



Woonstede, Ede

Visitatierapport



Utrecht, juni 2010

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

Mevrouw drs. C.P.M. Doms (voorzitter)
De heer prof. ing. A.F. Thomsen
De heer drs. J.H. Boerke

Voorwoord

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

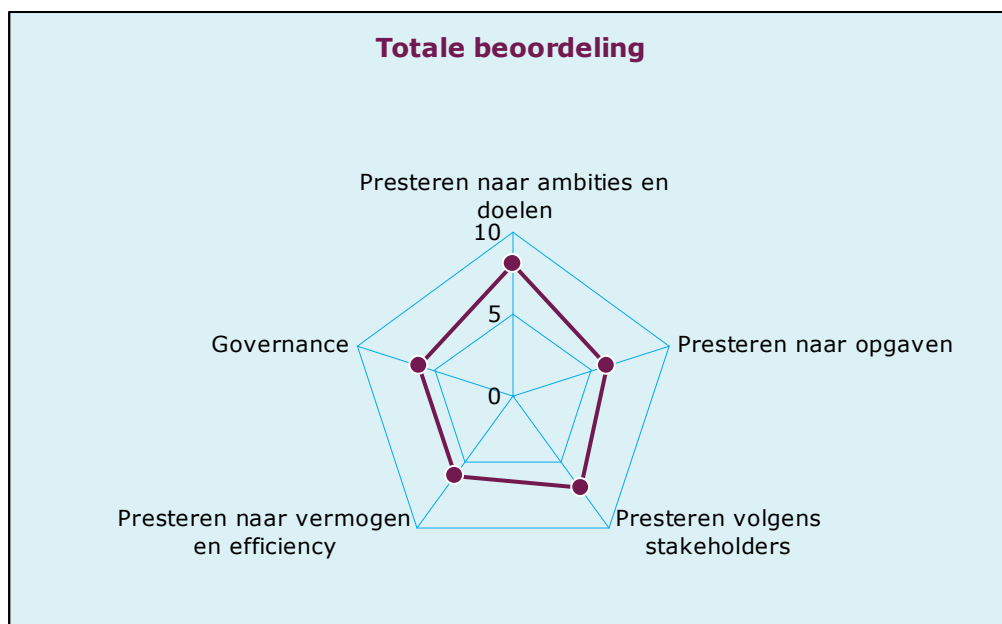
Raeflex voert al sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. Wij zien visitaties als een beoordelingsinstrument over het maatschappelijk presteren van individuele woningcorporaties, én als instrument om de prestaties in de toekomst te verbeteren. Onze visitaties worden uitgevoerd door onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die dus bij Raeflex in dienst zijn. Bij visitaties wordt gekeken naar de prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar en naar de plannen en ambities voor de komende vier jaar, voor zover dat relevant en beschreven is. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Wooncorporaties Nederland.

Samenvatting en recensie

Samenvatting

In september 2009 heeft Stichting Woonstede (hierna te noemen Woonstede) te Ede opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0-versie van Maatschappelijke visitatie woningcorporaties (Auditraad, 25 februari 2008) en vond plaats tussen november 2009 waarin de startbijeenkomst plaatsvond en april 2010 waarin de definitieve versie van het eindrapport wordt opgeleverd. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 3 en 4 maart 2010.

Woningcorporatie Woonstede wordt gewaardeerd met het eindcijfer 7.



Totale beoordeling	
Verplichte velden	Cijfer
Presteren naar ambities en doelen	8
Presteren naar opgaven	6
Presteren volgens stakeholders	7
Presteren naar vermogen en efficiency	6
Governance	6
Gemiddelde score	7

Op het perspectief Presteren naar ambities en doelen scoort de corporatie goed, op Presteren volgens stakeholders ruim voldoende en op de perspectieven Presteren naar opgaven, Presteren naar vermogen en Governance een voldoende. De in de tabel gepresenteerde cijfers geven een redelijk gelijkmatige score. De cijfers in het onderliggend materiaal lopen meer uiteen. In deze samenvatting presenteren wij de prestatievelden in samenhang tot elkaar, in de navolgende hoofdstukken wordt op de afzonderlijke onderdelen dieper ingegaan.

De visitatiecommissie heeft een positief beeld van deze corporatie gekregen, zij het dat er op onderdelen verbetering te behalen is. Woonstede scoort over de hele linie gemiddeld ruim voldoende (7) waarbij er zowel hele duidelijke positieve punten naar voren zijn gekomen als ook onderdelen waarop de corporatie matig presteert ten opzichte van de vastgestelde afspraken en de verwachtingen van stakeholders.

De corporatie werkt in een gebied dat ze zelf omschrijft als afwisselend: 'van dorpse kleinschaligheid tot stadse problematiek'. In 2005 en 2009 is dit werkgebied uitgebreid naar respectievelijk Woudenberg en Wageningen. De corporatie heeft onder meer als doel de keuzevrijheid van haar klanten te vergroten en realiseert dat ook. Zo werd in 2002 reeds gestart met het aanbieden van zogenoemde Vrijekeuswoningen (nu Te Woonconcept). Inmiddels valt ruim tweederde van het bezit onder dit concept. De corporatie streeft naar een hoge kwaliteit van de dienstverlening en maakt dat ook waar.

Ze probeert die kwaliteit te borgen door het behalen respectievelijk behouden van diverse certificaten zoals het KWH-huurlabel en de certificering als klimaatcorporatie. Dit laatste is ook van belang voor het streven van de corporatie om veel nadruk te leggen op het aspect duurzaamheid. Dit wordt door stakeholders als een belangrijk thema gezien. Een belangrijk aandachtspunt is voor de corporatie het vergroten van het veiligheidsgevoel wat onder andere heeft geleid tot het uitvoeren van veiligheidsmaatregelen (camera's, afsluiten van entrees in 8 hoogbouwflats in Ede-Zuid. Op het punt van formuleren en vastleggen van ambities en doelen is nog enige winst te boeken.

De commissie stelt vast dat Woonstede door de prestatiecontracten met de verschillende gemeenten goed zicht heeft op de opgaven op de verschillende prestatievelden in het werkgebied. Deze opgaven betreffen niet alleen nieuwbouw, maar ook leefbaarheid en wonen en zorg. Waar het gaat om het leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten, leefbaarheid en bijzondere doelgroepen presteert de corporatie van ruim voldoende tot goed. In de praktijk blijkt echter dat niet alles wat is afgesproken wordt waargemaakt. Met name waar het gaat om bouwproductie en stedelijke vernieuwing blijven productie achter bij afspraken en prognoses. Het aandeel betaalbare woningen is ruim voldoende, maar de beschikbaarheid is beperkt gezien de lange wachtlijsten en wachttijden. Door het in 2005 geïntroduceerde portfoliomanagement is er goed zicht op de kwaliteit van de woningen. Uit gegevens van het CFV blijkt dat de corporatie goede woningen levert tegen een lage prijs. Bovendien zijn huurders overwegend tevreden, met name waar het gaat om nieuwbouw. Wat betreft de kwaliteit van diensten heeft Woonstede vanaf 1999 het KWH-huurlabel behaald. Woonstede zet zich actief in voor de leefbaarheid in wijken. Het gaat dan niet alleen om fysieke, maar ook om sociale aspecten. De corporatie stelt niet alleen geld beschikbaar, maar heeft bijvoorbeeld ook huismeesters, een medewerker sociaal beheer en wijkconsulenten aangesteld. Sinds kort is er een

beleidsplan voor de visie op de langere termijn. Positief is de commissie over de wijze waarop de corporatie aandacht heeft voor bijzondere doelgroepen als senioren en studenten en statushouders.

De stakeholders die de commissie heeft gesproken, hebben een wisselend oordeel over de verrichtingen van Woonstede op de verschillende prestatievelen. Cijfers lopen uiteen van onvoldoende (beschikbaarheid betaalbare woningen) tot goed (geleverde kwaliteit). Zeer positief scoort Woonstede op de thema's kwaliteit van producten en diensten en op duurzaamheid. Tegelijkertijd constateert de commissie dat deze focus op fysieke kwaliteit en duurzaamheid een druk legt op de het realiseren van de kwantitatieve opgave (beschikbaar aanbod) en op de transparantie en zakelijkheid in het samenwerkingsproces. Zeker ook gezien het feit dat Woonstede een belangrijke speler is in haar werkgebied, zijn er grote consequenties wanneer Woonstede eenzijdig aangeeft een deel van de opgave niet te (kunnen) realiseren.

