

Visitatierapport QuaWonen



Rapportinformatie

Auteur : Visitatiecommissie
Versie : 1.0
Status : definitief
Datum : 24-08-2013

Versiebeheer

Versie	Gewijzigd door	Opmerking
0.9	Opgesteld door visitatiecommissie	Concept ter bespreking met QuaWonen Niet bestemd voor publicatie
1.0 concept	Visitatiecommissie	Versie beoordeling aan Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland Niet bestemd voor publicatie
1.0 definitief	Visitatiecommissie	Definitief rapport na controle van SVWN op het correct toepassen van de geldende methodiek en de transparantie van de beoordeling Bestemd voor publicatie

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 QuaWonen, haar ambities, werkgebied, bestuur en toezicht	6
1.1 QuaWonen.....	6
1.2 Interne organisatie en toezicht	7
1.3 Het werkgebied	7
Deel I Maatschappelijk presteren in het kort	9
2 Het maatschappelijk presteren van QuaWonen	11
2.1 De prestaties van QuaWonen in beeld.....	11
2.2 Totaaloordeel in recensie	13
2.3 Samenvatting per perspectief	14
Deel II Toelichting	17
3 Presteren naar eigen ambities en doelstellingen	19
3.1 Missie en ambities in relatie tot de prestatievelden	19
3.2 Mate van belang van de thema's.....	20
3.3 Huisvesting van de primaire doelgroep	21
3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	22
3.5 Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	24
3.6 (Des)investeren in vastgoed	25
3.7 Kwaliteit van wijken en buurten	26
3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelstellingen	27
4 Presteren naar opgaven	28
4.1 Het werkgebied en de opgaven in het werkgebied	28
4.2 De prestaties op de opgaven in het werkgebied	28
4.3 Beoordeling presteren naar opgaven	30
5 Belanghouders	31
5.1 De belangrijkste belanghouders van QuaWonen	31
5.2 Huisvesten primaire doelgroep	32
5.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	33
5.4 Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	34
5.6 (Des)investeren in vastgoed	35
5.7 Kwaliteit van wijken en buurten	36
5.8 Oordeel presteren volgens belanghouders	37
6 Presteren naar vermogen	38
6.1 Financiële continuïteit	38
6.2 Financiële beheer	40
6.3 Doelmatigheid	42
6.4 Vermogensinzet	43
6.5 Oordeel presteren naar Vermogen	44

7 Governance	45
7.1 Besturing	45
7.2 Intern toezicht	47
7.3 Externe legitimatie	49
7.4 Oordeel over Governance	50
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie	51
Bijlage 2 Overzicht geraadpleegde documenten	59
Bijlage 3 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen	64
Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstukken 3 en 4	66
Bijlage 6 Visitatieaanpak	86
Bijlage 7 Wijze van beoordeling	91
Bijlage 8 Tops en tips voor QuaWonen uit dialogen en gesprekken	92

Inleiding

Voorwoord

Dit visitatierapport geeft inzicht in het maatschappelijk presteren van QuaWonen. De visitatie is uitgevoerd door Pentascope in de periode van februari 2013 tot juni 2013.

QuaWonen heeft er veel aan gedaan om de visitatiecommissie haar werk te laten doen. Ze heeft documenten geleverd, ze heeft ons in contact gebracht met haar medewerkers, ze heeft haar netwerk van belanghouders voor ons toegankelijk gemaakt en heeft het proces voor zover mogelijk gefaciliteerd. De visitatiecommissie waardeert QuaWonen voor haar medewerking tijdens de visitatie en wenst haar veel succes toe in de realisatie van al haar ambities.

De visitatie

QuaWonen volgt de Aedescode en gebruikt de visitatie als verantwoording naar haar belanghouders. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 4.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2010).

In 2013 heeft QuaWonen opdracht gegeven aan Pentascope om een visitatie uit te voeren. QuaWonen vindt in de werkwijze van Pentascope met name het leereffect van de visitatie binnen de corporatie van belang. De visitatiecommissie bestond uit mevrouw Joos Jacobs (voorzitter), de heer ir Ruud Pijpers MRE (financieel deskundig visitor) en mevrouw G.M.J. Reivers (visitor/secretaris). In bijlage 1 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

De visitatie omvat de periode 2009 tot en met 2012. Voor de beoordelingen hanteert Pentascope conform de eisen van het stelsel een 10-puntsschaal. Het oordeel 7 geeft aan dat de prestatie gelijk is aan de norm. De wijze van beoordeling wordt in bijlage 7 verder toegelicht. De aanpak van de visitatie wat betreft het proces, de stappen en het kader is in bijlage 6 beschreven.

Opbouw van het rapport

De opbouw van dit rapport is als volgt.

- In Hoofdstuk 1 wordt een beschrijving gegeven van QuaWonen, de organisatie en haar werkgebied.
- In Deel I wordt het maatschappelijk presteren in het kort weergegeven.
 - In hoofdstuk 2 staat een samenvatting van de oordelen in de vorm van de recensietekst, de prestaties in beeld met de spinnenwebben en de integrale scorekaart, en een korte samenvatting van de oordelen op de perspectieven.
- In Deel II zijn de oordelen onderbouwd.
 - In hoofdstuk 3 worden de prestaties van QuaWonen beoordeeld ten opzichte van haar eigen ambities en doelen.
 - In hoofdstuk 4 worden de prestaties van QuaWonen ten opzichte van de landelijke en lokale opgaven beoordeeld.
 - In hoofdstuk 5 wordt het oordeel van de belanghouders over de maatschappelijke prestatie van QuaWonen weergegeven.
 - In hoofdstuk 6 wordt het oordeel gegeven over het presteren naar vermogen.
 - In hoofdstuk 7 staat het oordeel over governance.

1 QuaWonen, haar ambities, werkgebied, bestuur en toezicht

1.1 QuaWonen

De Stichting QuaWonen (QuaWonen) is een corporatie met 8.581 huurwoningen (bron CiP, gewogen gemiddelde 2010/2011). QuaWonen is werkzaam in de gemeenten Krimpen aan den IJssel, Bergambacht, Nederlek, Schoonhoven, Ouderkerk en Vlist. Haar bezit bestaat voor ongeveer 57% uit eengezinswoningen en dateert voor 83% uit de periode tot 1989.

QuaWonen formuleert haar visie als volgt.

“QuaWonen is de corporatie voor de Krimpenerwaard. Wij bieden goede huisvesting aan mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt en dragen bij aan vitale kernen en leefbare wijken. Onze organisatie is stevig sociaal verankerd. We werken nauw samen met huurders, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. We handelen klantgericht en met aandacht voor het milieu.”

Ze hanteert als kernwaarden Maatschappelijk ondernemen, Sociaal investeren, Lokaal gericht op de gemeentekernen, Samenwerken en Betrouwbaar handelen.

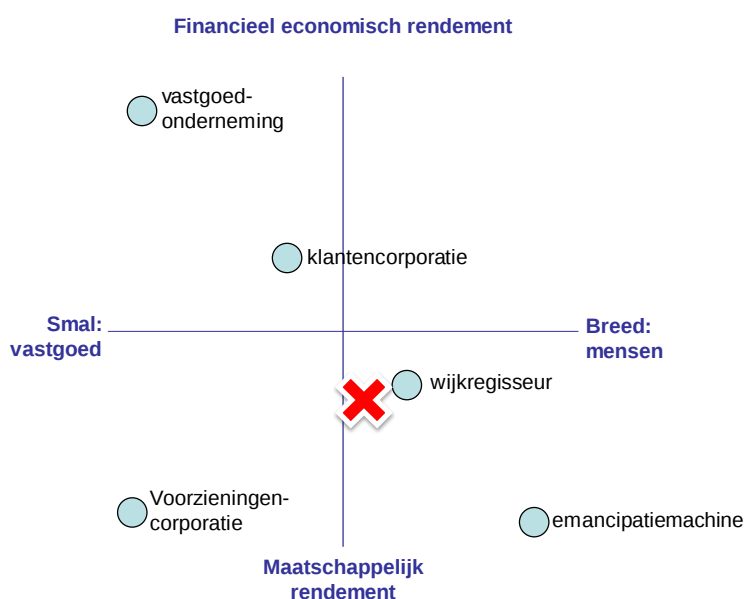
QuaWonen profileert zich op de volgende speerpunten:

1. Huisvesten: Woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt
2. Vitaliseren: Vitale kernen, leefbare buurten
3. Verduurzamen: Energiezuinige woningen
4. Verbeteren: Excellente dienstverlening
5. QuaWonen is financieel solide
6. Vastgoedopgave: Bouwopgave van ca. 250 woningen per jaar.

De eerste vier zijn de hoofdspeerpunten, de andere twee worden door QuaWonen beschouwd als afgeleide kernpunten.

In de publicatie ‘Weten van Renderen’ beschrijven drs. Jochum Deuten en prof. dr. ir. George de Kam een model waarin corporaties worden getypeerd vanuit rendement (financieel of maatschappelijk) en taakopvatting (smal en gericht op vastgoed of breed en gericht op mensen). Afhankelijk van de gekozen doelen staat maatschappelijk rendement meer of minder centraal.

Figuur Positionering QuaWonen



In dit model herkent QuaWonen zichzelf op de plek van het kruis, maar niet in de rol van wijkregisseur. In haar ogen zou die meer naar rechts moeten worden gepositioneerd. De visitatiecommissie herkent deze positie van QuaWonen, omdat ze expliciet gericht is op de leefbaarheid in de wijken.

Door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) wordt QuaWonen ingedeeld in de regio 's Rijnstreek/Midden-Holland/Alblassen (Rg 29) en Rijnmond (Rg 31). De referentieregio is Rijnmond (Rg31) en de referentiegroep 'corporaties met gemiddeld profiel' (Rf 05). De indeling in een referentiegroep is gebaseerd op verhuur, kwaliteit, bedrijfsvoering, vernieuwing van de portefeuille enz. In deze referentiegroep zitten 125 corporaties van de in totaal 389 corporaties.

1.2 Interne organisatie en toezicht

QuaWonen is een zelfstandige stichting die wordt bestuurd door een Bestuur bestaande uit één persoon. Het toezicht op QuaWonen gebeurt door de Raad van Commissarissen. Deze bestaat uit zes personen van wie twee zitting hebben op voordracht van de huurders. Het formele overleg met de huurders gebeurt in vier lokale huurdersverenigingen en op centraal niveau met het Centraal Overleg Huurdersorganisaties (COH).

Bij QuaWonen werken $\pm$ 110 medewerkers in ongeveer 99 fte. Er zijn naast een centraal kantoor voor de backoffice drie lokale vestigingen.

1.3 Het werkgebied

De stichting QuaWonen heeft een toelating voor de gemeenten Bergambacht, Bodegraven, Boskoop, Gouda, Krimpen aan den IJssel, Moordrecht, Nederlek, Nieuwerkerk aan den IJssel, Ouderkerk, Reeuwijk, Schoonhoven, Vlist, Waddinxveen en Zevenhuizen-Moerkapelle. Het werkgebied omvat Krimpen a/d IJssel, Nederlek, Ouderkerk, Bergambacht, Schoonhoven en Vlist. Ongeveer de helft van haar bezit ligt in Krimpen aan den IJssel. De aantallen inwoners en woningen van QuaWonen in de gemeenten zijn als volgt:

- Krimpen aan den IJssel: 28.676 (per 1-1-2012); 4462 vhe's;
- Bergambacht: 9.904 (per 1-1-2012); 763 vhe's;
- Nederlek: 13.992 (per 1-1-2012); 1697 vhe's;
- Schoonhoven: 11.879 (per 1-1-2013); 1689 vhe's;
- Ouderkerk: 8.046 (per 1-1-2012); 13 vhe's;
- Vlist: 9731 (per 1-1-2013); 6 vhe's.

Het werkgebied van QuaWonen is verdeeld in regio West met meer stedelijke kenmerken en de regio Oost vallend onder de K5. Voor Krimpen aan den IJssel in regio West geldt de huisvestingsverordening van de Stadregio Rotterdam en voor regio Oost die van de K5-gemeenten.

In het werkgebied van QuaWonen zijn naast QuaWonen de volgende corporaties actief: Stichting Mooiland, Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam, Stichting Woonzorg Nederland, Woningbouwvereniging Beter Wonen, Vestia, Groen Wonen Vlist, Woningbouwstichting 'Samenwerking' en Woningstichting Gouderak.

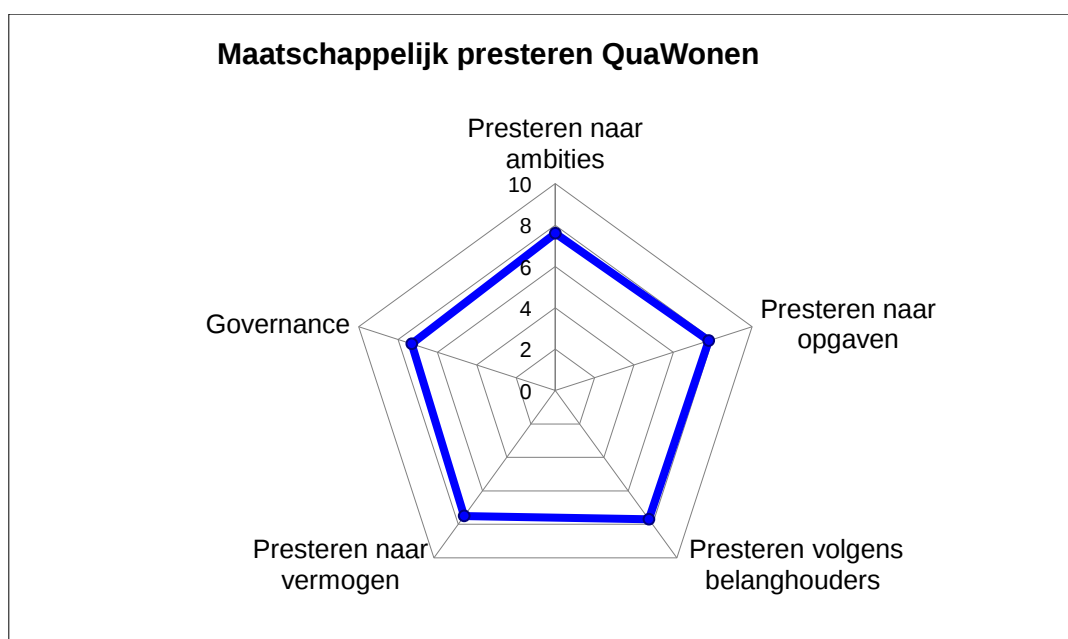


2 Het maatschappelijk presteren van QuaWonen

Dit hoofdstuk bevat het oordeel van de visitatiecommissie over het maatschappelijk presteren van QuaWonen in het kort. Eerst wordt het oordeel in een spinnenweb en de totaalscore in een tabel weergegeven. Daarna volgt een recensie, het eindoordeel over QuaWonen als geheel en een samenvatting van de oordelen op de vijf prestatievelden.

2.1 De prestaties van QuaWonen in beeld

In onderstaand spinnenweb is het oordeel weergegeven.



Het oordeel betreft de volgende gebieden.

- *Ambities*: in welke mate presteert QuaWonen naar de eigen ambities en doelstellingen?
- *Opgaven*: hoe presteert QuaWonen in verhouding tot de landelijke, regionale en lokale opgaven?
- *Belanghouders*: in welke mate presteert QuaWonen naar de verwachtingen van de belanghouders?
- *Vermogen*: hoe presteert QuaWonen gelet op het beschikbare vermogen en wat is de efficiency van deze prestatie?
- *Governance*: hoe presteert QuaWonen gelet op de maatstaven voor goed bestuur, maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding?

De figuur zoals hiervoor weergegeven, wordt in dit hoofdstuk verder uitgewerkt. De integrale scorekaart staat op de pagina hierna. De verdieping van deze oordelen volgt in Deel II.

Integrale scorekaart

Perspectief	Prestatievelden					Gemiddelde prestatie- velden	Gewicht	Gewogen cijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5				
Presteren naar Ambities									
Prestaties in het licht van de eigen ambities	7,1	7,3	8,0	8,0	7,7	7,6	n.v.t.	7,6	
Presteren naar Opgaven									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,2	9,0	8,0	7,3	7,7	7,8	n.v.t.	7,8	
Presteren volgens belanghouders									
Prestaties naar het oordeel van de belanghouders	7,6	7,7	8,0	7,4	7,6	7,7	n.v.t.	7,7	
Presteren naar vermogen									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie					7,5	7,4	20 %	7,5
	Liquiditeit					7,0			
	Integrale kasstroomsturing					7,6			
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus					8,5	7,9	20 %	
	Treasurymanagement					7,3			
Doelmatigheid						6,7	20 %		
Vermogensinzet	Visie					8,0	7,8	40 %	
	Mogelijkheden					8,0			
	Maximalisatie					7,5			
Governance									
Besturing	Plan					8,0	7,7	33%	7,3
	Check					8,0			
	Act					7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,0	7,3	33%	
	Toetsingskader					8,0			
	Toepassen Governancecode					7,0			
Externe legitimatie						7,0	7,0	33%	
Geïntegreerd eindoordeel								7,6	

Het eindcijfer dat de visitatiecommissie QuaWonen toekent voor haar maatschappelijk presteren is 7,6. Hieronder is een samenvattend oordeel van QuaWonen opgenomen in de vorm van een recensie en een samenvatting van het oordeel op de verschillende prestatievelden.

2.2 Totaaloordeel in recensie

QuaWonen is een professionele, ambitieuze en betrokken corporatie die de lat voor zichzelf erg hoog legt. Niet alleen zijn de ambities hoog, de prestaties zijn indrukwekkend te noemen. Dat is onder andere te zien in de plannen voor de nieuwbouw en herstructurering.

Als corporatie heeft ze een brede taakopvatting. Alle prestatievelden van het visitatiekader worden even belangrijk gevonden en worden ook met evenveel drive en energie uitgevoerd. Ze typeert zichzelf daarbij als praktisch en doorpakkend. Resultaten tellen. Ze kent een groot streven naar perfectie en zoekt steeds naar verbeteringen. En daar is ze trots op.

Bij de uitvoering van haar taken wil ze graag voorop lopen: op het gebied van energie en duurzaamheid en vitale wijken en buurten zoekt QuaWonen naar innovatieve oplossingen en probeert deze uit. Vaak met uitstekende resultaten. Dat lijkt soms de aandacht af te leiden van de "gewone" beheertaken, alsof die wat saai worden gevonden.

Bij alle ambities heeft ze goed inzicht in de financiële haalbaarheid en consequenties van de plannen. Financieel is QuaWonen in control, onder andere met behulp van een gedegen planning en control cyclus, risico- en scenarioanalyses en het sturen op kengetallen.

QuaWonen is de corporatie met het meeste bezit in de regio. Ze is daarbij tevens een grote en professionele organisatie. Daarmee is ze de belangrijkste partner op het gebied van volkshuisvesting voor partijen in de regio. Ze realiseert zich dat deze positie verantwoordelijkheden en verplichtingen met zich meebrengt en gaat deze niet uit de weg. Het nadeel van deze positie is dat je als organisatie dan de uitdagingen vooral uit jezelf moet halen. Voor zover de visitatiecommissie daar zicht op heeft gekregen, slaagt QuaWonen daar goed in.

De corporatie heeft een zichtbaar profiel bij de gemeenten, in de regio bij de andere corporaties, in de landelijke politiek en in de sector. Ze kent de omgeving, de vraagstukken en de mensen goed. Ze blijft de veranderingen goed volgen en speelt er snel op in.

Is het allemaal positief wat de visitatiecommissie heeft gezien? Zijn er dan geen mogelijkheden tot verbetering? QuaWonen zal de eerste zijn om te zeggen dat die er natuurlijk wel zijn. De visitatiecommissie ziet de volgende mogelijke valkuilen.

Door het interne streven naar perfectie en de positie in de regio, bestaat de kans dat de corporatie niet altijd openstaat voor kritische kanttekeningen van buiten en een echt open gesprek met belanghouders. Het in- en extern voor de troepen uitlopen is een reëel gevaar. Hier kan de organisatie meer vraaggestuurd of als medeontwikkelaar werken in plaats vanuit de rol van deskundige. In het visitatieproces met de dialogen en op andere plekken laat QuaWonen dit wel zien, maar het zit nog niet overal in de genen.

De organisatie heeft de verantwoordingsinformatie goed op orde en is redelijk transparant in haar doen en laten. Toch zijn onder het transparante oppervlak de details niet altijd goed te volgen: de getallen van de plannen en de realisatie sluiten niet altijd op elkaar aan.

Voor zover de visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen is QuaWonen een krachtige corporatie die veel maatschappelijke prestaties realiseert. Ze kiest bewust voor een brede taakopvatting waarbij ook de lage middeninkomens aandacht krijgen. De corporatie beschikt over vele documenten, afspraken en beleidsnotities. In al deze documenten is zichtbaar dat de rapportagetaken nauwgezet worden uitgevoerd om sturing en grip te hebben op de veelheid aan activiteiten en om er verantwoording over af te leggen. We wensen Nederland meer corporaties als QuaWonen toe.

2.3 Samenvatting per perspectief

Presteren naar ambities

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,6.

De commissie vindt dat QuaWonen haar voorgenomen prestaties realiseert en zelfs op een aantal prestatievelden meer doet of beter presteert dan ze zich voorneemt. De ambities passen bij een corporatie van deze omvang. De meeste ambities van QuaWonen liggen op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer, (Des)investeren in vastgoed en Kwaliteit van wijken en buurten. Met name haar ambities voor duurzaamheid en het bevorderen van zelforganisatie van bewoners zijn opmerkelijk en leiden tot bijzondere resultaten. De scores zijn allemaal minimaal ruim voldoende (7) en goed (8) voor Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen en (Des)investeren in vastgoed. QuaWonen is een belangrijke corporatie in de gemeenten Krimpen aan den IJssel, Schoonhoven, Nederlek en Bergambacht. De kernvoorraad past bij de ambities en de doelgroep, er wordt passend toegewezen en de woningen kennen een relatief lage huurprijs. Door de manier van toewijzen en de woningen voor de lagere middeninkomens kent ze wel wat leegstand. Het eigen woningbezit wordt bevorderd door de verkoop van bestaande en nieuwe woningen met en zonder Koopgarant. QuaWonen beschikt over een relatief ouder woningbezit met redelijk veel eengezinswoningen. De kwaliteit van de woningen is wisselend: goed bij de nieuwe woningen en minder bij de oudere. De onderhoudsbudgets liggen iets onder die van de referentiecorporatie en zijn jaarlijks nagenoeg besteed. Opmerkelijk is het keuken- en badkamerbeleid: bewoners kunnen aangeven of ze deze willen vernieuwen en daar is veel gebruik van gemaakt. De dienstverlening wordt goed gewaardeerd maar de ambities om te komen tot een excellente basisdienstverlening moeten nog worden waargemaakt. De ambitie op het gebied van energie en duurzaamheid ligt met de deelname aan Slim en Snel hoog. Het huisvesten van doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting doet QuaWonen waar nodig op verzoek van zorgpartijen. Met name de positie als belangrijkste corporatie in de regio, maakt dat QuaWonen zich inspant om de verzoeken zo mogelijk te realiseren. Ook heeft ze in de laatste periode veel levensloopgeschikte woningen gebouwd. Daarnaast investeert QuaWonen in nieuwbouw. In de periode waarop de visitatie betrekking heeft zijn er 655 nieuwbouw woningen gerealiseerd. Ook is ze actief op het gebied van maatschappelijk vastgoed, in relatie tot de herstructurering van de dorpskernen. Op het gebied van leefbaarheid is QuaWonen actief: ze realiseert niet alleen de traditionele activiteiten maar besteedt ook veel aandacht aan de sociale cohesie en zelforganisatie van bewoners in nieuwe en herstructureringswijken.

Presteren naar Opgaven

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,8.

Er zijn over deze periode prestatieafspraken met vijf gemeenten waar QuaWonen bezit heeft. Deze worden ook regelmatig geëvalueerd. De prestatieafspraken hebben betrekking op nieuwbouw, de handhaving en samenstelling van de kernvoorraad, energie en duurzaamheid en leefbaarheid. Weinig afspraken zijn concreet en meetbaar beschreven. Toch heeft QuaWonen haar afspraken ruim voldoende en (zeer) goed gerealiseerd. QuaWonen heeft alle afspraken voor de huisvesting van de primaire doelgroep (inclusief urgenten, statushouders en generaal pardon) gerealiseerd. Ook op het gebied van duurzaamheid zijn de concrete en de intentionele afspraken nagekomen en gerealiseerd. Op het gebied van huisvesting van doelgroepen met bijzondere aanpassingen worden de afspraken over concrete projecten met veel zorgvuldigheid en kwaliteit aangepakt en gerealiseerd. QuaWonen investeert in de dorpskernen door middel van nieuwbouw, herstructurering en maatschappelijk vastgoed. Samen met gemeenten worden plannen gemaakt en waar mogelijk gerealiseerd. Op het gebied van Kwaliteit van wijken en buurten zijn volgens planning certificaten voor het Politiekeurmerk Veilige Woning verstrekt. Door de realisatie van ontmoetingsruimten, de buurtcoach, de complexbeheerders en buurtbemiddeling zijn de niet altijd concreet geformuleerde opgaven goed gerealiseerd.

Presteren volgens Belanghouders

De prestatie op dit perspectief wordt door de belanghouders beoordeeld met een 7,7.

De belanghouders zijn in het algemeen lovend over de prestaties van QuaWonen. De corporatie wordt als een onmisbare partner gezien bij het realiseren van de opgaven. De toewijzing verloopt naar de mening van de belanghouders goed en QuaWonen spant zich in om voldoende woningen beschikbaar te hebben. Kritisch zijn de belanghouders over het beleid om door de bouw van duurdere woningen voor senioren de doorstroming zodanig te bevorderen dat het positief uitwerkt voor starters.

Ook de kwaliteit van de woningen wordt door de belanghouders als goed beoordeeld. Soms wordt wel het grote verschil tussen nieuwbouw en oudere woningen opgemerkt. De dienstverlening en de aandacht voor energie en duurzaamheid worden goed gewaardeerd. De belanghouders zijn over het algemeen zeer tevreden met de prestaties van QuaWonen op het gebied van het huisvesten van doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting. Daarbij waarderen ze brede blik op de problematiek en de kwaliteit van de gerealiseerde projecten. Ze zien dat QuaWonen de afgelopen jaren veel heeft geïnvesteerd op het gebied van nieuwbouw. Ook de ontmoetingsruimten worden in het algemeen positief gewaardeerd. De zorg wordt uitgesproken dat door het vervangen van oude, goedkope woningen door duurdere nieuwbouw de beschikbaarheid van goedkope huisvesting voor jongeren onder druk komt te staan. Op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten is de mening van de belanghouders dat QuaWonen haar taak goed oppakt en voldoende activiteiten onderneemt. Opgemerkt wordt dat dit terrein een gedeelde taak is voor meerdere partijen, waarbij QuaWonen de grenzen van haar inspanningen moet bewaken.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van QuaWonen met een 7,5.

QuaWonen is een woningcorporatie die financieel in control is. Zo heeft zij in de periode 2009 – 2012 een positief solvabiliteits- en continuïteitsoordeel gekregen van het CFV. Naast het sturen op bedrijfswaarde hanteert QuaWonen de beleidswaarde. In de beleidswaarde worden de aannames en parameters gehanteerd van de beleidsvoornemens van QuaWonen. Hierdoor wordt het vrij te besteden vermogen op basis van het voorgenomen beleid van QuaWonen transparant gemaakt.

De visitatiecommissie ziet dat QuaWonen financieel in control is. Ze stuurt op de belangrijkste kengetallen zoals de operationele kasstromen, ICR, Loan to Value, direct rendement en solvabiliteit. Deze kengetallen lagen niet alleen in de periode 2009-2012 boven de intern geformuleerde norm, maar ook voor de komende vijf jaar. Voorts hanteert QuaWonen een zeer uitgebreide scenario-risicoanalyse.

De planning & control cyclus ziet er goed en gedegen uit. Er is door QuaWonen een duidelijke koppeling gelegd tussen de doelstellingen in het ondernemingsplan, de jaarplannen en de tertiaal rapportages. Bij afwijkingen van de norm wordt deze in de tertiaal rapportages verklaard en worden er concrete bijsturingsacties geformuleerd. Verder constateert de visitatiecommissie dat QuaWonen haar treasury-activiteiten op orde heeft en worden risico's (liquiditeitsrisico's en renterisico's) meer dan voldoende gemonitord. Op dit moment liggen de netto bedrijfslasten van QuaWonen hoger dan de referentiegroep. De bedrijfslasten zijn in de visitatieperiode ook harder gestegen zijn dan de referentiegroep. Dit wordt door QuaWonen herkend en is ze bezig om de efficiëntie in haar organisatie te vergroten en de bedrijfslasten beter te beheersen.

