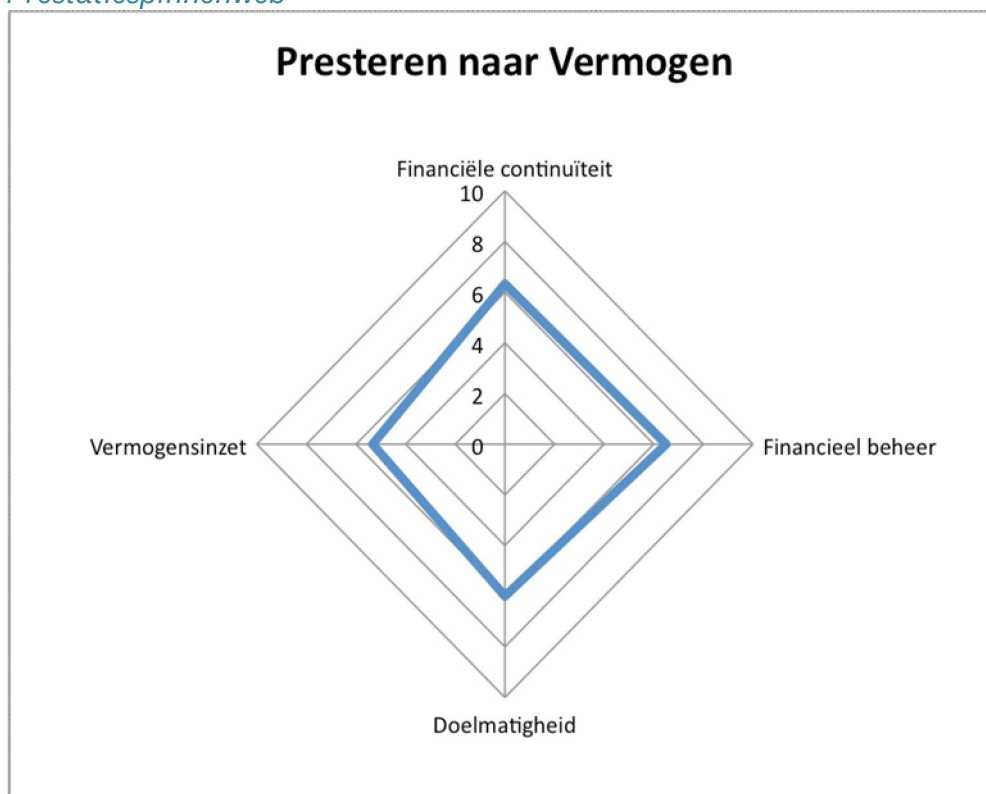
Het totaaloordeel op dit onderdeel wordt een 5,3.

6.5 Presteren naar Vermogen: Samenvattende beoordeling

Het totaaloordeel komt uit op een 5,9.

Prestatievelden	beoordeling	weging	Gewogen cijfer
Financiële continuïteit		20%	1,3
Vermogenspositie	7		
Liquiditeit	7		
Integrale kasstroomsturing	6		
Financieel beheer		20%	1,3
Planning en Control	6		
Treasury management	7		
Doelmatigheid	6	20%	1,2
Vermogensinzet		40%	2,1
Visie	5		
Mogelijkheden	6		
Maximalisatie	5		
Gemiddelde score			5,9

Prestatiespinnenweb



7 Governance

In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over de besturing, het interne toezicht en de externe legitimatie.

7.1 Beschrijving governance structuur

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken binnen RWS en de met haar verbonden ondernemingen en staat tevens het bestuur met raad ter zijde. In totaal beschikt de Raad van Commissarissen over 6 leden. Vanaf 2011 is het aantal maximum zittingstermijnen twee. Een termijn duurt maximaal vier jaar. Werving van nieuwe leden vindt plaats op basis van een profielschets, die vervolgens in een advertentie wordt opgenomen en geplaatst in (regionale) bladen. Twee leden zijn benoemd op bindende voordracht van de huurdersvereniging. Ieder van de leden van de Raad van Commissarissen heeft een specifiek aandachtsgebied in zijn of haar portefeuille. De visitatiecommissie heeft niet kunnen toetsen of de nieuw te benoemen leden van de Raad van Commissarissen getoetst worden ter zake van het bepaalde in artikel 33 van de statuten van RWS: de zogenaamde onverenigbaarheden, omdat schriftelijke documentatie ontbreekt.

De directie van RWS wordt sinds 1 juni 2004 gevormd door de huidige directeur-bestuurder, de heer M. Sas. De directeur-bestuurder vormt met twee sectormanagers het managementteam. De organisatiestructuur is per 2012 aangepast. Alle personeel en organisatietaken zijn ondergebracht bij staffuncties; de facilitaire ondersteuning is verschoven naar de afdeling FO&I. Er zijn vier afdelingen: Vastgoed, Wonen, Bedrijfsvoering en Strategie & Beleid.

RWS beschikt over een Ondernemingsraad, waarin vijf personeelsleden zitting hebben. Vaste onderwerpen die de OR heeft behandeld zijn het jaarverslag van de corporatie, de managementrapportages en de begroting. De OR voert ook jaarlijks overleg met de Raad van Commissarissen, de vakbonden en levert een bijdrage aan het Zeeuws platform voor Ondernemingsraden en de RWS Arbocommissie.

7.2 Besturing

De besturing wordt beoordeeld aan de hand van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hierbij om Plan, Check en Act. 'Do' is al beoordeeld in de eerdere hoofdstukken Presteren naar Ambitie (PnA), Presteren naar Opgaven (PnO) en Presteren volgens Belanghebbenden (PvB).

Plan

Het eerste ondernemingsplan van RWS had betrekking op de periode 2006-2010. Echter de doelstellingen waren niet vertaald naar duidelijk meetbare normen. Daardoor is het lastig te beoordelen of doelstellingen gehaald worden. Het beleid zoals neergelegd in het ondernemingsplan is in 2011 voortgezet. Voorts heeft 2011 grotendeels in het teken gestaan van de interne reorganisatie en implementatie van een nieuw ICT-systeem (Empire).

Het nieuwste ondernemingsplan heeft betrekking op de jaren 2012-2016. Met dit ondernemingsplan heeft RWS een duidelijke verbeterslag gemaakt. De geformuleerde doelstellingen zijn duidelijker en beter meetbaar verwoord.

Om de effectiviteit van haar activiteiten beter te kunnen meten, heeft RWS vanaf 2012 een duidelijker onderscheid aangebracht tussen haar strategische beleid, verwoord in het ondernemingsplan 2012-2016, en haar gedetailleerde uitvoering, verwoord in de jaarplannen.

Uit de jaarverslagen en uit besprekingen met de huidige Raad van Commissarissen blijkt dat een goed en professioneel planningsproces gehanteerd wordt. RWS legt in haar jaarverslagen rekening en verantwoording af. Belanghebbenden worden actief betrokken bij de beleidsvorming van de corporatie. Meerdere bijeenkomsten per jaar worden belegd. RWS voert periodiek een klantentevredenheidsonderzoek uit en verwerkt de resultaten, waar mogelijk, in haar uit te voeren beleid.

Om de interne bedrijfsvoering voldoende te bewaken worden, zowel op het gebied van financiële-, technische- en verhuuraspecten interne managementrapportages (ook wel Marap's genoemd) opgesteld. Deze Marap's beschikten tot en met 2011 niet over duidelijke vertalingen naar missie en visie. Tevens zijn de risico's naar jaarlijkse strategische plannen en de daarvan afgeleide meetbare doelen en activiteiten summier opgenomen. Vanaf 2012 zijn substantiële verbeteringen doorgevoerd.

RWS brengt haar risico's vanaf 2006 door middel van een risicokaart overzichtelijk in beeld. De risicokaart wordt periodiek geactualiseerd en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. RWS beschikt over uitgebreide en gedetailleerde werkproces-beschrijvingen, zulks mede met het oog op functiescheidingen en risicobeheersing.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Check

RWS weet de gegevens goed te verzamelen en rangschikken. Er wordt veel gewerkt met matrixen, tabellen en grafieken. De visitatiecommissie maakt uit de verstrekte documenten op dat RWS de informatie op orde heeft. Een directe koppeling van deze informatie met de voornemens van RWS dienaangaande wordt in het managementinformatiesysteem tot en met 2011 te weinig gemaakt. De voorgenomen prestaties worden te weinig vertaald naar meetbare eenheden. De vertaling van haar plannen van strategisch niveau naar tactisch en operationeel niveau gebeurt naar het oordeel van de commissie te weinig SMART.

Voorts stelt de visitatiecommissie vast dat de Marap's te weinig gebruikt worden om afwijkingen van het jaarplan te signaleren, bijsturingsmaatregelen te nemen en andere acties in gang te zetten. De Marap's zijn vrij uitgebreid en goed visueel ondersteund. Deze worden in de vergadering van de Raad van Commissarissen door de bestuurder toegelicht, besproken en uiteindelijk door de Raad goedgekeurd. RWS werkt aan de verdere ontwikkeling en verbetering van de monitoring.

Vastgesteld moet worden dat met de implementatie van Empire en een goede en efficiënte terugkoppeling met de Raad van Commissarissen in 2012 een substantiële verbetering is doorgevoerd. Er is een duidelijke vertaling van visie en doelen naar plannen en resultaten gemaakt. RWS verantwoordt haar prestatievelen nu in haar jaarplannen. De visitatiecommissie is van mening, dat RWS het monitoren van werkprocessen, implementatie van jaarplannen, periodieke managementrapportages lopende de visitatieperiode verder heeft geoptimaliseerd. Of deze verbeteringen ook effect hebben, zal in de komende jaren moeten blijken.

De commissie constateert dat RWS hard werkt aan het verder professionaliseren van haar organisatie en het optimaliseren van de besturingscyclus (PDCA-cyclus).

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Act

RWS stuurt na constatering van afwijkingen ten opzichte van het plan gemotiveerd haar plannen bij. De afwijkingen en gewijzigde plannen worden vervolgens in verschillende documenten aan haar belanghebbenden toegelicht. Zo treft de visitatiecommissie mededelingen aan in het gewijzigde ondernemingsplan 2012- 2016, het jaarplan, de begroting, managementrapportages, notulen van besprekingen met belanghebbenden en besluitenlijsten van de Raad van Commissarissen. De visitatiecommissie heeft niet kunnen vaststellen of alle wijzigingen en gewijzigde plannen optimaal gecommuniceerd zijn.

De visitatiecommissie stelt vast dat de communicatie met belanghebbenden niet altijd de schoonheidsprijs verdient. Een voorbeeld hierbij is het 'on hold' zetten van de Koop-Garant-regeling.

Genomen besluiten worden door de directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen gemonitord en over afwijkingen legt het bestuur verantwoording af aan de Raad van Commissarissen.

De commissie is echter van mening dat als het gaat over het bijsturen (act) de prestaties onvoldoende meetbaar waren in de visitatieperiode. Vanaf 2012 is dit substantieel verbeterd door de wijzigingen in het nieuwe ondernemingsplan en de Marap's.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Totaaloordeel Besturing

Het totaaloordeel op dit onderdeel wordt een 6,7

7.3 Het intern toezicht

Bij de beoordeling van het intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de Raad van Commissarissen op open cultuur, zelfreflectie, rolopvatting als toezichthouder, klankbord voor de bestuurder en de samenstelling van de raad. Ook toetst de commissie of de Raad van Commissarissen een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of RWS de Governancecode toepast.

Het functioneren van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen oefent het interne toezicht op het bestuur uit. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen een klankbord- en adviesfunctie. De taken en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in de statuten en in het Reglement Raad van Commissarissen. Hierin wordt de scheiding in taken en verantwoordelijkheden tussen de Raad van Commissarissen en het bestuur verwoord. Het Huishoudelijk Reglement, Reglement Raad van Commissarissen en de profielschets zijn op de website van RWS gepubliceerd.