Het overleg met de Huurdersbond loopt goed; dat geldt ook voor het contact met het merendeel van de vele bewonerscommissies. Zorginstellingen tonen zich kritisch over de samenwerking met Woonstede en pleiten voor meer zakelijkheid en duidelijker en snellere beslissingsprocedures. Andere stakeholders (welzijnsinstellingen, gemeente en andere corporaties) noemen Woonstede een prettige organisatie met wie het goed en vlot zaken doen is. Ze wijzen er op dat de corporatie juist zakelijker aan het worden is. Door de korte lijnen is het mogelijk snel en makkelijk beslissingen te nemen. De corporatie is goed in samenwerken, praktisch gericht en denkt mee. Door alle stakeholders wordt aangegeven dat wat Woonstede doet, goed gedaan wordt. De corporatie kent de stakeholders en hun verwachtingen.

Wat betreft haar financiële positie constateert de commissie dat Woonstede haar maatschappelijke verantwoordelijkheden neemt door haar vermogen aan te wenden ten behoeve van de huidige en potentiële huurders. De opgaven van Woonstede kunnen in de komende jaren gefinancierd worden. Dit blijkt uit de meerjarenbegroting en de cijfers van het CFV. De ambities van Woonstede zijn in algemene zin voor de komende paar jaar dus gewaarborgd. De kasstroom is een punt van aandacht wil er daarna ook voldoende ruimte zijn voor verdere investeringen. Met name de verkoop van woningen is een cruciaal element in de investeringsmogelijkheden van de corporatie. Waar het gaat om inzicht te geven in hoe het beschikbare vermogen maximaal wordt ingezet, kan de corporatie nog wel een slag maken. Dat geldt ook voor het financiële sturings- en toetsingssysteem dat de commissie beperkt vindt.

De commissie beoordeelt het onderdeel governance met een voldoende. De corporatie informeert de stakeholders voldoende, luistert, onder meer in stakeholdersbijeenkomsten, maar geeft te weinig terug wat er met het gehoorde wordt gedaan. Op dat punt kan de betrokkenheid van de stakeholders versterkt worden. Waar het gaat om verantwoording is deze ten aanzien van de opgaven in het werkgebied te beperkt, te weinig inhoudelijk. De verantwoording ten aanzien van de vermogenspositie is voldoende. Wat betref het toezicht is de commissie van oordeel dat aan formele eisen grotendeels wordt voldaan. Waar het gaat om visie op toezicht en het hanteren van heldere ijkpunten in het gehanteerde toetsingskader is er nog een slag te maken.

Recensie

Woonstede is een rolbewuste organisatie die vanuit een regionale positie en vanuit de doelgroep(en) denkt en handelt. Er worden eigen doelen geformuleerd, die leiden tot plannen en er is via de prestatiecontracten goed inzicht in wat er van de corporatie verwacht wordt. De corporatie is ambitieus en vooruitstrevend waar het gaat om het keuzeconcept en de aandacht voor duurzaamheid. Wat meer behoudend/voorzichtig is de corporatie ten aanzien van de breder maatschappelijke doelen als bijvoorbeeld sociaal beheer en gebiedsontwikkeling. Waar het gaat om het uitvoeren van prestatieafspraken is er sprake van een weloverwogen aanpak. Tegelijkertijd wordt er ad hoc gereageerd op kansen die zich voordoen. Woonstede is een doe-organisatie die adequaat reageert op externe impulsen.

Woonstede wil transparant zijn wat onder meer blijkt uit de hoeveelheid informatie die op de website staat. Wat minder transparant is de corporatie wat het afwegingskader betreft. Waar het gaat om invloed op beleidsbeslissingen is de interactie beperkt.

Woonstede communiceert wel duidelijk over de gemaakte keuzes, maar slaagt er nog niet voldoende in om de stakeholders ook daadwerkelijk mee te nemen in het strategisch afwegingsproces.

De corporatie is duidelijk maatschappelijk gelegitimeerd. Aan haar beleid en de uitvoering ervan liggen een regionale woonvisie en duidelijke prestatieafspraken met de gemeentes waarin de corporatie opereert. Het gaat haar in de eerste plaats om het goed uitvoeren van de opgaven zoals de kwaliteit van het woningbezit, de leefbaarheid in de wijken en de zorg voor bijzondere doelgroepen. De corporatie is niet in eerste instantie gericht op het in stand houden van de organisatie. Ze is sensitief in die zin dat ze goed luistert naar de diverse signalen die haar bereiken (onderzoek, huiskamergesprekken, klantenpanels, stakeholdersbijeenkomsten). De corporatie is niet in alle opzichten breed georiënteerd doordat zij in haar beleidsambities de focus vooral legt op kwaliteit van het bezit en de dienstverlening. Dit heeft gevolgen voor de beschikbaarheid van betaalbare woningen. Het aannemen van projecten en de uitvoering ervan gebeurt doordacht en planmatig. Woonstede is zeker geen impulsief opererende organisatie.

Woonstede is op weg een ondernemende organisatie te worden. Stakeholders geven op een schaal huisbaas - ontwikkelaar/ondernemer aan dat ze Woonstede nog in eerste instantie als een huisbaas zien maar dat er wel een ontwikkeling is richting ontwikkelaar/ondernemer. Het panel ziet de corporatie als actief ondernemend en initiatiefrijk waar het gaat om de dienstverlening aan de individuele klant en op de aspecten duurzaamheid en keuzevrijheid, maar ziet dat nog minder ten aanzien van bredere beheers -en maatschappelijke opgaven.

De corporatie is bereid om te investeren, maar de sterke focus op kasstromen noopt tot voorzichtigheid. In financieel opzicht opereert de corporatie, niet zoals dat heet, scherp aan de wind. Woonstede streeft ernaar de bedrijfsvoering zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Daarbij gaat het zowel om de inzet van het vermogen als om een efficiënte uitvoering ervan door middel van een efficiënte organisatie. Wat betreft dit laatste is er sprake van een ontwikkeling van een 'familiaire' naar een meer formele organisatie. Door te werken met een planning- en controlcyclus worden regelmatig de stand van zaken van projecten en activiteiten gerapporteerd en verbetermaatregelen benoemd.

De bedrijfslasten per verhuureenheid en de personeelskosten zijn relatief laag. Dit combineert zij met een degelijke kwaliteit van de bestaande woningen en een goede kwaliteit van de nieuwbouwwoningen. In de benchmarkoverzichten van het Centraal Fonds Volkshuisvesting scoort Woonstede goed ten opzichte van de referentiegroep en de landelijke situatie. De organisatie is wel kostenbewust, maar niet altijd even doelmatig wat blijkt uit de kasstroomproblematiek en het feit dat niet alle gestelde doelen worden gehaald.

De corporatie is zoals al eerder aangegeven responsief, maar wat betreft interactiviteit kan het beter. Ze luistert naar wat er gezegd en gevraagd wordt, maar koppelt te weinig terug wat er met de informatie gedaan wordt. Dat laat onverlet dat beleid tot stand komt na overleg met bijvoorbeeld huurders en gemeente. Anderzijds neemt de corporatie autonome beslissingen waar het gaat om de vertraging of het afblazen van projecten. Gezien het feit dat de meeste stakeholders weinig zicht hadden op de vermogenspositie van de corporatie en de nadruk op kwaliteit boven kwantiteit intern duidelijker geland was dan extern, is er op het vlak van communicatie nog winst te boeken. De corporatie is voldoende open. Men weet wat men van de corporatie kan verwachten door de uitgebreide informatie op papier en op de website.

De corporatie verantwoordt zich voldoende ten aanzien van ambities en doelen, de betrokkenheid van stakeholders en het vermogen. In die zin is zij voldoende transparant. Wat minder is dat het geval, zoals ook al in de samenvatting aangegeven is, waar het gaat om de visie op toezicht en het gehanteerde afwegingskader. Indien het interne toezicht verbeterd kan worden, worden er nieuwe afspraken gemaakt, zoals het werken met commissies in plaats van het werken met taakvelden. In die zin is governance groeiend richting 'professioneel toezicht'. De organisatie is, zoals hier eerder beschreven, maatschappelijk gericht en leeft de Governancecode na.