QuaWonen neemt haar rol als maatschappelijk ondernemer serieus en doet veel om het maatschappelijk vermogen optimaal in te zetten voor de maatschappij. De visitatiecommissie constateert dat QuaWonen gedurende de periode 2009 – 2012 een duidelijke visie en doelstellingen formuleert over de omvang van het maximaal vrij in te zetten vermogen. Door middel van een uitgebreide scenario- en risicoanalyse is ze proactief op zoek naar vergroting van haar vermogen bij overschrijding van de minimale normen van de financiële kengetallen.

Governance

De prestatie op dit perspectief wordt door de visitatiecommissie beoordeeld met een 7,3.

In de plan, act, check cyclus vertaalt QuaWonen de ontwikkelingen in de regio in haar plannen. Ze maakt duidelijke keuzes en legt deze vast. De mix van documenten om dit goed te kunnen volgen is aanwezig en daarbij hanteert QuaWonen een duidelijk toetsingskader, gebruikt dit consequent en ontwikkelt hierin door. Bij afwijkingen worden er acties geformuleerd, die opgevolgd worden. De beleidscyclus is vastgelegd en er is sprake van een werkwijze en planning die regelmatig terugkomt en waarin de belangrijke zaken gevolgd worden. Er is een goed leesbare en heldere jaarverslaglegging en daarin is de voortgang goed te volgen. Ook werkt ze met tertiaal rapportages die zowel kwalitatief als kwantitatief op inzichtelijke wijze informatie over de voortgang geven. Risico's worden in kaart gebracht. De manier waarop dit gebeurt en waarop hieraan conclusies worden verbonden is steeds in ontwikkeling. Het interne toezicht wordt met de benodigde afstand ingevuld. De raad evalueert haar eigen functioneren regelmatig. Zij hanteert de Governancecode en licht haar werkwijze helder toe. De relevante documenten zijn op de website gepubliceerd.

3 Presteren naar eigen ambities en doelstellingen

In dit hoofdstuk is beoordeeld hoe de prestaties van QuaWonen op de vijf prestatievelden uit het visitatiekader bijdragen aan de realisatie van de eigen ambities en doelen. De vijf prestatievelden zijn Huisvesting primaire doelgroepen, Kwaliteit woningen en woningbeheer, Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting, (Des)investeren in vastgoed, Kwaliteit van wijken en buurten.

In de zelfevaluatie, de interne validatiegesprekken en de organisatiedialoog heeft QuaWonen haar beeld over de prestatievelden gegeven. Het oordeel van de visitatiecommissie is gebaseerd op de feitelijke prestaties. De verificatie van deze prestaties heeft plaatsgevonden op basis van de interne analyse, het zelfbeeld van de corporatie en het beeld van de belanghouders. Daar waar QuaWonen een score heeft toegekend aan de verschillende prestaties is dit opgenomen.

Het hoofdstuk begint met de relatie tussen de ambities en de prestatievelden en de mate van belang die door de corporatie wordt gegeven aan de verschillende prestatievelden gezien de context van QuaWonen.

Daarna is per prestatieveld beschreven:

- de ambities en de doelstellingen;
- de prestaties op hoofdlijnen;
- het zelfbeeld van QuaWonen;
- het oordeel van visitatiecommissie.

De feitelijke prestaties van QuaWonen zijn opgenomen in de tabellen in bijlage 4.

Het hoofdstuk sluit af met een totaaloverzicht van het presteren naar ambities en doelen.

3.1 Missie en ambities in relatie tot de prestatievelden

In het ondernemingsplan 2010 tot 2015 van QuaWonen staat als missie verwoord:

QuaWonen is de corporatie voor de Krimpenerwaard. Wij bieden goede huisvesting aan mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt en dragen bij aan vitale kernen en leefbare wijken. Onze organisatie is stevig sociaal verankerd. We werken nauw samen met huurders, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. We handelen klantgericht en met aandacht voor het milieu.

Ze heeft de kernwaarden Maatschappelijk ondernemen, Sociaal investeren, Lokaal gericht op de gemeentekernen, Samenwerken en Betrouwbaar handelen.

Daarnaast heeft QuaWonen als ambities de volgende speerpunten in haar ondernemingsplan voor de periode 2010-2015:

1. Huisvesten: Woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt
2. Vitaliseren: Vitale kernen, leefbare buurten
3. Verduurzamen: Energiezuinige woningen
4. Verbeteren: Excellente dienstverlening
5. QuaWonen is financieel solide
6. Vastgoedopgave: Bouwopgave van ca. 250 woningen per jaar.

De eerste vier zijn de hoofdspeerpunten, de andere twee worden door QuaWonen beschouwd als afgeleide kernpunten.

De relatie tussen de speerpunten en de prestatievelden van het visitatiekader is als volgt.

	Huisvesten primaire doelgroep	Kwaliteit woningen en woningbeheer	Huisvesten doelgroepen met bijzondere voorzieningen	(Des)inves- teren in vastgoed	Kwaliteit van wijken en buurten
Huisvesten	X		X		
Vitaliseren	X		X	X	X
Verduurzamen		X		X	
Verbeteren (EBD)		X			
Financieel solide					
Vastgoed- opgave	X		X	X	X

In overleg met de bestuurder en een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen van QuaWonen heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader vastgesteld en deze getoetst op zogenoemde “blinde vlekken” en de passendheid bij het werkgebied. Hierbij is gebleken dat er geen behoefte was aan een zesde prestatieveld.

3.2 Mate van belang van de thema's

Hieronder staat de mate van belang die QuaWonen zelf aan de prestatievelden geeft. De mate van belang is aangegeven als rangorde: 1 is het belangrijkste en 5 het minst belangrijk.

Tabel 3.1 Mate van belang van thema's

Thema's	QuaWonen zelfbeeld
Huisvesting primaire doelgroep	1
Kwaliteit woningen en woningbeheer	1
Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	1
(Des)investeren in vastgoed	1
Kwaliteit van wijken en buurten	1

QuaWonen hecht evenveel belang aan alle prestatievelden. Dat is ook congruent met de speerpunten die over alle prestatievelden gaan.

De visitatiecommissie herkent de mate van belang van de prestatievelden zoals die door QuaWonen is aangegeven. Uit de geformuleerde ambities en de activiteiten die door de corporatie worden opgepakt, is zichtbaar dat ze alle velden even belangrijk vindt.

3.3 Huisvesting van de primaire doelgroep

3.3.1 Ambities en doelstellingen

QuaWonen kent de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

Beschikbaarheid

- Minimaal 7000/max 7489 betaalbare woningen in 2020
- Minimaal 437 goedkope woningen in 2020
- In 2009 percentage betaalbare woningen 80% (waarvan 20% goedkoop)
- Maximaal 1500 woningen met een hogere huur dan 664,66 en tweeprijzenwoningen
- Labelen woningen speciaal voor jongeren

Woningtoewijzing en doorstroming

- Goedkope woningen 100% toewijzen aan BBSH-doelgroep
- Toewijzing volgens de Europese 90%-norm, maar benutten 10% ruimte voor lage middeninkomens
- Toewijzing volgens woonruimteverordening met lokaal maatwerk
- Leegstand: in 2012 25% minder leegstand voor dure huurwoningen
- Stijging doorstroming door bouw duurdere woningen: het op gang brengen van de verhuisketen
- Statushouders: aan de taakstelling van de gemeente voldoen samen met andere corporaties
- Huisvesten urgenten binnen 6 maanden

Betaalbaarheid

- QuaWonen gaat uit van een huurprijs van 75% van maximaal redelijke huurprijs
- Aanpassing huurprijs naar streefhuur bij mutatie
- Bij huurverhoging blijft de betaalbare voorraad in stand door aftopping op liberaliseringsgrens; nieuwbouw bijna uitsluitend in betaalbare voorraad
- Tweeprijzenwoningen voor mensen met lage middeninkomens

Bevorderen eigen woningbezit

- Verkoop volgens Koopgarant
- Verkoop (permanent) tegen gewone voorwaarden

3.3.2 Prestaties op Huisvesting primaire doelgroep

Ten aanzien van de ambities en prestaties (zie tabel 3.1) valt te concluderen dat QuaWonen doet wat ze zichzelf voorneemt.

- QuaWonen streeft naar instandhouding van goedkope en betaalbare woningen in de sociale huursector. Ze geeft daarbij een minimum en maximum aan. Het aandeel goedkope en betaalbare woningen neemt van 2009 tot 2012 af en beweegt zich meer in de richting van de ambities. De verhouding ligt nog steeds iets boven het gemiddelde van de referentiegroep ten gunste van de goedkope woningen.
- De toewijzing van woningen gebeurt volgens de geldende afspraken via de regionale systemen waarbij er soms sprake is van lokaal maatwerk. Inschrijfduur is daarbij een belangrijke factor. Ook de toewijzing aan statushouders en urgenten gebeurt volgens geldende afspraken.
- Er zijn woningen gelabeld voor starters en jongeren, er is sinds kort een pilot in de Krimpenerwaard dat jongeren tot 23 jaar hun inschrijfduur niet verliezen als ze een starterswoning accepteren.
- De doelstelling om bij toewijzing van woningen de ruimte van 10% te benutten voor de middeninkomens wordt niet geheel gerealiseerd (6,5% in 2011). Volgens de CFV gegevens wijst QuaWonen iets minder toe binnen de WHT-inkomensgrenzen dan de referentiecorporatie en landelijk, worden er iets meer te dure toewijzingen gedaan en minder te goedkope dan de referentie corporatie en landelijk.

- De gemiddelde leegstand langer dan drie maanden is flink hoger dan de referentiegroep en iets hoger dan landelijk (CiP 2012).
- De ambitie om de mutatiegraad te verhogen wordt, met uitzondering van 2010, goed gerealiseerd.
- Het gerealiseerde percentage maximaal redelijke huur ligt met gemiddeld 66% (CiP 2012 voor 2008-2011) nog ver onder gewenste 75% en er is geen tendens omhoog zichtbaar. Ook de gemiddelde huurprijs per maand is laag (426 in 2011) ten opzichte van de referentiecorporatie (449).
- Wat betreft de jaarlijkse huurverhoging houdt QuaWonen zich aan de landelijk toegestane huurverhoging. Er zijn geen gegevens beschikbaar over de huurharmonisatie bij mutatie.
- Het eigen woningbezit wordt bevorderd door de verkoop van woningen: het aandeel koopgarant is daarbij groter dan de verkopen zonder voorwaarden.

3.3.3 Zelfbeeld over Huisvesting primaire doelgroep

QuaWonen scoort zelf haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld met een 8 voor de huidige en gewenste situatie.

Door de medewerkers in de organisatiedialoog wordt dit beeld herkend. Men geeft aan dat er veel betaalbare woningen zijn die gemakkelijk verhuurd kunnen worden. Sommigen willen wel graag streven naar een 9, anderen vinden dat de kwaliteit van betaalbare woningen wel gerelateerd moet blijven aan de huurprijs. Er worden kanttekeningen gemaakt bij de beschikbaarheid van woningen voor jongeren en de uitwerking van de bouw van duurdere woningen op de doorstroming.

3.3.4 Oordeel over Huisvesting primaire doelgroep

De visitatiecommissie kent een 7,1 toe voor de prestaties van QuaWonen als het gaat om de prestatie haar woningvoorraad beschikbaar en betaalbaar te houden voor haar eigen doelgroep en voor andere volkshuisvestingsdoelgroepen.

- QuaWonen realiseert de ambities die ze op dit terrein heeft.
- De kernvoorraad is passend bij de ambities en de doelgroep, er wordt passend toegewezen, de woningen kennen een passende huurprijs en zijn betaalbaar.
- De toewijzing vindt grotendeel volgens de ambities plaats. De ambities om de 10% ruimte in de toewijzing te benutten voor huurders met lage middeninkomens en om alle goedkope woningen toe te wijzen aan de BBSH-doelgroep worden niet volledig gerealiseerd.
- Door de manier van toewijzing en de woningen voor de lagere middeninkomens kent ze een hogere leegstand dan de referentiegroep.
- Er worden bestaande woningen (koopgarant) verkocht om het eigendom te bevorderen. De gewenste aantallen worden niet altijd gehaald.

3.4 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

3.4.1 Ambities en doelstellingen

QuaWonen heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

Woningkwaliteit en prijskwaliteitverhouding

- Kwaliteit van de bestaande woningvoorraad voldoet aan de norm
- Onderhoudsverplichting wordt uitgevoerd volgens jaarplan (planmatige en niet-planmatig onderhoud, basiskwaliteit, verwijderen asbesthoudende materialen)
- Basiskwaliteit bij mutatie aanpassen op basis van matrix
- Keuzemogelijkheden voor (vraaggestuurde) vervanging keukens en badkamers (vanaf 1 oktober 2010)
- Alle werkzaamheden kleine herstellingen voor rekening van QuaWonen
- Alle woningen worden om niet voorzien van hang- en sluitwerk
- Alle woningen beschikken over certificaat Veilig Wonen

Tevredenheid over dienstverlening

- Klanttevredenheid bepalen volgens KWH (voor onderhoud 7)
- Het project Excellente Basisdienstverlening (EBD) leidt tot processen die meetbaar voldoen aan de vastgestelde kwaliteitseisen
- Gelijke processen op de vestigingen
- Goed werkend systeem voor klachtafhandeling

Energie en duurzaamheid

- De algemene doelstelling uit het ondernemingsplan is om een energieneutrale woningvoorraad te hebben in 2020 en een energieleverende nieuwbouw in 2030; inmiddels is de doelstelling om in 2030 een energieneutrale woningvoorraad te hebben
- Gemiddeld energielabel van E naar C in 2019 door isolerende maatregelen en gebruik duurzame energie (tot eind 2012); via Slim en Snel minimaal label A en 45% energiebesparing in bestaande woningen
- Investering op energiebesparing leidt tot hogere huur met woonlastengarantie voor de huurders

3.4.2 Prestaties op Kwaliteit van woningen/woningbeheer

Ten aanzien van de ambities en prestaties (zie tabel 3.2) valt te concluderen dat QuaWonen doet wat ze zichzelf voorneemt.

- QuaWonen heeft een relatief oud woningbezit: 82,4% dateert van vóór 1989 (referentie 73%; 78,3 landelijk).
- Ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding hanteert QuaWonen een relatief lage puntprijs. De woningen hebben een gemiddeld puntenaantal (140 ten opzichte van 143 bij de referentiecorporatie en 137 als landelijk gemiddelde).
- Het onderhoudsniveau van de woningen is wisselend: de nieuwbouw heeft een goede kwaliteit en bij de bestaande woningen is nog veel te doen.
- De onderhoudsbudgets worden grotendeels besteed.
- Het vraaggestuurd badkamerbeleid leidt tot veel aanvragen van huurders en een overschrijding van de budgets.
- De gewenste scores op de KWH metingen zijn behaald.
- Het project EBD komt tot ontwikkeling.
- Op het gebied van energie en duurzaamheid worden de ambities gedeeltelijk gehaald. Isolerende maatregelen worden genomen, maar niet overal in de voorgenomen aantallen. De verbetering van de labels is dat eind 2012 40% een groen A, B of C label heeft en in 2009 bij de nulmeting was dat 24,4%.
- De investeringen in duurzaamheid (isolatie en ketelvervanging) zijn in 2012 kostendekkend doorbelast.

3.4.3 Zelfbeeld over Kwaliteit van woningen/woningbeheer

QuaWonen scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld met een 7 voor de huidige en gewenste situatie.

In de organisatiedialoog wordt de kwaliteit van de bestaande woningen (inclusief duurzaamheid) gewaardeerd met een 7- (de meningen hierover lopen nogal uiteen) en de basiskwaliteit na mutatie met een 8. De mening is dat er met het badkamerbeleid, de duurzaamheid en bij mutatie zeer goed wordt gepresteerd. De verhouding tussen kwaliteit bij nieuwbouw en bij bestaande woningen is niet voor iedereen in balans. De kwaliteit van de dienstverlening wordt gewaardeerd met een 9. Bij het project EBD moet de aandacht in de toekomst meer naar buiten op de klant worden gericht, na de aandacht op de randvoorwaardelijke aspecten in de afgelopen jaren.

3.4.4 Oordeel over Kwaliteit van woningen/woningbeheer

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor de prestaties van QuaWonen voor de prestaties op het gebied van Kwaliteit van woningen en woningbeheer.

- QuaWonen beschikt over een relatief ouder woningbezit met meer eengezinswoningen dan de referentiecorporatie. Dat uit zich in een gemiddelde woningwaardering. De kwaliteit is wisselend: de oude woningen zijn minder van kwaliteit en de nieuwe zijn goed. De onderhoudsbudgets liggen iets onder het niveau van de referentiecorporatie maar zijn wel jaarlijks in hoge mate benut.
- Er is veel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om keukens en badkamers vraaggestuurd te vervangen.
- De dienstverlening van QuaWonen wordt ruim voldoende gewaardeerd. De ambities zijn echter gericht op een excellente dienstverlening en die is nog niet gerealiseerd.
- Op het gebied van energie en duurzaamheid heeft QuaWonen stevige ambities en zoekt ze allerlei mogelijkheden om die te realiseren. Deelname aan het project Slim en Snel is daarvan een goed voorbeeld.

3.5 Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

3.5.1 Ambities en doelstellingen

QuaWonen heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

- Alle appartementen levensloopgeschikt bouwen
- Op specifieke vraag maatwerk bieden voor mensen met fysieke, verstandelijke of psychiatrische beperkingen in samenwerking met andere zorgorganisaties

3.5.2 Prestaties op Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

Ten aanzien van de prestaties (zie tabel 3.3) valt te concluderen dat QuaWonen haar ambities realiseert, rekening houdend met het feit dat de doelstellingen op dit gebied vraaggestuurd zijn.

- Er zijn ongeveer 400 levensloopgeschikte appartementen gebouwd.
- Er worden veel speciale projecten gerealiseerd (zie tabel 3.3) waaronder huisvesting voor groepen, appartementen voor wonen met begeleiding en wonen met zorgindicatie, verpleegplaatsen.

3.5.3 Zelfbeeld over Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen

QuaWonen scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld met een 8 voor de huidige en gewenste situatie.

In de organisatiedialoog herkennen de medewerkers de score op dit gebied. Opgemerkt wordt dat QuaWonen een betrouwbare partner wil zijn. Men is zich bewust van het feit dat QuaWonen in de regio bijna een “monopoliepositie” heeft en dat de zorgpartijen daarmee afhankelijk zijn van de corporatie. Ook wordt aangegeven dat QuaWonen veel kwaliteit biedt, zowel in het realiseren van de projecten als in de opgeleverde huisvesting. De vraag wordt gesteld of ze soms niet teveel doet.

3.5.4 Oordeel over Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

De visitatiecommissie kent een 8 toe voor de prestaties van QuaWonen op het prestatieveld.

- QuaWonen heeft haar ambities op dit terrein meer dan gerealiseerd.
- Er worden veel levensloopgeschikte appartementen gerealiseerd.
- Veel aanvragen voor woongelegenheden met bijzondere voorzieningen worden gerealiseerd hetgeen leidt tot een lange lijst met uitgevoerde projecten.
- QuaWonen gaat zeer zorgvuldig om met aanvragen omdat ze zich haar monopoliepositie in de regio realiseert.

3.6 (Des)investeren in vastgoed

3.6.1 Ambities en doelstellingen

QuaWonen heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

Nieuwbouw

- 250 woningen per jaar (in 2012 aangepast naar 150 per jaar)
- Nieuwbouw volgens standaardprogramma van eisen

Renovatie

- Renovatie als alternatief voor sloop/nieuwbouw vanaf 2012
- In combinatie met verbeteringen op het gebied van energielabel (minimaal 2 stappen)

Verkoop

- 10 à 20 woningen per jaar verkopen
- Verkoop aanbieden als Koopgarant en koop zonder voorwaarden
- Woningen gelabeld voor verkoop

Maatschappelijk vastgoed

- Maatschappelijk vastgoed ontwikkelen als maatwerk zoals ontmoetingsruimten, zorgcentra, kinderdagverblijven

3.6.2 Prestaties op (Des)investeren in vastgoed

Ten aanzien van de doelstellingen en prestaties (zie tabel 3.4) valt te concluderen dat QuaWonen haar ambities op een goede manier deel waarmaakt.

- In de periode 2009-2012 zijn er 655 nieuwbouwwoningen opgeleverd: ± 164 per jaar.
- Eind 2012 zijn er 269 woningen in aanbouw en is de bouw van 1124 woningen in voorbereiding
- Er zijn meer koopgarantwoningen verkocht dan gepland en minder woningen zonder voorwaarden. Er zijn veel woningen gelabeld voor verkoop. De realisatieindex verkoop ligt boven het landelijk gemiddelde.
- Er is een aantal ontmoetingsruimten gerealiseerd, evenals ruimten voor kinderopvang, een gezondheidscentrum en een cultuurhuis.

3.6.3 Zelfbeeld over (Des-)investeren in vastgoed

QuaWonen scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld met een 8 voor de huidige en gewenste situatie.

In de organisatiedialoog wordt aangegeven dat de nieuwbouw van een hoge kwaliteit is. Sommigen vinden die kwaliteit te hoog zeker in relatie tot de basiskwaliteit van de bestaande woningen. De omslag van nieuwbouw naar renovatie is nog niet zo lang geleden gemaakt en dat wordt daarmee nog niet zo goed herkend. Wel worden de voordelen ervan onderschreven.

3.6.4 Oordeel (des-)investeren in vastgoed

De visitatiecommissie kent een 8 toe voor de prestaties van QuaWonen op het prestatieveld.

- De ambities op het gebied van nieuwbouw en sloop zijn voor de sector in deze tijd hoog en voor een belangrijk deel gerealiseerd. Ook zijn de realisatieindexen nieuwbouw en sloop van QuaWonen hoger dan het landelijk gemiddelde.
- De doelstelling om 10-20 woningen per jaar te verkopen wordt met gemiddeld 22 woningen per jaar op een zeer goede manier gerealiseerd.
- Op het gebied van maatschappelijk vastgoed zijn alle concrete afspraken gerealiseerd waarbij QuaWonen erg volhardend is om dit voor elkaar te krijgen. De commissie beoordeelt dit als goed.

3.7 Kwaliteit van wijken en buurten

3.7.1 Ambities en doelstellingen

QuaWonen heeft de volgende ambities en doelstellingen op dit prestatieveld.

Leefbaarheid

- Zorgen dat wijken en buurten schoon, heel en veilig zijn
- Wijkscouwen en andere activiteiten in overleg met belanghouders
- Exploiteren ontmoetingsruimten

Vitale buurten en wijken

- Het inzetten van complexbeheerders voor service en leefbaarheid bij grote appartements- en seniorencomplexen
- Buurtbemiddeling
- Vitaliseren van de dorpskernen door herinrichting en extra voorzieningen
- Gesprekken met huurders in commissies, huurdersverenigingen en bewonersoverleggroep (BOG)

Sociale stijging en emancipatie

- Inzet buurtcoach voor bevorderen van welzijn, stimuleren van zelforganisatie van bewoners
- Ondersteunen bewonersinitiatieven

In het algemeen streeft QuaWonen ernaar om de effecten op dit gebied te meten en niet alleen de inspanningen.

3.7.2 Prestaties op Kwaliteit van wijken en buurten

Ten aanzien van de doelstellingen en prestaties (zie tabel 3.5) valt te concluderen dat QuaWonen actief is op het gebied van leefbaarheid en vitale buurten en wijken.

- In de jaren 2009 en 2010 was het bestede budget voor leefbaarheid per woongegelegenheid van QuaWonen gemiddeld. In de jaren 2011 en 2012 was het relatief hoog (volgens CiP).
- Er worden wijkscouwen gehouden.
- Acht ontmoetingsruimten worden geëxploiteerd; sommige daarvan zijn in beheer van vrijwilligers.
- Op het gebied van vitale wijken en buurten levert QuaWonen prestaties door middel van complexbeheerders en buurtbemiddeling.
- Een aantal dorpskernen/buurten worden en zijn opnieuw ontwikkeld.
- De wijken BloemRijk en De Nieuwe Vaart delen een buurtcoach. Hier wordt veel gedaan aan het bevorderen van de zelforganisatie en het ondersteunen van initiatieven van bewoners. Ook is er in BloemRijk na de sloop/nieuwbouw veel aandacht besteed aan de sociale cohesie in de buurt.
- Met huurders en bewoners wordt regelmatig overlegd.

3.7.3 Zelfbeeld over Kwaliteit van wijken en buurten

QuaWonen scoort haar prestaties ten aanzien van het prestatieveld met een 7 voor de huidige en gewenste situatie.

In de organisatiedialoog worden de ambities en de prestaties herkend. Opgemerkt wordt dat er een verschil is tussen de regio's. West is meer stedelijke en Oost is meer landelijk met de daarbij behorende sociale structuren. De aanpak moet daarop afgestemd zijn. In West is de aandacht voor leefbaarheid altijd al meer een speerpunt geweest. Aangegeven wordt dat op het gebied van schoon, heel en veilig de focus van QuaWonen lijkt te liggen op de nieuwbouwwijken, terwijl er ook in bestaande buurten behoefte aan is. Medewerkers zien dat het meten van de effecten wordt nagestreefd maar dat de organisatie daarin nog zoekende is.

3.7.4 Oordeel over Kwaliteit van wijken en buurten

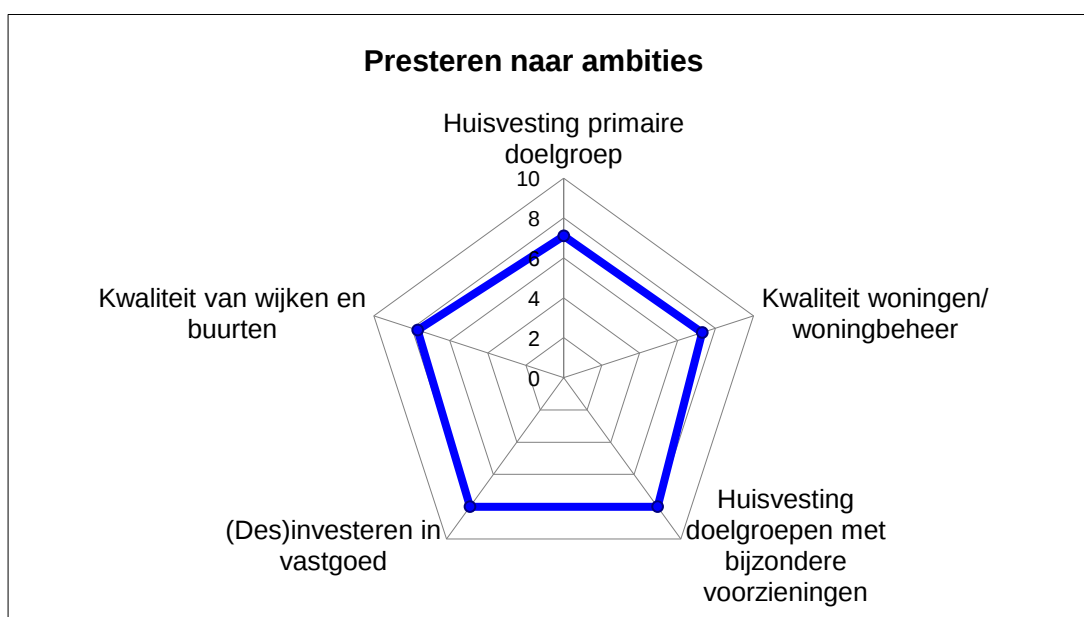
De visitatiecommissie kent een 7,7 toe voor de prestaties van QuaWonen op het prestatieveld.

- Hoewel de doelstellingen voor leefbaarheid niet altijd meetbaar geformuleerd zijn, voert QuaWonen een zeer actief beleid op leefbaarheid. Zichtbaar is dat zij veel activiteiten realiseert. Jaarlijks investeert zij in leefbaarheid.
- Met de inzet van complexbeheerders, de realisatie van ontmoetingsruimten, de vasthoudendheid in het realiseren van voorzieningen voor wijken toont QuaWonen hoge ambities en levert ze goede prestaties op het gebied van vitale buurten en wijken.
- In de bestaande buurten lijkt de aandacht voor leefbaarheid minder te zijn, zowel op het gebied van schoon, heel en veilig als op het gebied van vitale buurten en wijken.
- In de wijkontwikkeling neemt QuaWonen een belangrijke rol. QuaWonen richt zich daarbij niet alleen op het eigen woningbezit maar op de dorpskernen als geheel.
- In de nieuwe/vernieuwde buurten besteedt QuaWonen veel aandacht aan sociale cohesie en zelforganisatie van de bewoners. Ze neemt daarbij een regierol met de bedoeling om die zo snel mogelijk over te dragen.
- Tenslotte is er regelmatig met de overkoepelende en lokale huurdersvertegenwoordigingen.