Open cultuur

De commissie beoordeelt het functioneren van de huidige Raad van Commissarissen als ruim voldoende. De cultuur binnen de Raad van Commissarissen is open en kritisch. Voor de directeur-bestuurder is de Raad van Commissarissen een goed klankbord. Al naar gewenst, worden tijdens de vergadering van de Raad van Commissarissen interne en of externe deskundigen geraadpleegd voor advies. Overleg van de Raad van Commissarissen met belanghebbenden vindt periodiek plaats.

Zelfreflectie

De Raad van Commissarissen en bestuur evalueren jaarlijks het functioneren van elk lid. In de evaluatie is tevens de communicatie met de directeur-bestuurder meegenomen. De Raad geeft blijk van kritische zelfreflectie, waarbij de zelfevaluatie heeft plaatsgevonden op basis van de Governancecode Woningbouwcorporaties. Onderwerpen als integriteit en belangenverstrengeling komen aan de orde en worden getoetst. Door de financiële crisis en de lasten door de overheid opgelegd is er in de visitatieperiode veel aandacht geweest voor mogelijke financiële gevolgen voor RWS partner.

Rolopvatting toezichthouder

Het zwaartepunt van de taakopvatting van de Raad van Commissarissen heeft in de jaren 2010 en 2011 gelegen bij hun intern toezichtrol en klankbordfunctie voor de directeur-bestuurder. Uit gesprekken met de Raad van Commissarissen blijkt dat er sprake is van een cultuur, waarin afwijkende meningen gehoord worden. Meningsverschillen en kritische vragen komen op tafel en zijn bespreekbaar. Uit de notulen van de Raad van Commissarissen blijkt dat de Raad zich bewust is van haar rollen. De Raad van Commissarissen is op basis van haar samenstelling, deskundigheid en ervaringen kwalitatief voldoende uitgerust om evenwichtig toezicht te kunnen houden. De Raad heeft zelfstandig toegang tot de OR, het managementteam en de controller.

Samenstelling

De samenstelling van de Raad en het reglement functieprofielen ten behoeve van haar leden, is mede onder begeleiding van een extern bureau tot stand gekomen. Werving van nieuwe leden vindt plaats op basis van een profielschets. Twee leden zijn benoemd op voordracht van de Huurdersvereniging.

Samenvatting functioneren Raad van Commissarissen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Het toetsingskader

Het toetsingskader dient alle eisen, criteria, minimale ijkpunten waaraan de Raad van Commissarissen alle jaarplannen, investeringsbeslissingen toetst, te bevatten. Besluiten van de directeur-bestuurder en het MT worden achteraf ter toetsing voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. Als het gaat om zwaarwegende besluiten worden deze vooraf besproken.

Toetsing vindt plaats op basis van het vastgestelde jaarplan- en begroting. Daarnaast beschikt RWS over een strategische ondernemingsplan, meerjaren-investeringsplanning, risico-beheersingssysteem, strategisch voorraadbeleid om het toetsingskader optimaal te laten functioneren. Het toetsingskader is door RWS overzichtelijk samengevat en in een matrix weergegeven. De matrix omvat eisen, criteria, minimale ijkpunten waaraan de Raad van Commissarissen de plannen, investeringsbeslissingen etc. toetst binnen het vastgesteld toetsingskader. De matrix wordt periodiek geactualiseerd.

De Raad van Commissarissen laat systematisch risico's in kaart brengen met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en projectontwikkeling en bespreekt en beoordeelt deze. Uit agenda's, notulen van en voortgangsrapportages aan de Raad van Commissarissen blijkt dat periodiek vele ontwikkelingen binnen RWS besproken en toegelicht worden.

RWS heeft echter nog geen sluitend toetsingskader voor haar verbindingen, waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen. RWS heeft zich voorgenomen het toetsingskader voor verbindingen op korte termijn nader uit te werken en te operationaliseren. De visitatiecommissie acht een toetsingskader met criteria voor de operationele fase binnen de verbindingen ook relevant.

De commissie beoordeelt het toetsingskader met een 7,0.

Governancecode

RWS heeft de Aedescode, waarvan de Governancecode integraal onderdeel uitmaakt, ondertekend. De Governancecode is in beginsel geschreven voor corporaties met een stichtingsvorm. Corporaties die deze vorm niet hebben, zoals RWS partner, kunnen de Governancecode onverkort toepassen, implementeren en naleven.

Op enkele uitzonderingen na leeft RWS alle principes en uitwerkingen uit de Governancecode na. De uitleg van afwijkingen heeft RWS in haar jaarverslag opgenomen.

Om onderstaande redenen is afgeweken van de volgende principes:

- Een toetsingskader voor verbindingen, waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen is niet aanwezig;
Wordt in 2012 door RWS partner in wonen opgesteld
- De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de Raad van Commissarissen zijn niet op de website van de woningcorporatie geplaatst;
RWS is voornemens om de hoofdlijnen van het remuneratierapport in 2012 op de website te plaatsen.
- Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de Raad van Commissarissen over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant.
RWS ziet op dit moment geen aanleiding om afzonderlijk aan de Raad van Commissarissen te rapporteren. RWS is overwegende of een scheiding tussen niet-controlewerkzaamheden (advies) en controlewerkzaamheden wenselijk is.

RWS voldoet aan nagenoeg alle principes uit de code. Alle statuten en reglementen van RWS zijn in 2011 getoetst en daar waar nodig aangepast. Tevens heeft RWS de checklist governancecode ingevuld.

De honorering van de bestuurder is tot stand gekomen op basis van de 'Beloningscode bestuurders woningcorporaties' en voldoet daaraan. Tevens hanteert RWS de honoreringscode voor de Raad van Commissarissen. De honoreringen worden nog niet toegelicht in het jaarverslag. Voorts is een gedragscode met een integriteitscode en klokkenluidersregeling ingevoerd. In de eerder uitgevoerde visitatie waren deze code en regeling nog niet aanwezig.

RWS voldoet aan nagenoeg alle regels uit de code en geeft bij afwijkingen een uitleg waarom ervan wordt afgeweken. De vereiste documenten worden door RWS op haar website geplaatst.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

7.4 De externe legitimatie

Er wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden. RWS heeft de communicatielijnen met haar belanghebbenden op orde. Periodiek overleg vindt plaats tussen belanghebbenden, directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen. In verschillende vormen en bijeenkomsten informeert RWS haar belanghebbenden over haar beleid en geeft zij haar belanghebbenden de mogelijkheid het beleid te beïnvloeden. De dialoog met belanghebbenden wordt volgens RWS steeds belangrijker, omdat een verantwoording over de gedane investeringen, de taakvervulling en de financiële positie kritischer worden gezien.

In de gewijzigde statuten in verband met de herziening van de governancecode voor de woningcorporatiebranche heeft RWS in 2011 een artikel opgenomen voor de instelling van een Leden Advies Raad (LAR). Aldus worden leden nauwer betrokken bij allerlei beleid- en uitvoeringszaken. De installatie van de LAR zal nog in 2012 moeten plaatsvinden.

RWS heeft in 2011 zelfs een extra overleg- en adviesorgaan van belanghebbenden in het leven geroepen om naast alle bestaande overleg- en informatievormen tot een nieuw klankbordgroep te komen. In 2011 is de Maatschappelijke Advies Raad (MAR) opgericht. De MAR bestaat uit representatieve vertegenwoordigers van belanghebbenden en maatschappelijke partners van RWS. Deze MAR heeft adviesbevoegdheid aan het bestuur.

RWS probeert veelvuldig de betrokkenheid van haar leden te vergroten en heeft tijdens de Algemene Leden Vergadering extra aandacht besteed aan de wijze van behandeling van het nieuwe ondernemingsplan 2012 -2016. Door de aanwezige leden werd dit op prijs gesteld.

RWS heeft in de visitatieperiode stelselmatig overleg gevoerd met haar huurdersvereniging De Bevelanden. Maandelijks overlegt RWS over lopende zaken en viermaal per jaar vindt een beleidsoverleg plaats, waarbij voorgenomen wijzigingen van beleid doorgenomen worden. In 2011 is in het huurdersoverleg onder andere gesproken over een wijziging van het woonruimteverdelingsstelsel, het opzetten van een maatschappelijke adviesraad, de Europese regelgeving, de huurverhoging, de herstructureringsregeling, het functioneren van en het reglement voor de regionale klachtencommissie en het ondernemingsplan van RWS. Daarnaast vindt tweemaal per jaar een gezamenlijk overleg plaats met bewonersgroepen. Dit overleg behelst voornamelijk het praktische reilen en zeilen binnen de verschillende wooncomplexen.

Naast Huurdersvereniging De Bevelanden kent RWS ook een aparte huurdersvereniging Erasmusflat die zich richt op belangenbehartiging van de bewoners van de Erasmusflat. Eind 2011 is met huurdersvereniging De Bevelanden een eerste kennismaking en verkenning voor aansluiting geweest.

Naast overleg met vaste commissies en verenigingen voert RWS ook overleg met groepen bewoners, waarbij op korte termijn aanpassingen en/of onderhoudswerkzaamheden in de woning of woonomgeving gaan plaatsvinden.

Indien RWS een speciaal onderwerp met haar huurders wenst te bespreken, kiest zij voor klantenpanels. Onderwerpen die in deze panels aan bod komen zijn bijvoorbeeld: het keukenbeleid, het onderhoud van de woningen, klantvriendelijkheid van de website en het energiebeleid.

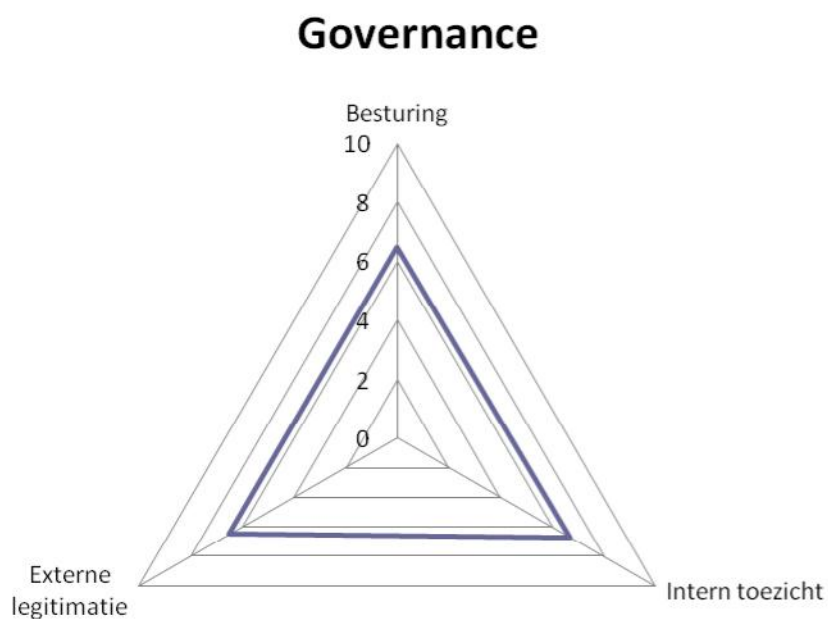
De commissie beoordeelt dit onderdeel met 8,0.

7.5 Governance: Samenvattende beoordeling

Het totaaloordeel komt uit op een 7,2.