De commissie komt tot de conclusie dat Woonstede een sympathieke organisatie is, degelijk (misschien zelfs wel iets te voorzichtig in samenwerking en investeringsprojecten), met veel waardering van stakeholders. Ze is gericht op (fysieke) kwaliteit, met de opgave om het maatschappelijk ondernemerschap in de komende jaren niet alleen in (fysieke) kwaliteit en duurzaamheid vorm te geven maar juist ook in creatieve oplossingen voor de (kwantitatieve) huisvestingsvraag en in duurzame samenwerkingsprocessen.

Inhoud

Voorwoord	3
Samenvatting en recensie	5
Inhoud	11
1 Corporatie Woonstede en het werkgebied	13
1.1 De visitatie	13
1.2 Woonstede	13
1.3 Het werkgebied	13
1.4 Leeswijzer	14
2 Presteren naar ambities en doelen	15
2.1 Missie en ambities	15
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen	16
2.3 Conclusies en motivatie	16
3 Presteren naar opgaven	19
3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied	19
3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven	20
3.3 Conclusies en motivatie	21
4 Presteren volgens stakeholders	27
4.1 De stakeholders van Woonstede	27
4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders	28
4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders	30
4.4 Conclusies en motivatie	30
5 Presteren naar vermogen en efficiency	35
5.1 Kerngegevens	35
5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling	35
5.3 Efficiency	36
5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency	37
5.5 Conclusies en motivatie	38
6 Governance	41
6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance	41
6.2 Conclusies en motivatie	41
7 Scorekaarten	45
Bijlage 1 Verantwoording visitatie	51
Bijlage 2 Visitatiecommissie	55
Bijlage 3 Beoordelingskader voor visitatie	59
Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties	63
Bijlage 5 Definities	73

1 Corporatie Woonstede en het werkgebied

1.1 De visitatie

In september 2009 heeft Woonstede te Ede opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 3.0 versie en vond plaats tussen november 2009 waarin de startbijeenkomst plaatsvond en april 2010, waarin de definitieve versie van het eindrapport wordt opgeleverd. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 3 en 4 maart 2010. De visitatiecommissie bestond uit mevrouw drs. C.P.M. Doms (voorzitter), de heer prof. ing. A.F. Thomsen, de heer drs. J.H. Boerke (secretaris).

In de bijlage zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Stichting Woonstede de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren een beeld te krijgen van de prestaties die stakeholders in de toekomst van de corporatie verwachten. Deze input zal gebruikt worden bij de prestatieafspraken per juni 2010. De visitatie betreft de periode tussen 2005 en 2013. Woonstede heeft zich eerder in 2006 laten visiteren door Raeflex.

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

1.2 Woonstede

Woonstede is op 1 januari 1992 ontstaan uit een fusie van het Gemeentelijk Woningbedrijf van de gemeente Ede, de Woningbouwvereniging 'Ede', de Algemeen Christelijke Woningbouwvereniging 'De Eendracht' en de Centrale Woningstichting Ede. Woningcorporatie Stichting Woonstede beheert 8932 woningen en werkt in 4 gemeenten. Deze gemeenten samen tellen zo'n 120.000 inwoners. Belangrijkste stakeholders zijn huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties. In dit werkgebied zijn ook de woningcorporaties Plicht Getrouw, Patrimonium en Vallei Wonen actief. Plicht Getrouw bezit 710 woningen die door Woonstede worden beheerd. Bij Stichting Woonstede werken 156 medewerkers; in totaal 142,39 fte. De leiding van de corporatie berust bij een tweehoofdige directiebestuur. Het interne toezicht bestaat uit 7 leden, waarvan 2 leden op voordracht van de huurders in de Raad van Toezicht zitting hebben.

1.3 Het werkgebied

Woonstede is werkzaam in Ede, Scherpenzeel, Wageningen en Woudenberg in de provincie Utrecht. Dit werkgebied kenmerkt zich door verstedelijkt platteland. De woningmarkt in dit gebied: vraag aantal huurwoningen 9600; aanbod aantal huurwoningen 6900, vraag aantal koopwoningen 14.400; aanbod aantal koopwoningen 8900. Het grootste deel van het woningbestand stamt uit de periode 1945-1999.

Het Centraal Fonds deelt deze corporatie in de categorie Rf07 in; dat wil zeggen 'Gemiddeld profiel met krimpende portefeuille'. Wanneer Woonstede wordt vergeleken met de referentiegroep zijn dit corporaties uit deze categorie.

1.4 Leeswijzer

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

- Presteren naar ambities en doelen (hoofdstuk 2);
- Presteren naar opgaven (hoofdstuk 3);
- Presteren volgens stakeholders (hoofdstuk 4);
- Presteren naar vermogen en efficiency (hoofdstuk 5);
- Governance (hoofdstuk 6).

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

Voor de leesbaarheid van het rapport is ervoor gekozen om in hoofdstuk 7, tot slot, een cijfermatig overzicht gegeven van alle beoordelingen. In bijlage 4 worden alle beschrijvingen van de doelstellingen, opgaven en de gegevens over de prestaties in tabelvorm weergegeven. Deze tabel vormt de onderlegger voor de beoordelingen.

2 Presteren naar ambities en doelen

Dit hoofdstuk gaat over de prestaties van Woonstede in relatie tot de ambities en doelen die de organisatie zich heeft gesteld.

2.1 Missie en ambities

Woonstede heeft in Ondernemingsplannen/Strategische Nota's per jaar haar ambities en uitgangspunten beschreven voor de periode 2005-2014. Deze nota's omvatten steeds een periode van 5 jaar. Woonstede heeft de ambitie om een betrouwbare, betrokken, competente en creatieve aanbieder van betaalbare woondiensten en aanverwante diensten in de regio te zijn. Om deze ambitie uit te dragen, werkt de corporatie met de motto's 'Wonen naar je zin' en 'Meer keus meer mogelijk'.

Achtergrond van deze missie is de wens om te willen weten wie de klanten zijn en wat zij wensen; Woonstede wil hen de ruimte geven om van de woning een eigen huis te maken. Bovendien biedt ze de klanten de vrije keuze uit een gevarieerd aanbod van huur- en koopvormen en diensten.

Naast de ambitie heeft de corporatie, onder meer in het zelfevaluatieverslag, een missie geformuleerd:

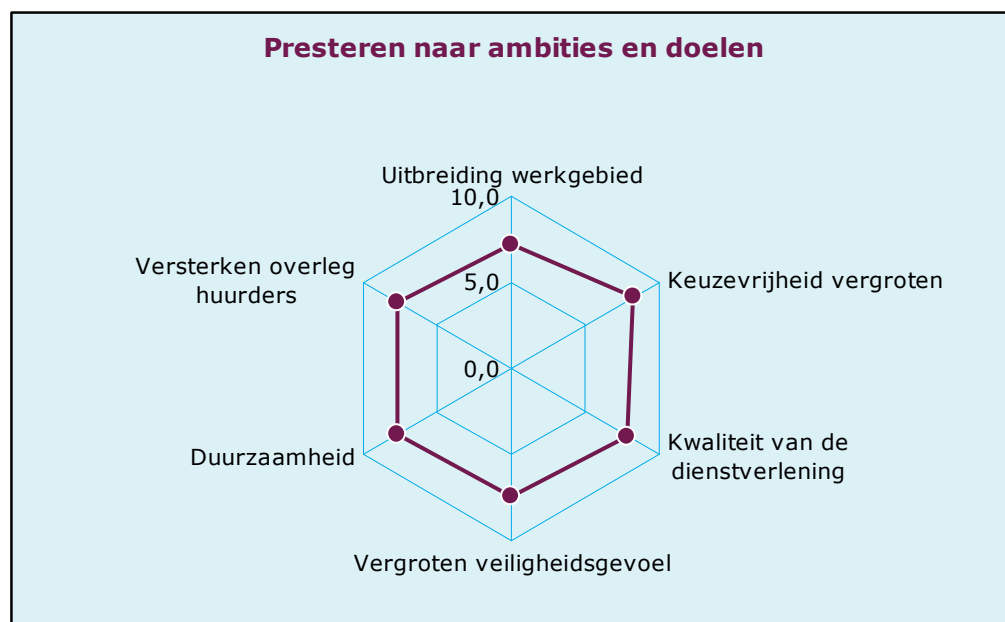
'Woonstede wil bekend staan als een slagvaardige, klantgerichte en vernieuwende woningcorporatie. We gebruiken onze kennis en ervaring om aan een brede klantengroep in de regio West-Veluwe Vallei en in Woudenberg woondiensten en aanverwante diensten te leveren. De nadruk ligt daarbij op het realiseren en behouden van betaalbare huisvesting voor mensen die onze primaire doelgroep vormen'.