3.8 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelstellingen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar ambities en doelstellingen van QuaWonen met 7,6.

Presteren naar eigen ambities	Oordeel
• Huisvesting primaire doelgroep	7,1
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,3
• Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	8,0
• (Des)investering in vastgoed	8,0
• Kwaliteit van wijken en buurten	7,7
Eindoordeel presteren naar eigen ambities en doelstellingen	7,6



4 Presteren naar opgaven

Dit perspectief in de visitatie beoogt de maatschappelijke prestaties van de corporaties te beoordelen in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

4.1 Het werkgebied en de opgaven in het werkgebied

De beschrijving van het werkgebied is in hoofdstuk 1 weergegeven.

Er zijn over de periode die de visitatie omvat met de verschillende gemeenten prestatieafspraken gemaakt:

- Nederlek: Prestatieafspraken Wonen Nederlek 2009-2012 en 2011-2020
- Krimpen aan den IJssel: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2010-2013
- Bergambacht: Prestatieafspraken 2011-2012, Jaarafspraken 2013
- Schoonhoven: Samenwerkingsovereenkomst Wonen 2010-2013, Prestatieafspraken 2012
- Ouderkerk: Prestatieafspraken, d.d. 8-11-2008.

Behalve voor de gemeente Ouderkerk zijn dit allemaal afspraken tussen de betreffende gemeente en QuaWonen en niet met andere corporaties. Er zijn afspraken gemaakt over nieuwbouw, de bestaande voorraad, betaalbaarheid/beschikbaarheid/toegankelijkheid, wonen/welzijn/zorg en het bestuurlijk overleg en de evaluatie van de afspraken. Daarnaast worden per project concrete afspraken gemaakt.

De afspraken tussen de gemeente en de corporatie zijn per gemeente gemonitord. Er is geen totaaloverzicht van de realisatie van de afspraken beschikbaar.

Op regionaal niveau zijn er trends vastgelegd o.a. op het gebied van gewenste aantallen nieuwbouw, aandacht voor starters en lage middeninkomens, doorstroming van ouderen, aandacht voor voorzieningen in de kernen, duurzaamheid, de grote behoefte aan levensloopgeschikte en nultreden woningen.

Via de onderzoeken van ABF Research houdt QuaWonen goed inzicht in de behoeften aan woningen in de regio.

4.2 De prestaties op de opgaven in het werkgebied

In de tabellen van bijlage 4 zijn de prestatieafspraken van QuaWonen op de verschillende prestatievelden beschreven. Ook is daarin aangegeven welke prestaties gerealiseerd zijn.

Hieronder wordt de beoordeling van de visitatiecommissie per veld weergegeven met daarbij de motivatie.

Huisvesting primaire doelgroep

De visitatiecommissie kent een 7,2 toe voor het presteren van QuaWonen op het prestatieveld Huisvesting primaire doelgroep in relatie tot de opgaven.

- De afspraken over de beschikbaarheid van de kernvoorraad zijn ruim nagekomen.
- De afspraken omtrent het passend toewijzen zijn gerealiseerd, mensen met een urgentieverklaring zijn binnen afspraken en naar behoefte gehuisvest. Ook zijn lokale maatwerkafspraken rondom toewijzing en labeling van woningen voor jongeren gerealiseerd.
- De gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders en generaal pardon wordt gerealiseerd.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De visitatiecommissie kent een 9 toe voor het presteren op het prestatieveld kwaliteit van woningen en woningbeheer in relatie tot de opgaven.

- Het betreft hier vooral de afspraken met betrekking tot energie en duurzaamheid bij nieuwbouw en renovatie. Deze zijn met veel inzet en een hoog streefniveau gerealiseerd.

Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

De visitatiecommissie kent een 8 toe voor het presteren van QuaWonen op het prestatieveld Huisvesten van doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting.

- QuaWonen heeft waar er opgaven zijn afgesproken, deze gerealiseerd.
- Er zijn ongeveer 400 levensloopgeschikte appartementen gerealiseerd.
- Er wordt een groot beroep gedaan op QuaWonen voor woongelegenheden met bijzondere voorzieningen. Veel aanvragen worden gerealiseerd hetgeen leidt tot een lange lijst met uitgevoerde projecten.
- QuaWonen gaat zeer zorgvuldig om met aanvragen omdat ze zich haar monopoliepositie in de regio realiseert.
- De visitatiecommissie is van oordeel dat QuaWonen op basis van de laatste twee punten de norm overtreft.

(Des)investeren in vastgoed

De visitatiecommissie kent een 7,3 toe voor het presteren van QuaWonen op het prestatieveld (Des)investeren in vastgoed in relatie tot de opgaven.

- Voor de nieuwbouw en herstructurering worden per locatie afspraken gemaakt passend binnen de algemene prestatieafspraken.
- Waar er evaluaties zijn van prestatieafspraken zijn die ruim voldoende.
- In de meeste gemeenten waar QuaWonen bezit heeft, zijn er naast nieuwbouw van huur- en koopwoningen, woningen gelabeld voor verkoop.
- Op het gebied van maatschappelijk vastgoed zijn de concrete afspraken gerealiseerd waarbij QuaWonen erg volhardend is om dit voor elkaar te krijgen.

Kwaliteit van wijken en buurten

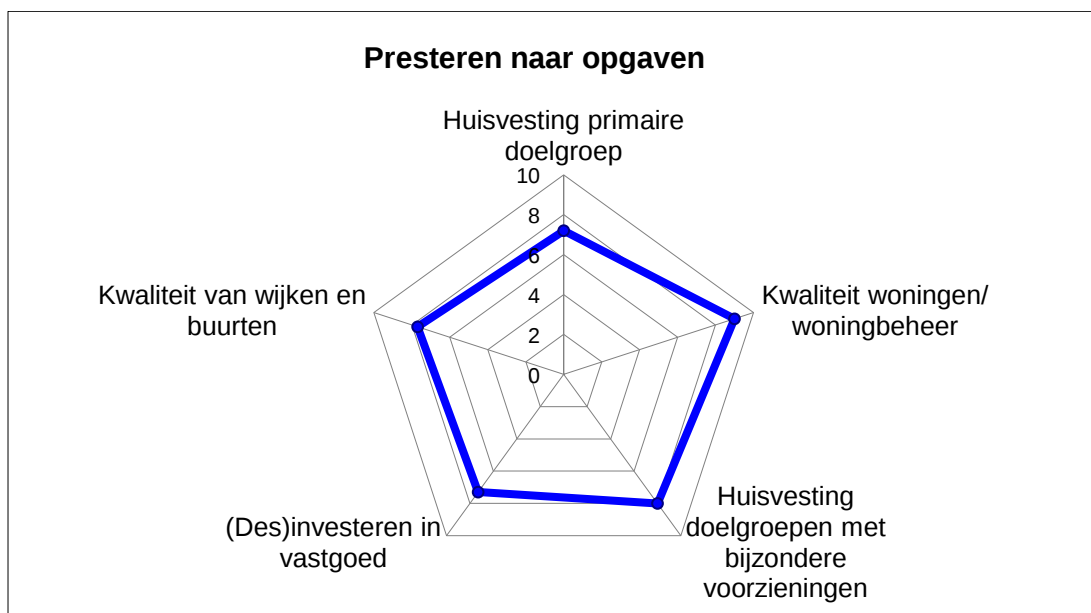
De visitatiecommissie kent een 7,7 toe voor het presteren van QuaWonen op het prestatieveld Kwaliteit van wijken en buurten in relatie tot de opgaven.

- Er zijn wijkvisies/masterplannen geformuleerd.
- QuaWonen zorgt ervoor dat voldoende woningen aan de eisen voor het politiekeurmerk veilige woning voldoen.
- QuaWonen is zeer actief in het creëren van vitale buurten en wijken, realiseert en ondersteunt ontmoetingsruimten voor bewoners en houdt wijkschouwen.
- De wijken BloemRijk en De Nieuwe Vaart delen een buurtcoach. Hier wordt veel gedaan aan het bevorderen van de zelforganisatie en het ondersteunen van initiatieven van bewoners. Ook is er in BloemRijk na de sloop/nieuwbouw veel aandacht besteed aan de sociale cohesie in de buurt. Dit alles in nauwe samenwerking met de gemeente.
- Met huurders en bewoners wordt regelmatig overlegd volgens de overlegwet.

4.3 Beoordeling presteren naar opgaven

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar opgaven van QuaWonen met 7,8.

Presteren naar opgaven	Totaal-oordeel
• Huisvesting primaire doelgroep	7,2
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	9,0
• Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	8,0
• (Des)investering in vastgoed	7,3
• Kwaliteit van wijken en buurten	7,7
Eindoordeel presteren naar eigen opgaven	7,8



5 Belanghouders

De vraag die volgens het visitatiekader moet worden beantwoord, is in welke mate naar de verwachtingen en wensen van de belanghouders is gepresteerd.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de volgende aspecten van het oordeel van de belanghouders over het maatschappelijk presteren.

- Het oordeel van de belanghouders over de ambities en doelen van de corporatie en de accenten die de corporatie legt op de verschillende prestatievelden.
- Het voldoen van de feitelijke prestaties aan de verwachtingen en wensen van de belanghouders op de vijf prestatievelden.

In deze visitatie zijn de wethouders van vijf gemeenten waarin QuaWonen bezit heeft, en de formele vertegenwoordigers van de huurders betrokken door middel van gesprekken over het maatschappelijk presteren van QuaWonen. Daarnaast hebben twee dialogen plaatsgevonden: één met een groep individuele huurders en één met andere belanghouders.

Het overzicht van de bij de visitatie betrokken belanghouders is te vinden in Bijlage 3 'In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen'.

In paragraaf 5.1 zijn de belangrijkste belanghouders van QuaWonen benoemd.

In de paragrafen 5.2 tot en met 5.6 zijn de oordelen van de belanghouders op de vijf prestatievelden beschreven. Deze oordelen zijn telkens gegroepeerd naar gemeenten, huurders(vertegenwoordiging) en andere belanghouders. In de tabellen met de scores staat per groep het gemiddelde van de individuele scores. Om te komen tot een totaalscore zijn de cijfers van de groepen gemiddeld, gewogen naar het aantal personen per groep. De mate van belang van het prestatieveld is aangegeven als rangorde: 1 is het belangrijkste en 5 het minst belangrijk.

De visitatiecommissie heeft aan alle belanghouders gevraagd waarin QuaWonen uitblinkt en waarop ze zich kan verbeteren. De verzameling van uitspraken is opgenomen in bijlage 8.

5.1 De belangrijkste belanghouders van QuaWonen

Belangrijke belanghouders van QuaWonen zijn:

- Centraal Overleg Huurders (COH);
- de gemeenten Schoonhoven, Bergambacht, Nederlek, Ouderkerk en Krimpen aan den IJssel;
- zorginstellingen, zoals Zorgpartners Midden Holland (regionaal), Vierstroom (regionaal), Zorggroep Rijnmond, de Zellingen, Gemiva;
- welzijnsinstellingen zoals SWOS te Schoonhoven, SWOB te Bergambacht, WON te Nederlek, Meldpunt Krimpen ad IJssel/Capelle, Factor G Gouda, Jeugd- en Jongerenwerk Midden-Holland.

In het COH participeren de lokale huurdersorganisaties uit Lekkerkerk, Krimpen aan de Lek, Schoonhoven en Bergambacht, en Krimpen aan den IJssel. Er zijn regelmatig overleggen met QuaWonen over zaken die het hele werkgebied van QuaWonen betreffen. Tevens is er overleg met de lokale huurdersorganisaties afzonderlijk. Hiermee wordt invulling gegeven aan de huurdersvertegenwoordiging zoals de wet dat voorschrijft.

QuaWonen heeft bezit in zes gemeenten. Het grootste deel ligt in de gemeente Krimpen aan den IJssel (ruim 4000 woningen) behorend tot de stadsregio Rotterdam. De andere gemeenten behoren tot de K5, het samenwerkingsverband tussen gemeenten in de Krimpenerwaard. Het kleinste deel van de woningen ligt in Ouderkerk (12 woningen) en Vlist (6 woningen). Met de gemeenten is QuaWonen in gesprek om invulling te geven aan de beleidskaders van de gemeenten met betrekking tot het

woningbouwprogramma, wijkbeheer, participatie, veiligheid en duurzaamheid. Voor de meeste gemeenten is QuaWonen de belangrijkste partner op deze gebieden.

Met de zorginstellingen maakt QuaWonen afspraken over het ontwikkelen zorg specifieke nieuwbouw en het labelen van woningen voor zorggeïndiceerden.

Met de welzijnsinstellingen Swos en Swob wordt met name mondeling overlegd over onderwerpen op het raakvlak tussen de partijen. Bij welzijnsinstelling WON maakte QuaWonen tot 2 jaar geleden deel uit van het bestuur. Sindsdien neemt QuaWonen deel aan de tweejaarlijkse bijeenkomsten van de klankbordgroep. De samenwerking met WON is pragmatisch en gericht op concrete projecten. De samenwerking met welzijnsinstelling Meldpunt richt zich vooral op het activiteitenprogramma in de ontmoetingsruimten. Ook werd in 2010 de door de gemeente en QuaWonen gefinancierde buurtcoach “aangestuurd” door Meldpunt. Sinds 2011 gebeurt dat vanuit de afdeling Wijkbeheer en Participatie van QuaWonen. Meldpunt was ook een van de partijen die zitting hadden in de projectgroep BloemRijk.

De vijf collega corporaties uit de Krimpenerwaard (QuaWonen, Groen Wonen Vlist, Woningstichting Gouderak, Woningbouwstichting Samenwerking, Woningbouwvereniging Beter Wonen) hebben zich verenigd in de Federatie van Woningcorporaties in de Krimpenerwaard, waarin de collectieve zaken afgestemd worden. De belangrijkste taak is het ontwikkelen van een visie op wonen voor het gehele gebied. Dit moet leiden tot een gezamenlijk beleid om het wonen in de Krimpenerwaard aantrekkelijker te maken. Op operationeel niveau vindt binnen de Krimpenerwaard de woningverdeling plaats via het regionale woonruimteverdelingssysteem. Er zijn binnen de Federatie afspraken gemaakt om elkaar (financieel) te ondersteunen bij het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven zoals die zijn vastgelegd in de ‘intentieverklaring investeringsopgave voor het wonen in de Krimpenerwaard’. Er is min of meer regelmatig federatieoverleg en QuaWonen heeft hierbij een voortrekkersrol.

Voor Krimpen aan den IJssel wordt samengewerkt met de Maaskoepel en Stadregio Rotterdam, onder andere op het gebied van woonruimteverdeling.

5.2 Huisvesten primaire doelgroep

Belanghouders (SH) scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Aantal SH	Mate van belang	Huidig	Gewenst
Gemeenten	5	2	8,1	8
Huurders	18	1	7,4	8,2
Andere belanghebbenden	8	-	7,6	8,6
Gewogen gemiddelde			7,6	8,3

De gemeenten zijn unaniem heel tevreden met de prestaties van QuaWonen op dit terrein. QuaWonen wordt door vele als een onmisbare partner gezien bij het realiseren van de opgaven. Gezien wordt dat QuaWonen het opneemt voor de middeninkomens, dat er samengewerkt wordt aan een hoge ambitie, dat er heel mooie projecten worden gerealiseerd in een goede menging van koop en huur en dat de toewijzing in de Krimpenerwaard goed verloopt. Soms is er sprake van een noodzakelijke inhaalslag die niet is veroorzaakt door QuaWonen. Er is opgemerkt dat QuaWonen de grenzen van de regels ten aanzien van de primaire doelgroep iets meer kan opzoeken en dat het tempo van beslissingen iets sneller zou kunnen. Ook geeft men aan dat QuaWonen meer doet dan ze zou moeten doen.

De huurders zijn in het algemeen tevreden over de prestaties van QuaWonen op dit gebied. Ze vinden dit ook het belangrijkste prestatieveld (1) voor de corporatie. Als positieve punten worden onder andere de aandacht voor huisvesting van ouderen wordt genoemd, als ook de kwaliteit van de woningen en de inspanningen van QuaWonen om meer woningen beschikbaar te maken. De

belangrijkste, kritische opmerkingen worden gemaakt over de dure nieuwbouw die QuaWonen realiseert. De hogere huurprijs van de nieuwe woningen verhindert dat bewoners verhuizen in verband met de huidige inkomensonzekerheid en daarmee wordt de gewenste doorstroming en het oplossen van scheef wonen niet gerealiseerd. Hetzelfde geldt ten aanzien van mensen met een (laag) middeninkomen. Ook wordt opgemerkt dat in de oude huizen de energienota hoog is, maar dat bij verhuizing naar een nieuwe, beter geïsoleerde woning het energievoordeel opgaat aan de hogere huur. Tot slot worden vraagtekens gezet bij de toewijzing van grote huizen aan kleine gezinnen terwijl er gezinnen zijn die graag in een groter huis willen wonen. Men zou wat dit betreft graag meer informatie willen krijgen over de wachttijden

De andere belanghebbenden herkennen de ambities van QuaWonen op dit prestatieveld en waarderen de prestaties als goed. Ze geven aan dat dit veld het belangrijkste bestaansrecht van corporaties is. Ze wensen een heldere visie van QuaWonen op punten als hoe inkomensafhankelijke huur te rijmen valt met het streefgetal voor sociale huurwoningen, hoe QuaWonen omgaat met de vergrijzing van de Krimpenerwaard, de hoogte van de streefhuur (75% maximaal redelijk) en de bevordering van doorstroming van de middengroepen in relatie tot de beschikbaarheid van goedkope woningen. Er worden opmerkingen gemaakt over de huursprong die mensen moeten maken als ze naar een nieuwe woning willen verhuizen, waardoor de doorstroming niet op gang komt. Dat geldt ook voor senioren. Op het gebied van jongerenhuisvesting wordt de zorg geuit dat er momenteel veel goedkope woningen worden gesloopt en het niet duidelijk is wat er voor jongeren voor in de plaats komt.

De belanghouders kennen een 7,6 toe voor de prestaties van QuaWonen op het prestatieveld Huisvesten primaire doelgroep.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,6. De belanghouders zien veel positieve prestaties van QuaWonen op dit gebied.
- Het belangrijkste verbeterpunt geven de belanghouders aan dat de bouw van dure woningen niet leidt tot meer doorstroming en de gewenste oplossing van het scheefwonen.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

5.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Aantal SH	Mate van belang	Huidig	Gewenst
Gemeenten	5	1-3	7,6	7,8
Huurders	18	2	7,4	8,1
Andere belanghebbenden	8	-	8,3	8,3
Gewogen gemiddelde			7,7	8,1

De gemeenten zijn unaniem heel tevreden met de prestaties van QuaWonen. Voor sommige gemeenten is dit het belangrijkste terrein voor andere is het iets minder belangrijk. De kwaliteit van de woningen wordt in het algemeen als goed beoordeeld waarbij er soms een groot verschil is in de waardering voor nieuwbouw en voor bestaande woningen. De investeringen in veiligheid en duurzaamheid worden positief gewaardeerd. De vraag wordt gesteld of het streven naar goede kwaliteit de beschikbaarheid van goedkope woningen vermindert. De communicatie rond onderhoudsprojecten kan soms beter.

De huurders waarderen de prestaties op dit gebied wisselend. Er is een duidelijk onderscheid in kwaliteit van de relatief nieuwe woningen en de oude woningen. In de nieuwe woningen is de basiskwaliteit herkenbaar. De kwaliteit van de oude woningen wordt als onvoldoende ervaren. Uiteindelijk waardeert men de kwaliteit in het algemeen wel als (ruim) voldoende.

De dienstverlening wordt over het algemeen als goed beoordeeld, de contacten met de medewerkers als prettig, evenals het zelf maken van de afspraken voor onderhoud. De wens wordt geuit om meer te

zoeken naar individuele oplossingen voor problemen in plaats van collectieve oplossingen. Soms wordt QuaWonen daarin als proactief ervaren en soms als weinig flexibel. Aangegeven wordt dat er wisselende ervaringen zijn in het werken met de aansturing van onderaannemers. De inspanningen en resultaten op het gebied van energie en duurzaamheid worden als goed beoordeeld, behalve begrijpelijkerwijs in het geval van de sloopwoningen. De wens is om inspanningen niet geïsoleerd uit te voeren maar te kijken naar het totaal om een optimaal effect te bereiken.

De andere belanghebbenden herkennen de doelstellingen op dit prestatieveld en waarderen de prestaties als goed. Ze hebben waardering voor het feit dat de kwaliteit van de nieuwbouw hoog is en dat de kwaliteit van het onderhoud bovengemiddeld is. Daarnaast geven ze aan dat de kwaliteit van de oudere woningen een snelle daling laten zien. Bewoners blijven dan soms toch wonen omdat ze niet weg willen. Positieve waardering wordt uitgesproken voor het feit dat naast het onderhoud ook de woonomgeving samen met andere partijen wordt aangepakt. Ook ziet men dat de lijnen tussen huurder en QuaWonen kort zijn, evenals met Bouw- en Woningtoezicht van de gemeente waardoor dingen snel worden opgelost. Op het gebied van energie en duurzaamheid wordt aangegeven dat QuaWonen de lat hoog heeft gelegd en dat ze de kosten-baten verhouding voor de toekomst in het oog moet houden.

De belanghouders kennen een 7,7 toe voor de prestaties van QuaWonen op het prestatieveld Kwaliteit van woningen en woningbeheer.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,7. Met name de dienstverlening en de aandacht voor energie en duurzaamheid worden goed gewaardeerd.
- De kwaliteit van de (relatief) nieuwe woningen wordt prima gevonden. Er zijn kritische opmerkingen over de kwaliteit van de oudere woningen.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

5.4 Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Aantal SH	Mate van belang	Huidig	Gewenst
Gemeenten	5	5	7,8	7,8
Huurders	18	3	7,8	8,2
Andere belanghebbenden	8	-	8,4	8,4
Gewogen gemiddelde			8,0	8,2

Door de meeste gemeenten wordt dit als een minder belangrijk prestatieveld gezien. Aangegeven wordt dat QuaWonen veel heeft gedaan op dit terrein (speciale projecten en levensloopbestendig bouwen) en dat er niet meer behoefte is. De waardering ligt tussen ruim voldoende en goed, waarbij men aangeeft tevreden te zijn met de prestaties en QuaWonen te waarderen voor het doorzetten van projecten en het nagestreefde kwaliteitsniveau.

De aandacht en prestaties van QuaWonen op dit terrein worden door de huurders als goed gewaardeerd. Deze huisvesting wordt gezien als een taak van de corporatie samen met de zich ook op dit terrein terugtrekkende overheid. Het verschil in de waardering voor de huidige en gewenste situatie wordt vooral gegeven als aanmoediging.

De andere belanghebbenden herkennen de prestaties van QuaWonen op dit prestatieveld en waarderen het als goed. QuaWonen hoeft op dit terrein niet meer of beter te presteren. Ze vinden het positief dat QuaWonen de problematiek in een breder kader plaatst en zich niet alleen als huisbaas opstelt. Bovendien doet QuaWonen zichtbaar meer dan gemiddeld. Er wordt levensloopgeschikt gebouwd en gerenoveerd en er worden ontmoetingsruimten gecreëerd. Bij WMO aanpassingen zorgt QuaWonen er indien mogelijk voor dat de woning zo wordt aangepast dat het weer één geheel wordt (bijvoorbeeld qua tegels of sanitair). Men vindt het jammer dat aanpassingen in het kader van de

WMO niet opnieuw worden gebruikt, in dezelfde of een andere woning. De vraag wordt gesteld of er wat betreft huisvesting en leefbaarheid wordt nagedacht over dementerende mensen die straks thuis moeten blijven wonen. Anderzijds geeft een deel van de belanghouders aan dat de taak van QuaWonen is om te zorgen voor de kale huisvesting en dat de rest een taak voor andere partijen is.

De belanghouders kennen een 8,0 toe voor de prestaties van QuaWonen op het prestatieveld Huisvesting van doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 8,0. Alle belanghouders lovend zijn over de prestaties van QuaWonen.
- Het verschil tussen de huidige en de gewenste waardering is vooral bedoeld als stimulans op de taak te blijven oppakken.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

5.6 (Des)investeren in vastgoed

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Aantal SH	Mate van belang	Huidig	Gewenst
Gemeenten	5	1 - 4	6,3	8,3
Huurders	10	2	8	8
Andere belanghebbenden	8	-	7,3	7,3
Gewogen gemiddelde			7,4	7,8

Het belang van het prestatieveld wordt door de gemeenten verschillend gewogen. Enerzijds is er een (zeer) goede waardering voor de prestaties die QuaWonen levert en wordt aangegeven dat ze maximaal presteert. Anderzijds wordt er zeer kritisch gekeken naar de plannen die vanwege de landelijke politiek worden uitgesteld of afgesteld. De aandacht voor nieuwbouw voor de middengroepen wordt in verschillende gemeenten positief gewaardeerd.

De huurders uit het Centraal Overleg Huurders waarderen de inzet van QuaWonen op dit gebied zeer positief. Het onderwerp is niet besproken in de dialoog met de individuele huurders. Bloemrijk wordt speciaal genoemd als project dat heel goed is gedaan, in combinatie met een energieprogramma, waar ook de betaalbaarheid goed is gebleven. QuaWonen wordt geprezen voor haar initiatief en doorzettingsvermogen.

De andere belanghouders herkennen de doelstellingen op het thema en zien ook dat QuaWonen prestaties levert. Ze waarderen deze als ruim voldoende en vragen geen extra activiteiten. Opgemerkt wordt dat de verschuiving naar renovatie in plaats van sloop/nieuwbouw zo recent is dat het nog weinig zichtbaar is. Een zorgpunt is het slopen van goedkope huisvesting waarin nu vooral jongeren een plek vinden en het terugbouwen van duurdere woningen zodat er niet voldoende goedkope huurwoningen beschikbaar zijn. Men vraagt ook aandacht voor goedkope koopwoningen ("kluswoningen"), hoewel onbekend is of er vraag naar is. De inspanningen van QuaWonen rondom maatschappelijk vastgoed zijn zichtbaar: de ontmoetingsruimten worden prachtig gevonden. De vraag wordt gesteld hoe maatschappelijk het vastgoed is als er wel commerciële prijzen worden gevraagd. In elk geval wordt de centrale locatie van dit vastgoed, die daarmee coördinerend en verbindend werkt, als voordeel genoemd.

De belanghouders kennen een 7,4 toe voor de prestaties van QuaWonen op het prestatieveld (Des)investeren in vastgoed.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,4. Er is veel waardering onder de belanghouders voor de inspanningen en resultaten van QuaWonen.
- Een kanttekening wordt geplaatst bij de het intrekken van de plannen ten gevolge van het nieuwe regeringsbeleid en het bouwen van duurdere woningen in de plaats van de oude, goedkope.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

5.7 Kwaliteit van wijken en buurten

Belanghouders scoren de prestaties op het thema als volgt.

	Aantal SH	Mate van belang	Huidig	Gewenst
Gemeenten	5	1-4	7,9	7,9
Huurders	18	4	7,4	6,9
Andere belanghebbenden	8	-	7,8	8,1
Gewogen gemiddelde			7,6	7,4

De gemeenten waarderen het belang van het prestatieveld verschillend. Het wordt belangrijk gevonden in relatie tot de vernieuwing van de dorpskern en het leefbaar houden van buurten. Ook wordt opgemerkt dat het vooral een kwestie is van het handhaven van de huidige kwaliteit van wijken en buurten. Aangegeven wordt dat QuaWonen ook deelneemt in de aanleg van de buitenruimte, voorzieningen in de buurt stimuleert zoals de buurtsuper, wijkscouw houdt, etc.