Prestatievelden	beoordeling	weging	Gewogen cijfer
Besturing	6,7	33,3%	2,23
Plan	7		
Check	7		
Act	6		
Intern toezicht	7	33,3%	2,33
Functioneren RvC	7		
Toetsingskader	7		
Governance	7		
Externe legitimatie	8	33,3%	2,67
Gemiddelde score			7,2

Prestatiespinnenweb



Bijlage 1 Geraadpleegde notities, verslagen en documenten

Perspectief/ Ratio	Documenten
Presteren naar Ambities (PnA)	<i>Missiedocument</i> * Deze gegevens zijn opgenomen in het jaarplan en ondernemingsplan <i>Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</i> * jaarplan 2011 * jaarplan 2010 * jaarplan 2009 * jaarplan 2008 * Centraal Fonds Volkshuisvesting, Corporatie in Perspectief 2011 * Centraal Fonds Volkshuisvesting, Samenvatting Corporatie in Perspectief 2011 <i>Jaarverslagen/jaarrekeningen</i> * jaarverslag 2011 * jaarverslag 2010 * jaarverslag 2009 * Jaarverslag 2008 <i>Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan</i> * Ondernemingsplan 2005-2010 * Ondernemingsplan 2012-2016 <i>Volkshuisvestingsverslagen</i> * Jaarverslag 2011 * Jaarverslag 2010 * Jaarverslag 2009 * Jaarverslag 2008 <i>Strategisch voorraadbeleid en wijkvisies</i> * Strategisch voorraadbeleid 2008 management summary * Herijking Strategisch voorraadbeleid, juni 2012 * Wijkbeheerplannen <i>Verkoopbeleid eigen bezit</i> * Zie Strategisch voorraadbeleid 2008 en herijking 2012 * Verkoopnotitie bestaand bezit, december 2010 <i>Eigen woningmarktgegevens en woningmarktanalyses</i> * Notitie wijken, juni 2012 * Wijkbeheerplan, wijk C, kern Biezelinge, december 2011 <i>Interne memo's, RWS beleid inzake volkshuisvesting en intern etc.</i> * gedragscode internet en e-mailgebruik RWS partner in wonen, maart 2004 * rapport memo aan RvC inzake aankoopregeling van woningen, juni 2009 * memo sponsorbeleid RWS partner in wonen, maart 2010 * voorstel voor behandeling MT inzake instapkosten HOA, februari 2011 * memo tijdelijke bewoning RWS, procedurebeschrijving, juni 2011 * procedurebeschrijving leefbaarheidsbudget, augustus 2011 * voorstel voor behandeling MT inzake huurprijsvaststelling gestapelde bouw, december 2011 * voorstel voor behandeling MT inzake toepassing kortingsregeling, jan. 2012

(PnA)	* voorstel voor behandeling MT inzake Huur-inkomenstabel per febr. 2012 * voorstel voor behandeling MT inzake wijziging keukenbeleid, maart 2012 * voorstel voor behandeling MT inzake aanpak woonfraude Goes West, april 2012 * voorstel voor behandeling MT inzake aanpassing ZAV-beleid, april 2012 * voorstel voor behandeling MT inzake stopzetten gotenfonds Quantstraat, mei 2012 * voorstel voor behandeling MT inzake meer met minder werkzaamheden, mei 2012 * voorstel voor behandeling MT inzake tegengaan fraude bij verkoop, mei 2012 * Handboek mutatieproces, augustus 2012 * Asbestbeleid, augustus 2012 * Plan van aanpak Klantenpanels, juli 2012 * Woonherkansinsproject, werkwijze beschrijving binnen RWS * Memo huurincasso 2012
Presteren naar Opgave (PnO)	<i>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</i> * http://provincie.zeeland.nl/wonen/ <i>Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied</i> * Gemeente Goes (januari 2008) * Gemeente Kapelle (juni 2008) * Gemeente Noord-Beveland <i>Prestatieafspraken met Gemeenten</i> * Gemeente Goes 2009- 2012 * Gemeente Kapelle 2009-2013 * Gemeente Noord-Beveland 2009-2012 <i>Relevante contracten en convenanten</i> * samenwerkingsovereenkomst met Stichting Zeeuwse bibliotheek (dec. 2010) * Intentieverklaring Jongerenhuis Goes (november 2008) * Intentieverklaring ROC Zeeland * Samenwerkingsovereenkomst Stichting Agogische Zorgcentra Zeeland (februari 2009) * Intentieverklaring Convenant bouwen aan vakmanschap in Zeeland (september 2009) * Samenwerkingsovereenkomst met Stichting voor regionale Zorgverlening inzake woonzorgcomplex te Wemeldinge (juli 2010) * Realisatieovereenkomst Kantoorruimte met Stichting Palazolli inzake project Erasmuspark (oktober 2010) * Afspraken gemeente Goes inzake preventie deurwaardersaanpak (sept. 2009) * Samenwerkingsovereenkomst met gemeente Goes inzake herstructurering Goes-West (november 2008) * Overeenkomst met gemeenten Goes en Noord-Beveland inzake WMO Particulieren (augustus 2010) * Samenwerkingsovereenkomst Project Goese Schans (januari 2008) * Samenwerkingsovereenkomst gemeente Noord-Beveland inzake project kwaliteitsimpuls oude woningen in kernen * Samenwerkingsovereenkomst met gemeente Noord-Beveland inzake schuldhelpverlening * Samenwerkingsovereenkomst met Centrada inzake matchingproject te Lelystad (september 2005)
Presteren volgens Belanghouders	<i>Belanghebbendenregister</i> * stakeholderslijst, versie 18 september 2012

(PvB)	<i>Verslagen van overleg met belanghebbenden</i> * Beleidsoverleg Huurdersvereniging 2008, verslag 18 maart, 10 juni, 9 sept. 14 okt. en 23 december * Beleidsoverleg Huurdersvereniging 2009, verslag 10 maart en 23 juni * Beleidsoverleg Huurdersvereniging 2010, verslag 8 juni * Beleidsoverleg Huurdersvereniging 2011, notulen 9 aug. 13 sept. en 13 dec. * Najaarsoverleg met belanghebbenden, thema keuzevrijheid, 12 november 2008 * Toekomstoverleg met belanghouders, april 2011 * Verslag Maatschappelijke Advies Raad, 21 sept 2011, 10 nov. 2011 <i>Onderzoeken tevredenheid huurders en andere belanghebbenden</i> * Jubileumfeest, vooruitblik ondernemingsplan, 2009 * MedewerkersBetrokkenheidsOnderzoek, R&M Matrix, 15 oktober 2010 * KWH meting 2008, intranet managementrapportage * KWH meting 2009, toelichting resultaten, oktober 2009 * KWH meting 2010, toelichting resultaten, februari 2011 * Memo MT KWH meting 2011, 22 februari 2011 * Actielijst verbeterpunten presteren naar belanghebbenden, 2009 - 2010 - 2011 * USP-Bewonersscan 2009, USP Marketing Consultancy, november 2009
Presteren naar Vermogen (PnV)	<i>Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief 2011, Continuïteitsoordeel, Solvabiliteitsbrief</i> * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2009 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2010 samenvatting * rapportage over CiP 2010 L1901 van RWS partner in wonen, september 2012 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2011 samenvatting * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2011 analyse * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Continuïteitsoordeel 2009, juni 2009 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Continuïteitsoordeel 2010, juni 2010 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Continuïteitsoordeel 2011, juni 2011 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Solvabiliteitsoordeel 2009, okt. 2009 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Solvabiliteitsoordeel 2010, sept. 2010 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Solvabiliteitsoordeel 2011, nov. 2011 * Centraal Fonds Volkshuisvesting: Solvabiliteitsoordeel 2012, sept. 2012 <i>De oordeelsbrief van de Minister</i> * oordeelsbrief 2009 L0339, november 2009 * oordeelsbrief 2010 L0339, november 2010 * reactie RWS partner in wonen op oordeelsbrief 2010 aan Min., januari 2011 <i>WSW: het cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief</i> * WSW, Uitslag beoordeling kredietwaardigheid, periode 2008 - 2012, juni 2008 * WSW, Uitslag beoordeling kredietwaardigheid, periode 2009 - 2013, mei 2009 * WSW, Kredietwaardigheid en faciliteringsruimte, periode 2010 - 2012, nov 2010 * WSW, Kredietwaardigheid en faciliteringsruimte, periode 2011 - 2013, juli 2011 <i>Jaarrekeningen</i> * Zie jaarverslagen, 2008, 2009, 2010 en 2011 <i>Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming</i> * Begroting 2009 * Begroting 2010 * Begroting 2011 * Begroting 2012, december 2011

(PnV)	<i>Managementrapportages, kasstroomberekeningen</i> * Managementrapportages 2008, 1^{ste} trimester, januari - april * Managementrapportages 2008, 2^{de} trimester, mei - augustus * Managementrapportages 2008, 3^{de} trimester, september - december * Managementrapportages 2009, 1^{ste} trimester, januari - april * Managementrapportages MT 2009, 2^{de} trimester, mei - augustus * Managementrapportages RvC 2009, 2^{de} trimester, mei - augustus * Managementrapportages MT 2009, 3^{de} trimester, september - december * Managementrapportages RvC 2009, 3^{de} trimester, september - december * Managementrapportages MT 2010, 1^{ste} trimester, januari - april * Managementrapportages RvC 2010, 1^{ste} trimester, januari - april * Managementrapportages MT 2010, 2^{de} trimester, mei - augustus * Managementrapportages RvC 2010, 2^{de} trimester, mei - augustus * Managementrapportages MT 2010, 3^{de} trimester, september - december * Managementrapportages RvC 2010, 3^{de} trimester, september - december * Managementrapportages RvC 2011, 1^{ste} trimester, januari - april * Managementrapportages MT 2011, 2^{de} trimester, mei - augustus * Managementrapportages RvC 2011, 2^{de} trimester, mei - augustus * Managementrapportages 2011, 3^{de} trimester, september - december <i>Bedrijfswaardeberekeningen</i> * bedrijfswaardeberekeningen 2008 t/m 2011 (digitaal in excel) * Bedrijfswaardeberekening/ haalbaarheidsonderzoek Mannee, september 2012 <i>Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's</i> * Risicokaart 2009, actualisatie, juni 2009 * Risicokaart 2010 <i>Managementletter van de accountant</i> * Managementletter 2008 Deloitte, december 2008 * Managementletter 2009 Deloitte, november 2009 * Managementletter 2010 Deloitte, maart 2011 * Managementletter 2011 Deloitte, november 2011 <i>Documenten over na te streven maatschappelijk rendement</i> * Discussie Kadernota maatschappelijk investeren, augustus 2009 * Rapport Aedex IPD 2008, april 2009 * Rapport Aedex IPD 2009, april 2010 * Rapport Aedex IPD 2010, december 2011 * Rapport Aedex IPD 2011, september 2012 <i>Documenten over het functioneren van de interne organisatie en efficiëncy</i> * Analyse In Control Statement Quick-Scan, oktober 2009 * Analyse Fraudebestendigheid, Deloitte, april 2008 * Inkoopscan 2010, Crediteuren administratie doorgelicht, Deloitte <i>Treasurystatuut en -jaarplan</i> * Treasurystatuut, december 2010 * Treasuryjaarplan, zie jaarplan
Governance	<i>Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</i> * Matrix toetsingskader, juni 2012 * Jaarplanningen

(Gov)	<i>Documenten over toezicht inclusief notulen vergaderingen Raad van Commissarissen</i> <i>Raad van Commissarissen 2008</i> * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 8 jan 2008 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 7 februari 2008 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 23 april 2008 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 16 juni 2008 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 19 aug. 2008 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 2 okt. 2008 * Verslag 2-daagse Raad van Commissarissen met MT op 10 en 11 okt. 2008 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 11 nov 2008 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 18 dec. 2008 * Besluitenlijst Raad van Commissarissen 2008 * Verslag Evaluatie Raad van Commissarissen, 17 januari 2008 <i>Raad van Commissarissen 2009</i> * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 3 febr 2009 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 26 maart 2009 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 21 april 2009 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 26 mei 2009 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 26 & 27 juni 2009 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 8 sept. 2009 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 20 okt. 2009 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 14 dec. 2009 * Besluitenlijst Raad van Commissarissen 2009 * memo evaluatie RvC reactie directeur-bestuurder, 16 januari 2010 * Verslag Evaluatie Raad van Commissarissen 2009, 21 januari 2010 <i>Raad van Commissarissen 2010</i> * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 29 en 30 jan. 2010 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 23 febr. 2010 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 27 april 2010 * Verslag Raad van Commissarissen jaarrekening 2009, 3 juni 2010 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 7 juni 2010 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 22 juni 2010 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 31 aug. 2010 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 7 sept. 2010 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 16 nov. 2010 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 15 dec. 2010 * Besluitenlijst Raad van Commissarissen 2010 * Verslag Evaluatie Raad van Commissarissen 2010, 16 maart 2011 * Jaarplanning kalender 2011 <i>Raad van Commissarissen 2011</i> * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 1 febr. 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 23 febr. 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 17 mei 2011 * Bijlage bij RvC notulen inzake nieuwe Governance Code, 25 mei 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 25 mei 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 27 juli 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 23 en 24 sept 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 6 okt. 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 19 okt. 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 21 nov. 2011 * Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 14 dec. 2011 * Besluitenlijst Raad van Commissarissen 2011 * Verslag Evaluatie Raad van Commissarissen 2011, 11 januari 2012 * Verslag zelfevaluatie RvT SWM, 25 januari 2012
-------	---