Om de missie en ambitie te realiseren, sluit de corporatie geen enkele vorm van samenwerking uit, waarbij wel geldt dat een samenwerking voor de klant toegevoegde waarde moet hebben.

Om haar missie te bereiken heeft de corporatie in de Strategische nota's een viertal kernwaarden geformuleerd:

- Integriteit;
- Innovatie;
- Klantgerichtheid;
- Slagvaardigheid en resultaatgerichtheid.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar ambities en doelen



Presteren naar ambities en doelen	
Prestatievelden	Cijfer
Uitbreiding werkgebied	7,2
Keuzevrijheid vergroten	8,3
Kwaliteit van de dienstverlening	7,8
Vergroten veiligheidsgevoel	7,4
Duurzaamheid	7,7
Versterken overleg huurders	7,7
Gemiddelde score	8

2.3 Conclusies en motivatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Presteren naar ambities en doelen met het cijfer 8 (goed).

De corporatie heeft de volgende ambities en doelen geformuleerd:

Uitbreiding werkgebied

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,2.

In 2005 heeft Woonstede haar werkgebied uitgebreid naar Woudenberg waar zij als gevolg van een gewonnen prijsvraag, 58 starterswoningen (Te Woon) kon bouwen. In 2009 werd het vastgoed van de Stichting Zuid-Veluwe overgenomen, inclusief 88 woningen in Wageningen zodat ook die gemeente tot het werkgebied ging behoren. Er zijn voor zover de commissie heeft kunnen nagaan geen verdere ambities om tot uitbreiding te komen. Woonstede heeft haar ambitie op dit onderdeel dus gerealiseerd. Maar aangezien het hier meer gaat om het grijpen van kansen dan van

gedocumenteerd beleid dat systematisch geëvalueerd wordt (de commissie is op dit prestatieveld geen duidelijke evaluaties tegengekomen), komt de commissie op dit onderdeel tot het oordeel ruim voldoende.

Keuzevrijheid vergroten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,3.

In 2002 is de corporatie reeds gestart met het aanbieden van zogenoemde Vrijekeuswoningen. Inmiddels is dit omgezet in het Te Woonconcept en valt ruim tweederde van het woningbezit eronder. Klanten kunnen kiezen tussen huur en koop en wat betreft huur voor vaste en variabele huurprijzen. De keuzemogelijkheden beperken zich niet tot de woning als zodanig, maar hebben ook betrekking op de binnenkant en aangeboden servicepakketten. Zo is er een ruime keuze in badkamer- en keukenarrangementen en is er in 2005 een servicepunt Keuzecentrum (showroom) gerealiseerd waar klanten hun keuze kunnen maken. Via de website worden klanten over de keuzemogelijkheden geïnformeerd. Voor de periode tot 2012 wil men de arrangementen uitbreiden met energiezuinige opties. Omdat de commissie op dit prestatieveld geen duidelijke evaluaties is tegengekomen, komt ze op dit onderdeel tot het oordeel goed.

Kwaliteit van de dienstverlening

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,8.

De corporatie heeft kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel staan en zij realiseert dat ook blijkens reacties van stakeholders. Zij tracht deze kwaliteit te borgen door het behalen respectievelijk behouden van certificeringen. Zo beschikt ze over het KWH-huurlabel en is ze gecertificeerd door de Stichting Certificatie Inspectie Onderhoud Stookinstallaties. Inmiddels is ook het VCA (Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers)-certificaat behaald waaraan in 2008 het FSC-label voor duurzaam houtverbruik werd toegevoegd. In 2008 is de corporatie gecertificeerd als de vierde klimaatcorporatie van Nederland. Een klimaatcorporatie voldoet aan een evenwichtig pakket op het gebied van toepassing van energiebesparing en duurzame energie. Het beleid op dit punt van de corporatie is vastgelegd in de notitie Duurzaamheidsbeleid 2008-2014 (februari 2008). De kwaliteit van de dienstverlening is ook bevorderd door de avondopenstelling (op afspraak) van Woonwinkel en servicepunt.

Vergroten van veiligheidsgevoel

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,4.

De corporatie geeft bij dit onderdeel als belangrijkste doel aan het afsluiten van entrees, het plaatsen van camera's en het compartimenteren van bergingsgangen. In de periode 2004-2009 zijn deze veiligheidsmaatregelen uitgevoerd in acht hoogbouwflats in Ede Zuid. Voor de periode 2008-2012 is de uitvoering er van in 1 hoogbouwflat in Ede Zuid en 1 hoogbouwflat in Veldhuizen gepland. Daarnaast heeft Woonstede als doel het verkrijgen van het Politiekeurmerk op het punt van veilig hang- en sluitwerk zonder huurverhoging. Dit doel is uitgevoerd voor 8500 woningen. Daarbij merkt de corporatie wel op dat voor het verkrijgen van het volledige certificaat bewoners zelf een rookmelder en buitenlamp moeten aanbrengen. In het kader van het vergroten van de veiligheid zijn er woonregels ingesteld.

Daar de ambities in kwantitatieve zin niet duidelijk zijn beschreven en de commissie ook op dit prestatieveld geen duidelijke evaluaties is tegengekomen, komt ze tot het oordeel ruim voldoende.

Duurzaamheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,7.

Stakeholders zien duurzaamheid als een belangrijk thema voor de corporatie (zie pagina 27). Vanaf 2007 heeft de corporatie dit thema opgepakt. Het heeft geresulteerd in het hierboven genoemde behalen van het Certificaat Klimaatcorporatie en het FSC-label. Meer in concreto houdt dit in dat bij nieuwbouw en vernieuwing voornamelijk wordt gewerkt met duurzaam ontwikkelde materialen. De corporatie heeft het energieverbruik inzichtelijk gemaakt met het energielabel en het energieverbruik gereduceerd door de woningen op een hoog isolatieniveau te brengen (nog in uitvoering). Volgens het *Jaarverslag 2008* kregen de woningen in 2008 gemiddeld het energielabel D. Verder wijst de corporatie op het vervangen van 350 oude verwarmingsinstallaties, een doel dat in de periode 2005-2009 is gerealiseerd. De corporatie wil deze opgave handhaven t/m 2014. Tussen 2010 en 2014 wil ze ook de energielabels verbeteren; kosten € 100.000 per jaar. Deze ambities zijn op verschillende plekken geformuleerd, maar moeten nog expliciet in een beleidsplan vastgelegd worden en opgenomen in de meerjarenplanning. Ook dit prestatieveld is overigens niet duidelijk geëvalueerd.

Versterken overleg huurders

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,7.

De corporatie heeft op dit onderdeel een aantal doelen geformuleerd:

- 1) Het verstrekken van jaarlijkse bijdragen voor bestuurs- en organisatiekosten van bewonerscommissies volgens hun begroting.
Dit doel is als volgt gerealiseerd: in 2007 is € 21.807 verstrekt, in 2008 € 27.492 en in 2009 € 25.337.
- 2) Het formeel vastleggen van de positie van de Huurdersbond en bewonerscommissies. Er is een samenwerkingsovereenkomst getekend met Huurdersbond Ede en er is een Reglement bewonerscommissies opgesteld.
- 3) De financiële ondersteuning van de Huurdersbond Ede. De Huurdersbond is ondersteund met bedragen die toegenomen zijn van € 24.280 in 2005 tot € 40.970 in 2009. Ook dit prestatieveld is overigens niet duidelijk geëvalueerd.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

Afgezien van de prestatievelden 'Uitbreiding werkgebied' en 'Vergroten veiligheidsgevoel' werkt de corporatie vanuit een gedocumenteerde ambitie en zijn de nagestreefde doelen in plannen of notities geformuleerd. Voor alle prestatievelden geldt dat de doelen zijn geoperationaliseerd in concrete plannen en in voldoende mate financieel zijn onderbouwd. Afgezien van het prestatieveld dienstverlening dat deels extern via het KWH-huurlabel wordt gemonitord, heeft het panel op de andere prestatievelden geen duidelijke evaluaties aangetroffen.