De huurders vinden het prestatieveld minder belangrijk voor de corporatie omdat ze vinden dat er ook een belangrijke taak ligt voor de gemeente. De waardering is een ruime voldoende voor de huidige situatie. Het COH vindt dat QuaWonen gezien de financiële situatie meer aan de gemeente mag overlaten, zoals ontmoetingsruimten, scholen en winkelcentra. De samenwerking met de gemeenten op het gebied van schoon, heel en veilig moet in de ogen van de huurders beter, zodat het leidt tot oplossingen en het probleem niet bij de huurders terecht komt. QuaWonen mag daar volgens sommigen wat strenger richting de gemeenten in optreden. Ook geeft men aan dat dit prestatieveld veel over gedrag van bewoners gaat, waar de corporatie niet veel invloed op heeft. Het feit dat QuaWonen de zelfredzaamheid van bewoners in buurten stimuleert, wordt gemengde gevoelens bezien. Contact tussen burens wordt enerzijds als heel belangrijk ervaren. Anderzijds vindt men het niet de taak van de corporatie maar van bewoners zelf. Soms heeft een groot (renovatie)project als bijvangst dat de bewoners elkaar leren kennen en daarvan later profiteren. De ontmoetingsruimten worden door sommige bewoners positief gewaardeerd. Er is wat onduidelijkheid over de regels voor het gebruik. Anderen geven aan dat deze faciliteit niet noodzakelijk is.

De andere belanghouders herkennen de prestaties van QuaWonen op dit thema zowel op de harde als de zachte kant en ze worden goed gewaardeerd. Opgemerkt wordt dat QuaWonen meer mag doen aan de bekendmaking van de resultaten; enerzijds om zichzelf te profileren en anderzijds om andere bewoners op ideeën te brengen. Er is behoefte om zicht te krijgen op de visie en beweegredenen van QuaWonen op dit gebied: empowerment, opvullen van een gat, regisseur, ...? En wat er gedaan wordt als de financiële middelen minder worden. Het wordt belangrijk gevonden dat de corporatie anderen stimuleert om hun verantwoordelijkheid te nemen en samen te werken. Met name de taakafbakening met de gemeente is aan de orde.

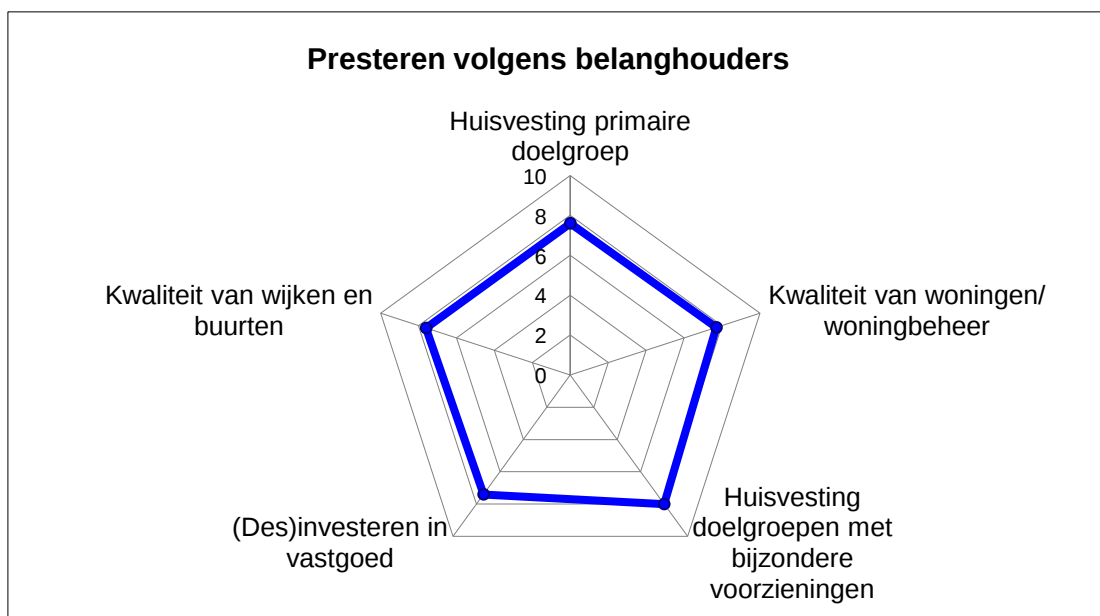
De belanghouders kennen een 7,6 toe voor de prestaties van QuaWonen op het prestatieveld Kwaliteit van wijken en buurten.

- Het gemiddelde van de cijfers van de belanghouders is een 7,6. Inzet van QuaWonen zowel op de harde als de zachte kant van dit prestatieveld wordt gezien en ruim voldoende tot goed gewaardeerd.
- In verband met de verdeling van verantwoordelijkheden tussen de corporatie en de gemeente, bewoners en andere partijen, vinden met name de huurders dat de corporatie ook best wat minder zou mogen doen.
- De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de beoordeling door de belanghouders.

5.8 Oordeel presteren volgens belanghouders

De visitatiecommissie ziet geen reden om af te wijken van de cijfers die de belanghouders hebben gegeven en beoordeelt het presteren volgens belanghouders van QuaWonen met een 7,7.

Presteren volgens belanghouders	Totaal-oordeel
• Huisvesting primaire doelgroep	7,6
• Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,7
• Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	8,0
• (Des)investering in vastgoed	7,4
• Kwaliteit van wijken en buurten	7,6
Eindoordeel presteren volgens belanghouders	7,7



6 Presteren naar vermogen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de beoordeling van het presteren naar vermogen weergegeven. Doel van de beoordeling is het vormen van een oordeel in hoeverre QuaWonen haar vermogen maximaal aanwendt ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar (financiële) continuïteit in het geding te brengen.

De visitatiemethodiek kiest de volgende invalshoeken om een goed en volledig oordeel te geven over het Presteren naar Vermogen:

- de financiële continuïteit: beoordeeld wordt of de corporatie in staat is langdurig haar maatschappelijke functie te continueren;
- het financieel beheer: ingegaan wordt op de realisatie van financiële voornemens en treasury
- de doelmatigheid: hier ligt de focus op efficiënt werken en actief sturen om plannen te realiseren
- de woningcorporatie presteert naar vermogen: de mate waarin het vermogen wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties

De gehanteerde tabellen en figuren in dit hoofdstuk zijn in bijlage 5 opgenomen.

De visitatiecommissie heeft bewust voor een beschouwende functie gekozen. Dit betekent dat gezocht is naar materiaal van derden dat zoveel mogelijk aspecten van het visitatiekader raakt. Hierdoor wordt geborgd dat de visitatie een uniform karakter krijgt tussen corporaties en dat vergelijkingen met referentiecorporaties valide zijn. Deze externe referentie is gevonden in de rapportages van het CFV en het WSW. Met name de CFV-rapportage 'Corporatie in Perspectief' is een belangrijk toetsingskader. Verder heeft de visitatiecommissie ook gesproken met de accountant van QuaWonen om zodoende ook hun mening te horen in vergelijking met andere woningcorporaties

6.1 Financiële continuïteit

6.1.1 Vermogenspositie

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen en de berekende waarde van het risico heeft QuaWonen in de afgelopen periode een positief solvabiliteitsoordeel gekregen van het CFV. Dit betekent dat QuaWonen financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop.

In aanvulling op het solvabiliteitsoordeel geeft het CFV jaarlijks een continuïteitsoordeel. Daarin worden de voorgenomen activiteiten in relatie gebracht met de vermogenspositie. QuaWonen heeft in haar continuïteitsoordeel de A1-status gekregen over de periode 2009 - 2012. Deze A1-status betekent dat QuaWonen in de hoogste categorie valt en haar beleidsvoornemens passen bij haar financiële positie. De financiële continuïteit is door haar beleidsvoornemens niet in het geding.

Voor het presteren naar vermogen zijn het waarderen naar bedrijfswaarde en het aanwenden van het vrij te besteden vermogen op basis van bedrijfswaarde (discounted cashflow methodiek), belangrijke criteria. QuaWonen gebruikt de beleidswaarde. Deze is vergelijkbaar met de bedrijfswaarde, maar in de beleidswaarde worden de parameters gehanteerd zoals die onder andere in het ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid van QuaWonen zijn geformuleerd. Deze beleidswaarde geeft een realistisch beeld van de waardering van het vastgoed en het vermogen op basis van het voorgenomen beleid van QuaWonen. Door het hanteren van de beleidswaarde is het vrij te besteden vermogen transparant gemaakt.

QuaWonen heeft in haar beleidsplan opgenomen dat zij stuurt op een minimale solvabiliteit van 25% op basis van beleidswaarde. Deze norm wordt niet overschreden. Bij het sturen op vermogen maakt QuaWonen gebruik van uitgebreide scenario- en risicoanalyses, waardoor ze goed zicht heeft op de risico's, waarmee ze de komende jaren geconfronteerd wordt.

Het volkshuisvestelijk vermogen op basis van bedrijfswaarde van QuaWonen ontwikkelt zich in de periode 2009 – 2011 (2012 is nog niet beschikbaar) van 45,1% naar 39,5% en ligt boven het gemiddelde van de referentiegroep (zie tabel 6.1). Over de periode 2012-2016 daalt het volkshuisvestelijk vermogen van QuaWonen door haar ambitieuze plannen en komt onder de referentiegroep te liggen (zie tabel 6.1).

De visitatiecommissie constateert dat het volkshuisvestelijk vermogen op basis van bedrijfswaarde boven het minimaal volkshuisvestelijk vermogen in 2016 ligt en derhalve voldoende voor de uitvoering van haar ambitieuze plannen.

De visitatiecommissie beoordeelt de vermogenspositie op een 7,5.

6.1.2 Liquiditeit

Het WSW oordeelt dat QuaWonen in de visitatieperiode kredietwaardig is. Het afgegeven faciliteringsvolume door het WSW staat in verhouding tot de plannen van QuaWonen.

Het WSW hanteert als een belangrijke indicator dat de operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie voor de komende vijf jaar positief is. Dit is één van de indicatoren waarop het WSW een oordeel geeft over de kredietwaardigheid en het faciliteringsvolume. QuaWonen voldoet de komende vijf jaar aan het criterium van het WSW. Het saldo operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie is positief.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,0.

6.1.3 Integrale kasstroomsturing

QuaWonen hecht naast het sturen op vermogen belang aan het sturen op kasstromen. De operationele kasstroom minus 2% aflossingsfictie hanteert QuaWonen als belangrijk sturingsinstrument. QuaWonen stelt niet alleen een prognose op van haar kasstromen op basis van de begroting, maar stelt ook zeer uitgebreide scenario-analyses op van haar kasstromen voor de komende 10 jaar. De kasstromen worden door QuaWonen inzichtelijk gemaakt in drie rubrieken, namelijk:

- operationele kasstromen;
- financieringskasstromen;
- portfolio kasstromen.

QuaWonen hanteert een inzichtelijke liquiditeitsprognose, waarvan de kwaliteit nog wel verbeterd kan worden. Hierdoor kunnen beslissingen voor de toekomst beter gefundeerd worden en de risico's beter inzichtelijk gemaakt worden. Dit wordt ook door QuaWonen geconstateerd.

QuaWonen hanteert een directe rendementseis voor haar operationele kasstromen (operationele kasstroom in % van de beleidswaarde). Deze rendementseis bedraagt 4%. Deze rendementseis is in de visitatieperiode niet altijd gerealiseerd. Verder constateert de visitatiecommissie dat bij overschrijding van deze norm geen zichtbare bijsturing plaats vindt.

De financieringskasstromen van woningcorporaties zijn vaak omvangrijk. Deze bestaan uit rente en aflossingen van leningen die aangetrokken zijn om de portfoliokasstromen te financieren. De interest coverage ratio (ICR) geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente kan worden betaald. Met andere woorden: hoe lager de ratio, des te hoger is het risico dat een woningcorporatie haar renteverplichtingen niet kan nakomen. QuaWonen stuurt actief op de ICR. Hierbij heeft zij een minimale norm van 1,25 voor de ICR gesteld. De ICR van QuaWonen lag in de visitatieperiode boven de minimale norm van 1,25 (zie tabel 6.3). Verder lag de ICR ook ver boven de referentiegroep in genoemde periode (zie tabel 6.3). Voor de sturing op de ICR hanteert QuaWonen een uitgebreide scenarioanalyse voor de komende jaren. Hierdoor wordt op een effectieve wijze het effect van de verschillende scenario's op de ICR inzichtelijk gemaakt.

De Loan to Value - verhouding leningen versus WOZ-waarde van het vastgoed - bedraagt bij QuaWonen ongeveer 20% en ligt hiermee op het gemiddelde van de referentiegroep. Het WSW stelt een maximale norm ten aanzien van deze Loan to Value. Namelijk dat maximaal 50% van de WOZ-waarde gefinancierd mag zijn met leningen. Dit betekent dat QuaWonen voldoende ruimte heeft om haar leningen bij het WSW te borgen.

Naast de Loan to Value op basis van WOZ-waarde stuurt QuaWonen op Loan to Value op basis van beleidswaarde. QuaWonen hanteert een interne norm van 75%. Deze norm wordt in de afgelopen jaren en de komende jaren niet overschreden. Voorts wordt door QuaWonen de Loan to Value gemonitord voor de komende jaren door een uitgebreide scenarioanalyse. Ook hier geldt dat QuaWonen op een effectieve wijze het effect van de verschillende scenario's op de Loan to Value inzichtelijk gemaakt.

Quawonen stuurt niet op internal rate of return (IRR) voor haar portfoliokasstromen (investerings). QuaWonen gebruikt de beleidswaarde bij investeringen voor het inzichtelijk maken van de onrendabele toppen. Op basis van de beleidswaarde worden beslissingen genomen ten aanzien van het al dan niet doorgaan van (nieuwbouw)projecten.

QuaWonen hanteert voor haar nieuwbouwprojecten uitgebreide risicoanalyses. Deze risicoanalyses worden op zowel procesmatige, kwalitatieve en kwantitatieve zin inzichtelijk gemaakt. Deze risico's worden in de tertiaal rapportages op een duidelijke wijze inzichtelijk gemaakt. De visitatiecommissie constateert dat - ondanks de werkelijkheid afwijkt van de planning – QuaWonen er alles aandoet om deze hoge risico's op gebied van projectontwikkeling inzichtelijk en beheersbaar te maken.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,6.

6.1.4 Totaal oordeel financiële continuïteit

Op basis van voorgaande beoordeelt de visitatiecommissie het presteren van QuaWonen op het onderdeel financiële continuïteit met 7,4.

QuaWonen heeft in de periode 2009 – 2012 een positief solvabiliteits- en continuïteitsoordeel gekregen van het CFV. Het vermogen op basis van bedrijfswaarde is passend bij de voorgenomen activiteiten. Naast de bedrijfswaarde hanteert QuaWonen de beleidswaarde, waarin de aannames en parameters gehanteerd worden van de beleidsvoornemens van QuaWonen. Hierdoor wordt het vermogen op basis van het voorgenomen beleid van QuaWonen transparant gemaakt.

De visitatiecommissie ziet dat QuaWonen financieel in control is. Quawonen stuurt op de belangrijkste kengetallen zoals de operationele kasstromen, ICR, Loan to Value, direct rendement en solvabiliteit. Deze kengetallen lagen niet alleen in de periode 2009-2012 boven de intern geformuleerde norm, maar ook voor de komende vijf jaar. Voorts hanteert QuaWonen een zeer uitgebreide scenario- en risicoanalyse. Hierdoor maakt ze de risico's op een transparante wijze inzichtelijk.

6.2 Financiële beheer

In het onderdeel financieel beheer gaat de visitatiecommissie in op de planning en control cyclus en het treasury-beleid van QuaWonen.

6.2.1 Planning en control cyclus

Voor het bewaken en uitvoeren van het (financiële) beleid heeft QuaWonen een planning- en controlcyclus ingericht. Deze loopt van beleidsplan, (strategisch) voorraadbeleid, meerjarenbegroting, jaarplan/uitvoeringsplan, tertiaal rapportages naar het jaarverslag. De planning & control cyclus ziet er zeer goed en gedegen uit. Er is door QuaWonen een duidelijke koppeling gelegd tussen de doelstellingen in het ondernemingsplan, de jaarplannen en de tertiaal rapportages.

In de jaarplannen en de tertiaal rapportages wordt er gebruik gemaakt van de Balance Score Card. Hierdoor is op een eenvoudige en transparante inzichtelijk gemaakt in hoeverre de doelstellingen op

korte termijn in het jaarplan en het ondernemingsplan al dan niet gerealiseerd zijn. Bij afwijkingen van de norm cq doelstelling wordt deze door QuaWonen verklaard en worden er concrete bijsturingsacties geformuleerd.

Binnen de planning&control cyclus is een aandachtspunt dat QuaWonen voor een deel van de visitatieperiode te weinig interne audits heeft uitgevoerd. QuaWonen erkent dit en is in 2012 hiermee ook gestart.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 8,5.

6.2.2 Treasurymanagement

De treasury-functie houdt zich naast het zo voordelig mogelijk aantrekken van vermogen bezig met het in kaart brengen van de financiële risico's die met de leningen samenhangen en het afdekken van deze risico's. De treasury-functie is daarom van invloed op het financiële beheer en wordt om die reden in de beoordeling betrokken.

Opzet van de treasury-functie

QuaWonen beschikt over een treasurystatuut dat is goedgekeurd en vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Het beleid, de verantwoordelijkheden, de organisatie en de informatievoorziening rond de treasury-activiteiten zijn goed beschreven.

Effectiviteit van de treasury-functie

Een van de belangrijkste kengetallen voor effectiviteit van de treasuryfunctie is het gemiddelde rentepercentage van QuaWonen op de totale leningenportefeuille. Deze bedraagt ultimo 2011 (bron: CIP rapportage 2012) 4,20%. Het gemiddelde rentepercentage van de referentiegroep lag in 2011 op 4,33%. QuaWonen presteert dus wat betreft de inkoop van vreemd vermogen beter dan de referentiegroep.

Verder stuurt QuaWonen op renterisico's en hanteert hier de norm voor dat maximaal 15% van het rentedragend vermogen in enig jaar een renteverandering mag ondergaan. De renterisico's worden goed gemonitord. Deze renterisiconorm wordt niet overschreden.

QuaWonen heeft een derivatenportefeuille met CSA-verplichtingen. Het liquiditeitsrisico van de derivatenportefeuille uit hoofde van de CSA-verplichtingen monitort QuaWonen dagelijks.

De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen (liquide middelen en het faciliteringsvolume van het WSW).

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,3.

6.2.3 Totaal oordeel financieel beheer

Het oordeel van de visitatiecommissie op het onderdeel van financieel beheer is een 7,9.

De planning & control cyclus ziet er goed en gedegen uit. Er is door QuaWonen een duidelijke koppeling gelegd tussen de doelstellingen in het ondernemingsplan, de jaarplannen en de tertiaal rapportages. Op een eenvoudige en transparante wijze is inzichtelijk gemaakt in hoeverre de doelstellingen in het jaarplan en het ondernemingsplan al dan niet gerealiseerd zijn. Bij afwijkingen van de norm cq doelstelling vinden concrete bijsturingsacties plaats.

QuaWonen presteert op het gebied van de treasury-functie ruim voldoende. Er is een treasurystatuut aanwezig, treasuryjaarplan en een treasurycommissie. QuaWonen presteert dus wat betreft de inkoop van vreemd vermogen beter dan de referentiegroep. De renterisico's worden door QuaWonen gespreid en voldoen aan de interne geformuleerde norm. Verder monitort QuaWonen op een actieve wijze de liquiditeitsrisico's in haar derivatenportefeuille.

6.3 Doelmatigheid

Doel van de visitatie op dit onderdeel is het vormen van een oordeel over de verhouding tussen de prestaties en de daarvoor gemaakte kosten (efficiency).

6.3.1 *De netto bedrijfslasten per vhe en de ontwikkeling*

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten, verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten, de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf (zie tabel 6.4, 6.5 en 6.6). De bedrijfslasten van QuaWonen lagen ultimo 2011 (CIP 2012) boven het gemiddelde van de referentiegroep. Mogelijke oorzaken van deze hogere bedrijfslasten zijn de eigen onderhoudsdienst en de vele ambitieuze plannen die QuaWonen de afgelopen periode heeft gerealiseerd. Voor deze ambitieuze plannen moesten extra kosten gemaakt worden.

Verder constateert de visitatiecommissie dat de bedrijfslasten relatief harder gestegen zijn dan de referentiegroep.

De bedrijfslasten – als onderdeel van de operationele kasstroom - worden door QuaWonen in de tertiaal rapportage gemonitord. Verschillen tussen de begroting en de realisatie worden op een duidelijke wijze verklaard. QuaWonen is momenteel bezig om de efficiëntie in de organisatie te vergroten en tot meer kostenbeheersing te komen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 6,5.

6.3.2 *Aantal vhe's per fte en personeelskosten*

Efficiency komt onder andere tot uitdrukking in de omvang van de formatie. In dit kader wordt de formatie uitgedrukt in het aantal vhe's per fte (zie tabel 6.4 en 6.5). Het aantal vhe's per fte is lager dan de referentiegroep. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat QuaWonen een eigen onderhoudsdienst heeft.

Aan de andere kant zijn de personeelskosten per formatieplaats bij QuaWonen lager dan de referentiegroep. Het lagere aantal vhe's per fte wordt bijna gecompenseerd door de lagere personeelslasten per fte, waardoor de personeelslasten per vhe bij QuaWonen marginaal hoger zijn dan de referentiegroep (namelijk 744 euro versus 716 euro per VHE)

De visitatiecommissie is van oordeel dat QuaWonen op het gebied van het aantal vhe's per fte en de personeelskosten per fte een 7,0 scoort. Weliswaar is het aantal vhe's lager per fte dan de referentiegroep. Daarentegen zijn de gemiddelde personeelskosten per fte lager dan bij de referentiegroep. Hierdoor wijken de gemiddelde personeelskosten per vhe slechts marginaal af van de referentiegroep.

6.3.3 *Oordeel doelmatigheid*

Op basis van voorgaande beoordeelt de visitatiecommissie het presteren van QuaWonen op dit onderdeel met een 6,7.

De netto bedrijfslasten van QuaWonen liggen hoger dan de referentiegroep. Verder constateert de visitatiecommissie dat de bedrijfslasten harder gestegen zijn dan de referentiegroep. De bedrijfslasten van de organisatie worden op regelmatige basis gemonitord. QuaWonen is momenteel bezig om de efficiëntie in haar organisatie te vergroten en de bedrijfslasten beter te beheersen. In de visitatieperiode was hier minder focus op.

De gemiddelde personeelslasten per vhe liggen marginaal hoger dan de referentiegroep. Dit wordt veroorzaakt doordat QuaWonen gemiddeld gezien meer fte's heeft dan de referentiegroep. Dit wordt in positieve zin wel gecompenseerd doordat QuaWonen gemiddeld gezien lagere personeelslasten heeft per fte. Hierdoor liggen de personeelslasten per vhe fractioneel hoger dan de referentiegroep.

6.4 Vermogensinzet

6.4.1 Visie op vermogensinzet

QuaWonen heeft de afgelopen jaren de A1-status gekregen van CFV. In het kader van de vermogensinzet betekent deze A1-status dat de voorgenomen activiteiten over de vijfjaars-prognose periode door het CFV als passend worden beoordeeld bij de vermogenspositie op basis van bedrijfswaarde (zie tabel 6.2). QuaWonen neemt haar rol als maatschappelijk ondernemer zeer serieus en doet alles om het maatschappelijk vermogen optimaal in te zetten voor de maatschappij. Dit wordt goed onderbouwd en inzichtelijk gemaakt door verschillende scenario- en risicoanalyses met een duidelijke visie op risicomanagement. De visitatiecommissie constateert dat QuaWonen gedurende de periode 2009 – 2012 een duidelijke visie en doelstellingen formuleert over de omvang van het maximaal vrij in te zetten vermogen. Dit doet ze door gebruik te maken van de beleidswaarde. In het ondernemingsplan 2010-2015 wordt een duidelijke minimum doelstelling geformuleerd voor het vermogen. De onderbouwing hiervan wordt verder expliciet gemaakt in de jaarplannen door een uitgebreide scenario- en risicoanalyse.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 8,0.

6.4.2 Vergroten vermogen

QuaWonen geeft goed inzicht in haar vermogen door de financiële meerjarenbegroting. Uit de meerjarenraming (2012) blijkt dat de solvabiliteit daalt naar circa 35% op basis van beleidswaarde in 2020. Een belangrijke oorzaak is hier gelegen in de ambitieuze plannen van QuaWonen. QuaWonen maakt op een inzichtelijke en pro-actieve wijze gebruik van zeer uitgebreide scenario-analyses en bij overschrijding van de vermogensnorm (25%) is ze op een actieve wijze op zoek om haar vermogen te vergroten.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 8,0.

6.4.3 Mogelijkheden inzet vermogen

In dit onderdeel is gekeken of QuaWonen beredeneerde plannen heeft voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties. Naast het oordeel van het CFV (bedrijfswaarde en risicobuffers) heeft QuaWonen een eigen visie (beleidswaarde) hierop. Deze onderbouwt QuaWonen cijfermatig op een goede wijze. QuaWonen is op basis van deze visie pro-actief op zoek naar de inzet van haar maatschappelijk vermogen en pakt haar rol als maatschappelijk ondernemer goed op en zet haar vermogen maximaal in voor de maatschappij.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7,5.

6.4.4 Oordeel presteren naar vermogensinzet

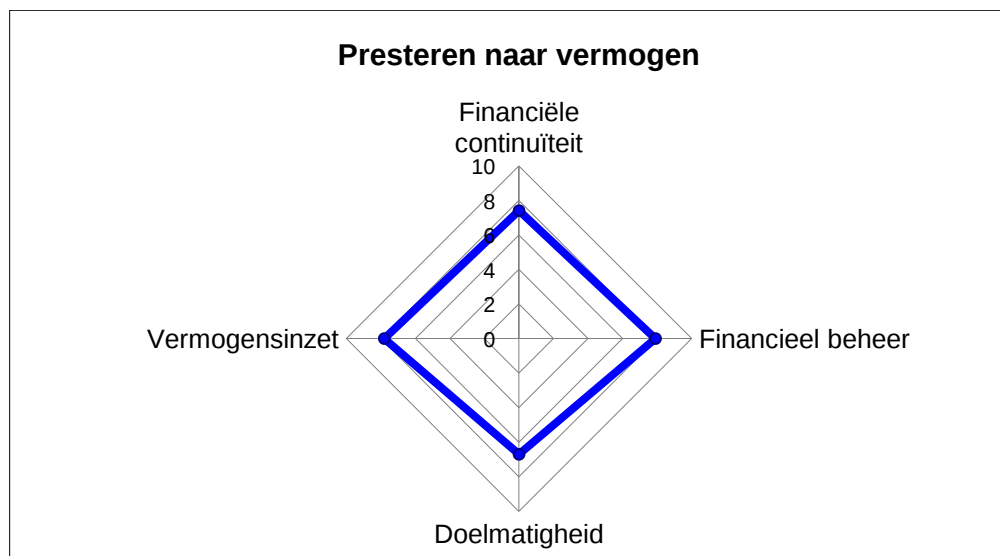
Het oordeel van de visitatiecommissie is voor het presteren naar vermogensinzet 7,8.

QuaWonen neemt haar rol als maatschappelijk ondernemer serieus en doet veel om het maatschappelijk vermogen optimaal in te zetten voor de maatschappij. De visitatiecommissie constateert dat QuaWonen gedurende de periode 2009 – 2012 een duidelijke visie en doelstellingen formuleert over de omvang van het maximaal vrij in te zetten vermogen. Door middel van een uitgebreide scenario- en risicoanalyse is ze proactief op zoek naar vergroting van haar vermogen, indien deze onder de minimale norm dreigt uit te komen. QuaWonen is op basis van haar visie proactief op zoek naar de inzet van haar maatschappelijk vermogen.

6.5 Oordeel presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen van QuaWonen met 7,5.

Presteren naar vermogen		Cijfer per onderdeel	Weging	Gemiddeld cijfer
• Financiële continuïteit	Vermogenspositie	7,5	20%	7,4
	Liquiditeit	7,0		
	Integrale kasstroomsturing	7,6		
• Financieel beheer	Planning- en controlcyclus	8,5	20%	7,9
	Treasurymanagement	7,3		
• Doelmatigheid		6,7	20%	6,7
• Vermogensinzet	Visie	8,0	40%	7,8
	Mogelijkheden	8,0		
	Maximalisatie	7,5		
Eindoordeel presteren naar vermogen				7,5



7 Governance

In dit hoofdstuk wordt een oordeel gegeven over de vraag of de corporatie goed en verantwoord wordt geleid. De visitatiecommissie heeft hiertoe drie onderdelen beoordeeld:

1. besturing van de corporatie, oftewel de PDCA-cyclus;
2. intern toezicht;
3. externe legitimatie.

Hieronder zijn de bevindingen van de visitatiecommissie beschreven. Bij de beoordeling gelden het visitatiekader, de Governancecode en de VTW-criteria als referentie.