(Gov)	* Evaluatie Notulen van de vergadering van de Raad van Commissarissen, 21 nov. 2011 <i>Notulen vergaderingen Raad van Bestuur/verslagen Managementteam</i> * Besluitenlijst 2008 Managementteam voor Raad van Commissarissen * Verslagen managementteam januari t/m december 2008 * Besluitenlijst 2009 Managementteam voor Raad van Commissarissen * Verslagen managementteam januari t/m december 2009 * Besluitenlijst 2010 Managementteam voor Raad van Commissarissen * Verslagen managementteam januari t/m december 2010 * Besluitenlijst 2011 Managementteam voor Raad van Commissarissen * Verslagen managementteam januari t/m december 2011 <i>Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen</i> * Reglement Raad van Commissarissen, vastgesteld en goedgekeurd door RvC op 23 september 2011 * Reglement Auditcie, 11 november 2008 * Reglement Remuneratiecie, 11 november 2008 * Statuten RWS partner in wonen, wijziging 18 juli 2012 * Directiestatuut, vastgesteld en goedgekeurd door RvC op 1 februari 2012 * Tekenbevoegdheid aangaan verplichtingen, bijlage bij directiestatuut * Tekenbevoegdheid/ betalingen en incasso-opdrachten, bijlage bij directiestatuut * Huishoudelijk reglement , vastgesteld en goedgekeurd door RvC op 23 september 2011 * Profielschets RvC, bijlage bij Huishoudelijk reglement , 6 december 2011 * Reglement Maatschappelijke Advies Raad, 10 november 2011 * Klokkenluidersregeling, vastgesteld en goedgekeurd door RvC op 19 aug. 2008 * Integriteitscode * Gedragscode RWS partner in wonen, maart 2004 * Checklist Governancecode
-------	--

Bijlage 2: Lijst van geïnterviewde en geënkquêteerde personen en belanghebbenden

Geïnterviewden:

Directeur-bestuurder:

De heer M. Sas

Raad van Commissarissen:

De heer W. van Eijk (voorzitter)

De heer J. Roose (lid)

RWS partner in wonen:

De heer A. de Waard (adviseur Strategie & Financieel Beleid/controller)

De heer H.F. Bekker (manager Vastgoedontwikkeling)

Mevrouw I.S. de Vries (manager Strategie & Beleid)

Mevrouw J.C.A.M. Metz (manager Wonen)

Belanghebbenden:

De heer M.C. Meulenberg (voorzitter OR)

De heer J.A. de Bat (Gemeente Goes, wethouder)

De heer H. Schild (Gemeente Goes, sectorhoofd grondgebied)

De heer E. Damen (Gemeente Kapelle, wethouder)

De heer A. Maas (Gemeente Kapelle, beleidsmedewerker)

De heer A.G. van der Maas (Gemeente Noord-Beveland, wethouder)

De heer R. Heijboer (SVRZ, directeur)

Mevrouw R.M. de Bruyckere-Snoeck (SMWO, directeur)

De heer H. de Kunder (SMB Goes, directeur)

De heer A.W. Leenhouts (Maatschappelijke Advies Raad, voorzitter)

De heer S. de Fouw (Huurdersvereniging De Bevelanden, voorzitter)

Geënkquêteerden:

De heer P.J.J.M. Bevers (R&B Wonen, directeur-bestuurder)

Bijlage 3: Normenkader

Het normenkader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 4.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Ambities en Opgaven (gecombineerd);
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

De visitatiecommissie kan ervoor kiezen een bepaald gewicht aan een cijfer toe te kennen, indien zij daarvoor een gefundeerde aanleiding ziet. Dat komt dan terug in het rapport. De vier prestatievelden en governance bepalen het eindcijfer van de corporatie.

Het is aan de commissie om het oordeel cijfermatig nader te specificeren. Bij de beschrijvingen van de cijfers hanteren we een uniforme formulering, zoals vastgelegd in het model voor maatschappelijke visitaties versie 4.0. De cijfers worden als volgt verwoord:

Cijfer	benaming	Kwantitatieve prestatie	afwijking
1	zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	Meer dan 35%

Bijlage 4 Overzicht Presteren naar Ambities (PnA) en naar Opgaven (PnO)

Gerealiseerde prestaties 2008-2011		Presteren naar Ambities		cijfer	Presteren naar Opgaven		cijfer
Huisvesting van primaire doelgroep				6,5			6,9
Beschikbaarheid							
Gerealiseerde woningvoorraad per datum.							
Woning- voorraad	Goed- koop	Betaal- baar	Duur	Totaal			
30-6-2005	1.653	3.990	59	5.702			
1-1-2012	1.229	4.577	336	6.142			
Bron: ondernemingsplannen 2006-2010 en 2012-2016							
Kwalitatief goede en betaalbare huurwoningen tot de maximale huurgrens (2010: € 647) en in de toekomst noodzakelijk voor de huurmarkt worden uitsluitend via een constructie verkocht, die borgt dat deze woningen niet definitief worden onttrokken aan de betaalbare woningvoorraad (bijv. Koopgarant). (Bron: Memo 8 december 2010)							
		De ambities van RWS partner in wonen staan verwoord in het ondernemingsplan 2006-2010.					
		Geplande ontwikkeling van de woning- voorraad.					
Voor- raad	Goed- koop	Betaal- baar	Duur	Totaal			
2005	1.644	3.811	170	5.625			
2006	1.644	4.051	170	5.865			
2007	1.644	4.140	248	6.032			
2008	1.644	4.178	288	6.110			
2009	1.644	4.178	308	6.130			
2010	1.644	4.261	363	6.268			
		Bron: ondernemingsplan 2006-2010					
		Voor het jaar 2011 zijn geen nieuwe ambities geformuleerd. Het jaarplan spreekt van een jaar van bezinning en reflectie.					
		Voor de goedkope voorraad is de score op ambitie: 1.229 / 1.644 = 74,8% Cijfer volgens de meetschaal: 5					
		Voor de betaalbare voorraad is de score op ambitie: 4.577 / 4.261 = 107,4% Cijfer volgens de meetschaal: 8					
					Goes		
					In de woonvisie van de gemeente Goes is een netto woningtoename voorzien van 2.825 woningen voor de periode 2007 – 2015.		
					De ontwikkeling van de voorraad sociale huurwoningen tot en met 2015.		
					Huidige voorraad sociaal		5.088
					sloop Goes West en Erasmus		-365
					Nieuwbouw Goes West		113
					Nieuwbouw Goese schans		110
					Nieuwbouw Erasmus		100
					Nieuwbouw Mannee		64
					Nieuwbouw ov. locaties		118
					Saldo		5.228
					Bron: Woonvisie gemeente Goes		
					In de prestatieafspraken 2009-2012 met de gemeente Goes is afgesproken dat de goedkope voorraad op 1.565 woningen behouden blijft en de betaalbare voorraad op 3.965 woningen.		
					Kapelle		
					In de woonvisie van de gemeente Kapelle is een nieuwbouwproductie voorzien van 708 woningen tot 2015. hiervan is ca. 10% sociale huur en 10% goedkope koop.		

Woningtoewijzing en doorstroming 1. passend toewijzen <table><tr><th>Totaal toewijzingen 2007-2010 in %</th><th>Corp</th><th>Ref</th><th>Lande-lijk</th></tr><tr><td>Passend</td><td>89,0</td><td>87,1</td><td>89,0</td></tr><tr><td>Te duur</td><td>2,5</td><td>7,5</td><td>7,5</td></tr><tr><td>Te goedkoop</td><td>8,4</td><td>5,4</td><td>3,6</td></tr></table> Het woonruimteverdelingssysteem en het toewijzingsbeleid is per 1 januari 2011 aangepast aan Europese regelgeving. RWS stemde inkomens en huurprijzen zo veel mogelijk op elkaar af.	Totaal toewijzingen 2007-2010 in %	Corp	Ref	Lande-lijk	Passend	89,0	87,1	89,0	Te duur	2,5	7,5	7,5	Te goedkoop	8,4	5,4	3,6	Voor de dure voorraad is de score op de ambitie: 336 / 363 = 92,6% Cijfer volgens de meetschaal: 6 1. passend toewijzen In het ondernemingsplan 2006-2010 is geen meetbare ambitie opgenomen over wachttijden, woningtoewijzing en doorstroming. Wel wordt in de jaarplannen de ambitie uitgesproken om woningzoekenden een Persoonlijke Internet Pagina aan te bieden en het woningaanbod via de e-mail te doen. Met de invoering van Empire worden vrijkomende woningen sinds juni 2011 uitsluitend via website aangeboden om een verbetering van toewijzing te bewerkstelligen. De woningzoekenden kunnen via een persoonlijke inlogpagina een zoekprofiel aanmaken, met voor hen interessante woningaanbod, waarop de corporatie tipberichten verstuurt.	In de prestatieafspraken 2009-2013 is afgesproken dat de voorraad voor de primaire doelgroep minimaal behouden blijft. Noord-Beveland De woonvisie van deze gemeente is uit 2001 en voorziet de productie van 22 woningen voor de periode 2008-2009. In de prestatieafspraken 2009-2012 is afgesproken dat de voorraad voor de primaire doelgroep minimaal behouden blijft. De prestatieafspraken gaan uit van het behoud van de goedkope en betaalbare voorraad. In de prestatieafspraken met Goes zijn deze aantallen benoemd. Voor de goedkope voorraad is de score op opgaven 1.565 / 1.644 = 95,2% Cijfer volgens de meetschaal: 7 Voor de betaalbare voorraad is de score op opgaven: 4.577 / 3.965 = 115,4% Cijfer volgens de meetschaal: 8 1. passend toewijzen In de prestatieafspraken is opgenomen dat RWS slechts bij uitzondering een woning boven de aftoppingsgrens toewijst. De uitzonderingen betreffen sociale omstandigheden zoals een aangepaste woning voor een huurder met een handicap. Er is geen rapportage over het passend toewijzen gevonden. Aangezien RWS voldoet aan het referentiegemiddelde, kent de commissie het volgende cijfer toe: 7
Totaal toewijzingen 2007-2010 in %	Corp	Ref	Lande-lijk															
Passend	89,0	87,1	89,0															
Te duur	2,5	7,5	7,5															
Te goedkoop	8,4	5,4	3,6															