3 Presteren naar opgaven

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

3.1 Omschrijving van de opgaven in het werkgebied

De opgaven voor het werkgebied van Woonstede zijn vastgelegd in prestatiecontracten met de gemeenten Ede en Scherpenzeel. Het gaat in beide gevallen om heldere, gedetailleerde documenten. Ze zijn niet alleen ondertekend door de gemeente en de corporaties Woonstede en Plicht Getrouw, maar ook door de Huurdersbond.

De prestatiecontracten betreffen:

- kwaliteit van de nieuwbouw en de bestaande woningvoorraad;
- verhuur van woningen;
- betrekken van huurders bij het beheer en beleid;
- leefbaarheid in buurten en wijken;
- wonen en zorg.

Daarnaast worden er afspraken gemaakt over de procedures (overleg, monitoring et cetera) rond het prestatiecontract. Er zijn meerdere typen afspraken: algemene uitspraken, procesafspraken, intentieafspraken, handelingsafspraken transactieafspraken en garantieafspraken. (Twee)jaarlijks worden de prestatiecontracten geëvalueerd.

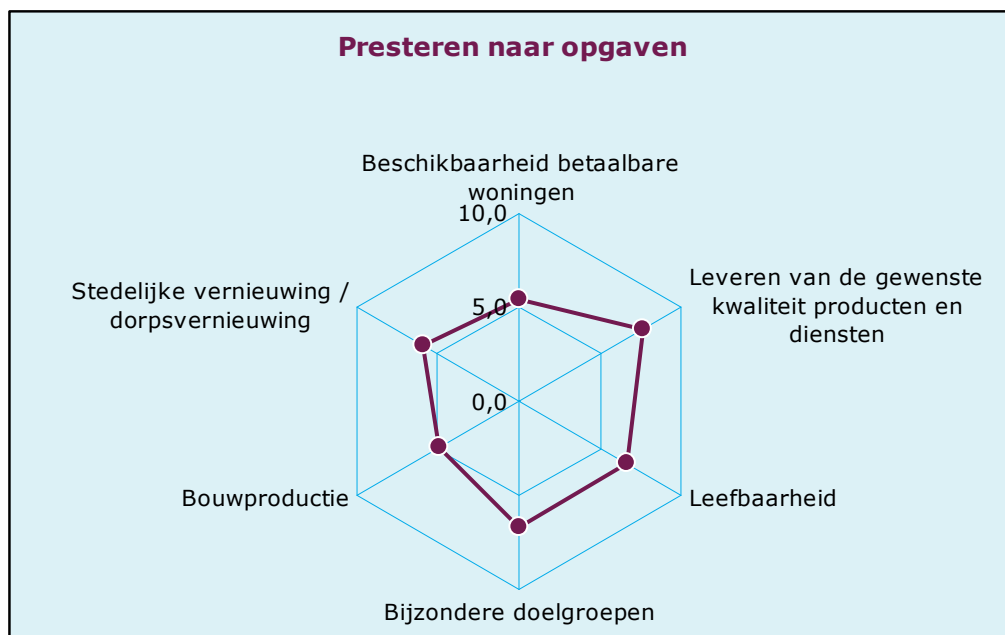
Partijen komen overeen dat er in de periode 2004/2010 een bouwprogramma van maximaal 1960 sociale huurwoningen, vrije keus en zorgwoningen wordt gerealiseerd. Woonstede zal daarnaast in het kader van de herstructurering maximaal 920 woningen in de marktsector (middeldure en dure koop) kunnen realiseren in Ede, Ederveen en mogelijk Bennekom. Voor Scherpenzeel geldt een bouwprogramma van minimaal 70 woningen. Om een deel van de nieuwbouw te realiseren, worden er 1200 huurwoningen aan de voorraad onttrokken en gesloopt. Voor de kwaliteit van de nieuwbouw zijn eisen gesteld t.a.v. het minimale gebruiksoppervlak. De te realiseren woningen dienen te voldoen aan het basispakket van Woonkeur. In de prestatiecontracten zijn er ook afspraken over de leefbaarheid gemaakt. Zo participeren de gemeente en Woonstede gezamenlijk in het Platform Integraal Wijkbeheer. De samenwerking tussen de gemeente, Woonstede en andere partners bij het integrale wijkbeheer is in 2005 vastgelegd in een convenant. De te leveren inzet wordt vastgelegd in het activiteitenplan van de woningcorporaties en het jaarplan van de gemeente. De gemeente voert eens per twee jaar de 'leefbaarheidsmonitor' uit. De resultaten worden besproken met de corporaties en de Huurdersbond.

Een derde belangrijk onderdeel van het prestatiecontract betreft het aspect wonen, zorg en welzijn. In samenwerking met de woningcorporaties en zorginstellingen zouden er in 2010 zeven woonzorgzones gerealiseerd moeten zijn. Daar naast moeten er 600 zorgwoningen voor ouderen en mensen met een functiebeperking gebouwd worden.

Een belangrijk deel van de nieuwbouw zal levensloopbestendig moeten zijn en dienen te voldoen aan Woonkeur. Tenslotte dienen er 400 woningen opgeplust te worden conform de eisen van de door de provincie Gelderland opgestelde Woontoets. Voor het beleid op de langere termijn ligt er de gemeentelijke Nota Wonen 2007-2015 Van visie naar realisering. Verder is er een Afsprakenkader regionaal kwalitatief programma (KWP3) regio de Vallei. Deze regio bestaat uit de gemeente Barneveld, Ede, Nijkerk, Scherpenzeel en Wageningen. Met het KWP3 wil de provincie in 2020 het woningtekort terugdringen naar 0%. Daartoe zijn er in de Vallei 12.000 extra woningen nodig.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting brengt voor corporaties de waardering van het woningbezit in kaart door de wijken waarin het bezit gelegen is indicatief te classificeren naar de mate waarin fysieke ingrepen (herstructurering, sloop, ingrijpende verbetering) nodig zijn. Volgens de gegevens van het CFV staat het bezit van Woonstede niet in zwak gewaardeerde wijken, de waardering is gemiddeld (41%) tot sterk (55%), waaruit geconcludeerd kan worden dat volgens het CFV voor het bezit van Woonstede geen noemenswaardige herstructureringsopgave geldt.

3.2 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar opgaven



Presteren naar opgaven	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	5,4
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	7,7
Leefbaarheid	6,6
Bijzondere doelgroepen	6,7
Bouwproductie	4,9
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	6,0
Gemiddelde score	6

3.3 Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5,4.

De corporatie biedt anno 2008 8932 woningen aan. Het aantal woningen is als volgt verdeeld: goedkoop 492, betaalbaar 1197, duur 37. Dat wil zeggen dat er sprake is van 98% betaalbare huurwoningen. De opgave is 75%. Wat het aandeel betaalbare woningen betreft, wordt de opgave dus ruimschoots gerealiseerd. Dat geldt, ook volgens de stakeholders, minder voor de beschikbaarheid. De vraag is groot, de wachtlijsten en wachttijden zijn lang (7 à 8 jaar). De situatie wordt niet verbeterd, doordat de doorstroming beperkt is en de benodigde nieuwbouw ver achter blijft bij de prognoses. Daar komt nog bij dat de corporatie door haar principe 'kwaliteit gaat boven kwantiteit' de eigen middelen en mogelijkheden ook niet maximaal inzet om aan de kwantitatieve opgave te kunnen voldoen. De corporatie heeft als meetbare opgave aangegeven het verbeteren van de slaagkans in Ede maar geeft daar geen streefpercentage aan. Ook is het aantal metingen in Ede nog beperkt. In Scherpenzeel is er sprake van een verdubbeling van de slaagkans (van 13,1 in 2005 naar 26,8% in 2008). De corporatie heeft door de prestatiecontracten en twee marktonderzoeken in 2008-2009 goed inzicht in de opgaven. De visitatiecommissie heeft geen verantwoording van de gestelde prioriteiten aangetroffen. Zoals eerder aangegeven worden de prestatiecontracten jaarlijks met de gemeente geëvalueerd.

Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 7,7 (goed). Woonstede heeft door het gebruik van zogenoemde Beheer- en Ontwikkelingsplannen (Bops) goed zicht op de kwaliteit van haar woningen. Per complex wordt informatie gegeven over basisgegevens, technische staat, financiële gegevens en productstrategie. Op basis van de te verwachten levensduur wordt aangegeven en bepaald in hoeverre een woning voor kwaliteitsverbetering in aanmerking komt. De Bops zijn een afgeleide van het inmiddels geïmplementeerde portefeuillemanagement (*Wensportefeuille 2020*). Ieder jaar wordt een derde deel van het woningbezit onderworpen aan een conditiemeting. Voor het onderhoud heeft de corporatie een eigen onderhoudsdienst. In de meerjarenbegroting 2010 tot 2014 wordt per jaar zo'n 10 miljoen aan onderhoudslasten opgenomen. Uit de gegevens van het CFV blijkt dat Woonstede waar het gaat om klachtenonderhoud aanzienlijk meer investeert dan de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde. In planmatig onderhoud investeert zij echter duidelijk minder. Kennelijk ligt het accent op klachtenonderhoud. Opvallend is dat mutatieonderhoud ontbreekt. In de meerjarenbegroting 2010 tot 2014 wordt per jaar zo'n 10 miljoen aan onderhoudslasten opgenomen. Hiermee blijft de onderhoudsinvestering van Woonstede op een relatief laag niveau. Uit het gesprek met de stakeholders bleek dat men zeer tevreden was over de kwaliteit van de nieuwbouw, maar minder over de staat van onderhoud respectievelijk de kwaliteit van een deel van de bestaande voorraad. Uit gegevens van het CFV blijkt dat de corporatie goede woningen aanbiedt tegen een redelijke prijs. Wat betreft de nieuwbouw wordt uitgegaan van de normen zoals die zijn vastgelegd in de prestatiecontracten. De corporatie wijst in dit verband op het minimale gebruiksoppervlak bij nieuwbouw, een opgave die ook is gerealiseerd. De corporatie noemt bij dit onderdeel ook als

doelstelling het doorvoeren van Te Woon in het gehele bezit. In 2009 is 66,4% van de woningen VKW/Te Woon. In Scherpenzeel is dat 85%.

De kwaliteit van haar dienstverlening beoordeelt de corporatie door middel van een kwaliteitsmeting door het KWH. Woonstede is vanaf 1999 houder van dat label.

Daarnaast doet de corporatie regelmatig eigen onderzoek:

- In 2007 was er evaluatie pilot Te woon in Scherpenzeel.
- Jaarlijks worden er huiskamergesprekken gevoerd met bewoners.
- Er zijn in 2008 en 2009 klantenpanels georganiseerd en er is een imago-onderzoek uitgevoerd. Eind 2009 is gestart met het opzetten van een digitaal Woonstedepanel. Inmiddels telt het panel 750 leden.
- Bij oplevering van nieuwbouwcomplexen wordt binnen een half jaar een evaluatie uitgevoerd over de kwaliteit van de dienstverlening, maar ook gevraagd naar de tevredenheid van het geleverde product.
- Voor een drietal complexen heeft in 2009 een extern bureau opdracht gekregen een nulmeting uit te voeren onder de bewoners. De waardering van de bewoners weegt mee bij de besluitvorming over de toekomst van de woningen.
- Alle nieuwe bewoners van gemuteerde woningen ontvangen binnen 6 weken een aftersale enquête. Hierin kunnen zij aangeven hoe tevreden zij zijn over de dienstverlening en of er nog zaken zijn die nog afgehandeld moeten worden.
- Jaarlijkse KWH-meting om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Uit de gesprekken met stakeholders blijkt tevredenheid over de door Woonstede geleverde diensten. De commissie beoordeelt de geleverde kwaliteit over het geheel genomen als goed (en nog niet als excellent), omdat ze de kwaliteit voor diensten en de nieuwbouw als geheel goed beoordeeld, maar enige twijfel heeft over het feitelijk beheer en onderhoud van de bestaande voorraad. De corporatie heeft voldoende inzicht in de opgave en vertaalt deze naar concrete doelen. Wel vindt de commissie dat een samenhangend kader voor investeringsbeslissingen tot voor kort nog ontbrak. De recente nieuwe portfoliovisie - de Wensportefeuille - zal zijn waarde nog moeten bewijzen.

Leefbaarheid

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6,6 (ruim voldoende).

In het zeer recente *Beleidsplan leefbaarheid Woonstede* (januari 2010) heeft de corporatie aangegeven hoe zij leefbaarheid definieert en welke aspecten er onder vallen. Het gaat dan om fysieke en sociale aspecten van leefbaarheid. Bij fysiek gaat het om 'schoon', 'heel' en 'veilig', bij sociaal om goede onderlinge contacten tussen bewoners en hun betrokkenheid bij de buurt. In de Strategische nota's wordt steeds aangegeven wat de corporatie van plan is om aan leefbaarheid te doen. In de nota 2009-2013 wordt gesteld dat de inzet van de corporatie gekoppeld is aan de gemeentelijke buurtbeheerplannen en wijkvisies. De gemeentelijke uitgangspunten zijn in algemene zin vastgelegd in de prestatiecontracten. Daarnaast zijn er wijkactiviteitsplannen die jaarlijks worden opgesteld. Per wijk wordt aangegeven wat de belangrijkste thema's zijn, bijvoorbeeld: kwaliteit openbare ruimte, (sociale) veiligheid, zorg en opvang, participatie.

Uit de CiP-gegevens van het Centraal Fonds van 2008 blijkt dat de uitgaven van de corporatie hoog zijn in relatie tot de referentiegroep en landelijk. Daarbij geldt dat de investeringen in de fysieke activiteiten bijna 2x zo hoog zijn als die in de sociale activiteiten. In het zelfevaluatierapport heeft de corporatie beschreven wat zij in de periode 2005-2009 op het gebied van leefbaarheid heeft gepresteerd. Er is in 2010 een bijdrage uitgekeerd ten behoeve van de leefbaarheid- en veiligheidsmonitor. Aan

een pilot buurtbemiddeling is 30.000 euro ter beschikking gesteld. Er is een leefbaarheidsfonds waarvoor jaarlijks 300.000 euro wordt gedoneerd. In 2009 werd daarvan 260.000 euro uitgegeven. Vanaf november 2008 is er een extra medewerker sociaal beheer voor Ede Zuid en Veldhuizen aangesteld. Voor toezicht in en om hoogbouwcomplexen zijn er vier huismeesters aangesteld. In wijkteams participeren er twee woonconsulenten. Voor Ede en Scherpenzeel is er een convenant Hennepkwekerijen ondertekend. In Activiteitenplannen en Jaarverslagen worden te ondernemen en uitgevoerde activiteiten beschreven.

De commissie stelt vast dat de corporatie doet wat ze moet doen volgens de stakeholders, maar dat dat tot voor kort niet was gebaseerd op een eigen lange termijnvisie. Ook is ze zich naar de mening van de commissie nog te weinig bewust van de bredere externe opgave op langere termijn (zoals bijvoorbeeld sociale stijging, economische dynamiek). In die zin vindt de commissie dat het inzicht in de eigen opgave beter kan.

De commissie constateert ook dat er weliswaar geëvalueerd wordt via de gemeentelijke leefbaarheidsmonitor, maar dat niet de vele eigen activiteiten en voornemens systematisch op effectiviteit en uitvoering beoordeeld worden.

Bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6,7 (ruim voldoende).

In de prestatieafspraken met de gemeenten zijn er alleen harde afspraken gemaakt wat betreft de huisvesting van ouderen en mensen met een functiebeperking. Als bijzondere doelgroepen worden verder genoemd statushouders en studenten, maar daar wordt geen kwantitatieve invulling aan gegeven. De Stichting Maat heeft een rapport opgeleverd t.a.v. de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Die huisvesting van bijzondere doelgroepen heeft betrekking op een brede groep van mensen die op enige manier hulp en/of aangepaste woonruimte nodig hebben: intramuraal, extramuraal, wonen met en zonder begeleiding. Huisvesting van mensen met een verstandelijk beperking, mensen met een lichamelijke beperking, ouderen met fysieke beperkingen, (ex) verslaafden, mensen met een psychiatrische achtergrond. Van de geplande 7 woonzorgzones is er slechts 1 gerealiseerd. Wel is in 2007 een niet geprogrammeerde woonzorgzone in Ederveen opgeleverd. Aan de eis levensloopbestendig te bouwen is voldaan; in Scherpenzeel is er een scan levensloopbestendigheid uitgevoerd. Ook zijn er 335 woningen opgeplust t.b.v. senioren. De gevraagde huisvesting voor statushouders in Ede en Scherpenzeel is gerealiseerd. Tussen 2005-2009 gaat het om 12 woningen in Scherpenzeel (41 personen) en in Ede om 157 woningen (circa 280 personen).