7.1 Besturing

In deze paragraaf is de besturing overeenkomstig het visitatiekader beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hierbij om 'Plan', 'Check' en 'Act'. 'Do' is beoordeeld bij Presteren naar Ambities, naar Opgaven en volgens Belanghebbenden.

QuaWonen is een corporatie met 8581 gewogen verhuureenheden (CIP 2010/2011). Voor de beoordeling van het onderdeel besturing hanteren we de normen zoals die in het visitatiekader zijn vastgelegd voor corporaties groter dan 1000 verhuureenheden.

Plan

"De corporatie heeft kennis van en visie op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en maakt op basis hiervan een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij planvorming betreft zij actief de belanghebbenden en draagt zorg voor een gedeelde visie in de gehele corporatie."

QuaWonen is goed op de hoogte van de ontwikkelingen die er spelen in de omgeving en neemt deze mee in de ontwikkeling van haar beleid. Het ondernemingsplan (2010-2015) geeft een introductie van de ontwikkelingen die er spelen in de breedte van het taakveld, de lengte van de polsstok en de lokale ontwikkelingen. De basis voor de inventarisatie van de ontwikkelingen is de DESTEP methode van Porter. Daarnaast zijn ook de eigen overtuigingen en sterktes onderwerp aan bod gekomen. Het ondernemingsplan is tot stand gekomen in een zorgvuldig uitgezet proces met interne en externe belanghebbenden. In het ondernemingsplan wordt een keuze gemaakt voor vier speerpunten; huisvesten van huishoudens die zelf moeilijk kunnen slagen, vitale kernen/leefbare buurten, duurzaamheid en excellente dienstverlening. De inhoudelijke keuzes op deze gebieden haken aan bij de ontwikkelingen in de regio (demografisch en inkomensontwikkeling) en evaluaties. Het ondernemingsplan beschrijft deels concrete doelen (aantal betaalbare huurwoningen) en deels intenties en de richting waarin bewogen wordt (naast eengezinswoningen uitsluitend levensloopgeschikte appartementen bouwen). Deze doelstellingen en intenties worden vertaald in de jaarplannen en verslagen met dezelfde indeling. In 2011 is er een risicoanalyse met omgevingsanalyse uitgevoerd. Deze omgevingsanalyse heeft betrekking op de politieke, de sociale en de economische omgeving. Hierin is de relatie gelegd met de speerpunten uit het ondernemingsplan. Ook zijn de kansen op deze risico's en de impact ervan beoordeeld. Waar nodig zijn voorstellen voor maatregelen gedaan.

De beleidscyclus is zorgvuldig beschreven. De diverse documenten (omgevingsanalyses, risicoanalyses, ondernemingsplan, jaar- en meerjarenbegrotingen en jaarverslagen) zijn aanwezig en getuigen van kennis en visie van de ontwikkelingen en de omgeving. In deze (jaarlijkse) plannen worden voorgenomen prestaties beschreven op het gebied van nieuwbouw, renovatie, verkoop en dienstverlening. Daarnaast worden in de jaarlijkse plannen ook zaken beschreven als kwaliteit en klanttevredenheid. Ook worden er voornemens op het gebied van Planning en Control beschreven.

Met de huurdersorganisaties vinden op regelmatige basis gesprekken plaats over de keuzes en het voorgenomen beleid. De organisatie is zoekend in de wijze waarop ze dit het beste vorm kan geven en kan benutten. Ze is daarover in gesprek met de huurdersorganisaties. Ook met de gemeente en andere belanghebbenden vindt regelmatig en op verschillende niveaus overleg plaats. QuaWonen betreft haar belanghebbenden expliciet bij de planvorming en werkt aan een gedeelde visie. De leden van de raad van commissarissen sluiten incidenteel aan bij gesprekken met belanghebbenden. In de tevredenheidsmeting werkt QuaWonen met klantenpanels en met KWH metingen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De corporatie weet goed wat er in de omgeving speelt, legt dit vast en stemt haar beleid hier op af. De beleidscyclus is vastgelegd en zichtbaar is dat zij de invloed van omgeving en risico's meenemen in haar strategische plannen. QuaWonen betreft de belanghebbenden (huurders, bewoners, gemeente) bij de planvorming en draagt zorg voor een gedeelde visie.

Check

“De corporatie checkt dat zij doet wat zij zich voorneemt. De corporatie heeft een systeem waarmee periodiek gevolgd/gemeten kan worden hoe de voorgenomen prestaties vorderen. Op deze wijze wordt de kwaliteit van de planning zichtbaar.”

De planning en control cyclus loopt van ondernemingsplan, naar jaarplannen en doelen en jaarverslagen. Deze doelen zijn op overzichtelijke wijze en per speerpunt in de jaarplannen opgenomen. In het jaarverslag is op dezelfde wijze zichtbaar in welke mate de doelen gerealiseerd zijn. In de kwartaalrapportages en tertiaalrapportages wordt de voortgang van de doelen gevolgd middels een Balanced Score Card en een uitgebreide tekstuele toelichting. Er wordt gewerkt met een projectenrapportage (vastgoed) met stoplichten. Het verbeteren van de informatievoorziening is op verschillende plekken en momenten onderwerp van gesprek. Doordat binnen de organisatie breed de kwaliteit van de informatievoorziening onderwerp van gesprek is, is er sprake van een verbeter- en leercyclus. Dit is zichtbaar in de initiatieven van het bestuur en het MT als ook de vragen van de raad en de reacties daarop. Prestatie-indicatoren worden vernieuwd aan de hand van beleid (verdwijnen slaagkansindicator als voorbeeld) en er wordt gelet op beperking van gegevens, niet alles is belangrijk. De organisatie werkt met begrotingen die volgens een vast stramien (begrotingsbeleid) tot stand komen en getoetst worden. In de jaarplannen worden de beoogde prestaties ‘smart’ beschreven. De voortgang hiervan wordt gevolgd. Dit gebeurt op bestuurlijk niveau met het MT en in de raad. De organisatie ademt de sfeer uit dat zij rapportages benut voor het voortdurend leren en verbeteren. Soms hanteert zij lange termijn doelen, waardoor de voortgang niet altijd periodiek te volgen is (zoveel woningen beschikbaar in 2020, energieneutraal in 2030). In de jaarverslagen, die openbaar gemaakt worden, staan de belangrijkste doelen en de realisatie daarvan inzichtelijk op een pagina per speerpunt. In de tekstuele toelichting en de jaarrekening wordt dit (soms per gemeente) onderbouwd. Omdat hierin soms een andere indeling of terminologie gebruikt wordt is het niet altijd te volgen hoe het totaalcijfer tot stand is gekomen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De voortgang wordt gecheckt en op transparante wijze, in één oogopslag inzichtelijk gemaakt. Ze verantwoordt deze extern. De organisatie ademt een sfeer uit van leren en verbeteren op basis van rapportages.

Act

“De corporatie stuurt actief bij indien er afwijkingen van het plan worden geconstateerd.”

In de stukken van QuaWonen worden afwijkingen op de realisatie van de doelen toegelicht. Dat geldt in kwantitatieve als in kwalitatieve zin. Iedere kwartaal/tertiaalrapportage licht toe welke afwijkingen er zijn ten opzichte van de voornemens, welke betekenis dit heeft en welke acties er worden ondernomen. Ook de voortgang en de effecten van deze acties zijn onderwerp van gesprek. De betrokkenen/ belanghebbenden worden geïnformeerd over deze afwijkingen en over de acties. De managementletter van de accountant wordt besproken en omgezet in een oplegnotitie van het bestuur aan de raad. Hierin staat een reactie op de aandachtspunten en de voorgestelde te nemen acties.

Deze worden in de raad besproken. Alle bestuursbesluiten rondom projecten worden aan de hand van een rapportage en stoplichten besproken op twee momenten (definitiefase en contractfase) en goedgekeurd door de raad. De afwijkingen ten opzichte van het oorspronkelijke doel en plan besproken en er vindt bijstelling, stopzetting of goedkeuring plaats. Door het bespreken van afzonderlijke projecten is niet altijd duidelijk wat de betekenis voor het totaal is.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.
Informatie en afwijkingen op de doelen leiden tot actie en opvolging.

7.2 Intern toezicht

“Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de criteria die door de VTW worden gehanteerd voor goed toezicht door de raad van toezicht, op het hanteren van een toetsingskader en het toepassen van de Governancecode.”

Het functioneren van de Raad van Commissarissen

Uit de notulen en gesprekken lijkt sprake te zijn van een cultuur waarin kritische vragen worden gesteld. De raad staat open voor vernieuwing en een andere aanpak als de visie overeind blijft. Er worden in de raad vooral verduidelijkende vragen gesteld en er zijn wat minder opiniërende gesprekken. Aan de hand van regelmatige themabijeenkomsten voorafgaand aan de vergadering laat de raad zich breder informeren over ontwikkelingen. Zowel de raad als de bestuurder streven naar een meer kritische en inhoudelijke klankbordrol. En dat spreken ze naar elkaar uit. Er vindt regelmatig (een keer per jaar) een zelfevaluatie plaats waarin een aantal onderwerpen aan de orde komen. De zelfevaluatie is in de afgelopen periode één keer door een externe begeleid. Voorbeelden van de onderwerpen zijn: ruimte nemen bij besluiten, expliciete focuspunten voor toezicht, thema's ter verdieping. Deze thema's worden besproken en vastgelegd. Er zijn weinig concrete acties afgesproken naar aanleiding van de zelfevaluaties. Er zijn in de afgelopen vier jaar geen individuele gesprekken geweest over het functioneren van leden van de raad. De toon van de evaluaties is positief. Er zijn afspraken gemaakt over de deskundigheidsbevordering van de (nieuwe) leden van de raad.

In de verslagen van de vergaderingen van de raad van toezicht en in de zelfevaluatie is zichtbaar dat de raad haar taak met de vereiste afstand vervult en haar eigen eisen stelt aan de informatie die zij nodig heeft voor het vervullen van haar taak. De raad beschikt over toegang tot een portal waarop alle relevante informatie (vergaderstukken van de afgelopen jaren, de actuele ontwikkelingen, statuten) beschikbaar is.

De raad vervult de toezichthoudende rol op de verschillende gebieden (toezichthouder, werkgever, en klankbord). Zij vindt zelf dat zij haar klankbordrol naar de bestuurder kan verbeteren door kritischer te zijn en opener, meer onderzoekend met elkaar in gesprek te gaan. Eén keer per jaar vindt er een beoordelingsgesprek plaats met de bestuurder door de voorzitter en de vicevoorzitter van de raad. Zij halen zowel in de raad, als in het MT en de OR informatie over het functioneren van de bestuurder op. De bestuurder maakt jaarlijks een voorstel voor prestatie-indicatoren voor het functioneren op organisatieniveau (prestaties) en het persoonlijk functioneren. Dit wordt door de raad aangevuld en vastgesteld.

QuaWonen werkt met een controller. Het lijkt dat deze controller vooral in opdracht van de bestuurder en minder in opdracht van de raad van toezicht informatie verzamelt en beoordeelt. De raad benut de onafhankelijke rol van de controller hierin minder, waarbij opgemerkt moet worden dat zij in 2012 hier meer gebruik van is gaan maken.

De raad bestaat nu uit zes personen en is daarmee bewust kleiner dan in de voorgaande jaren. Het is een relatief jonge raad die in deze visitatieperiode vier nieuwe leden heeft gekregen. Er is een mix van drie vrouwen en drie mannen met voldoende diversiteit en deskundigheid. De financiële en volkshuisvestelijke deskundigheid is aanwezig in de raad.

Bij de werving van nieuwe leden is er, ook voor de voordracht van de huurdersorganisatie, gebruik gemaakt van een extern bureau op basis van een helder profiel en procedure. In de statuten zijn de algemene criteria voor de profielschets vastgelegd en ook de onverenigbaarheden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7.

De samenstelling van de raad is divers en er is voldoende deskundigheid en diversiteit. De raad geeft blijk van zelfkennis en bespreekt verbetermogelijkheden.

Toetsingskader

De raad hanteert een helder toetsingskader. Er wordt gewerkt met een ondernemingsplan (2010-2015) en jaarplannen met smart geformuleerde doelstellingen, beleids- en begrotingsstatuten, treasurystatuut en risicoanalyses zowel kwantitatief als kwalitatief. Ook zijn er prestatie-indicatoren voor de bestuurder opgesteld die afgeleid zijn van dit kader. Er is samenhang en consistentie in al deze documenten. Met de verschillende gemeenten zijn afspraken gemaakt over de opgaven die zijn vastgelegd in documenten. De hieruit voortvloeiende opgaven zijn opgenomen in de jaarplannen. Met betrekking tot de verbindingen (BV's) hebben er in deze periode geen activiteiten plaatsgevonden. In de afgelopen periode is een start gemaakt met het verder in kaart brengen van de risico's en een risicobeheerssysteem. De vervolgstap hierin is een prioritering van risico's op basis van het ondernemingsplan. Er wordt gewerkt aan een intern controleplan en rapportage hierover aan de raad. De raad hanteert het toetsingskader actief en bespreekt waar het anders en beter kan en trekt daaruit conclusies die tot acties leiden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 8

Er zijn goede en diverse documenten om de visie en de strategie van de corporatie te toetsen. De corporatie hanteert een helder toetsingskader op de verschillende niveaus en ontwikkelt dit steeds door. Ze gebruikt het toetsingskader consequent als referentie.

Governancecode

De Raad van Commissarissen is in de periode die deze visitatie omvat deels een voortzetting geweest van een aantal fusieorganisaties. Twee leden hebben in deze periode langer dan de maximaal toegestane termijn zitting gehad in de raad. Dit is een uitvloeisel van fusieafspraken in het verleden. De laatste herbenoeming voor een derde termijn van de voorzitter was tijdens en conform de vorige Governancecode (tot 2011; 3 x 4 jaar) Vanwege wisselingen in de raad (vier nieuwe leden in de afgelopen vier jaar) heeft de raad besloten dat de voorzitter deze volledige laatste termijn blijft. De raad bestond voor een deel van deze periode uit 7 mensen en in de eerste helft van 2012 uit 5 mensen en per 1-7-2012 uit 6 mensen. Twee van hen zijn benoemd op voordracht van de huurdersorganisatie. De Governancecode vormt het uitgangspunt voor het functioneren van de raad. In het jaarverslag wordt aangegeven hoe de raad is samengesteld. Nevenfuncties zijn benoemd en toegelicht waar nodig. Er worden afwegingen gemaakt met betrekking tot belangen en imago en daar worden ook conclusies aan verbonden. De raad schuwt het gesprek over belangen niet en is daarop aanspreekbaar. De raad geeft helder weer in het jaarverslag welke onderwerpen aan de orde zijn gekomen. Op de website zijn alle documenten vindbaar die volgens de Governancecode moeten worden gepubliceerd, zoals het Reglement van de Raad van Commissarissen, de profielschetsen, het ondernemingsplan en jaarverslagen. Er is een klokkenluidersregeling en een integriteitscode. Ook zijn er voorbeelden waar de integriteitscode leidt tot besluiten en actie. De raad hanteert de in deze periode geldende beloningsstructuur zowel voor de bestuurder als voor de raad zelf. Zij heeft, na uitgebreid overleg in de raad, de aanstelling van de bestuurder in november 2012, vanwege het verstrijken van de eerste termijn van vier jaar in maart 2014, voor vier jaar verlengd. Tegelijkertijd heeft zij de arbeidsovereenkomst van rechtswege omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd. In het jaarverslag doet de raad op uitgebreide en inzichtelijke wijze verslag van haar activiteiten en licht ze alle voor Governance relevante onderdelen toe.

Ieder jaar heeft de raad het niet hebben van de auditcommissie op de agenda staan. Hierin geeft zij aan dat zij het gesprek over financiën in de volledige raad wil voeren en dit indien nodig verdiept met

een beperkter aantal leden. Daarom kiest zij niet voor een auditcommissie. Individuele leden van de raad zijn wel aanwezig bij het pre-auditgesprek met de accountant.

Er is een (ad-hoc)remuneratiecommissie bestaande uit de voorzitter en de vicevoorzitter voor de werving en selectie van de nieuwe leden. Bij de werving van nieuwe leden is deze aangevuld met een derde lid van de raad. De voorzitter en de vice-voorzitter voeren het beoordelingsgesprek met de bestuurder. Er is in 2009 een traject in gang gezet om in 2010 tot een nieuwe keuze voor een accountant te komen. In deze commissie heeft één lid van de raad deelgenomen. Het benoemen van de accountant is de bevoegdheid van de raad. In dat kader was het logischer geweest als, naast de mensen uit de organisatie, meer leden van de raad in de commissie hadden deelgenomen. De besluitvorming hierover heeft wel in de voltallige raad plaatsgevonden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel op een 7.
QuaWonen voldoet aan de eisen van goed en transparant besturen

7.3 Externe legitimatie

“Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden”

QuaWonen is werkzaam in zes verschillende gemeenten. De keuzes die ze maakt in de visie en strategie van de corporatie zijn ingegeven door kennis, interesse en betrokkenheid bij de samenleving. Met deze gemeenten onderhoudt zij op verschillende niveaus contacten, is ze op regelmatige basis in gesprek en heeft zij prestatieafspraken alle gemeenten behalve Vlist. De gemeenten herkennen QuaWonen als een zichtbare partner waarmee ze afspraken maken en prettig samenwerken. QuaWonen onderhoudt contact met de huurdersorganisaties (in de vijf gemeenten) en overlegt hiermee in het kader van de wettelijke rol. QuaWonen is samen met deze organisaties zoekend hoe zij op een goede manier invulling kan geven aan dit overleg en de betrokkenheid en beïnvloeding het beste vorm kan geven. De wens is om een grotere diversiteit van huurders te betrekken. Hiervoor is nog geen bevredigend alternatief gevonden. De QuaWonen nodigt maatschappelijke organisaties actief uit om haar wensen kenbaar te maken om zo samen projecten te realiseren die aansluiten bij de behoefte in de omgeving. De afwegingen die ze hierin maakt zijn vooral financieel van aard, maar niet altijd transparant voor de omgeving. De gesprekken met de gemeente, de externe belanghouders, de huurders en de huurdersorganisaties ademen een sfeer van samenwerking en vertrouwen gecombineerd met kritiek of verbetervoorstellen, die ook in aanwezigheid van de bestuurder en managers geuit worden.

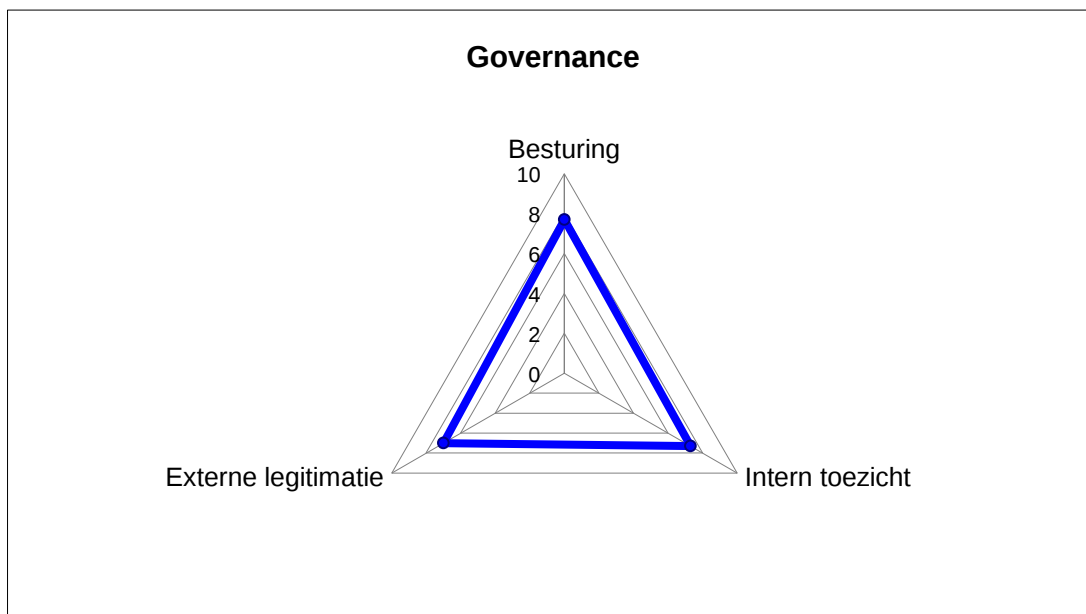
Bij de totstandkoming van het ondernemingsplan is aan de hand van een duidelijk proces betrokkenheid en invloed van verschillende belanghebbenden georganiseerd. Bij een aantal van deze bijeenkomsten waren ook leden van de raad betrokken. Er is geen structureel overleg van de raad met de huurdersorganisatie. De raad praat een keer per jaar expliciet over de wijze van betrokkenheid van belanghebbenden en volgt de ontwikkelingen. De raad heeft incidentele afspraken of ontmoetingen bij festiviteiten met externe belanghebbenden, maar geen gestructureerd overleg.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.
Er vindt overleg plaats met de genoemde belanghouders, de beleidsbeïnvloeding door belanghouders is zichtbaar en wordt ook herkend en gewaardeerd door de belanghouders.

7.4 Oordeel over Governance

Op basis van het visitatiekader beoordeelt de visitatiecommissie de Governance van QuaWonen over het algemeen met een 7,3.

Governance		Oordeel	Weging	Gemiddeld oordeel
• Besturing	Plan	8,0	33%	7,7
	Check	8,0		
	Act	7,0		
• Intern toezicht	Functioneren RvC	7,0	33%	7,3
	Toetsingskader	8,0		
	Toepassen Governancecode	7,0		
• Externe legitimatie		7,0	33%	7,0
Eindoordeel Governance				7,3



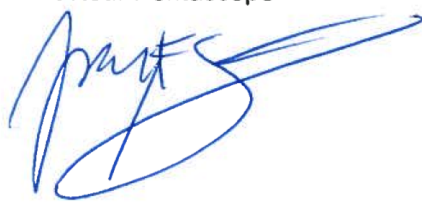
Bijlage 1 Visiterend bureau en visitatiecommissie

Onafhankelijkheidsverklaring Pentascope

Pentascopel verklaart hierbij dat de visitatie van QuaWonen in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Pentascopel heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Pentascopel geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op de beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal Pentascopel geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij QuaWonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

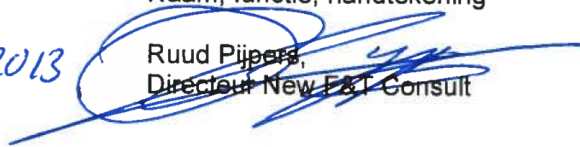
Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
Hilversum	22-5-2013	Dr. J.P.J.F. Scheepens, Directeur Pentascopel 

Onafhankelijkheidsverklaring New F&T Consult

New F&T Consult verklaart hierbij dat de visitatie van QuaWonen in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

New F&T Consult heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft New F&T Consult geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op de beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal New F&T Consult geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij QuaWonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats	Datum	Naam, functie, handtekening
HILVERSUM	22-MEI 2013	Ruud Pieters, Directeur New F&T Consult 

Onafhankelijkheidsverklaring Joos Jacobs

Joos Jacobs verklaart hierbij dat de visitatie van QuaWonen in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Joos Jacobs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Joos Jacobs geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal Joos Jacobs geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij QuaWonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Hilversum	22-5-2013	Joos Jacobs

Onafhankelijkheidsverklaring Ruud Pijpers –

Ruud Pijpers verklaart hierbij dat de visitatie van QuaWonen in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ruud Pijpers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Ruud Pijpers geen zakelijke noch persoonlijke banden gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal Ruud Pijpers geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij QuaWonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Hilversum	22 MEI 2013	Ruud Pijpers

Onafhankelijkheidsverklaring Germa Reivers

Germa Reivers verklaart hierbij dat de visitatie van QuaWonen in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Germa Reivers heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Germa Reivers geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie. In de komende twee jaar zal Germa Reivers geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij QuaWonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats	Datum	Naam, handtekening
Hilversum	22-5-2013	Germa Reivers 

CV Joos Jacobs



Curriculum Vitae

Joos Jacobs

Woonplaats : Maastricht
Geboortedatum : 16-01-1959



Ervaring bij:

Woningcorporaties

- Visitaties (voorzitter visitatiecommissie)
- Voorzitter stakeholders-dialogen
- Organisatie-ontwikkeling
- Effectiviteit en efficiency
- Fusiebegeleiding

Gemeente & overheid

- Samenwerking corporaties en prestatieafspraken
- Projectleiding Provincie Limburg

Industrie

- Training en advies
- Mobiliteit-reorganisatie begeleiding

Arbeidsmarkt

- Toekomstscenario gemeente Maastricht

Brainport Eindhoven

- Shared facility center
- Teamsamenstelling

Zorginstellingen

- Implementatie nieuw beleid

Persoonlijk profiel

Enthousiast en gedreven. kritisch reflecterend en verbindend, vanuit verwondering vragen stellen. "Omdat ik de oplossingen niet weet, zoek ik zo mee dat je ze zelf vindt."

Ze heeft het vermogen om in alle geledingen van organisaties mensen positief aan het denken te zetten. Haar managementervaring gebruikt ze om de dagelijkse realiteit te verbinden met de toekomst. Op een resultaatgerichte manier. "Joos geeft je het gevoel dat het goed komt".

Specialiteit

Vraagstukken waarbij een integrale benadering gevraagd wordt. Procesbegeleiding met resultaat, verandering die je zelf teweeg hebt gebracht.

Ontwikkeling

Na de sociale academie volgde zij een organisatieadviesopleiding en een postdoctorale opleiding verandermanagement. Diverse trainingen; sales, management, projectleiding enz.

Rollen:

- Voorzitter dialogen/symposia
- Interim manager
- Programma-manager
- Voorzitter visitatie-commissie
- Sparring partner

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Pentascopel

Begeleiden directeuren woningcorporaties en wethouders
Gemeente Eindhoven in samenwerking en prestatieafspraken vanuit
visie ontwikkeling stad (2011)

Voorzitter einddialoog visitatie en toetsing koersplan Woonbedrijf
Eindhoven (2011)

Projectleider project mobiliteit in kader ToekomstVastLimburg
Provincie Limburg (2011)

Voorzitter visitatiecommissie Woonbron Rotterdam (experimentfase
2007)

Ontwikkeling en invulling van prestatiegerichte dialoog tussen
bestuur, directie en vestigingen Woonbedrijf Eindhoven (2010)

Voorheen

Adviesrol

Senior consultant CapConsult (2005-2006)

Vraagstukken met betrekking tot employability, leidinggeven en
ontwikkeling van mensen en organisaties

Senior adviseur woningcorporaties

(Atrivé, Linos Advies, Heerlen, 1993-1999)

Ten tijde van de invoering van het BBSH begeleiden van veranderingen
ten gevolge hiervan.

Welke keuzes maken we en hoe geven we hieraan vorm?

Fusiebegeleiding, kwaliteitsprojecten, ondernemingsplanning,
organisatieontwikkeling.

Managementrol

Regiodirecteur Zuid-Nederland Capability (1999-2005)

Commercieel en operationeel verantwoordelijk voor de vestigingen in
zuid Nederland

Trainersrol

Trainer/adviseur (Odyssee, 1982-1993)

Profit sector

Ondersteunen van mensen in organisaties bij de -verdere- ontwikkeling
van vaardigheden en creativiteit

Daarnaast

Lid van de Raad van Toezicht Woningcorporatie Wonen Zuid

.

CV Ruud Pijpers

Naam ir. R.W.J. (Ruud) Pijpers MRE
Geboortedatum 27 september 1965
Mobiel 06 - 51 64 58 79
Organisatie New FT Consult
Adres Laan van Tolkien 63
Plaats 5663 RW Geldrop
E-mail ruud.pijpers@newftconsult.nl



Functie Senior adviseur New FT Consult

- Opleiding**
- Technische Universiteit Eindhoven, Bedrijfskunde met afstudeerrichting bedrijfseconomie.
 - Hogeschool West-Brabant, opleiding tot Controller.
 - TIAS Business School, Master of Real Estate.
 - Diverse nascholing als adviesvaardigheden en projectmanagement.