RWS hanteert de volgende beoordelingscriteria bij het niet passend toewijzen: - de leeftijd van de bewoners - het opgegeven inkomen - de inschrijvingsduur - het aantal reacties op een woning en de reden voor afwijzing - was er eerder een passende huurwoning voorhanden - komen er passende woningen beschikbaar - wat voor woning heeft de bewoner achtergelaten - zijn er bijzondere persoonlijke omstandigheden In de rapportages is niets te vinden over heet al dan niet passend toewijzen van woningen 2. tegengaan woonfraude In het jaarverslag over 2008 staat dat RWS de landelijke ontwikkeling rond het harder optreden tegen illegale onderhuur, wietplantages en overlast niet volgt. In de periodieke rapportages wordt af en toe melding gemaakt van ontruimingen en gerechtelijke procedures tegen illegale bewoners. 3. Keuzevrijheid voor de doelgroep In de 2^e helft van 2011 zal het optie-en lotingsmodel worden ingevoerd. 4. wachtlijst/slaagkans <table><tr><th colspan="2">Wachttijden voor het krijgen van een woning</th></tr><tr><td>Goes</td><td>40 maanden</td></tr><tr><td>Kapelle</td><td>23 maanden</td></tr><tr><td>Noord-Beveland</td><td>13 maanden</td></tr></table> Dit betreft de inschrijftijd in plaats van de reële wachttijd (wachttijd vanaf de eerste keer reageren). 5. leegstand <i>Verloop mutaties per gemeente</i>	Wachttijden voor het krijgen van een woning		Goes	40 maanden	Kapelle	23 maanden	Noord-Beveland	13 maanden	Op het onderdeel passend toewijzen scoort RWS op het referentiegemiddelde: 89,0 / 87,1 = 102,2% Cijfer volgens de meetschaal: 7 2. tegengaan woonfraude In de ondernemingsplannen en jaarplannen is niets opgenomen over woonfraude of onrechtmatige bewoning. Aangezien er op dit onderdeel geen ambitie bepaald is, kan er ook geen score gegeven worden. 3. keuzevrijheid voor de doelgroep Geen ambitie benoemd. 4. wachtlijst/slaagkans In het Ondernemingsplan 2012-2016 wordt aangegeven dat de ambitie is om een maximale verkorting van de wachttijd voor actief zoekenden te bewerkstelligen. Daarbij wordt uitgegaan van een wachttijd van maximaal twee jaar voor een woning in Goes en Kapelle en maximaal een jaar voor een woning op Noord-Beveland. In het ondernemingsplan 2006-2010 staat geen ambitie opgenomen. Er kan derhalve geen score bepaald worden.	2. tegengaan woonfraude In de prestatieafspraken met Goes en Kapelle is een afspraak gemaakt over “Onrechtmatige bewoning”. De afspraak is dat er een plan van aanpak voor een onderzoek naar onrechtmatige bewoning wordt opgesteld voor 1 juli 2009. In de prestatieafspraken is in ieder geval een inspanningsverplichting afgesproken. Uit de interne rapportages blijkt dat er activiteiten ontwikkeld worden, waarmee voldaan lijkt te worden aan de afspraak. Cijfer volgens de meetschaal: 7 3. keuzevrijheid voor de doelgroep Geen score bekend. 4. wachtlijst/slaagkans In de prestatieafspraken met de gemeenten is geen afspraak opgenomen over wachtlijsten en slaagkansen. Er kan derhalve geen score bepaald worden.
Wachttijden voor het krijgen van een woning										
Goes	40 maanden									
Kapelle	23 maanden									
Noord-Beveland	13 maanden									

	2008	2009	2010	2011	5. leegstand In het ondernemingsplan 2006-2010 staat dat een woning binnen 28 dagen gereed moet zijn voor een nieuwe huurder. De realisatie van de ambitie op leegstand is niet binnen de ondernemingsplanperiode gerealiseerd, maar wel binnen de visitatieperiode. De score op deze ambitie is daarmee: 28 / 30,1 = 93% Cijfer volgens de meetschaal: 6	5. leegstand In de prestatieafspraken met de gemeenten is geen afspraak opgenomen over leegstand. Er kan derhalve geen score bepaald worden.	
Totaal	449	490	453	483			
Goes	404	384	363	382			
Kapelle	52	55	53	51			
Noord Beveland	43	51	37	49			
Borsele	--	--	--	1			
In de rapportages worden drie fasen in het mutatieproces onderscheiden: De huuropzegging, het uitvoeren van mutatie onderhoud en de nieuwe verhuuring. Er wordt alleen gerapporteerd over de leegstand voor het uitvoeren van mutatieonderhoud. Deze ligt over de jaren 2008-2009 op ruim 20 dagen. In 2010 zakt dit naar 13 dagen. In het 2^e kwartaal van 2011 wordt over het gehele mutatieproces een gemiddelde leegstand van ruim 50 dagen gemeld. Dit is mede veroorzaakt door de overgang naar Empire. Er wordt onderzoek gedaan naar verbeteringen van het mutatieproces. In het 3^e kwartaal van 2011 zakt de leegstand over het gehele mutatieproces naar 30,1 dagen.							
6. Maatregelen t.b.v. specifieke doelgroepen					6. maatregelen tbv specifieke doelgroepen In het ondernemingsplan 2006-2010 heeft RWS een paragraaf opgenomen over bijzondere doelgroepen. Geconstateerd wordt dat voor alle bijzondere doelgroepen samenwerking nodig is met organisatie die begeleiding en verzorging organiseren. Er is geen meetbare ambitie benoemd. Bij gebrek aan concrete ambities, is geen score op dit onderdeel te berekenen.	6. maatregelen tbv specifieke doelgroepen In de prestatieafspraken met de gemeenten is overeengekomen dat ze speciaal aandacht besteden aan starters. Er niet specifiek gebouwd voor starters, maar er worden doorstroming bevorderd door te bouwen voor ouderen en doorstroming door inzet van "Koopgarant". Er worden in Kamperland tenminste 2 PG-woningen, een gemeenschapshuis, een artsenruimte en 20 huurwoningen. Taakstelling huisvesting statushouders 2011: -Gemeente Goes: 22 in 2011 met achterstand van 9 uit de vorige jaren> 26 statushouders geplaatst (7 weigeringen);	

			-Gemeente Noord Beveland: 6 in 2011 met achterstand van 11> 13 statushouders gehuisvest (7 weigeringen); -Gemeente Kapelle: 8 in 2011 met achterstand van 8> 11 gehuisvest. (Bron:Jaarverslag 2011) Door het afschaffen van "KoopGarant" in projecten is een instrument voor doorstroming weggevalen. Hierdoor kan een deel van de afspraken niet nagekomen worden en is de commissie van mening voor dit onderdeel het volgende cijfer toe te kennen: 6																																									
Betaalbaarheid De gemiddelde huurprijs per maand bedroeg in 2010 € 424, ten opzichte van referentiegroep met € 413 en landelijk € 422. (CiF 2010) <i>Gemiddelde huurverhoging per 1 juli</i> <table><tr><th>Jaar</th><th>& huurverhoging</th></tr><tr><td>2008</td><td>1,6%</td></tr><tr><td>2009</td><td>2,5%</td></tr><tr><td>2010</td><td>1,2%</td></tr><tr><td>2011</td><td>1,3%</td></tr></table> <i>Huurprijsontwikkeling in € per jaar</i> <table><tr><th></th><th colspan="3">Realisatie</th><th colspan="2">Index 2010</th></tr><tr><th></th><th>2007</th><th>2008</th><th>2009</th><th>2010</th><th>2007 =100</th></tr><tr><td>Corporatie</td><td>4.561</td><td>4.713</td><td>4.811</td><td>5.085</td><td>111</td></tr><tr><td>Referentie</td><td>4.568</td><td>4.679</td><td>4.832</td><td>4.989</td><td>109</td></tr><tr><td>Landelijk</td><td>4.753</td><td>4.829</td><td>4.911</td><td>5.055</td><td>106</td></tr></table> Bron: CIP 2011	Jaar	& huurverhoging	2008	1,6%	2009	2,5%	2010	1,2%	2011	1,3%		Realisatie			Index 2010			2007	2008	2009	2010	2007 =100	Corporatie	4.561	4.713	4.811	5.085	111	Referentie	4.568	4.679	4.832	4.989	109	Landelijk	4.753	4.829	4.911	5.055	106	RWS heeft in het ondernemingsplan 2006-2010 geen meetbare ambitie opgenomen over de huurprijsstelling. RWS is overgegaan tot het aanpassen van de huur bij mutatie en is afhankelijk van de doelgroep (per doelgroep wordt een streefhuur als percentage van de maximale huur vastgesteld), de huidige puntprijs en de marktpositie van de woning. In 2011 heeft RWS een kortingsregeling vastgesteld om ouderen met een minimum inkomen (AOW) de mogelijkheid te bieden ook in aanmerking te komen voor een nieuwbouw- woning. Voor de bestaande woningen worden de huren geharmoniseerd naar minimaal 70 tot 75% van de maximaal redelijke huurprijs. Voor nieuwbouw realiseert RWS een optimalisatie van de huurprijs rekening houdend met de huurtoeslaggrens. Indien mogelijk en financieel verantwoord, houdt RWS de huurprijs daaronder. (Bron: Ondernemingsplan 2012-2016) Op de absolute huurprijs wijkt RWS minder dan 5% af van de referentiegroep. Cijfer volgens de meetschaal: 7		Het huurbeleid van RWS komt jaarlijks in samenspraak met Huurdersvereniging De Bevelanden tot stand. RWS heeft in 2008 met de huurwoningen in het Presleypark te Goes voor het eerst gewerkt met een kortingsregeling. De huurprijzen werden vastgesteld op de reële markthuur die in een vrije markt zouden gelden en werd aan woningzoekenden die de huurprijs niet konden betalen, een korting op de huurprijs aangeboden zodat deze bewoners met gebruikmaking van huurtoeslag deze woningen konden betrekken. (Bron: Prestatieafspraken 2009-2012 Goes) RWS handelt conform de prestatieafspraken en voert het overleg met de Huurdersvereniging zoals mag worden verwacht, waarmee de prestatie gelijk is aan de norm. Cijfer volgens de meetschaal: 7	
Jaar	& huurverhoging																																											
2008	1,6%																																											
2009	2,5%																																											
2010	1,2%																																											
2011	1,3%																																											
	Realisatie			Index 2010																																								
	2007	2008	2009	2010	2007 =100																																							
Corporatie	4.561	4.713	4.811	5.085	111																																							
Referentie	4.568	4.679	4.832	4.989	109																																							
Landelijk	4.753	4.829	4.911	5.055	106																																							

Bevorderen eigenwoningbezit Volgens het jaarplan 2010 is in het jaar ervoor onderzoek gedaan naar het TeWoon-concept. Wegens geringe belangstelling en een groot beslag op de capaciteit van het werkapparaat, is besloten het TeWoon-programma niet integraal in te voeren. Bij nieuwe projecten wordt onderzocht of het concept incidenteel toepasbaar is. In 2010 zijn 24 Koopgarantwoningen. Verkocht. (Bron: Marap 12 augustus 2011) In 2011 zijn drie doorverkochte Koopgarantwoningen en 30 nieuwbouw Koopgarantwoningen verkocht. (Bron: Marap 14 maart 2012)	In het ondernemingsplan 2006-2010 staat geen ambitie voor het bevorderen van het eigen woningbezit. In 2009 is een aankoopregeling van woningen vastgesteld om vanuit RWS aan de onderzijde van de koopmarkt een aankoopgarantie te geven voor diegenen die in het werkgebied van de corporatie een andere koopwoning wensen te betrekken. In januari 2010 wordt besloten "KoopGarant" te blijven inzetten als instrument. In november 2010 heeft RWS besloten "KoopGarant" niet meer toe te passen in projecten. Bij gebrek aan concrete ambities, is geen score op dit onderdeel te berekenen.		In de prestatieafspraken met de drie gemeenten is afgesproken dat het eigen woningbezit bevorderd wordt door het aanbieden van woningen met de "KoopGarant" formule. Ook wordt onderzoek afgesproken over de inzet van het TeWoon-concept. Aangezien "KoopGarant" voor projecten wordt afgeschaft, kan een deel van de afspraken niet nagekomen worden en is de commissie van mening voor dit onderdeel het volgende cijfer toe te kennen: 6							
Kwaliteit woningen en woningbeheer		7,0		7,0						
Woningkwaliteit 1. Prijs-kwaliteitverhouding <i>De prijs/kwaliteitverhouding (gemiddelde prijs per WWS punt huurwoningen in € in 2010):</i> <table><tr><td>Corporatie</td><td>3,03</td></tr><tr><td>Referentiegroep</td><td>2,89</td></tr><tr><td>Landelijk</td><td>3,22</td></tr></table> (Bron: CiF 2011) 2. Conditie en onderhoudstoestand De uitgaven op onderhoud liggen al een aantal jaren boven het gemiddelde van de referentiegroep.	Corporatie	3,03	Referentiegroep	2,89	Landelijk	3,22	1. Prijs-kwaliteitverhouding RWS heeft geen meetbare ambitie benoemd rond de prijs-kwaliteitverhouding van de woningen. RWS kijkt in de prijs-kwaliteitverhouding niet veel af van het gemiddelde van de referentiegroep. De score op deze ambitie is daarmee: $2,89 / 3,03 = 95,3\%$ Cijfer volgens de meetschaal: 7 2. Conditie en onderhoudstoestand In de begroting voor 2012 staat dat de onderhoudstoestand wordt bepaald aan de hand van conditiemeting. De ondergrens		1. Prijs-kwaliteitverhouding In de prestatieafspraken met de gemeenten geen prestatieafpraak over de prijs-kwaliteitverhouding van de woningen. Er kan derhalve geen score bepaald worden. 2. Conditie en onderhoudstoestand Alleen in de prestatieafspraken met Noord-Beveland is een afspraak opgenomen over het aankopen van slechte woningen en opknappen met bijdrage van de	
Corporatie	3,03									
Referentiegroep	2,89									
Landelijk	3,22									