Ten behoeve van studentenhuisvesting zijn er 10 woningen ter beschikking gesteld en is er een afspraak voor 24 woningen die vrijkomen bij mutatie. Er is een plan in ontwikkeling voor een kenniscampus met 390 woningen. De positie van starters is gezien de beschreven situatie over beschikbaarheid minder rooskleurig. Voor die groep heeft de commissie ook geen verdere doelen geformuleerd gezien.

De activiteiten t.a.v. de bijzondere doelgroepen, behalve die voor senioren, worden naar het inzicht van de commissie onvoldoende systematisch geëvalueerd en verantwoord door de corporatie. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de corporatie de opgaven expliciet vertaalt naar doelen en extern de prioriteiten verantwoordt die daarbij zijn gesteld.

Bouwproductie

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 4,9 (matig).

De opgave voor Woonstede betreffende nieuwbouw is helder:

- Maximaal 1.800 woningen sociale huur-, zorg- en Vrijekeuswoningen en Zorg in Ede in periode 2004-2010. Daarvan zijn er 401 gerealiseerd (+ aankoop 277 bestaande woningen in 2009).
- Nieuwbouw van 70 sociale huur-, zorg-, en Vrijekeuswoningen in Scherpenzeel 2005-2010; daarvan zijn er 38 gerealiseerd.
- Nieuwbouw 740 woningen marktsegment in Ede in periode 2004-2020; realisatie 37 woningen.

Duidelijk is dat de gerealiseerde nieuwbouw te wensen overlaat. Uit de gegevens van het CFV blijkt dat de corporatie slecht scoort op de realisatie-index nieuwbouw. De corporatie komt uit in 2008 op een score van 0,40 en in 2009 op een score van 0,2691, terwijl die landelijk 0,54 is. Ook in een brief van de minister WWI in 2009 wordt er op gewezen dat de gerealiseerde aantallen gemiddeld genomen in 'aanzienlijke mate afwijken van geprognosticeerde aantallen'. Vanuit de gemeenten wordt erop gewezen dat een van de gevolgen is dat de wachtlijsten voor betaalbare woningen onverminderd lang blijven. Zij geven aan dat de vertragingen deels niet te wijten zijn aan de corporatie, maar deels wel het gevolg zijn van handelen van Woonstede. Andere stakeholders wijzen in dit verband op een trage procesgang wat betreft beslissingen, voorbereiding en uitvoering. Anderzijds worden er vraagtekens gezet bij de het realistische gehalte van de gemaakte prestatieafspraken. Voor de komende periode (tot 2014) wil de corporatie blijkens het zelfevaluatie-rapport meer nieuwbouwwoningen realiseren en sociale nieuwbouw kopen van ontwikkelaars. In Ede gaat het dan om 556 woningen + 434 voor de vrije sector en in Scherpenzeel om 65 woningen. De corporatie heeft door de prestatiecontracten goed inzicht in de opgaven. Juist omdat het inzicht in de opgaven op dit onderdeel helder is en de achterblijvende prestaties duidelijk uit de evaluaties bekend zijn, is de commissie van mening dat Woonstede op dit prestatieveld meer kan doen dan ze in de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd. De corporatie werkt sinds kort met een wensportefeuille tot 2020 waarin ook eigen doelen voor nieuwbouw zijn geformuleerd. Daarvoor waren die minder helder. Wel is naar buiten duidelijk gemaakt dat er gekozen wordt voor kwaliteit boven kwantiteit. Zoals eerder aangegeven worden de prestatiecontracten jaarlijks met de gemeente geëvalueerd.

Stedelijke of dorpsvernieuwing

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6,0 (voldoende).

Ook hier geldt dat de opgave helder is. In de prestatiecontracten wordt gesproken over een herstructurering van in totaal 1200 woningen. Tevens moet er een sociaal plan komen voor de herstructureringsgebieden en dient er een gezamenlijke visie ontwikkeld te worden op de hoogbouw in Ede-Zuid. De laatste twee opgaven zijn gerealiseerd. De sloopopgave is gedeeltelijk gerealiseerd; in bepaalde wijken is de opgave gehaald, in andere niet. In Veldhuizen is besloten eerst te bouwen en daarna pas te slopen om tegemoet te komen aan de woningnood. De commissie vindt dat een plausibel uitgangspunt. In de Realisatie-index sloop van het CFV over 2008 scoort de corporatie op het landelijk gemiddelde. Waar het gaat om doelen en verantwoording is er in de ogen van de commissie meer sprake van 'trial and error' dan van consistent beleid. De corporatie heeft door de prestatiecontracten inzicht in de opgaven. Dat

wordt sinds kort aangevuld door de eigen wensen zoals die zijn neergelegd in de ontwikkelde wensportefeuille. De voortgang van de genoemde projecten wordt gemonitord via de evaluatie van de prestatiecontracten.

Overige opgaven

De corporatie formuleert in haar zelfevaluatie rapport op dit prestatieveld een aantal opgaven op het gebied van duurzaamheid. Op dit gebied wordt er veel gedaan. Dit is reeds bij het Presteren naar ambities en doelen behandeld en beoordeeld en wordt hier dan ook niet apart beoordeeld.

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De corporatie heeft op de verschillende prestatievelden voldoende tot goed inzicht in de opgaven. Bij leefbaarheid kan het inzicht beter met name waar het gaat om de bredere externe opgave op langere termijn. Wat betreft de vertaling naar concrete doelen heeft de commissie kritische opmerkingen gemaakt bij de prestatievelden 'Bijzonder doelgroepen' en 'Stedelijke of dorpsvernieuwing'. De externe verantwoording van gestelde prioriteiten is minder sterk bij de prestatievelden 'Beschikbaarheid betaalbare woningen', 'Leefbaarheid' (recent Beleidsplan) en 'Bijzondere doelgroepen'. Het merendeel van de prestatievelden wordt (jaarlijks) geëvalueerd via de evaluatie met de gemeenten van de prestatiecontracten en bij 'Leefbaarheid' de externe Leefbaarheidsmonitor. Een kritische opmerking heeft de commissie gemaakt over de evaluatie van activiteiten voor bijzonder doelgroepen. Goed vindt de commissie de wijze waarop het 'leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten' extern en intern wordt geëvalueerd.

4 Presteren volgens stakeholders

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

4.1 De stakeholders van Woonstede

Als maatschappelijke organisatie heeft Woonstede verscheidene stakeholders. De corporatie noemt zelf als de belangrijkste: de Huurdersbond Ede e.o. en bewonerscommissies, de gemeentelijke overheden, zorg- en welzijnsinstellingen, collega corporaties, doelgroepen- en belangenorganisaties, onderwijsinstellingen, aannemers en leveranciers, banken en provinciale overheden. De corporatie doet veel om de verwachtingen, wensen en/of verlangens van de stakeholders te peilen (standaard II van het beoordelingskader. In 2008 heeft er een imago-onderzoek plaatsgevonden. Verder is de corporatie betrokken geweest bij de ontwikkeling van het instrument MRM (Maatschappij Relatie Management. In 2007 is dat instrument onder de stakeholders uitgezet. Er zijn toen drie speerpunten aangereikt bij het opstellen van opgaven en ambities: duurzaamheid, zorg en huisvesting bijzondere doelgroepen. Woonstede betreft (een deel van) van haar stakeholders in de te volgen koers en overlegt daartoe met name met huurders, bewonerscommissies, andere corporaties in Ede en andere gemeenten. Het gaat hierbij deels om formele overlegbijeenvakomensten waarvan schriftelijke verslaglegging plaatsvindt.