- Werkervaring**
- 1990 - 1997: Diverse functie bij ING Bank, waaronder de laatste 2 jaar leiding gegeven aan de Task Force Bruterling.
 - 1997 - 2005: senior consultant Atrive voor de business Treasury en Financieel Management.
 - 2005 - 2006: senior consultant bij Brink Groep, verantwoordelijk voor acquisitie in de business woningcorporaties.
 - 2006 - 2009: senior consultant bij HabiTask Management & Organisatieadvies. In drie jaar tijd meegeholpen om de adviestak op te zetten en uit te bouwen.
 - 2009 - 2012: senior consultant Quintis BV
 - 2012 - heden: Senior adviseur New FT Consult en Senior Treasurer Portaal

- Selectie van projecten**
- Financieel crisismanagement: diverse corporaties begeleidt bij het opstellen van herstelplannen in geval van een B-status (CFV).
 - Opstellen van financieel beleid bij een aantal woningcorporaties
 - Projectleider bij opzetten van risicomangement(systemen) bij woningcorporaties.
 - Projectleider bij diverse onderzoeken naar efficiency-maatregelen bij woningcorporaties.
 - Diverse projecten bij woningcorporaties voor het opzetten van het strategisch voorraadbeleid.
 - Bij een aantal woningcorporaties en zorginstellingen zitting in de treasurycommissie. Bij een aantal woningcorporaties betrokken bij herstructurering van derivatenportefeuilles
 - Zitting in diverse visitatiecommissies van woningcorporaties

CV Germa Reivers



Curriculum Vitae



Germa Reivers (v)

Woonplaats : Voorburg
Geboortedatum : 21 januari 1957

Ervaring bij:

Anva
College Bouw
Ziekenhuisvoorzieningen
Bloemenveiling Aalsmeer
Woningcorporaties:
- Portaal
- Delftwonen
- Woonbron
- Wel Wonen
- Woonbedrijf
- Weller
- Veenendaalse
Woningstichting
Waarborgfonds Sociale
Woningbouw
Gemeente Sittard-Geleen
A&O Services
Telecom:
- SNT Callbedrijf
- KPN Telecom Vaste Net
- Research
- TOS
- CSN
- Uniworld
PTT Post Bedrijfservice
Postkantoren BV
Banken en verzekeringen:
- ABN-AMRO
- Ohra
LNV, Directie Beheer
Landbouwgronden

Persoonlijke verbinding

Germa werkt reeds vele jaren op het gebied waar mensen in organisaties met processen en systemen een doel realiseren. Ze houdt van een combinatie van inhoud (kennis en deskundigheid) en proces (de weg naar het resultaat, het draagvlak en de acceptatie, de politiek): ze brengt mensen graag bij elkaar om samen de voorliggende vraagstukken op te lossen. Vervolgens zet ze snel een gedegen aanpak of uitwerking op papier waardoor de vaart erin blijft.

Ze gaat graag in dialoog op zoek naar de kern: van de organisatie, van het project, van de uitdagingen. Ze heeft een onafhankelijke oordeel en een scherpe waarneming (van het geheel en de details). Ze is loyaal, resultaatgericht en doet wat nodig is om het gewenste te bereiken.

Zij wordt omschreven als positief kritisch en vervult vaak de rol van 'geweten van het project': doen we nog de goede dingen en doen we die ook goed, zijn we klaar of moet er nog wat gebeuren? Het blijft daarbij niet bij het stellen van vragen; ze geeft ook vorm aan alternatieven.

Ze heeft ervaring in het zoekproces rondom strategische vraagstukken en cultuurverandering: waar willen we heen, wat zijn mogelijkheden en belemmeringen en hoe gaan we de gewenste situatie bereiken. Tevens vervult ze de rol van auditor: visitaties bij woningcorporaties, second opinion bij A&O Services en hoe loopt ons proces bij College Bouw Ziekenhuisvoorzieningen.

De laatste jaren vervult ze tevens een rol als coach, zowel binnen als buiten onze organisatie. Hierbij gebruikt ze zowel haar inhoudelijke kennis als haar vaardigheden op het gebied van procesbegeleiding. Ook heeft ze leidinggevende ervaring als competentie manager/teamleider bij Pentascopel: consultants helpen hun kracht te ontwikkelen, ook ten behoeve van Pentascopel.

Germa heeft meegewerkt aan de boeken 'Implementeren. Het speelveld in de praktijk' en 'Emoties bij veranderingen'.

Ontwikkeling

Klinische psychologie, Arbeid- & en organisatiepsychologie, omscholing informatica, Leergang Bestuurlijke Informatieverzorging en administratieve organisatie; diverse trainingen op het gebied van coaching, kernkwaliteiten, spiritualiteit en werk, projectmanagement, systeemontwikkeling, gegevensbeheer

Rollen:

Managementconsultant
Implementatieleider
Project(bege)leider
Procesontwerper
Coach
Visitor
woningcorporaties

Germa Reivers

Ervaring & Resultaten (diverse relevante projecten)

Visitatie woningcorporatie Veenendaalse Woningstichting (2011)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopel uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Loopt nog

Visitatie woningcorporatie Weller (2010 - 2011)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopel uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Visitatiestichting goedgekeurd visitatierapport.

Rondom de visitatie van Woonbedrijf (2010)

Toetsen van het nieuwe koersplan bij de belanghouders en het voorzitten van interne en externe dialogen ten behoeve van de visitatie door Raeflex.

Resultaat:

Meer betrokkenheid van medewerkers bij de visitatie, meer focus op maatschappelijk presteren, visitatie en toets koersplan met elkaar in verbinding, beleidsagenda voor toekomst getoetst, constructieve dialoog met omgeving, belanghouders die zich betrokken voelen.

Anva (maart 2009-maart 2010)

Cultuurtraject waarbij met het MT is gewerkt aan teamvorming, samenwerking en cultuur, verbetersteams zijn ondersteund in het realiseren van de gewenste verandering en de organisatie als geheel is betrokken in kwartaalsessies en communicatietraining.

Resultaat:

Gerealiseerde veranderingen in werkwijze, andere manier van samenwerken, meer open en resultaatgerichte cultuur.

Districtsbezoeken Woonbedrijf (2009 - 2010)

Op basis van het visitatiekader de districtsbezoeken van de directie aan de districten opnieuw ingericht en gepilot.

Resultaat:

Werkwijze en kader voor districtsbezoeken die meer aansluiten bij ambities Woonbedrijf en districten meer resultaatgericht laten communiceren.

Visitatie woningcorporatie Wel Wonen (2008 - begin 2009)

De visitatie volgens de methode volgens Pentascopel uitgevoerd. Dit gaat volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

Competentiemanager Pentascopel (begin 2007 - juli 2008)

Samen met de branchetrekker verantwoordelijk voor het reilen en zeilen binnen het brancheteam overheid Den Haag. Verantwoordelijk voor de competentie-ontwikkeling en de resultaatafspraken van de consultants.

Resultaat:

Consultants die in hun kracht zitten en verbonden zijn met Pentascopel.

Visitatie woningcorporatie Woonbron (eind 2006 - begin 2007)

De methode van visiteren volgens Pentascopel mee vormgegeven en tevens in de pilotfase een visitatie uitgevoerd. Dit is gebeurd volgens de aanpak van de vierde generatie-evaluatie waarin dialoog een belangrijk middel is.

Resultaat:

Een door de Auditraad goedgekeurd visitatierapport.

Implementatiemanager processen en systemen bij WSW (begin 2006)

Implementatie voorbereid en meegewerkt aan overkoepelend projectplan waarin implementatiewerkzaamheden zijn geïntegreerd. Tevens veel aandacht besteed aan samenwerking tussen verschillende partijen. Operationele taken verricht in het kader van testen van ASP-kantoorautomatiseringsomgeving.

Resultaat:

Projectplan en verbeterde relaties.

Bijlage 2 Overzicht geraadpleegde documenten

Onderstaand is een overzicht gegeven van de referentiedocumenten, zoals ontvangen en gebruikt door de visitatiecommissie.

Document	Datum	Auteur
Algemene documenten		
Methodiek Maatschappelijke Visitatie woningcorporaties. Handleiding	2010	Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland
Weten van Renderen	30-03-2006	Drs. Jochum Deuten Prof. dr. ir. George de Kam
Corporatie in perspectief Woningbouwvereniging Stichting QuaWonen	2012	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Corporatie in perspectief Woningbouwvereniging Stichting QuaWonen	2011	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Corporatie in perspectief Woningbouwvereniging Stichting QuaWonen	2010	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Corporatie in perspectief Woningbouwvereniging Stichting QuaWonen	2009	Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV)
Aedescode woningcorporaties	2007	Aedes
Governancecode Woningcorporaties	11-2006	Aedes
Governancecode Woningcorporaties 2011	12-2011	Aedes
Besluit Beheer Sociale Huursector	2005	Ministerie VROM
Jaarverslagen/-plannen		
Jaarverslag 2012 QuaWonen in de Krimpenerwaard, concept	April 2013	QuaWonen
Jaarverslag 2011 actief in de Krimpenerwaard	April 2012	QuaWonen
Jaarverslag 2010 actief in de Krimpenerwaard	Mei 2011	QuaWonen
Jaarverslag 2009 Lokaal sterk	April 2010	QuaWonen
Ondernemingsplan 2010-2015	29-9-2010	QuaWonen
Jaarplan 2013 QuaWonen blijft ambitieus	Dec 2012	QuaWonen
Actief in 2012 Jaarplan 2012 QuaWonen is klaar voor de toekomst	Dec 2011	QuaWonen
Actief in 2011 Jaarplan 2011 QuaWonen is klaar voor de toekomst	Dec 2010	QuaWonen
Actief in 2010 Kwaliteit in wonen Jaarplan QuaWonen		QuaWonen
Actief in 2009 Lokaal presteren, intern stroomlijnen Jaarplan QuaWonen	18-11-2008	QuaWonen
Kwartaalrapportages		
Zicht op QuaWonen 3 ^{de} tertiaal 2012	28-1-2013	QuaWonen
Zicht op QuaWonen 2 ^{de} tertiaal 2012	11-10-2012	QuaWonen
Zicht op QuaWonen 1 ^{ste} tertiaal 2012	13-6-2012	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 3 ^{de} kwartaal 2011	31-10-2011	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 2 ^{de} kwartaal 2011	23-8-2011	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 1 ^{ste} kwartaal 2011	24-5-2011	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 4 ^{de} kwartaal 2010	4-2-2011	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 3 ^{de} kwartaal 2010	17-11-2010	QuaWonen

Document	Datum	Auteur
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 2 ^{de} kwartaal 2010	18-8-2010	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 1 ^{ste} kwartaal 2010	1-6-2011	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 4 ^{de} kwartaal 2009	9-2-2010	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 3 ^{de} kwartaal 2009	5-11-2009	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 2 ^{de} kwartaal 2009	9-9-2009	QuaWonen
Zicht op QuaWonen Kwartaalrapportage 1 ^{ste} kwartaal 2009	10-6-2009	QuaWonen
Overige		
Oordeelsbrief verslagjaar 2011	30-11-2012	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Oordeelsbrief verslagjaar 2010	29-11-2011	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Oordeelsbrief verslagjaar 2009	29-11-2010	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Oordeelsbrief verslagjaar 2008	27-11-2009	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Solvabiliteitsoordeel 2012 (verslagjaar 2011)	24-10-2012	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Solvabiliteitsoordeel 2010 (verslagjaar 2009)	26-10-2010	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2011	27-04-2011	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2010	1-06-2010	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Continuïteitsoordeel 2009	8-06-2010	Centraal Fonds Volkshuisvesting
Beleid- en begrotingstatuut 2013	20-9-2012	QuaWonen
Beleid- en begrotingstatuut 2012	6-9-2011	QuaWonen
Overzicht begrotingen-realisatie per 31-6-2012		QuaWonen
Beleidsnotitie service- & stookkosten	7-9-2012	QuaWonen
Verslag van uitkosten toegangsanalyse NCCW BIS NOA QuaWonen	28-1-2013	BDO
Assurancerapport dVi	29-6-2012	BDO
Bevestiging bij de jaarrekening 2011	26-4-2012	QuaWonen
Stichting QuaWonen Bergambacht Accountantsverslag controle boekjaar 2011	26-4-2012	BDO
Assurance-rapport	26-4-2012	BDO
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	26-4-2012	BDO
Stichting QuaWonen Accountantsverslag voor het boekjaar eindigend op 31 december 2010	21-4-2011	Deloitte
Assurance-rapport inzake het volkshuisvestingsverslag 2010	21-4-2011	Deloitte
Rapport van feitelijke bevindingen inzake het volkshuisvestingsverslag 2010	21-4-2011	Deloitte
Controleverklaring jaarrekening 2010	21-4-2011	Deloitte
Rapport van feitelijke bevindingen inzake het volkshuisvestingsverslag 2009	28-6-2011	Deloitte
Rapport van feitelijke bevindingen specificatie bezoldiging van bestuurders en commissarissen 2009	28-6-2010	Deloitte
Stichting QuaWonen Accountantsverslag voor het boekjaar eindigend op 31 december 2009	10-6-2010	Deloitte

Document	Datum	Auteur
Assurance-rapport inzake het volkshuisvestingsverslag 2009	10-6-2010	Deloitte
Rapportage beveiliging kritieke documentatie	8-12-2009	Deloitte
Brief RvC benoeming BDO tot accountant voor de jaren 2011-2014	5-5-2011	QuaWonen
Treasurystatuut	19-10-2006	QuaWonen
Treasurystatuut concept	mei 2010	QuaWonen
Notitie herziening treasurystatuut	31-5-2010	QuaWonen
Treasurystatuut	18-6-2012	QuaWonen
Treasury rapportage	19-12-2012	QuaWonen
Treasury rapportage	2-10-2012	QuaWonen
Agenda's en notulen RvC vergaderingen periode 2009-2012	2009-2012	QuaWonen
Notitie over organisatieontwikkeling aan RvC	15-10-2012	QuaWonen
Beleidscyclus en verantwoordelijkheden, meerjarenbeleid, concept	1-7-2009	QuaWonen
Doorlopende tekst van de volledige statuten van de te Bergambacht gevestigde Stichting QuaWonen	29-6-2007	
Samenstelling RvC en nevenfuncties	2-7-2012	QuaWonen
Relatie bestuur en raad van Commissarissen QuaWonen	14-4-2009	QuaWonen
Profielschets Raad van Commissarissen QuaWonen		QuaWonen
Reglement Raad van Commissarissen QuaWonen	14-4-2009	QuaWonen
Evalueren beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	15-10-2012	QuaWonen
Intern beheersingssysteem	28-5-2009	QuaWonen
Risicomanagement	15-10-2012	QuaWonen
Voorstel Plan van aanpak voor opstellen intern controleplan QW	9-2-2009	QuaWonen
BMC categorie strategisch hoger dan 9	mrt 2012	QuaWonen
Overzicht frauderisico's	18-6-2012	QuaWonen
Toegangsanalyse gebruikersrechten in BIS	11-12-2012	QuaWonen
Nieuwe versie Governancecode en toepassing binnen QuaWonen	5-12-2011	QuaWonen
Omgevingsanalyse QuaWonen	april 2012	QuaWonen
Jaarplan 2012 Control Risk	23-1-2012	QuaWonen
Noodstopscenario en scenario "Regeerakkoord/Belastingplan 2013"	19-11-2012	QuaWonen
Verslagen Centraal Overleg Huurdersorganisaties	2009-2012	QuaWonen
Adviezenlijst van 2009 tot heden COH		
Folder Integriteitscode		QuaWonen
Interne meldprocedure	11-12-2008	QuaWonen
Visitatierapport QuaWonen presteert maatschappelijk goed	13-5-2009	PriceWaterhouseCoopers
Functieomschrijving buurtcoach	8-11-2010	QuaWonen
Evaluatie inzet buurtcoach Krimpen aan den IJssel	juni 2012	Mesland Consultancy
Notitie Middeninkomens	19-1-2012	QuaWonen
Woonwensen middeninkomensgroepen in	16-11-2011	TU Delft

Document	Datum	Auteur
werkgebied Qua Wonen		
Brief middeninkomens aan college Krimpen aan den IJssel	6-2-2012	QuaWonen
Evaluatie middeninkomens	11-9-2012	QuaWonen
Input evaluatie subregionale woonvisie K5/gemeenten	2-2-2011	Federatie van woningcorporaties in de Krimpenerwaard
Vitaliteit en kwaliteit door samenwerking. Subregionale woonvisie K5	11-12-2007	
Vitaliteit door kwaliteit. Kwaliteitshandreiking subregionale woonvisie K5-gemeenten, oplegger vigerende woonvisie	20-7-2011	K5-gemeenten, Atrivé
Convenant huisvestingsverordening K5	2013	
Wijziging van de huisvestingsverordening stadsregio Rotterdam 2006		
Monitor woonruimteverdeling stadsregio Rotterdam 2009	18-5-2010	Centrum voor Onderzoek en Statistiek i.o.v. Maaskoepel en stadsregio Rotterdam
Bestuursbesluit huurbeleid 2009	27-2-2009	QuaWonen
Bestuursbesluit huurbeleid 2010	25-3-2010	QuaWonen
Bestuursbesluit huurbeleid 2011	23-3-2011	QuaWonen
Herijking huurbeleid 2011	19-9-2011	QuaWonen
Reactie op vragen/voorwaarden huurdersvertegenwoordiging over huurbeleid 2012	4-4-2012	QuaWonen
Brief uitstel extra huurverhoging aan huurdersvertegenwoordiging	13-4-2012	QuaWonen
Aantal documenten projectbeheersing		QuaWonen
Samenwerkingsovereenkomst Wonen Krimpen aan den IJssel 2010-2013	26-2-2010	Gemeente Krimpen aan den IJssel
Toelichting bij Monitor Samenwerkingsovereenkomst Prestatieafspraken Wonen KadIJ 2010-2013	29-10-2012	Gemeente Krimpen aan den IJssel
Verslagen bestuurlijk overleg gemeente Krimpen aan de IJssel en QW	2009-2012	
Jaaraafspraken 2013 Bergambacht en QuaWonen	Dec 2012	
Prestatieafspraken 2011-2012 Gemeente Bergambacht en QuaWonen	19-7-2011	Gemeente Bergambacht en QuaWonen
Verslagen bestuurlijk overleg gemeente Bergambacht en QW	2009-2012	
Prestatieafspraken 2012 Schoonhoven	14-12-2011	Gemeente Schoonhoven en QuaWonen
Samenwerkingsovereenkomst Wonen Schoonhoven 2010-2013	feb 2010	BMC
Anterieure overeenkomst Bollocatie	24-3-2011	Gemeente Schoonhoven en QuaWonen
Verslagen bestuurlijk overleg gemeente Schoonhoven en QW	2009-2012	
Prestatieafspraken Gemeente Ouderkerk	18-11-2008	
Evaluatie prestatieafspraken gemeente Ouderkerk	28-7-2010	Gemeente Ouderkerk
Prestatieafspraken Wonen Nederlek 2011-2020	11-1- 2012	Betrokken partijen
Prestatieafspraken Wonen Nederlek 2009-2012	nov 2008	SGBO
Programma Woonzorgzonering 2009-2010 KadIJ	17-3-2009	Gemeente Krimpen aan den IJssel

Document	Datum	Auteur
Update WoonZorgzonering KadIJ 2010		
Programma Woonservice KadIJ 2011-2012	april 2011	Gemeente Krimpen aan den IJssel
Convenant Zorgnetwerken OGGZ Midden Holland 2011 t/m 2015	10-10-2011	
Oog en oor voor elkaar. Sociale samenhang en leefbaarheid KadIJ	juli 2010	Werggroep Sociale Samenhang en Leefbaarheid KadIJ
Sociale plannen voor Bergambacht Centrum, Dorpshart Krimpen aan de Lek, Gerard Doustraat Krimpen aan de Lek, Prinsessenflats, Schoonhoven Noord fase 1, Secr. Schippersstraat	2009-2011	QuaWonen
Beleidskader SVB	29-5-2009	QuaWonen
Notitie SVB	12-12-2011	QuaWonen
Kadernotitie SVB	21-8-2012	QuaWonen
Strategisch voorraadbeleid 2010 Bergambacht en Berkenwoude	1-6-2010	QuaWonen
Strategisch voorraadbeleid 2010 Krimpen aan de Lek	1-6-2010	QuaWonen
Strategisch voorraadbeleid 2010 Krimpen aan den IJssel en Ouderkerk	1-6-2010	QuaWonen
Strategisch voorraadbeleid 2010 Lekkerkerk	1-6-2010	QuaWonen
Strategisch voorraadbeleid 2010 Schoonhoven	1-6-2010	QuaWonen
Doelgroepen QuaWonen	mei 2010	ABF Research
Primos Prognose 2011. De toekomstige ontwikkeling van bevolking, huishoudens en woningbehoefte	september 2011	ABF Research
Mogelijke effecten van de Kabinetsmaatregelen op de woningmarkt. Doorkijk tot 2020	maart 2012	ABF Research, in opdracht van BZK WBI
Notitie Basiskwaliteit woningen	1-7-2009	QuaWonen
Matrix Maatregelen Basiskwaliteit definitief	7-7-2009	QuaWonen
Overzicht planmatig onderhoud	2012	NCCW
Bestuursbesluit Doorschuifposten 2012 – Planmatig onderhoud en Energiebesparende maatregelen	3-4-2013	QuaWonen
Bestuursbesluit Doorschuifposten naar onderhoudsbegroting 2012	18-1-2012	QuaWonen
Bestuursbesluit Doorschuifposten naar onderhoudsbegroting 2011	21-2-2011	QuaWonen
Onderzoeken ervaringen bewoners met herstructurering	2010-2013	QuaWonen
Onderzoeken ervaringen bewoners met projectmatig onderhoud en energie	2009-2012	QuaWonen
Analyse verkoopprojecten	30-8-2012	QuaWonen
Evaluatie verkoop	5-9-2013	QuaWonen
Taakstelling statushouders 2009, 2010, 2011		Ministerie van Justitie
Documentatie en correspondentie rondom de Zorgpitch	2010	QuaWonen
Programma Op weg naar een excellente basisdienstverlening	21-4-2011	QuaWonen

Bijlage 3 In- en externe deelnemers aan interviews en dialogen

Tabel Deelnemers individuele interviews intern

Naam	Functie
Rob van den Broeke	Directeur-bestuurder
Yvonne Scheunemann	Controller
Léon Stok	Manager Staf
Marco Kreuk	Voorzitter OR
Ger van Dueren den Hollander	Manager Bedrijfsvoering
Dick de Bruin	Manager Vastgoed
Rita Schoen	Regiomanager West
Joke de Graaf	Regiomanager Oost
Hans van der Vlist	Voorzitter RvC
Joost Manusama	Lid RvC
Lucie Boonekamp	Lid RvC

Tabel Deelnemers organisatiedialoog

Naam	Functie
Nelleke den Ouden	Regio West / Wijkbeheer & Participatie / Teammanager
Joost van Hattem	Vastgoed Ontwikkeling / Projectmanager
Jurriaan Hendriks	Vastgoed Beheer / Opzichter beheer
Pia van Beek	Woondiensten Oost / Medewerker Klantenservice
Jeske Bots	Woondiensten Midden / Medewerker Klantenservice
Roos Hattu	Financiële administratie / Financieel medewerker
Barbara Willems	Staf / Beleidsadviseur
Paul Walraven	Woondiensten West / Woonconsulent
Frans de Bruin	Regio West / Wijkbeheer & Participatie / Complexbeheerder
Edward de Jager	Sociale procesbegeleiding / bewonersbegeleider
Arjan Maliepaard	Regio West / Allround onderhoudsmedewerker
Rob van den Broeke	Directeur-bestuurder
Yvonne Scheunemann	Controller
Léon Stok	Manager Staf

Tabel Deelnemers externe interviews

Naam	Functie	Organisatie
Dhr. J. Hoek	Accountant	BDO
Dhr. J. Herst	Accountant	BDO
Mw. D. Blok	Wethouder	Gemeente Bergambacht
Dhr. C. van der Graaf	Wethouder	Gemeente Nederlek
Dhr. D.C. Roelse	Wethouder	Gemeente Nederlek
Dhr. R. Bilardie	Hoofd afd. projecten	Gemeente Nederlek
Dhr. J.H. Blankenberg	Wethouder	Gemeente Krimpen aan den IJssel
Dhr. P. Matheij	Wethouder	Gemeente Schoonhoven
Mw. M.G. Boere	Wethouder	Ouderkerk
Dhr. J. Lansbergen	Ambtenaar Projecten	Ouderkerk
Dhr. J. Rook	Huurdersbelang KadIJ	Centraal Overleg Huurders
Dhr. P. Vermeulen	Huurdersbelang KadIJ	Centraal Overleg Huurders
Dhr. J. Visser	Huurdersbelang KadIJ	Centraal Overleg Huurders
Mw. A. den Ridder-Westbroek	Huurdersbelang KadIJ	

Mw. M. Oversluizen-Boekhout	Huurdersbelang KadIJ	
Dhr. J. Hoftijzer	Huurdersplatform; Ons Belang KadL	Centraal Overleg Huurders
Dhr. P. Coomans	Huurdersplatform; Huurdersvereniging "Samen Wonen"	Centraal Overleg Huurders
Dhr. G. Verkaik	Huurdersplatform; Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk	Centraal Overleg Huurders
Mw. A. de Bruin	Huurdersplatform; Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk	Centraal Overleg Huurders
Dhr. L. Nieuwenhout	Huurdersbelang KadIJ	Centraal Overleg Huurders

Tabel Deelnemers huurdersdialoog

Naam	Woonplaats
Mw. B. van Leenen	Krimpen a/d IJssel
Mw. C. van Vuuren	Krimpen a/d IJssel
Dhr. B. Bordewijk	Schoonhoven
Dhr. Th. A. van Zuijlen	Bergambacht
Dhr. J. Hollestelle	Krimpen a/d Lek
Dhr. D. van Vliet	Krimpen a/d IJssel
Mw. Blom	Krimpen a/d IJssel
Mw. L. el Kaderi	Schoonhoven
Rob van den Broeke	QuaWonen
Yvonne Scheunemann	QuaWonen
Rita Schoen	QuaWonen

Tabel Deelnemers belanghebbendendialoog

Naam	Functie	Organisatie
Mw. H. Ten Dam	Locatiemanager Crimpenersteijn,t	De Zellingen, zorginstelling
Dhr. F. Helmig	Secretaris	SWOS, ouderenshtichting
Mw. N. Lindeman-Stornebrink	Bestuurslid	Seniorenplatform, ouderenshtichting
Mw. E. Kloppenburg	Directeur-bestuurder	Via Futura, kinderopvang
Dhr. S. de Bruyn,	Medewerker	Technisch Bureau in de Krimpenewaard
Dhr. M. Martens	Directeur	Martens Aannemingsbedrijf
Dhr. W.P. Klapwijk,	Directeur	Klapwijk Aannemingsbedrijf
Rob van den Broeke	Directeur-bestuurder	QuaWonen
Yvonne Scheunemann	Controller	QuaWonen
Joke de Graaf	Regiomanager Oost	QuaWonen

Bijlage 4 Tabellen bij hoofdstukken 3 en 4

Tabel 3.1 Doelstellingen en prestatie Huisvesten primaire doelgroep

Ambities	Opgaven	Feitelijke resultaten	Toelichting	Oordeel Ambities Opgaven
Beschikbaarheid				
Algemeen - Minimaal 7000/max 7489 betaalbare woningen in 2020 - Minimaal 437 goedkope woningen in 2020 - Maximaal 1500 woningen met een hogere huur dan 664,66 en tweeprijzenwoningen	Omvang kernvoorraad toereikend voor doelgroep van beleid: - Schoonhoven min. 1500 - Krimpen adIJ: min 4200 (incl 300 KG) waarvan 700 goedkoop - Bergambacht: min 500	7658 in 2012/7907 in 2011/7965 in 2010/ 1118 in 2012/1524 in 2011/1753 in 2010/ 2012 732 huurwoningen tussen 665,66 en 750,- CFV gegevens 2011 (CiP 2012): 8598 woongelegenheden - goedkoop: 21% (1788) t.o.v. referentie 16,7% - betaalbaar: 68,4% (5812) t.o.v. referentie 71,2% - duur < huurtoeslag: 7,8 % (659) t.o.v. referentie 9,4% - duur > huurtoeslag: 2,8 (6) t.o.v. referentie 2,8% 2010 (CiP 2011): 8361 woongelegenheden - goedkoop: 22,6% (1871) t.o.v. referentie 20,2% - betaalbaar: 70,3% (5824) t.o.v. referentie 69,5% - duur < huurtoeslag: 5,4% (446) t.o.v. referentie 7,5% - duur > huurtoeslag: 1,7 (142) t.o.v. referentie 2,8% 2009 (CiP 2010): 8494 woongelegenheden - goedkoop: 26,2% (2243) t.o.v. referentie 19,9% - betaalbaar: 68,2% (992) t.o.v. referentie 72,1% - duur < huurtoeslag: 1,5% (308) t.o.v. referentie 6,3% - duur > huurtoeslag: 1,5 (129) t.o.v. referentie 1,6% - Schoonhoven: 2009: 1595 - Krimpen adIJ: 2010: 4107; 2011: 4073; 2012: 3865 - Bergambacht: 2009: 697	KadIJ: In evaluatie met gemeente geconstateerd dat aantallen voldoende zijn	A: 7,8 O: 8,3