<table><tr><th>Onderhoud</th><th>2007</th><th>2008</th><th>2009</th><th>2010</th><th>referentie</th></tr><tr><td>Reparatie</td><td>141</td><td>143</td><td>145</td><td>129</td><td>276</td></tr><tr><td>mutatie</td><td>200</td><td>163</td><td>189</td><td>139</td><td>184</td></tr><tr><td>planmatig</td><td>1622</td><td>1115</td><td>1344</td><td>1613</td><td>904</td></tr><tr><td>totaal</td><td>1.963</td><td>1.421</td><td>1.678</td><td>1.880</td><td>1.364</td></tr></table> (Bron CiF 2011)	Onderhoud	2007	2008	2009	2010	referentie	Reparatie	141	143	145	129	276	mutatie	200	163	189	139	184	planmatig	1622	1115	1344	1613	904	totaal	1.963	1.421	1.678	1.880	1.364	voor de kwaliteit van de elementen is gesteld op minimaal 3,5, waarbij: 3: <i>redelijk (geen nieuwbouw, beperkte onderhoudsschade of onderhoudsbehoefte);</i> 4: <i>matig (duidelijke onderhoudsschade en onderhoudsbehoefte);</i> Waarmee dit naar verwachting is. Cijfer volgens de meetschaal: 7	gemeente en het aankopen van verouderde bedrijfslocaties, de sanering en de nieuwbouw van woningen op deze locaties. Deze afspraak is naar verwachting. Cijfer volgens de meetschaal: 7
Onderhoud	2007	2008	2009	2010	referentie																											
Reparatie	141	143	145	129	276																											
mutatie	200	163	189	139	184																											
planmatig	1622	1115	1344	1613	904																											
totaal	1.963	1.421	1.678	1.880	1.364																											
3. Tevredenheid over de woning Bij het inschrijfformulier woningzoekenden wordt een woonwensenonderzoek afgenomen, dat de veranderingen van de woonwensen in kaart brengt. De uitkomsten worden gebruikt bij de ontwikkeling van nieuwe projecten. (Bron:Jaarplan 2010) In 2009 heeft USP Marketing Consultancy in opdracht van RWS een 'Bewonersscan' uitgevoerd om de tevredenheid in kaart te brengen over een tal van onderwerpen. De KWH-meting van 2011 heeft een gemiddeld cijfer van 7,7 opgeleverd, dat gelijk is aan het landelijk gemiddelde.	3. Tevredenheid over de woning In het ondernemingsplan 2006-2009 heeft RWS de ambitie uitgesproken om eind 2009 aan alle eisen voor het behalen van het KWH-huurlabel te voldoen. Een van de onderdelen van dit label is de kwaliteit van de woning. De ambitie van RWS is met het behalen van het KWH-huurlabel gerealiseerd. Cijfer volgens de meetschaal: 7	3. Tevredenheid over de woning De uitkomsten van de USP-bewonersscan 2009 geven een beeld van waardering van de bewoners voor de woningen van RWS. Veel aspecten van de kwaliteit van de woning worden rond het landelijk gemiddelde beoordeeld, met uitschieters naar boven (grootte van de kamers) en naar beneden (gehoorigheid). De totaal score ligt op het landelijk gemiddelde. Deze score is naar verwachting. Cijfer volgens de meetschaal: 7																														
Kwaliteit dienstverlening In 2011 is een nieuwe website geïmplementeerd, waardoor het voor klanten eenvoudiger is geworden om te reageren op het woningaanbod. Via zoekprofielen worden tipberichten aan kandidaathuurlers gestuurd en hebben zij een persoonlijke inlogpagina. In 2006 is een start gemaakt met het KWH-huurlabel. In 2009 is een meting gedaan. De dienstverlening werd op een aantal onderzochte onderdelen goed bevonden. In 2010 zal de dienstverlening op 'corporatie bellen' en 'woning veranderen' worden beoordeeld. (Jaarplan 2010) Op de KWH prestatie index over 2011 staat RWS met een score van 7,66 op plaats 119 van de corporaties met het huurlabel.	In het ondernemingsplan 2006-2009 heeft RWS de ambitie uitgesproken om eind 2009 aan alle eisen voor het behalen van het KWH-huurlabel te voldoen. Een van de onderdelen van dit label is de kwaliteit van de dienstverlening. Ook wil RWS voldoen aan de kwaliteitseisen van de stichting KOVON (Kwaliteits Ontwikkeling en Verbetering van Onderhoudsbedrijven in Nederland) en aan de eisen van het eerste label van de MQM-certificering voldoen.	In 2009 is gestart met het afnemen van een enquête nieuwe bewoner om de tevredenheid te peilen, waarna de verbeterpunten toe worden gepast in het mutatieproces. In 2010 is onder ca. 600 huishoudens een enquête verzonden over de tevredenheid van de interne aannemerij. Een respons van meer dan 50% met een gemiddelde waardering van boven de 8. Huurders van RWS kunnen Voordeelpunten sparen en ontvangen deze automatisch wanneer de huurder geen overlast veroorzaakt, de huur op tijd betaalt en zich houdt aan de algemene voorwaarden van RWS.																														

In 2008 heeft RWS het MQM-label –Maintenance Quality Management- behaald en beoordeelt het onderhoudsbedrijf van RWS op ondermeer effectiviteit, efficiëntie, betrouwbaarheid en communicatie met de klant. (Jaarplan 2010)	Beide ambities heeft RWS gerealiseerd. Cijfer volgens de meetschaal: 7	De Voordeelpunten kunnen worden ingewisseld voor cadeaubonnen. De activiteiten en waarderingen passen binnen hetgeen van een corporatie verwacht mag worden. Cijfer volgens de meetschaal: 7																																
Energie en duurzaamheid Met het project 'Meer meer minder' (MMM) wordt een besparing van 20% op het gasverbruik nagestreefd. In 2008 en 2009 is een start gemaakt met het aanbieden van extra isolatiemaatregelen. Voor verbeteringen wordt een huurverhoging gevraagd van 70% van de geraamde besparingen. Vanuit MMM zullen bij ruim 1.100 woningen werkzaamheden m.b.t. het verbeteren van de isolatie van de schil van de woningen en van installaties voor een bedrag van ca. €4 miljoen. <table><tr><th colspan="4">Totalen in 2008 t/ m 2011</th></tr><tr><th>Onderdeel</th><th>Aangeboden woningen</th><th>Uitgevoerd</th><th>In%</th></tr><tr><td>Zonnecollector</td><td>243</td><td>111</td><td>46%</td></tr><tr><td>Vloerisolatie</td><td>151</td><td>89</td><td>59%</td></tr><tr><td>Spouwisolatie</td><td>100</td><td>34</td><td>34%</td></tr><tr><td>Glasisolatie</td><td>1.106</td><td>809</td><td>73%</td></tr><tr><td>Dakisolatie</td><td>397</td><td>254</td><td>64%</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>1.997</td><td>1.297</td><td>64%</td></tr></table> (Bron:Jaarverslag 2011) Eind 2009 is een Beleidsplan Energiebesparing de duurzaamheid opgesteld en vastgelegd, waarbij ook het eigen kantoor en werkplaats is betrokken. Bij verschillende nieuwbouwprojecten is geïnvesteerd in Warmte Koude Opslag, te weten het nieuwe Erasmuspark en het Zevenbladhof te Goes.	Totalen in 2008 t/ m 2011				Onderdeel	Aangeboden woningen	Uitgevoerd	In%	Zonnecollector	243	111	46%	Vloerisolatie	151	89	59%	Spouwisolatie	100	34	34%	Glasisolatie	1.106	809	73%	Dakisolatie	397	254	64%	Totaal	1.997	1.297	64%	De ambitie van RWS is om 20% te besparen op de totale CO2-uitstoot in de bestaande sociale huurwoningvoorraad in de periode 2010-2020. Er zijn geen metingen om deze besparingen in kaart te brengen, maar de gerealiseerde maatregelen lijken een bijdrage te leveren aan deze doelstelling. De visitatiecommissie meent dat met deze maatregelen de ambitie zou kunnen gaan halen en waardeert dit met voldoen aan de norm. Cijfer volgens de meetschaal: 7	RWS ondersteunt het convenant “Energie-Besparing corporatiesector” en neemt deel aan het initiatief MMM. Volgens het jaarverslag 2011 is in plaats van de begrote € 1.863.000 een bedrag van €757.000 uitgegeven. De oorzaak is een lagere deelname door de bewoners voor het aanbrengen van deze voorzieningen (gemiddeld 63%). In de prestatieafspraken 2009-2012 met de gemeente Noord-Beveland heeft RWS de intentie uitgesproken dat zij in de contractperiode woningen met een 25% verscherpte energieprestatiecoëfficiënt gaat realiseren. In de prestatieafspraken 2009-2013 met de gemeente Kapelle heeft RWS de intentie uitgesproken dat zij in de contractperiode woningen met een 25% verscherpte energieprestatiecoëfficiënt gaat realiseren. In de prestatieafspraken 2009-2012 met de gemeente Goes heeft RWS de intentie uitgesproken dat zij in de contractperiode woningen met een 25% verscherpte energieprestatiecoëfficiënt gaat realiseren, alsmede een Energie op Locatie van 8,0 tot 9,0 bij woningbouwprojecten van meer dan 200 woningen. Bij gebrek aan metingen en rapportages op deze onderwerpen, kan de commissie geen score berekenen en geen cijfer toekennen.
Totalen in 2008 t/ m 2011																																		
Onderdeel	Aangeboden woningen	Uitgevoerd	In%																															
Zonnecollector	243	111	46%																															
Vloerisolatie	151	89	59%																															
Spouwisolatie	100	34	34%																															
Glasisolatie	1.106	809	73%																															
Dakisolatie	397	254	64%																															
Totaal	1.997	1.297	64%																															