2012 • minimum aantal woningen voor middeninkomens 223 • aantal woningen tussen liberaliseringsgrens en 750,- inclusief twee prijzenwoningen • leegstand in markthuurloningen 25 % lager dan in 2011 • opleveren 62 sociale huurwoningen (waarvan 16 eengezinswoningen) en 21 markthuur (83 totaal) • opleveren nieuwe levensloopgeschikte koopgarantappartementen en eengezinswoningen 41 2011 • opleveren 243 betaalbare woningen met een huurprijs van max 652,52 • opleveren 69 woningen boven betaalbaarheidsgrens van 652,52 • opleveren 214 levensloopgeschikte huurappartementen (153 betaalbaar, 61 duurder) 2010 • opleveren 109 woningen met betaalbare huur • opleveren 18 koopwoningen • woningen voor senioren 2009 • minimaal 20 % van de woningen goedkoop (tot 357,71) en 80 % betaalbaar (tot 548,71)		2012 • 732 woningen (potentieel) beschikbaar voor middeninkomens • 940 woningen tussen liberaliseringsgrens en 750,- • 600 woningen als tweeprijzenwoningen gelabeld • marktleegstand 33% minder dan in 2011 • in totaal 154 woningen opgeleverd in 2012 (inclusief Koopgarant 71) • 66 sociale huurwoningen opgeleverd (waarvan 16 e.g.) en 17 markthuur • 121 levensloopgeschikte appartementen opgeleverd • 230 betaalbare woningen opgeleverd • 66 woningen boven betaalbaarheidsgrens • 232 levensloopgeschikte huurwoningen opgeleverd • 34 huurwoningen opgeleverd, plus 8 door derden gerealiseerd • 28 woningen voor senioren • 25,57 % goedkoop en 89,8 % betaalbaar • oplevering 21 seniorenwoningen en 112 in aanbouw	• Verschuivingen op de projectenlijst	
Bevorderen eigen woningbezit				
2012 • verkoop 14 bestaande woningen met Koopgarant • verkoop 9 bestaande woningen zonder koopgarant	• Omvang kernvoorraad toereikend voor doelgroep (o.a. (koop)starters)	• 30 bestaande woningen koopgarant • 9 bestaande woningen zonder koopgarant •		A: 6,4 O: 7

2011 - woning te koop aanbieden aan 449 huurders met koopgarant (12 verkoop bestaande woningen) - woning aanbieden zonder koopgarant aan 117 huurders (11 verkoop bestaande woningen) 42 levensloopgeschikte koopappartementen		22 bestaande koopgarantwoningen 6 bestaande woningen zonder koopgarant 65 nieuwbouw koopgarant		
2010 5 koopgarantwoningen bestaande bouw verkopen 10 bestaande woningen zonder koopgarant		2 koopgarantwoningen bestaande bouw 7 bestaande woningen zonder koopgarant 41 nieuwbouw koopgarant		
2009 148 woningen uit de bestaande voorraad in de verkoop 5 bestaande koopgarant woningen 7 bestaande woningen zonder koopgarant		422 woningen extra geselecteerd voor de verkoop bij mutatie of aan zittende huurders, in totaal eind 2009 566 woningen gelabeld voor verkoop 13 koopgarantwoningen bestaande bouw 1 bestaande woningen zonder koopgarant 12 nieuwbouw koopgarant		
Woningtoewijzing				
	- Door toewijzen levensloopgeschikte nieuwbouwappartementen aan ouderen bevorderen doorstroming en ruimte maken voor starters - Met de gemeenten in de regio west lokale maatwerkafspraken om mogelijkheden voor inwoners in eigen kern te behouden - Met de gemeenten in de regio west doorstroom bevorderende matregelen afgesproken	- Resultaten in overzicht jaarverslag: gelukt - Resultaten overzicht in jaarverslag: doorstroming bevordert en mogelijkheden benut (werkt) - Overstap woningtoewijzingssysteem in 2009	Bouwen voor senioren is bouwen voor starters	O: 7
Aangesloten bij Woonnet Rijnmond				O: 7
2012 WVR toewijzing goedkoop 100%	Afspraken over passend toewijzen met de	2012 2012: 99% /2011: 85%/2010: 89%/2009:96%	Scheve verhuur deels vanwege	O: 7

aan bbsh • verhuur betaalbare woningen aan mensen met inkomen tot 34.085 minimaal 90% 2011 • verhuur betaalbare woningen aan mensen met inkomen tot 33.614 minimaal 90% • lokaal maatwerk 2010 • 100% betaalbare voorraad toegewezen aan de doelgroep • geen huisuitzettingen 2009 • alle vrijgekomen betaalbare huurwoningen verhuren aan huishoudens met inkomen < 37.500	verschillende gemeenten conform Europese normen, • volgens de Huisvestingsverordening K5 • en overeenkomst WRV	• 97 % 2011 • 93,4% • Per nieuwbouwproject concrete afspraken gemaakt voor kandidaten met bijzondere kenmerk 2010 • 96% • 12 huisuitzettingen 2009 • van de 324 betaalbare woningen is 94 % verhuurd aan mensen met inkomen < 37.500 CFV gegevens toewijzing Volgens CiP (2012) zijn in 2011 van de 731 aangegane huurovereenkomsten er 48 aangegaan met huurder met gezinsinkomen >= €33.614 per jaar (6,5%). Ten opzichte van referentiecorporatie CiP(2012): • toewijzing binnen de Wht-inkomensgrenzen (64,3%) iets lager dan referentie (66,4%) en lager dan landelijk gemiddelde (72,5%) • passende toewijzing (85,3,%) iets lager dan referentie (86,2%) en landelijk (87,0%) • iets meer te dure toewijzing (12,7%) tov. referentie (10,4%) en landelijk (9,7) • te goedkope toewijzing (2%) iets lager dan landelijk (3,4%) en lager dan referentie (3,3%)	herstructurering en wisselwoningbeleid en door ontbreken juiste kandidaten aan hh met iets hoger inkomen verhuurd		
Statushouders • 2012: 20 statushouders • 2011: 43 statushouders • 2010: 41 statushouders • 2009: 51 mensen pardonregeling; 33 reguliere statushouders	• (Mede)realisatie lokale opgave • (zie landelijke regeling)	• 2012: 24 statushouders • 2011: 42 statushouders • 2010: 38 statushouders • 2009: 7 pardonners; 50 reguliere statushouders	2009: door onvoldoende kandidaten pardonners	A: 7 O: 7	

Urgenten	• Urgenten huisvesten binnen 6 maanden	• Urgenten tijdig huisvesten	• 2012: 100% urgenten gehuisvest binnen termijn • 2011: 100% • 2010: 100% • 2009: 100%	2009: toename aantal urgenten, allemaal binnen 6 maanden aan woning geholpen	A: 7 O: 7
Jongeren		• Deel van de woningvoorraad gelabeld voor jongeren, ook bij verkoop criteria om starters voorrang te geven	• mate van beschikbaarheid afhankelijk van aantal vrijgekomen woningen		O: 7
Woonfraude		• Geen specifieke opgaven geformuleerd		Er is door belangrijkhouders in het werkgebied geen specifieke opgave m.b.t. bestrijden van woonfraude geformuleerd (in m.n. de kleinere plattelandskernen is sprake van een aanzienlijke sociale controle)	—
Leegstand			• Gemiddelde leegstand langer dan 3 maanden 1,0% en langer dan 3 maanden bij projecten is 1,3% (gegevens CiP) referentie 0,7/0,8% Huurderving in % • 2012: 1,7 % van de jaarhuur • 2011: 1,9% van de jaarhuur • 2010: 1,1% van de jaarhuur • 2009: 1,4% van de jaarhuur	Opgave om leegstand terug te dringen komt vooral voort uit interne bedrijfsdoelstelling (hierover geen afspraken met gemeente, regio etc.).	A: 6
	• 2012: 25 % terugdringen leegstand dure huur (tov 2011)		• 33% minder leegstand (tov 2011)		A: 9
	Wens stijgen mutatiegraad door te bouwen aan de bovenkant. • 2012: 6 % • 2011: 8% • 2010: 8 % • 2009: stijging mutatiegraad (eind 2008 -7 %)		Gegevens CiP: mutatiegraad • 2012: 7,2 • 2011: 9,0% tov referentie 7,4% • 2010: 5,2% tov referentie 7,3% • 2009: 7,2% tov referentie 7,5%	In relatie tot realiseren langere verhuisketens	A: 7
Betaalbaarheid					
• Streefhuur 75% maximaal redelijk • In 2012 80% waar kan	Krimpen aan de IJssel • In 2010 onderzoek naar mogelijkheden om huurprijs te laten aansluiten bij inkomen (huur op maat)	• CiP gegevens Huur in % maximaal toegestane huur laag t.o.v. referentiegroep (68,7): • 2011: 65,7% • 2010: 66,1,0% • 2009: 66,0% • Gemiddelde huurprijs per maand per	Betaalbare voorraad blijft in stand door aftoppen liberaliseringsgrens Er is geen tendens omhoog zichtbaar		A: 6

		woongelegenheid (CiP-gegevens) • 2011: 426 (referentie 449) • 2010: 421 (referentie 436) • 2009: 407 (referentie 423) Stijging gemiddelde huurprijs per woongelegenheid • 2012: 1,8% • 2011: 1% 2010: ruim 5%		
• 2011: 7500 betaalbare woningen		• 8100 betaalbare woningen		A: 8
• 2009: bij mutatie verhogen naar 75% van de max. redelijke huurprijs		• Bij mutatie gerealiseerd		A: 7

Tabel 3.2 Doelstellingen en prestaties Kwaliteit woningen en woningbeheer

Ambities	Opgaven	Feitelijke resultaten	Toelichting	Oordeel Ambities Opgaven
Conditie en onderhoudstoestand				
Algemeen • keuzemogelijkheden voor vervangen keukens en badkamers (vanaf 1 oktober 2010) • alle werkzaamheden kleine herstellingen voor rekening van QuaWonen • Alle woningen worden om niet voorzien van hang-en sluitwerk • Basiskwaliteit bij mutatie op basis van Matrix • kwaliteit van de bestaande woningvoorraad voldoet aan de norm, maatregelen opgenomen in de MJOB, uitvoeren onderhoudsverplichting volgens jaarplan (basiskwaliteit)	Geen specifieke prestatieafspraken met gemeenten op gebied van woningkwaliteit en/of dienstverlening	Benutting onderhoudsbudgets: 2012; 95% gerealiseerd, 5 % doorgeschoven 2011; 91,2 % gerealiseerd, 8,8 % doorgeschoven 2010; 90,7 % gerealiseerd, 9,3% doorgeschoven 2009; 95% gerealiseerd, 5 % doorgeschoven	• extra budget is beschikbaar	A: 7
2012 • begroting onderhoud 13,7 milj. • Geplande uitgaven onderhoud per woning 1444,- • 152,- per woning voor extra badkamerbeleid • KWH score op onderhoud 7 • Certificaat veilige woningen PKVW (246 woningen)		• 15,2 milj. onderhoud gerealiseerd • realisatie onderhoud per woning 1471,- • 276,- per woning gerealiseerd badkamerbeleid • KWH score Reparaties, 7,8 • Onderhoud 8,1 • 199 certificaten, 110 herkeurd en 63 nieuwbouw gecertificeerd	• Voor belangrijk deel toe te wijzen aan vraaggericht badkamerbeleid. (voor 2013 gemaximeerd)	

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
2011 • 320 woningen certificaat veilig wonen • 160 woningen vernieuwd certificaat • 2500 rookmelders plaatsen(1100 woningen) • maatwerk in sanitair (505.000 sanitair) • basiskwaliteit bij mutatie 334.917 begroot • KWH Score op onderhoud behaald 2010 • 4,5 milj. Uitgaven dagelijks onderhoud • 6,9 milj. Uitgaven planmatig onderhoud • uitvoeren wettelijke onderhoudsverplichting volgens jaarplan 2009 • 8.130.000 uitgaven planmatig onderhoud • 4.446.000 uitgaven niet planmatig onderhoud • 765.000 investeringen bij mutatie • 542 woningen voldoen aan politiekeurmerk (525.000)		• 334 certificaten uitgereikt • 108 woningen herkeurd • Per verhuureenheid 1622 aan onderhoud • 14,1 miljoen besteed aan onderhoud (planmatig en niet planmatig) • 91,2 % gerealiseerd en 8,8 doorgeschoven • 2.042.714 maatwerk sanitair • 187.304 basiskwaliteit bij mutaties gerealiseerd • KWH Score op onderhoud behaald • 4,5 milj. Uitgaven dagelijks onderhoud • 6,4 milj. Uitgaven planmatig onderhoud • 90,7 gerealiseerd en 9,3 % doorgeschoven naar 2011 • 8.595.000 uitgaven planmatig onderhoud • 4.667.871 kosten niet planmatig onderhoud	• Minder mutaties	
Prijs-kwaliteitverhouding		CiP gegevens • Woningbezit: 82,4% voor 1989 (73% referentie) en 17,6% daarna (21,6 referentie) 56,8 % eengezinswoningen (43,2 Landelijk) • Woningen hebben gemiddeld puntenaantal (140 tov referentie 143 en landelijk 137); m.b.t. oppervlakte 62 tov referentiegroep 65) • Gemiddelde puntprijs laag (3,04 tov referentie 3,14 en landelijk 3,17) • Gemiddelde huurprijs per maand (2011) laag (427 tov referentie 449 en landelijk 434)		

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
Tevredenheid over dienstverlening				
2012 • Excellente basisdienstverlening zodanig dat de gemiddelde huurwaardering van een 7.5 in 2010 stijgt naar een 8,0 in 2014 • Vertaald in aantal doelen 2012: • deelname aan herziene KWH meting • basistakenpakket woonconsulent en gelijktrekken bereikbaarheid en openingstijden vestigingen • basisprocessen efficiënt georganiseerd • goed werkend systeem voor afhandelen klachten • en aantal andere activiteiten 2011 • behalen KWH label • beschrijving 12 basis processen 2010 • begin maatwerk in badkamers • KWH score op onderhoud 2009 • KWH score op onderhoud		• Deelgenomen aan herziene KWH onderzoek en meting uitgevoerd • Openingstijden en Basistakenpakket gelijkgetrokken en extra stroomlijnen werken voor drie vestigingen • Organisatie basisprocessen niet helder • Inzet voorlopig bewakings- systeem klachten • KWH label behaald • Processen beschreven in termen van klantwaardering • Begin maatwerk in badkamers • KWH score op onderhoud behaald • KWH score op onderhoud behaald		A: 6
Energie en duurzaamheid				
Algemeen • Energieneutrale woningvoorraad in 2020 (verschoven naar 2030) • Energieleverende nieuwbouw in 2030	• Prestatieafspraken op het gebied van energie en duurzaamheid met alle vijf de gemeenten; • Krimpen aan de IJssel • Over de periode 2010-2013 jaarlijks 200 woningen naar groen energielabel (C) verbeteren • Opstellen van duurzaamheidsbeleid door QuaWonen • Start met	• Gerealiseerd	QW is op dit gebied zeer ambitieus, ze loopt voorop en doet vooruitstrevende projecten.	A: 9 O: 9

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
- Energiebesparende maatregelen Gemiddeld energielabel van E naar groene C in 2019 2012 - in 237 woningen energiemaatregelen 357 woningen HR ketel 240 woningen project slim en snel (Meidoornstraat) - oplevering 57 appartementen met energielabel - deelname SEV pilot energiesprong 2011 - in 400 woningen isolerende maatregelen (HR++ glas in 160) 340 woningen HR ketel plaatsen - opstellen groen PvE - energiezuinige nieuwbouw (EPC 0,4) Waterlijster 2010 860 bestaande woningen na-isoleren - ontwikkelen digitaal energieloket 2 pilot energiezuinige nieuwbouw - uitgaven isoleren van woningen 1,9 milj. 2009 - implementatie milieubeleidsplan (250.000 minus 50.000 door huurverhoging) - startschot energiezuinige	energiebewustwordingscampagne (energieloket)	- Digitaal energieloket gestart Uitvoering conform jaarplannen 2012: 83% gerealiseerd en 13 % doorgeschoven naar 2013 2011: 90 % gerealiseerd en 10 % doorgeschoven naar 2012 2010: 84,3 % gerealiseerd en 15,8 % doorgeschoven naar 2011 2009: 84,3% gerealiseerd en 15,8% doorgeschoven - In 298 woningen energiemaatregelen met een label B uitgevoerd 333 woningen een HR ketel geplaatst - start 240 woningen slim en snel 57 energiezuinige woningen Waterlijster in Krimpen aan de IJssel opgeleverd - Conceptkeuze realisatie energiesprong 2011 197 woningen projectmatig geïsoleerd - In 370 woningen HR ketel geplaatst - Start in 2011 en oplevering energiezuinige nieuwbouw 2012 2010 - Gestart met na-isolatie 596 woningen - Digitaal energieloket geopend 2 pilots energiezuinige nieuwbouw gestart 2,8 milj. Uitgegeven aan isoleren (extra budget besloten) 2009 - uitvoering van de plannen vanaf 2010 317 woningen CV ketel vervangen door HR ketel 146 woningen voorzien van dubbel glas 192 woningen begane grond geïsoleerd 26 woningen spouw geïsoleerd	16 bewoners wilde geen HR ketel en deels al in 2011 vervangen	

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
campagne		• 41 woningen kruipruimte geïsoleerd.		

Tabel 3.3 Doelstellingen en prestaties Huisvesten doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
	• Afspraken over levensloopgeschikt bouwen als uitgangspunt	• ongeveer 400 levensloopgeschikte woningen opgeleverd 2009-2012		O: 7
• 19 woningen opplussen als ze vrij komen (2012)		• 13 woningen opgeplust voor senioren	Minder woningen vrijgekomen dan verwacht	A: 7
Projecten op verzoek (NB. de hierna genoemde projecten zijn niet allemaal voor bijzondere doelgroepen (seniorenwoningen horen bij primaire doelgroep)) 2012 • start bouw 39 seniorenwoningen (30 soc. En 9 markt) secr. Schipperstraat • start bouw 20 seniorenwoningen(15 soc.5 markt) + ontmoetingsruimte Ingse Hof, • start bouw 16 appartementen voor mensen met een verstandelijke beperking De Uitkijk Kadlek • start bouw verpleegplaatsen (zorgpartners Midden Holland, seniorenwoningen en voorzieningen artsen (22 woningen en 6 comm. Ruimten) • Centrumplan de Primeur Kadlek start bouw van Turnkey afnemen 22 seniorenwoningen • Start bouw 42 seniorenwoningen Parkwijk Lekkerkerk • Zorgboerderij Lekkerkerksloop/nieuwbouw met voorziening voor 20 mensen met psychische beperking • Verbouw politiekantoor	• Afspraak met de gemeente Bergambacht bouwen ontmoetingsruimte	• gestart, oplevering voorjaar 2013 • gestart, oplevering voorjaar 2013 • gestart, oplevering voorjaar 2013 • gestart, oplevering 2013 • Gestart, oplevering eind 2013 • Gestart, oplevering eind 2013 • Gestart, oplevering eind 2013 • Gestart, oplevering voorjaar 2013	Gezien de hoeveelheid projecten voor bijzondere doelgroepen	A: 8 O: 7

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
Schoonhoven 22 eenheden voor mensen met een verstandelijke beperking(Gemiva) • 9 sociale huurwoningen voor senioren/invullen vangnetfunctie 3 • markthuurloningen Oranjeplaats Schoonhoven • Prinsessehof 240 verouderde etagewoningen vervangen door 170 levensloopgeschikte appartementen, een woonzorgcomplex, 2 scholen, een kinderdagverblijf en ontmoetingsruimte voor buurtbewoners, een kantoor van QuaWonen. Willen hier ook woonruimte bieden voor mensen met een psychiatrische of licht verstandelijke beperking • Lijsterstraat Krimpen aan de IJssel 33 levensloopgeschikte appartementen waarvan 22 in de sociale en 11 in de markthuur • Belcanto oplevering 22 levensloopgeschikte appartementen waarvan 19 soc. Huur en 3 middeninkomens (<45.000) 2011 • Opleveren 20 woningen voor mensen met een verstandelijke beperking (ASVZ)(Parkwijk fase1 Lekkerkerk) en 63 seniorenwoningen • Toegankelijkheid complex Jasminstraat verbeteren en optoppen met 12 sociale huurwoningen voor senioren • 38 markthuurloningen voor senioren Bloemrijk KadIJssel • Oranjeplaats Schoonhoven opleveren van 10	• Onderdeel prestatieafspraken en programma Woonservice	• Opgeleverd begin 2013 • Vertraging planontwikkeling • Opgeleverd 2012 • Opgeleverd 2012 • 20 woningen opgeleverd voor mensen met een verstandelijke beperking ic met seniorenwoningen • opgeleverd • opgeleverd • Opgeleverd	Gemeente wil bij nader inzien geen nieuwe school bouwen, mede daardoor start ruimtelijke procedures uitgesteld Woningen met hoge kwaliteit en laag energieverbruik diverse energiebesparende maatregelen waaronder geen gas en warmtepomp. Onderdeel prestatieafspraken en programma Woonservice. Onderdeel prestatieafspraken en programma Woonservice	

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
seniorenwoningen • Toccata KadlJssel realisatie kleinschalig project beschermd wonen in 2 vrije eigenschappen (Eleos) • start met verbouwing woonzorgboerderij voor 20 psychisch kwetsbare mensen • Nieuwe Vaart KadlJssel 84 huurappartementen voor senioren waarvan 68 sociale huur en 14 woningen aangewezen voor ouderen met lichte zorgindicatie, 16 markthuizen, ontmoetingsruimte 2010 • afspraken en samenwerkingsovereenkomst opstellen met zorggroep Rijnmond • Hoekse Gang 16 woon en 20 werkplekken voor mensen met een verstandelijke beperking (Gemiva) • Bloemrijk fase 2 eerste paal voor 38 senioren geschikte appartementen • Prinsessenflats verkennen mogelijkheden met zorgpartijen geclusterd wonen en woonzorgsteunpunt 2009 • start woonzorgboerderij Mazzeltov in Bergambacht • realiseren 20 woningen mensen met verstandelijke beperking (Parkwijk, Lekkerkerk) (ASVZ) • Bloemrijk fase 1; 21 betaalbare huurappartementen voor senioren met ontmoetingsruimte • Pasteurflat Schoonhoven • Na mutatie of op verzoek geschikt voor senioren + toevoeging ontmoetingsruimte	• 14 nieuwbouwwoningen toewijzen aan huishoudens met AWBZ gefinancierde zorg (lichte ZZP-indicatie) • Oplevering 21 betaalbare huurappartementen geschikt voor senioren met voor buurt een ontmoetingsruimte	• uitgevoerd • Gestart in 2011 (woon/zorgboerderij in Lekkerkerk) 20 zorgseenheden opgeleverd in Parkwijk fase 1 • Opgeleverd en afspraken gemaakt met Zorggroep Rijnmond en 14 nieuwbouwwoningen toegewezen aan huishoudens met lichte ZZP indicatie • Afspraken en samenwerkingsovereenkomst opgesteld met zorggroep Rijnmond • Complex opgeleverd • Eerste paal geslagen • Samenwerking met 3 zorgpartijen op locatie Prinsessenflats • Woonzorgboerderij in aanbouw in Bergambacht met 16 woon en 20 werkplekken voor mensen met verstandelijke beperking • nieuwbouw Parkwijk begonnen. Programma fase 2 in ontwikkeling • Woningen en ontmoetingsruimte gerealiseerd • 16 woningen verbouwd na mutatie	Betrof voornamelijk huishoudens die voorheen in verzorgingshuis Tiendhoven woonden. Project onderdeel van realisatie programma Woonzorgzoning/Woonservice KadlJ. Tevens aanzet voor beleid in stadsregio voor toewijzing "zorgwoningen" (zie beleidsnotitie) Project geherdifferentieerd. Hierna meer voor senioren geschikte huurwoningen.	

Tabel 3.4 Doelstellingen en prestaties (Des)investeren in vastgoed

Ambities	Opgaven	Feitelijke resultaten	Toelichting	Oordeel Ambities Opgaven
Nieuwbouw/ sloop				
Algemeen - Bouwmeter 2006-2016 (2500) woningen bouwen - Doelstelling per jaar 250 woningen bouwen; in 2012 aangepast naar 150 woningen per jaar - Switch gemaakt van sloop-nieuwbouw plannen naar renovatie (SVB herijkt) - In Krimpen aan de IJssel tot 2020 ca. 800 sociale huurwoningen toevoegen (prognose 1000 nodig) - In totaal tot 2020 totaal zo'n 2200 nieuwe woningen bouwen (2010) (inclusief vervangende sloop-nieuwbouw 900 woningen) 2012 - oplevering 62 sociale huurwoningen (waarvan 16 eengezinswoningen) en 21 markthuurt (totaal 83) - opleveren 41 nieuwe levensloopgeschikte koopgarant appartementen - opleveringen 124 woningen inclusief koopgarant 146 woningen in aanbouw 1362 woningen in voorbereiding 2011 - opleveren 75 koopgarant appartementen en eengezinswoningen 429 nieuwbouw opleveringen (inclusief koopgarant) - nieuwbouw in aanbouw 407 - nieuwbouw in voorbereiding 410	Structuur- en/of wijkvisies gemeente volgens diverse prestatieafspraken	Realisatieindex (CiP 2012-2009) Nieuwbouw 2012: 0,78 tov 0,62 landelijk 2011: 0,59 tov 0,60 landelijk 2010: 0,66 tov 0,56 landelijk 2009: 0,38 tov 0,56 landelijk Sloop 2012: 0,77 tov 0,43 landelijk 2011: 0,88 tov 0,45 landelijk 2010: 0,76 tov 0,44 landelijk 2009: 0,42 tov 0,45 landelijk Van 2009-2012 655 nieuwbouwwoningen opgeleverd: 165 per jaar 2012 83 opgeleverde huurwoningen 41 woningen opgeleverd + 30 die in 2011 niet zijn opgeleverd en wel gepland 154 woningen inclusief Koopgarant opgeleverd 247 woningen in aanbouw 1124 woningen in voorbereiding 2011 276 opgeleverde huurwoningen 63 koopgarant 359 nieuwbouwwoningen opgeleverd - nieuwbouw in aanbouw 263 - nieuwbouw in voorbereiding 1453		A: 7 O: 7

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
2010 • 127 nieuwbouw woningen opleveren • 559 nieuwbouwwoningen in aanbouw 2009 • opleveren 71 betaalbare huurwoningen, 32 dure huurwoningen en 20 koopwoningen. 13 onder regie door ontwikkelaars. • Eind 2009 674 woningen in aanbouw en 448 plannen in ontwikkelingsfase		2010 • 18 opgeleverde huurwoningen • 34 nieuwbouwwoningen opgeleverd • 473 woningen in aanbouw 2009 • 93 opgeleverde huurwoningen • 108 nieuwbouwwoningen opgeleverd • 17 starterswoningen in aanbouw • 318 woningen in aanbouw + 43 met externe partijen • totaal 1800 woningen in de voorbereidingsfase	• tegenvallend door verschillende factoren	
Verkoop (zie ook bij primaire doelgroep)				
• Verkoop 15-20 woningen per jaar inclusief koopgarant	Omvang kernvoorraad toereikend voor doelgroep (o.a. (koop)starters)	Realisatieindex verkoop (CiP 2012-2009) 2012: 0,72 tov 0,68 landelijk 2011: 0,84 tov 0,66 landelijk 2010: 0,83 tov 0,59 landelijk 2009: 0,67 tov 0,61 landelijk In totaal 2009-2012 88 woningen verkocht, gemiddeld 22 per jaar (126%)	Prestatieafspraken met verschillende gemeenten	A: 9 O: 7

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
Maatschappelijk vastgoed				
2012 • oplevering Belcanto kinderdagverblijf en BSO opleveren aan Via Futura • oplevering ontmoetingscentrum 't Ingse Hof 2011 • ontwikkeling cultuurhuis, kinderdagverblijf, gezondheidscentra en 3 scholen 2010 • bouwen 1 ontmoetingsruimte 2009 • plannen voor diverse maatschappelijk vastgoedvoorzieningen (buurtsuper Berkenwoude, Kulturhus Krimpen aan de Lek brede scholen Ouderkerk en Schoonhoven)	• Afspraak met gemeente Nederlek	CiP gegevens 2012: 24 locaties (3815 m²) 2011: 21 locaties (2677 m²) 2010: 14 locaties (1728 m²) 2009: 14 locaties • Kinderopvang gerealiseerd in directe omgeving basisonderwijs en in gebruik genomen • Oplevering Ingse Hof iets vertraagd tot voorjaar 2013 • Krimpen aan de Lek gewerkt aan ontwikkeling cultuurhuis en zorgcluster, Krimpen aan de IJssel begonnen met Kinderdagverblijf en multifunctionele accommodaties • bouw 1 ontmoetingsruimte • QuaWonen actief betrokken bij de ontwikkeling van deze plannen		A: 8 O: 8