In 2011 zijn PV-cellen geplaatst op het eigen kantoor die 7.000 kW besparing opleveren (incl. Subsidie is de terugverdiendtijd 7 jaar) en algemene ruimten zijn voorzien van bewegingschakelaar. (Bron:Jaarverslag 2011)																						
Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		7,0		7,0																		
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte De groep ouderen neemt bij RWS een bijzondere plaats in omdat voor deze groep in de toekomst een tekort aan passende en geschikte woningen dreigt. <table><tr><td colspan="2">Wonen en zorg</td></tr><tr><td>Totale woongelegenheden per 31 dec 2010</td><td>5.992</td></tr><tr><td>Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten</td><td>938</td></tr><tr><td>Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen in %</td><td>15,7</td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr><tr><td>Aantal nultredenwoningen</td><td>1.904</td></tr><tr><td>Aandeel nultredenwoningen in %</td><td>31,8</td></tr><tr><td>Toewijzing woongelegenheden aan 65+ers 2010</td><td>72</td></tr><tr><td>Toewijzingen woongelegenheden aan 65+ers als % toewijzingen totaal</td><td>14,8</td></tr></table>	Wonen en zorg		Totale woongelegenheden per 31 dec 2010	5.992	Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	938	Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen in %	15,7			Aantal nultredenwoningen	1.904	Aandeel nultredenwoningen in %	31,8	Toewijzing woongelegenheden aan 65+ers 2010	72	Toewijzingen woongelegenheden aan 65+ers als % toewijzingen totaal	14,8	In het ondernemingsplan 2006-2010 spreekt RWS twee ambities uit: 1. het realiseren van 557 woningen voor ouderen; 2. de samenwerking met zorginstellingen. Op de groep zelfstandig wonende ouderen is het grootste deel van de maatregelen vanuit de transformatieopdracht van het strategisch voorraadbeleid gericht. Voor de groep ouderen die niet meer zelfstandig kunnen wonen wordt in combinatie met zorginstellingen projecten met beschermd of verzorgd wonen gerealiseerd. (Bron:Jaarverslag 2011) Alhoewel de aantallen niet blijken uit enige rapportage, is bij de commissie de indruk ontstaan dat de inzet van RWS op dit onderwerp voldoende is: 7		Met Stichting Voor Regionale Zorgverlening (SVRZ) zijn projecten met kleinschalige opzet en 24-uurs zorgaanbod voor ouderen, alsmede groepswoningen voor psychogeriatrische cliënten gerealiseerd. - Erasmuspark in de Goese Polder; - Pomona in Kapelle; - Poelwijck in 's-Heer Arendskerke; - De Meuleweie in Wolphaartsdijk. (Bron: Jaarplan 2009) De inzet is als verwacht: 7	
Wonen en zorg																						
Totale woongelegenheden per 31 dec 2010	5.992																					
Aantal woningen voor ouderen en gehandicapten	938																					
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen in %	15,7																					
Aantal nultredenwoningen	1.904																					
Aandeel nultredenwoningen in %	31,8																					
Toewijzing woongelegenheden aan 65+ers 2010	72																					
Toewijzingen woongelegenheden aan 65+ers als % toewijzingen totaal	14,8																					
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking Het aandeel toegankelijke woningen (nultredenwoning) van het woningbezit bedraagt 31,8%, tegen 25,2% van de referentiegroep en 29% landelijk. (Bron CiF 2011)	In het Ondernemingsplan 2006-2010 wordt aangegeven dat voor verschillende zorginstellingen onderdak wordt verschaft voor: Zuidwester 12 verstandelijk gehandicapten; Het Gors 19 verstandelijk gehandicapten, 26 lichamelijk gehandicapten; Eleos 41 psychiatrische cliënten.		De inzet is als verwacht: 7																			

	Dit komt overeen met de ambitie uit het ondernemingsplan: 7																											
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen			RWS heeft met diverse instellingen zoals Juvent, Emergis, Zuidwester, Arduin en Blijf van mijn Lijf speciale afspraken over het huisvesten van cliënten. Acht urgente woningzoekenden zijn in 2011 volgens deze afspraken gehuisvest. (Bron:Jaarverslag 2011) In 2010 heeft RWS een samenwerking op verzoek van de gemeente Goes met SMWO, MEE Zeeland en de Seniorenraad Goes over de Opplusregeling voor 55-plussers. (Bron:Jaarverslag 2011) De inzet is zoals de omgeving verwacht: 7																									
(Des)investeren in vastgoed		7,0		7,0																								
Nieuwbouw																												
<table><tr><td>Opgeleverd in 2011</td><td></td><td></td></tr><tr><td>1^e fase Erasmuspark, Goes</td><td>APP</td><td>112</td></tr><tr><td>Bloempaden, Goes-West</td><td>EGW</td><td>26</td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td>138</td></tr></table>		Opgeleverd in 2011			1 ^e fase Erasmuspark, Goes	APP	112	Bloempaden, Goes-West	EGW	26	Totaal		138	De voorgestane verbeteringen in het Ondernemingsplan 2006-2010 is het verhogen Van de bouwproductie en het meer investeren in ondermeer levensloopbestendige woningen, zorgwoningen, duurdere huurwoningen, seniorenappartementen en starterswoningen. De nadruk moet liggen op seniorenhuisvesting, maar ook aandacht voor huisvesting van starters.	In 2008 is een samenwerkingsovereenkomst 'Goese Schans' gesloten tussen de gemeente Goes, Proper-Stok, Van Garderen&Dekker en RWS om het havenindustrieterrein van Goes in ontwikkeling te brengen met een programma van wonen, werken, cultuur en voorzieningen.													
Opgeleverd in 2011																												
1 ^e fase Erasmuspark, Goes	APP	112																										
Bloempaden, Goes-West	EGW	26																										
Totaal		138																										
<table><tr><td>Opgeleverd in 2010</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Maalstede, Kapelle</td><td>Patiowoningen</td><td>6</td></tr><tr><td>Zuidhoek, Kapelle</td><td>EGW</td><td>15</td></tr><tr><td></td><td>Bedrijfspanen</td><td>2</td></tr><tr><td>Zevenbladhof, Goes</td><td>EGW</td><td>16</td></tr><tr><td></td><td>APP</td><td>28</td></tr><tr><td>Alexiaplein, Kamperland</td><td>APP</td><td>20</td></tr><tr><td></td><td>Bedrijfspanen</td><td>2</td></tr><tr><td>Totaal</td><td></td><td>89</td></tr></table>		Opgeleverd in 2010			Maalstede, Kapelle	Patiowoningen	6	Zuidhoek, Kapelle	EGW	15		Bedrijfspanen	2	Zevenbladhof, Goes	EGW	16		APP	28	Alexiaplein, Kamperland	APP	20		Bedrijfspanen	2	Totaal		89
Opgeleverd in 2010																												
Maalstede, Kapelle	Patiowoningen	6																										
Zuidhoek, Kapelle	EGW	15																										
	Bedrijfspanen	2																										
Zevenbladhof, Goes	EGW	16																										
	APP	28																										
Alexiaplein, Kamperland	APP	20																										
	Bedrijfspanen	2																										
Totaal		89																										
		Er is een initiatief genomen in het kader van 'Passief Bouwen met bewoners' in Goes-West, waarbij een aantal geïnteresseerde en beoogde bewoners inspraak in het ontwerp van de woningen hebben gekregen, als ook in het energieconcept.	Volgens de prestatieafspraken 2009-2012 met de gemeente Goes zou RWS in de contractperiode totaal 487 (286 huurwoningen en 119 koopwoningen) gebouwd worden. In de jaren 2009-2011 zijn 226 woningen opgeleverd.																									
			Volgens de prestatieafspraken 2009-2013 met de gemeente Kapelle zou RWS het volgende programma realiseren: * 6 patiowoningen Maalstede; * 2 PG en 23 appartementen aan de Biezelingsestraat; * 15 koop-, 8 Koopgarant-, en 25 huurwoningen aan de Zuidhoek; * 32 huurwoningen v/m Toevlucht/Eleos; * 2 huur-, en 2 Koopgarantwoningen aan de Zuidelijke achterweg te Wemeldinge.																									

Opgeleverd in 2009			Jaarlijks worden de prestatieafspraken met de drie gemeenten gemonitord om te zien wat de stand van zaken is met het nakomen van de afspraken. De ambitie van RWS in het Ondernemingsplan 2006-2010 was het verhogen van de bouwproductie en het meer investeren in een gevarieerde vorm van soorten woningen, zoals levensloopbestendige woningen, zorgwoningen, duurdere huurwoningen, seniorenappartementen en woningen voor starters.	Van deze opgave van 115 woningen zijn tot en met 2011 60 woningen opgeleverd. Volgens de prestatieafspraken 2009-2012 met de gemeente Noord-Beveland zou in deze contractperiode RWS 2 PG-woningen, een gemeenschapshuis, een artsenruimte en 20 huurwoningen worden gerealiseerd. In 2010 zijn twee PG-groepswoningen en 20 appartementen opgeleverd. In Wolphaarsdijk is in samenwerking met SVRZ een nieuwbouwplan opgeleverd dat de uitbreiding is van het bestaande woon-zorgcomplex De Meuleweie. Over twee woongebouwen zijn er 18 zelfstandige huurappartementen voor senioren en twee groepswoningen voor cliënten van SVRZ. Het project Kattendijke voorziet in 4 ruime levensloopbestendige woningen aan de Deltastraat en is medio 2012 opgeleverd. Op het terrein van verzorgingshuis Poelwijck zijn 9 koop- en 12 huurappartementen, ruimte voor kinderopvang, huisartsen- en fysiotherapiepraktijk, 2 PG-woningen SVRZ, 2 groepswoningen Zuidwester en 16 zorgappartementen SVRZ gerealiseerd en medio 2012 opgeleverd. Appartementencomplex Pomona in Kapelle bestaat uit 10 koop- en 12 huurappartementen, alsmede twee groepswoningen voor cliënten van SVRZ en is medio 2012 gereed gekomen.	
Landbouwcentrum, Goes	Huurwoningen	27			
Laan der VN, Goes	Koopgarant	5			
	Koopwoningen	7			
Bewestenwege, 's-Heer Arendskerke	Koopgarant	5			
Zuidelijke Achterweg, Wemeldinge	Huurwoningen	2			
	Koopgarant	2			
Locatie Toevlucht, Biezelingse	Huurwoningen	15			
	Koopwoningen	8			
Mastgat en De Keten, Kortgene	Koopgarant	4			
	Koopwoningen	4			
Totaal		79			
Opgeleverd in 2008					
Amaliahof, Wissenkerke	Huurwoningen/ Koopgarant	32			
	Koopwoningen	24			
Presleypark, Goes	Huurwoningen/ Koopgarant	30			
	Koopwoningen	19			
Locatie Ter Valcke, Goes	Huurwoningen/ Koopgarant	6			
Korenbloem, Kapelle	Koopwoningen	10			
Beukenstraat, Goes	Koopwoningen	9			
Totaal		130			
Projecten in uitvoering 2011					
Deltastraat, Kattendijke	EGW	4			
Oostkerkestraat, Wolphaartsdijk	APP	18			
Pomona/ Biezelingsestraat, Kapelle	APP	12			
Poelwijck, 's-Heer Arendskerke	APP	12			
Ooststraat, ene	EGW	1			
Totaal		47			

Sloop <table><tr><td>Sloop in 2010</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Deltastraat, Kattendijke</td><td>EGW</td><td>4</td></tr><tr><td>Bloempaden, Goes</td><td>EGW</td><td>48</td></tr></table> In 2009 zijn 8 woningen gesloopt. In 2008 zijn geen woningen gesloopt.	Sloop in 2010			Deltastraat, Kattendijke	EGW	4	Bloempaden, Goes	EGW	48	In 2014 wordt in het kader van de herstructurering het complex van Energis gesloopt. Daarmee kan de begeleid wonen locatie verhuizen naar elders in de wijk en kunnen 22 tot 24 appartementen voor deze doelgroep worden gerealiseerd.			
Sloop in 2010													
Deltastraat, Kattendijke	EGW	4											
Bloempaden, Goes	EGW	48											
Verkoop RWS voert al lange tijd het beleid dat er geen woningen worden verkocht anders dan via de formule Koopgarant. In 2011 zal dit beleid opnieuw worden geformuleerd.Een directe financiële aanleiding voor een wijziging van het verkoopbeleid is er niet. (Bron: Jaarplan 2010)	Het verkoopbeleid van RWS is in hoge mate bepaald door het Strategisch Voorraadbeleid. Landelijk is de vraag naar koopwoningen de afgelopen jaren flink afgenomen. Per jaar worden in principe niet meer dan gemiddeld 10 woningen uit de bestaande voorraad verkocht.		In 2010 zijn drie woningen verkocht uit het bezit van RWS en 24 Koopgarantwoningen. (Bron: Marap 12 augustus 2011) In 2011 zijn drie woningen verkocht uit het woningbezit van RWS, drie doorverkochte Koopgarantwoningen en 30 nieuwbouw Koopgarantwoningen. (Bron: Marap 14 maart 2012) In 2009 zijn 14 Koopgarantwoningen verkocht, alsmede 1 doorverkochte Koopgarantwoning. (Bron: Jaarverslag 2009) In 2008 zijn 6 woningen volgens TeWoon-formule verkocht. (Bron: Jaarverslag 2008)										
Verbetering bestaand woningbezit	Door Strategisch Voorraad Beleid van RWS wordt de kwaliteit ten behoeve van de verschillende doelgroepen gericht verbeterd. Hier hoort ondermeer het aanbrengen van veilig hang- ensluitwerk tot de prioriteiten, als ook het opplussen van woningen ten behoeve van ouderen. Ook het aanbieden van bepaalde diensten kan de kwaliteit van de woning verbeteren. Een voorbeeld is het toepassen van domotica in woongebouwen en woningen, waarmee het comfort en gemak van de huurders wordt verhoogd. (Bron: Ondernemingsplan 2006-2010)												
Maatschappelijk vastgoed													