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
- Opstellen bouwprogramma en verkennen stedenbouwkundige mogelijkheden centrum Lekkerkerk - Verder bouwen zorgcluster en mogelijk begin eerste fase winkelgebied met koopwoningen centrum Krimpen aan de IJssel - Oplevering 14 woningen centrum Schoonhoven (Oranjeplaats) - Herhuisvesting huidige bewoners, opstellen ruimtelijk plan en procedures Schoonhoven Noord 2011 - Per kern inventarisatie van gewenst voorzieningenniveau - Studie naar buurtsuper - Inzetten op zelfbeheer: - Inrichten nieuw ontmoetingscentrum de nieuwe Vaart en Bloemrijk - Uitgaven ontmoetingscentra 87.000 2010 - plan van aanpak sociale samenhang en leefbaarheid Krimpen aan de IJssel 2009 - Faciliteren gebruik ontmoetingsruimtes door inzet complexbeheerders - Met bewoners buitenruimte inrichten - Bevorderen sociale cohesie - Buurtbemiddeling in alle kernen (50% voor rekening corporaties) - Openen ontmoetingsruimte in Pasteurflat en Bloemrijk - Wijkschouwen in de buurt	Krimpen aan de IJssel Instellen buurtcoaches en buurtbemiddeling	gesloopt en de bouw van nieuwe is gestart - Start analyse centrumgebied Lekkerkerk en verkenning ruimtelijke kaders - Gebouw de Waterpoort (zorgcluster) is in aanbouw - Revitalisering centrum Krimpen aan de IJssel. Herhuisvesting bewoners prinsessenflat afgerond. Vertraging omdat gemeente geen nieuwe scholen wil bouwen - Oplevering laatste 9 huurwoningen Schoonhoven gebeurd evenals overname 3 vangnetwoningen - Herhuisvesting verloopt naar wens, Ontwikkeling locatie in volle gang. 103.000 kosten inzet complexbeheerders - zelfbeheer in Bloemrijk en Nieuwe Vaart gerealiseerd - Ontmoetingscentra uitgaven 77.052 - Bloemrijk project in uitvoering/ - Gerealiseerd - Buurtcoach gefinancierd (welzijnsorg.) - Verzorgd en vertrouwd wonen in uitvoering 33.000 uitgaven aan buurtbemiddeling - Ontmoetingsruimte Pasteurflat geopend - Bloemrijk begin 2010 wijkschouwen	Aanzienlijke investering in tijd en geld van QuaWonen. Gemeente levert financiële bijdrage	

<i>Ambities</i>	<i>Opgaven</i>	<i>Feitelijke resultaten</i>	<i>Toelichting</i>	<i>Oordeel Ambities Opgaven</i>
Sociale stijging en emancipatie				
2012 • inzet buurtcoach in twee buurten • Empowerment en buurtcoach 62.500 begroot • Geen meetbare doelen, maar ambitie om talent van bewoners ook voor buurt in te zetten 2009 • 10.000 gereserveerd voor bewonersinitiatieven • Aanbieden stageplaats onderhoudsdienst • Plannen bedrijfsunits startende ondernemers	• Convenant schuldhulpverlening K5 gemeenten	• Inzet gerealiseerd. (Bloemrijk en Nieuwe Vaart). Samen met de gemeente (bijdrage in de kosten 12.000). bewoners nemen steeds meer heft in eigen hand • Initiatief bij de gemeente Krimpen aan den IJssel 57.361 • Steeds groter aantal actief in de eigen buurt • 4.000 werkelijke besteed aan bewonersinitiatieven	Bewoners worden zich daardoor bewust van eigen talenten en hoe die voor de buurt(bewoners) kan worden ingezet Ook zijn bewoners succesvoller in het aanvragen van subsidies bij de gemeente en landelijke fondsen. Het functioneren van de buurt BloemRijk, waarin bewoners een buurovereenkomst met elkaar hebben gesloten, is succesvol. Mozaiek (zie website BloemRijk en Kennisbank BloemRijk op de website van QuaWonen). In BloemRijk en De Nieuwe Vaart zijn inmiddels ook jeugdcommissies actief. Kinderen leren dat actief zijn wat oplevert.	A: 8 O: 8

Bijlage 5 Tabellen bij hoofdstuk Presteren naar Vermogen

Tabel 6.1 Ontwikkeling volkshuisvestelijk vermogen QuaWonen, referentiegroep en landelijk

Volkshuisvestelijk vermogen o.b.v. Bedrijfswaarde	2009 in % van balanstotaal	2010 in % van balanstotaal	2011 in % van balanstotaal	2011 per vhe	2016 per vhe
QuaWonen	45,10%	39,50%	39,50%	18.084	12.404
Referentiegroep	32,50%	30,60%	34,60%	18.812	12.849
Landelijk	29,20%	27,20%	27,20%	13.802	12.348

Tabel 6.2 Minimaal vereist volkshuisvestelijk vermogen (risicobeoordeling)

Minimaal Volkshuisvestelijk vermogen	2011 in % van balanstotaal	2011 per vhe	2016 in % van balanstotaal	2016 per vhe
QuaWonen	10,60%	4.874	16,30%	10.341
Referentiegroep	11,20%	6.073	16,60%	8.761
Landelijk	11,80%	5.719	16,30%	8.492

Tabel 6.3 Rentedekkingsgraad 2008-2011

ICR	2009	2010	2011
QuaWonen	2,6	2,4	3,4
Referentiegroep	1,6	1,8	2,0
Landelijk	1,6	1,8	1,8

Tabel 6.4 Ontwikkeling netto bedrijfslasten 2008-2011

Ontwikkeling bedrijfslasten	2009	2010	2011	Toename 2008-2011
QuaWonen	1.353,0	1.325,0	1.432,0	11,90%
Referentiegroep	1.327,0	1.315,0	1.329,0	5,20%
Landelijk	1.404,0	1.356,0	1.393,0	4,00%

Tabel 6.5 Aantal vhe's per fte in 2011

Aantal VHE's per FTE	2011
QuaWonen	87
Referentiegroep	93
Landelijk	88

Tabel 6.6 Personeelskosten per fte

Personeelskosten per FTE	2011
QuaWonen	64.650
Referentiegroep	66.414
Landelijk	64.267

Bijlage 6 Visitatieaanpak

1. Achtergrond maatschappelijk visiteren

De corporatiesector is onderwerp van maatschappelijke discussie. Er is behoefte aan transparantie over het maatschappelijk presteren. Er is behoefte aan inzicht in de effectiviteit en efficiency waarmee corporaties hun vermogen inzetten voor (lokale) maatschappelijke vraagstukken en problemen.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft het doel van een maatschappelijke visitatie bij woningcorporaties in het visitatiestelsel omschreven als:

Het visitatiesysteem is primair bedoeld om voor de 'maatschappij' zichtbaar te maken wat de corporatie heeft gepresteerd. Daarnaast is het voor de corporatie ook een spiegel die wordt voorgehouden en die kan bijdragen aan een leer- en verbeter traject.

Het visitatiestelsel heeft zich in de afgelopen jaren onder verantwoordelijkheid van de Auditraad en de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ontwikkeld tot een volwaardige visitatiemethode. Pentascope is als onafhankelijke visitorator vanaf het begin betrokken en heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van het stelsel. De maatschappelijke visitatie is in de Aedescode opgenomen als een verplicht instrument voor woningcorporaties. Maatschappelijke visitatie heeft een structurele plek gekregen in de sector.

2. Opdracht

QuaWonen heeft Pentascope de opdracht gegeven om een gestructureerde beoordeling uit te voeren ten aanzien van het maatschappelijk presteren van de corporatie conform het visitatiestelsel 4.0.

3. Opdrachtgever, opdrachtnemer, visitatiecommissie, taakverdeling en integriteitscode

Opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtgever voor de visitatie is de directeur-bestuurder, de heer R. van den Broeke samen met de Raad van Commissarissen. Het rapport wordt opgeleverd aan de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen

Pentascopes is opdrachtnemer voor deze visitatie en verantwoordelijk voor het uitvoeren van de visitatie conform de opdracht en het kader zoals opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestaat uit drie leden. Joos Jacobs, voorzitter visitatiecommissie, Germa Reivers, visitorator en secretaris, en Ruud Pijpers, financieel deskundig visitorator.

4. Visitatie aanpak

Pentascopes hanteert de volgende uitgangspunten bij een visitatie.

Normen voor de maatschappelijke prestatie

Verantwoording kan plaatsvinden ten opzichte van een objectieve norm, een meetlat. In het werkveld van een corporatie bestaat een aantal objectieve normen, met name op het financiële terrein. Er is ook sprake van een 'social construction of reality': de betrokken partijen hebben een beeld over elkaar en elkaars functioneren. Op basis van deze beelden ontstaat een norm; dit is een intersubjectieve norm die afhankelijk is van context en betrokken personen. De aanpak in deze visitatie zorgt ervoor dat de betrokken partijen met elkaar in gesprek komen. De visie van de partijen op dezelfde onderwerpen zal verschillend zijn. Door in gesprek te zijn, ontstaat er een oordeel vanuit de groep en de context van de corporatie.

Dialogen

In een open dialoog over de oordelen en de maat hebben de deelnemende partijen invloed op diezelfde maat. Tijdens het proces ontwikkelen de partijen samen de normstelling. De normstelling zal in veel gevallen gebaseerd zijn op wederzijdse verwachtingen. Daarmee stopt de visitatiecommissie het oordeel er niet in, maar haalt het eruit.

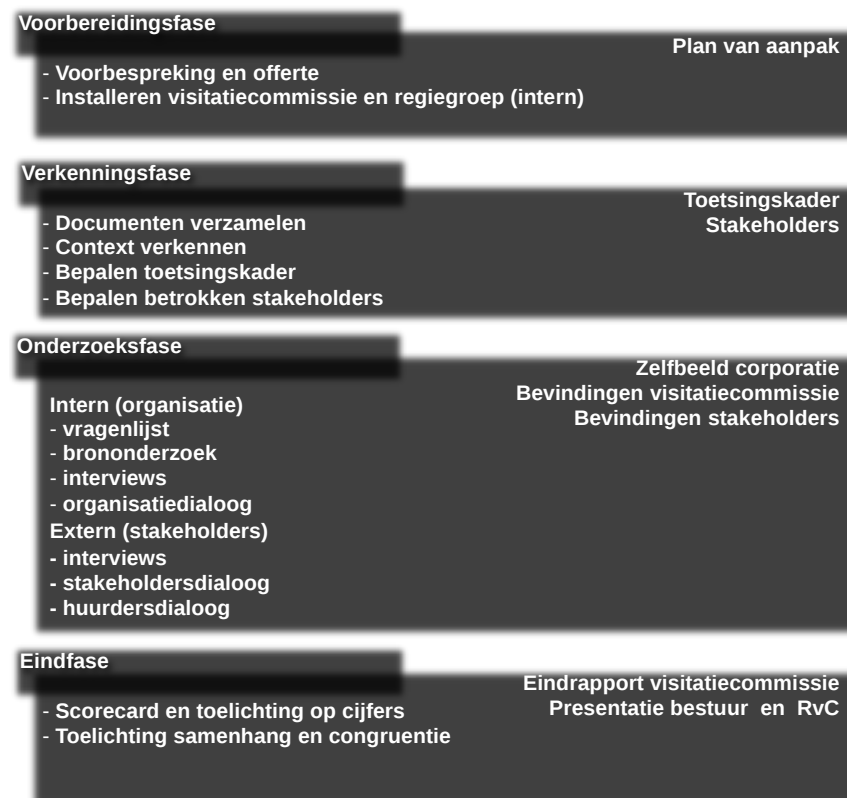
Lerende organisatie

De visitatie is tevens gericht op het verhogen van het vermogen van een corporatie om op het eigen handelen te reflecteren en daarvan te leren. Visitatie is een krachtig middel om bevindingen open te leggen. De aanpak voor de visitatie ondersteunt het leerproces: alle oordeelsvorming wordt tijdens de totstandkoming gedeeld.

Aanpak

Deze uitgangspunten zijn vertaald naar de volgende aanpak.

Figuur Aanpak visitatieproces



Verkenningsfase

- Op basis van brononderzoek, beschikbare informatie en door QuaWonen aangereikte documenten is een eerste verkenning gemaakt van de corporatie.
- Tevens is het normenkader ontwikkeld en zijn de prestatievelden en kwesties in de context benoemd in samenspraak met het bestuur en Raad van Commissarissen.
- Op basis van het brononderzoek heeft Pentascopes een vragenlijst opgesteld en intern uitgezet voor de interne analyse en de opbouw van het zelfbeeld.

Onderzoeksfase

- QuaWonen heeft aan de hand van deze vragenlijst een zelfbeeld opgesteld. Dit is een reflectie op het eigen handelen die leidt tot een zelfbeeld.
- Op basis van de ingevulde vragenlijst zijn validatiegesprekken gevoerd met een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen, de directeur-bestuurder, de managers, de controller en de voorzitter van de OR.
- Het zelfbeeld is in een organisatiedialoog getoetst en verbreed met medewerkers.
- De prestatievelden zijn onderzocht door middel van een interne analyse van de organisatie.
- In de interviews uit de externe analyse zijn een aantal belanghouders van QuaWonen (de wethouders van de gemeenten waar QuaWonen bezit heeft, de leden van de Centraal Overleg Huurders en de externe accountant) gevraagd naar hun oordeel over de corporatie. In de gesprekken zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:
 - Huisvesting primaire doelgroep
 - Kwaliteit van woningen en woningbeheer
 - Huisvesting doelgroepen met bijzondere aanpassingen/ voorzieningen
 - (Des)investeren in vastgoed
 - Kwaliteit van wijken en buurten
 - Betrokkenheid van belanghouders bij de beleidscyclus.
- In twee dialogen met externe belanghebbenden zijn dezelfde onderwerpen getoetst en aangevuld als in de organisatiedialoog. In een dialoog waren individuele huurders aanwezig en in de andere een aantal organisaties waarmee en waarvoor QuaWonen haar prestaties realiseert.

Eindbevindingenfase

- De visitatiecommissie heeft de oordelen naast elkaar gelegd en conclusies geformuleerd.
- De bestuurder en een vertegenwoordiging van de Raad van Commissarissen hebben de gelegenheid gehad om te reageren op feitelijke onjuistheden in de rapportage.
- De rapportage is ter beoordeling voorgelegd aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.
- Tot slot is het rapport aangeboden aan het bestuur en de Raad van Commissarissen.

5. Opbouw van het oordeel

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van QuaWonen gaat over de volgende gebieden, in het visitatiestelsel ook wel de perspectieven genoemd. Op elk van deze perspectieven zijn door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland criteria vastgesteld.

<i>Ambities</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de eigen geformuleerde ambities.
<i>Opgaven</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de formele en/of vastgelegde externe opgaven (zoals vastgelegd in prestatieafspraken met of beleidsdocumenten van de (lokale) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, politie enzovoorts).
<i>Belanghouders</i>	De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld door de belanghouders.
<i>Vermogen</i>	De maximale aanwending van het corporatievermogen ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder het voortbestaan op het spel te zetten, wordt beoordeeld.
<i>Governance</i>	De kwaliteit van de besturing, van het toezicht en van de externe legitimatie is van dien aard dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Het oordeel is gebaseerd op het visitatiekader 4.0.

In overleg met het bestuur van QuaWonen en de Raad van Commissarissen heeft de visitatiecommissie de prestatievelden van het visitatiekader, die mede zijn gebaseerd op de taakvelden vanuit het BBSH, getoetst op passendheid bij het werkgebied. Dit heeft geleid tot de volgende vijf standaard prestatievelden.

Huisvesting primaire doelgroep	- Beschikbaarheid woningen: kernvoorraad(beleid); differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau - Woningtoewijzing: passend toewijzen; tegengaan woonfraude; keuzevrijheid voor doelgroep; wachtlijst/slaagkans; leegstand; maatregelen ten behoeve van specifieke doelgroepen zoals starters, statushouders of jongeren - Betaalbaarheid: huurprijsbeleid; huur-inkomenverhouding; overige woonlasten - Bevorderen eigen woningbezit: verkoop woningen; tussenvormen
Kwaliteit woningen en woningbeheer	- Woningkwaliteit: prijs-kwaliteitverhouding; conditie en onderhoudstoestand; tevredenheid over woning - Kwaliteit dienstverlening: tevredenheid over dienstverlening - Energie en duurzaamheid: voldoen aan energienormen/label beleid en uitvoering duurzaamheid
Huisvesting doelgroepen met bijzondere voorzieningen in huisvesting	- Prestaties op het gebied van wonen en zorg (combinatie huisvesting – dienstverlening) ten behoeve van onder andere de volgende doelgroepen: - o ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften - o bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (< 65 jaar) - o overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan woning stellen
(Des)investeren in vastgoed	- Nieuwbouw - Sloop, samenvoeging - Verkoop - Verbetering bestaand woningbezit - Maatschappelijk vastgoed
Kwaliteit van wijken en buurten	- Leefbaarheid - Vitale buurten en wijken - Sociale stijging en emancipatie

Daarnaast is beoordeeld in hoeverre QuaWonen de belanghouders betreft bij haar beleidscyclus op de verschillende gebieden. Daarbij is onderscheid gemaakt naar de fasen:

- opstellen van beleid (Plan);
- uitvoeren van beleid (Do);
- meten van de resultaten van beleid (Check);
- bijstellen en informeren over resultaten van beleid (Act).

Het oordeel van de visitatiecommissie is opgebouwd in een aantal stappen:

- QuaWonen heeft een zelfbeeld geformuleerd;
- door middel van de interne analyse (bestuderen van aangeleverde documenten en houden van interviews) en een organisatiedialoog is dit zelfbeeld geverifieerd;
- de belanghouders hebben een oordeel gegeven in de gesprekken en in twee dialogen;
- de visitatiecommissie heeft de gegevens van de interne analyse, het oordeel van de belanghouders en het zelfbeeld van QuaWonen naast elkaar gelegd, heeft de consistentie onderzocht en is tot een gewogen eindoordeel gekomen.

Bijlage 7 Wijze van beoordeling

De spinnenwebben en scorekaart

Het eindoordeel wordt grafisch weergegeven in het spinnenweb en cijfermatig in de scorekaart in hoofdstuk 2. In de hoofdstukken 3 tot en met 7 in deel II worden de scores nader onderbouwd en is per perspectief een spinnenweb opgenomen.

Het oordeel is opgebouwd van detail naar algemeen. Eerst zijn de oordelen op de prestatievelden geformuleerd, daarna zijn de oordelen samengevat tot de vijf perspectieven en deze hebben geleid tot het overkoepelende oordeel.

De cijfers voor de oordelen visitatiecommissie, belanghouders en zelfbeeld

De belanghouders en QuaWonen hebben in de vragenlijsten, de organisatiedialoog en de gesprekken oordelen gegeven op basis van schoolcijfers. De oordelen van de visitatiecommissie zijn ook in schoolcijfers. De indeling is als volgt.

Rapport-cijfer	Toelichting	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend	Prestatie overtreft norm aanzienlijk	Meer dan 35%
9	Zeer goed	Prestatie overtreft norm behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed	Prestatie overtreft norm	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende	Prestatie gelijk aan norm	-5% tot +5%
6	Voldoende	Prestatie wat lager dan norm	-5% tot -15%
5	Onvoldoende	Prestatie significant lager dan norm	-15% tot -30
4	Ruim onvoldoende	Prestatie aanzienlijk lager dan norm	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende	Prestatie zeer aanzienlijk lager dan norm	-45% tot -60%
2	Slecht	Vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht	Geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Daarnaast is steeds gevraagd naar 'huidig' en 'gewenst'. Hierbij gaat het om de beoordeling van de huidige situatie en de wensen ten aanzien van het onderwerp. Met dat laatste wordt tevens de norm aangegeven. Het is vooral van belang om het verschil tussen huidig en gewenst te beschouwen; bij een groot verschil is de beoordelaar meer (on)tevreden dan bij een klein verschil. De scores zijn dus altijd relatief ten opzichte van elkaar.

Bijlage 8 Tops en tips voor QuaWonen uit dialogen en gesprekken

Tijdens de dialogen en gesprekken zijn deelnemers naar hun tops en tips voor QuaWonen gevraagd. Tops zijn maatschappelijke prestaties van QuaWonen die opmerkelijk positief worden gewaardeerd. Tips zijn suggesties voor verbetering voor QuaWonen met betrekking tot haar maatschappelijke prestaties.

Tops

- Leefbaarheid bevorderen is echt top
- Leefbaarheid, kwaliteit woningen en woonomgeving is prachtig
- Leefbaarheid in wijken en iedere keer op ander vlak uitbouwen
- Grondprincipes zijn hetzelfde en QuaWonen kan erop variëren
- Woningcorporaties komen vaak heel negatief in het nieuws; QuaWonen is heel degelijke club die gaat voor kwaliteit, doet waar ze voor is: goed voor het imago van de sector
- BloemRijk: geweldig qua opzet, begeleiding en totstandkoming; heel mooi project dat aanslaat
- Wat ze doet is indrukwekkend. Vooral de manier waarop is echt top: zoekend naar oplossingen die iets toevoegen
- Verantwoordelijkheid voor maatschappelijke ontwikkelingen o.a. politiebureau in Schoonhoven
- Vanuit netwerkbijeenkomst creëren van samenwerking
- Heel veel investeren in tijden dat er minder wordt gebouwd
- Ze spreken veel met bewoners; die hebben veel inspraak in dingen
- Veel willen doen voor senioren (bijv. geen tussenwoning voor senioren bij renovatie, maar meteen in een goede woning)
- Op aanvraag initiatieven voor zorg
- Energieverlaging van de huizen; de natuur erbij helpen
- In Krimpen wordt veel gedaan voor senioren
- Betrokkenheid
- Plezierige wijze waarop QuaWonen haar bewoners bedient
- Perfect uitgevoerde energieproject
- Participeren in de wens van de huurders in het algemeen (bijv. keuken- en badkamerbeleid)
- Op platformniveau: we gaan vriendelijk met de huurders om en proberen te consulteren
- Organiseren klanthulpprogramma (Iris) om de klacht in te voeren, en ze volgen het beter
- Heel goede corporatie
- Als relatief kleine corporatie staan ze behoorlijk hun mannetje in het landelijk circuit en Haagse discussies. Doen we als gemeente ook, dus daarin versterken we elkaar.
- Ze zijn het meest verbeterd op het gebied van communicatie; vind ik veel belangrijker dan de andere verbeteringen.
- Ze kunnen projecten als partner financieel over de streep heen trekken. Ze blijven voor het centrum van het dorp heel belangrijk.
- Nadenken over de voorzieningen die bij de woningen horen. Daar steken ze hun nek voor uit. Om een bruisende woonomgeving en buurt te creëren.
- Kwaliteitsbewustzijn is heel hoog.
- Nakomen van hun visie (het bedienen van de primaire doelgroep): dat doen ze goed; geen klachten, goede werkafspraken
- Er staat een appartementencomplex waarin ze wel een visie hebben hoe senioren met elkaar om horen te gaan door er een gemeenschappelijke ruimte in te bouwen. Deze visie is uitstekend, daar blinken ze in uit.
- De ondersteuning die ze leveren voor de plaatselijke corporaties die door vrijwilligers worden gerund, vind ik heel prettig.

Tips

- De toekomst van de nieuwe wet en regelgeving rondom zorg vraagt een rol van de corporatie
- Betaalbare woningen voor jongeren: de hoge aanvangssalarissen zijn voorlopig voorbij.
- Contrast tussen nieuwbouw en bestaande woningen qua woonomgeving is heel groot.

- De toekomstige bezuinigingen moeten we samen oplossen, alleen kunnen we het niet meer oplossen.
- Inzetten op de zachte kant: daar gaan kansen komen; het is een belangrijke taak voor corporaties
- Blijven samenwerken met instanties om een zo breed mogelijk scala aan woningen tot stand te brengen
- Blijven investeren in de samenleving, ondanks wat de minister wil.
- Openstaan voor allerlei vormen van samenwerking om totaalpakket aan de samenleving aan te bieden
- Aanbod in Krimpen aan den IJssel met een piek in appartementen; dat had wat zorgvuldiger gespreid mogen zijn
- Scheefwonen oplossen en soepelere samenwerking met gemeente
- Samenwerking van de gemeente en QuaWonen voor de complete leefbaarheid van de wijk
- Meer woningen voor huishouding boven 34.000 euro
- Ga zo door
- Huurwoningen in Krimpen aan den IJssel adverteren in de streekbladen is wel toegezegd maar nog niet gerealiseerd; moet nu allemaal via de laptop
- Als mensen overleden zijn, blijft het naambordje zitten, dat moet meteen weggehaald worden
- Verbeteren informatie op de website, zodat je als huurder goed kan zien wat voor jou toekomstige woningen kunnen zijn
- Kijken wat ze kunnen verbeteren om scheefwonen op acceptabele wijze voor de huurders op te lossen
- Dienstverlening moet beter, zijn ze serieus mee bezig (maar ze zijn niet afhankelijk van de klant zoals een commercieel bedrijf)
- Als ze werk uitbesteden, moet er meer controle op komen
- De vraag is of er te nauwe relaties met aannemers zijn
- Doelmatig werken mag intern nog meer op gestuurd worden; op de juiste manier dingen aannemen, goedkoop en goed aanbesteden
- Participatie: corporatie is niet tevreden, soms lijkt het of ze ons liever niet zien; wij vinden het goed. Ze vinden ons te oud, woonbondonderzoek kregen we niet gefinancierd, weer een nieuwe sessie over participatie, zij vinden dat het anders moet.
- Beeld van de huurders is er soms een van arrogantie, mensen voelen afstand en voelen zich niet begrepen, afgescheept
- In communicatie ook rekening houden met ouderen die niet de website kunnen benaderen. Nadrukkelijker vermelden wat je bij de corporatie kan halen, de manier van telefoon opnemen, mensen beter verder helpen
- Ze zou zich net iets eerder moeten realiseren wat de buitenwereld verwacht in plaats van te regeren op incidenten. Niet het eigen beleid uitdragen naar buiten, maar andersom. Dat kunnen ze beter doen
- Ze berekenden de waarde van projecten anders dan wij. Dat zijn regels waar ze mee te maken hebben (restwaarde mogen ze niet in hun boeken opnemen). Daar kunnen ze dus niks aan doen. De organisatie heeft verbeteringslag meegemaakt: men heeft meer begrip gekregen voor onze kant van het verhaal. Maar dit is meer een verbeterpunt voor de gehele corporatiesector
- Ze zijn erg volgzaam in de regeltjes waaraan ze moeten voldoen (bijv Europese regelgeving ten aanzien van inkomensgroepen). Hierop zouden ze sterker kunnen inzetten, meer regels oprekken
- Actiever onderzoek doen naar hoe senioren willen wonen. Er is veel meer onderzoek beschikbaar dat iets anders zegt. Ze zouden meer hogeschole moeten vragen om hier onderzoek naar te doen zodat andere woonvormen in beeld komen. Daarin denken ze wat klassiek.
- Iets meer minder platgetreden paden bewandelen: zoeken naar andere oplossingen. Misschien ook in de manier van communiceren. Dat het klantcontactcenter niet meer in het dorp zit, vinden ze jammer. Bewonersparticipatie zou innovatiever kunnen. Er is hier weinig interactie tussen bewoners en corporatie. Op projectniveau gaat het goed: ze staan inspraak toe, maar hebben wel een uitgesproken mening over wat wel/niet goed is.
- Goede corporaties moeten niet onder de kwade lijden: dat heeft een negatieve weerslag op ambitieniveau in ons gebied; hopelijk wordt het snel goed gekaderd zodat de corporaties meer vrijheid krijgen om hun taken goed te doen. Daar hebben ze meer vrijheid voor nodig. QuaWonen in deze vrijheid een grote rol kunnen spelen in wonen, werken, zorg. Dat is nu beperkt en dat frustrereert; er zijn ambities bij QuaWonen, dat moet je niet kwijtraken
- Nog meer woningen bouwen hier. In de onderhandelingen heel prettige partner; de laatste communicatieactie was iets minder maar dat kan de hectiek zijn.