Kwaliteit wijken en buurten		7,0	7,0																
Leefbaarheid RWS heeft in 2011 een document 'Leefbaarheidsbudget' waarin de procedure is beschreven om een aanvraag voor een bijdrage aan een activiteit in het kader van de leefbaarheid. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Uitgaven leefbaarheid</th><th>Corp</th><th>Ref</th><th>Ned</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sociale activiteiten</td><td>87</td><td>28</td><td>67</td></tr> <tr> <td>Fysieke activiteiten</td><td>166</td><td>38</td><td>54</td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td>233</td><td>66</td><td>120</td></tr> </tbody> </table> In 2010 is een Sponsorbeleid vastgesteld om wijkoverschrijdende activiteiten van bewoners te steunen op het gebied van ondermeer leefbaarheid, evenementen en reclame-uitingen. Een bedrag van € 25.000 wordt per jaar als budget aangehouden. Het wijkbudget bedraagt € 2.500 per wijk per jaar.		Uitgaven leefbaarheid	Corp	Ref	Ned	Sociale activiteiten	87	28	67	Fysieke activiteiten	166	38	54	Totaal	233	66	120	RWS heeft het bevorderen van leefbaarheid als ambitie genoemd in het ondernemingsplan 2006-2010. RWS wil zich opstellen als een maatschappelijke onderneming en ondersteunt initiatieven voor kwetsbare groepen, zoals: - ondersteuning Voedselbank; - investering in Woonherkansproject; - samenwerking met gemeente Goes voor beheer Brede Scholen, investeren in jongerenwerk en opbouwwerk; - bieden van huisvesting aan de Ruilwinkel; - het mede financieren van Home Start; - "Erehuisbaas Family Home" van stichting Homeplan. (Bron: Jaarverslag 2011) Met deze inzet voldoet RWS aan de gestelde ambitie: 7	In de prestatieafspraken met de gemeente is in de paragraaf 'Maatschappelijk ondernemen' afgesproken dat RWS diverse initiatieven ondersteunt die gericht zijn op het vergroten van de leefbaarheid zoals de Ruilwinkel, de voedselbank, jeugdwerk en dergelijke. RWS is in de project- en stuurgroep vertegenwoordigd met de gemeente Goes in het kader van systematisch preventief jeugdbeleid (Communities that Care) in de Goese polder, teneinde de leefbaarheid en huisvesting te verbeteren. (Bron:Jaarverslag 2011) Met de gemeente Goes is een afspraak gemaakt over mede-financiering van jongerenwerk in de wijken Goese polder en Goes-West. Het aantal jongerenwerk/(sport). Buurtwerk is fors omhoog gegaan. Betrokkenen zijn zeer enthousiast. (Bron:Jaarverslag 2011) In Kapelle is met de gemeente, het re-integratiebedrijf Betho en RWS een Buurtteam opgezet om de leefbaarheid te bevorderen, waarbij de drie partijen ieder een eigen specifieke bijdrage leveren. De inzet komt overeen met de afspraken: 7
Uitgaven leefbaarheid	Corp	Ref	Ned																
Sociale activiteiten	87	28	67																
Fysieke activiteiten	166	38	54																
Totaal	233	66	120																
Vitale buurten en wijken In Goes-West is gestart met een grote renovatie, Masterplan Goes-West. De komende jaren worden stap voor stap straten en/of woningcomplexen opgeknapt. Als woningen worden verbeterd, wordt in overleg met de bewoners een onderhouds- en verbeteringsplan gemaakt. (Bron: Jaarverslag 2011)		Bewoners van de wijk Goese Polder kunnen met vragen en problemen die met het wonen en leven te maken hebben terecht in de Wijkwinkel Goese Polder. In deze winkel is veel informatie beschikbaar over de gemeente, RWS en organisaties die actief zijn in de wijk. (Bron: Jaarverslag 2011) In 2011 en 2012 zijn voor alle wijken in de	Het opbouwwerk in Goes-West wordt in het kader van de samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente en RWS door beide partijen gefinancierd. Er zijn met SMWO afspraken gemaakt hoe het opbouwwerk het beste ingezet kan worden en welke activiteiten een daadwerkelijke bijdrage leveren. (Bron:Jaarverslag 2011) RWS is sterk betrokken bij het opnemen van woon-servicevoorzieningen in de Goese Polder en in 's-Heer Hendrikskinderen.																

	drie gemeenten waar RWS actief is een wijkbeheerplan opgesteld om de karakteristieken, beheerelementen, activiteiten en toekomstplannen snel inzichtelijk te laten zijn. Het stelt RWS in staat snel keuzes te maken. Alle plannen worden jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld. RWS volgt hierin het strategisch voorraad-beleid en voldoet aan de eigen ambitie: 7		In 2011 heeft RWS een overeenkomst gesloten met de Stichting Zeeuwse Bibliotheek omdat het voorzieningenniveau sterk onder druk is komen te staan in kleine kernen. De biblioservicebus heeft nu een informatiezuil over RWS met informatie over producten en diensten. RWS voldoet aan de opgave: 7	
Sociale stijging en emancipatie In 2010 is een samenwerking tussen Stichting Vluchtelingenwerk en RWS met het project Taalcoach, waarbij inburgeraars worden begeleid in hun taalvaardigheden of maatschappelijke activiteiten. (Bron: Jaarplan 2010)	Alhoewel RWS op dit gebied geen specifieke ambitie heeft opgesteld, passen de activiteiten goed binnen de bredere context van het RWS beleid waarmee RWS open staat voor vragen en behoefte vanuit de maatschappij. Daarmee geeft RWS mede invulling aan deze ambitie: 7		Om de jeugdwerkeloosheid aan te pakken is RWS samen gaan werken met leerwerkbedrijf Wonen en Werken in de Wijk. Met Marsaki heeft RWS bedrijven die regelmatig opdrachten van hen krijgen hierbij betrokken. Tussen de Rotterdamse studentenhuysvester Stadswonen en RWS is een samenwerkings-overeenkomst gesloten, waarbij kinderen van huurders voorrang krijgen bij het vinden van een kamer in Rotterdam. Uit een samenwerking met de gemeente Goes, het ROC, Stichting AZZ en RWS is in 2009 is een tijdelijke voorziening 'Jongerenhuis De Bevelanden' gestart voor de huisvesting van voortijdige schoolverlaters. (Bron: Jaarplan 2010) Deze activiteiten wordt voldaan aan de prestatie-afspraken met de gemeente: 7	

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



Jan Putman MRE MRICS

Jan Putman (1961) studeerde aan de Hogere Economische School en is Master of Real Estate.

Hij werkte bij de Nationale Woningraad in de accountancy en administratieve dienstverlening, bij het NCCW als account- en projectmanager, bij Quintis als interim manager en adviseur en bij de Dageraad, later de Alliantie Amsterdam, als financieel directeur. Hij is nauw betrokken geweest bij de opzet van Aedex/IPD. Hij won in 2005 de scriptiejaarprijs van de Amsterdam School of Real Estate voor z'n masterproof "Naar een glazen huis, een methode voor het vergroten van transparantie in de jaarrekening van woningcorporaties."

Zijn specialisme ligt vooral op het terrein van het begeleiden van veranderingen binnen organisaties zoals organisatie-aanpassingen en het implementeren van nieuwe vastgoedstrategieën of vastgoedsturingshulpmiddelen. Daarnaast heeft hij ervaring ten aanzien van managementtaken (op interimbasis) op directieniveau of de laag daar direct onder. Tevens verzorgt hij (interne) opleidingen voor Raden van Commissarissen op het gebied van waardemanagement, vastgoedsturing en financiën.

Hij was van 2006 tot 2010 directeur-bestuurder van Stichting WoonBench, een stichting die een meerdimensionale benchmark voor de corporatiebranche in de markt brengt.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoedgerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



Rob van Oostveen

Hij werkte tien jaar in de ICT (Multihouse) in diverse uitvoerende, management en directiefuncties. Tijdens deze periode studeerde hij bestuurlijke informatica en marketing en was hij lid van de NEN commissie die Nederland vertegenwoordigde bij de ontwikkeling van de ISO 9000 serie. Daarna heeft hij acht jaar als directeur gewerkt bij Kolpron. Vanuit Kolpron is hij betrokken geweest bij de ontwikkeling van de Structuurschets voor de Vastgoedinformatievoorziening in Nederland en heeft hij veel adviezen uitgebracht en reorganisaties, privatiseringen en fusies begeleid en interim posities bekleed bij organisaties die actief zijn in de vastgoedbranche (corporaties, gemeenten, provincies, VROM).

Vervolgens is hij ruim twaalf jaar directeur van regio Noord bij Ymere geweest. Een positie waarin hij verantwoordelijk was voor het beheer en de ontwikkeling van een vastgoedportefeuille van 10.000 eenheden. Binnen het directieteam was hij ook verantwoordelijk voor de portefeuilles ICT, P&O, servicebedrijven en communicatie en is hij betrokken geweest bij invoering van de aeDex/IPD en de vernieuwing en invoering van diverse informatiesystemen.

Zijn specialisme ligt vooral op ontwikkeling en implementatie van nieuwe strategieën, resultaatgerichte sturingsconcepten, optimaliseren van de informatiehuishouding, de organisatie van vastgoedontwikkeling en de professionalisering van organisaties, management en medewerkers.



Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 17 september 2012

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van RWS partner in wonen in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

In de komende twee jaar zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij RWS partner in wonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



Mr. H. Wilbrink

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A. • 1e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
• E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl



Onafhankelijkheidsverklaring RWS partner in wonen

Plaats: Goes

Datum: 19 november 2012

Ondergetekende verklaart namens RWS partner in wonen dat de onderstaande leden van de **visitatiecommissie**, te weten:

- de heer J. Putman
- de heer G.B.J. van Onna en
- de heer R. van Oostveen

de afgelopen vier jaren, voorafgaande aan de aanvang van het **visitatieonderzoek** geen **zakelijke** noch **persoonlijke band** hebben (gehad) met RWS partner in wonen.

Namens RWS partner in wonen
de heer M. Sas



Handtekening:

Coöperatieve Vereniging Procorp IJ.A. • Le Hageweg 198 • 3701 HL Zeist
• E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl



Onafhankelijkheidsverklaring visitor

Plaats: Zeist

Datum: 17 september 2012

De heer J. Putman verklaart hierbij dat de visitatie van RWS partner in wonen in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

De heer J. Putman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft de heer J. Putman geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal de heer J. Putman geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij RWS partner in wonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

J. Putman MRE MRICS

Handtekening:



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A. • 1e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
• E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl



Onafhankelijkheidsverklaring visitor

Plaats: Zeist

Datum: 17 september 2012

De heer G.B.J. van Onna verklaart hierbij dat de visitatie van RWS partner in wonen in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

De heer G.B.J. van Onna heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft de heer G.B.J. van Onna geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal de heer G.B.J. van Onna geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij RWS partner in wonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

drs. G.B.J. van Onna MRE



Handtekening:

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A. • 1e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
• E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl



Onafhankelijkheidsverklaring visitor

Plaats: Zeist

Datum: 17 september 2012

De heer R. van Oostveen verklaart hierbij dat de visitatie van RWS partner in wonen in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

De heer R. van Oostveen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft de heer R. van Oostveen geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal de heer R. van Oostveen geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij RWS partner in wonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

R. van Oostveen

Handtekening:



Coöperatieve Vereniging Procorp U.A. • 1e Hogeweg 198 • 3701 HL Zeist
• E info@pro-corp.nl • www.pro-corp.nl