Huurders

Binnen de groep van stakeholders zijn de huurders van Woonstede de belangrijkste. Op verschillende manieren houdt de corporatie contact met de huurders. Allereerst is er de Huurdersbond die het aanspreekpunt is voor algemene en beleidsmatige zaken. De bond werkt op basis van een samenwerkingsovereenkomst. In een bijlage bij de overeenkomst is een lijst met onderwerpen opgenomen waarop de Huurdersbond instemmings- dan wel adviesrecht heeft. Met name het adviesrecht t.a.v. ondernemingsplan en meerjarenbegroting zijn belangrijk. Ook is de Huurdersbond medeondertekenaar van de prestatiecontracten met de gemeenten. De samenwerkingsovereenkomst is onlangs in overeenstemming gebracht met de overlegwet. Er is minimaal zesmaal per jaar overleg. Daarnaast zijn er themabesprekingen die input opleveren voor het beleid. Van elke bijeenkomst worden er notulen gemaakt. Belangrijk voor de participatiestructuur zijn verder de diverse bewonerscommissie die een belangrijke rol spelen in het overleg met de huurders. Woonstede onderscheidt activiteitencommissies, leefbaarheidscommissies en bewonerscommissies. Zij worden financieel ondersteund door Woonstede. Met elke commissie is een samenwerkingsovereenkomst afgesproken. Ongeveer 60% van de huurders heeft zich georganiseerd in 38 bewonerscommissies. Het verbeteren van de

veiligheid en toegankelijkheid zijn thema's die vanuit de bewonerscommissies gekomen zijn. De tevredenheid van huurders wordt jaarlijks gemeten door KWH. Er is geen methode om de tevredenheid van alle stakeholders te meten.

Gemeente

Woonstede ziet de gemeenten Ede en Scherpenzeel als de belangrijkste stakeholders als het gaat om het maken van afspraken. Deze afspraken zijn vastgelegd in prestatiecontracten. Deze afspraken betreffen niet alleen de ontwikkeling van nieuwbouw, maar ook leefbaarheid, wonen en zorg en huisvesting voor verschillende doelgroepen. De prestatieafspraken worden jaarlijks door de gemeente, de corporatie Plicht Getrouw, de Huurdersbond en Woonstede geëvalueerd. Periodiek vindt er bestuurlijk overleg tussen wethouders en directeuren van de corporaties plaats. Daarnaast is er op ambtelijke niveau regelmatig overleg met verschillende diensten van de gemeenten. Zo is er onlangs een bijeenkomst geweest over de gebiedsstrategieën zoals neergelegd in de Wensportefeuille van Woonstede.

Collega corporaties

Met de collega-corporaties (zie paragraaf 1.2) is er twee tot drie keer per jaar een directeurenoverleg dat, ook blijkens de mening van directeuren met wie de commissie sprak, naar wederzijdse tevredenheid functioneert. Het gaat dan vooral om de WERV-corporaties en dan met name Idealis (studentenhuisvesting) en Plicht Getrouw (in beheer bij Woonstede). Daar buiten Vallei Wonen (woonruimteverdeling uitvoering woonvisie/prestatieafspraken). Men houdt elkaar op de hoogte en stemt zaken op elkaar af. Daarnaast ontmoeten 1 à 2 keer per jaar leden van de verschillende MT's elkaar. Belangrijk aandachtspunt in het overleg is de zorg over het verschil in prognoses en de realisatie. Men wil daarom voor de komende vijf jaar tot realistische afspraken komen.

Zorg en Welzijn

Het beleid van de corporatie wat betreft zorg en welzijn vindt plaats binnen de kaders van het onderdeel Wonen, zorg, welzijn in de prestatiecontracten. De corporatie heeft meerdere relaties met partners in de zorg. Genoemd moeten worden Opella waarmee in 2008 een samenwerkingsovereenkomst is getekend voor vastgoedbeheer en Vilente waarmee een intentieovereenkomst is voor het beheer van hun locaties. Daarnaast zijn er service- en beheerscontracten met: Eureke, Kruiswerk West-Veluwe, De Honskamp, serviceflat Belvedere en Het Maanderzand. Al in 2002 is er een convenant getekend betreffende woonzorgzones en multifunctionele zorg- en dienstencentra. Voor welzijn speelt vooral de welzijnsorganisatie Welstede een belangrijke rol. Met Welstede, wijkbeheer en milieutoezicht, politie en EWZ (afdeling Economie, Welzijn en Zorg gemeente Ede) wordt op het gebied van leefbaarheid permanent overlegd. Doorgaans gaat het daarbij over specifieke plannen en onderwerpen per wijk.

4.2 Beoordeling prestaties door stakeholders

De stakeholders die de commissie heeft gesproken, hebben een wisselend oordeel over de prestaties van Woonstede. Op de vraag naar een beoordeling in cijfers door de verschillende stakeholders werd het cijfer 4 tot 8 gegeven afhankelijk van de

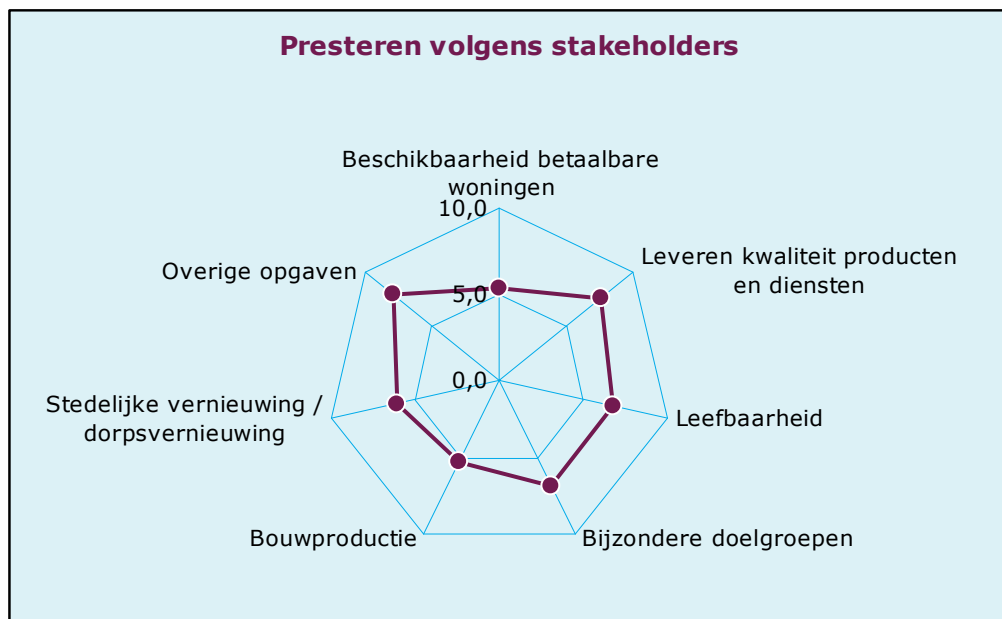
prestatievelden. Het verschil in oordeel weerspiegelt voor een deel een verschil in belangen.

Via een jaarlijks klantenonderzoek door KWH meet Woonstede de tevredenheid van de bewoners over haar producten en diensten. De laatste meting heeft in 2008 plaatsgevonden. Daarnaast werkt de corporatie met klantenpanels en worden er aftersales-enquêtes gehouden. Het contact met de Huurdersbond loopt goed. De bond is positief over de constructieve manier waarop met de directie Woonstede wordt samengewerkt. Ze ervaart de corporatie vanuit de directie gezien als een 'klantgedreven organisatie' wat ook blijkt uit de klantenpanels die worden georganiseerd. Wel vindt de bond dat werknemers die klantgedrevenheid niet altijd doortrekken. Uit het gesprek met de huurders bleek wisselende tevredenheid over de relatie tussen Woonstede, Huurdersbond en het functioneren van de commissies. Uit het gesprek met vertegenwoordigers uit de zorg blijkt dat men niet onverdeeld positief is over de samenwerking met Woonstede. De contacten zouden zakelijker kunnen en het zou duidelijker moeten zijn wie, wanneer waarvoor is aan te spreken. Ook vindt men de procesgang van beslissing, planning tot uitvoering te traag. Wel geeft men aan dat als er een beslissing over een project is genomen Woonstede de projecten kwalitatief goed uitvoert.

Anderzijds wordt door andere stakeholders gesteld dat de zorginstellingen teveel uit eigen visie en eigen taakstellingen vanuit de instelling opereren. Andere stakeholders (leefbaarheid, welzijn andere corporaties) noemen Woonstede een prettige organisatie waarmee het goed en vlot zaken doen is. Door de korte lijnen is het mogelijk snel en makkelijk beslissingen te nemen. De corporatie is juist zakelijker aan het worden en opener naar buiten. Ze is goed in samenwerken, praktisch gericht en denkt mee. Er is sprake van een sterke en directe (sociale) betrokkenheid van de medewerkers. Woonstede denkt niet alleen in stenen, maar er is ook goed oog voor de bredere woon/zorg/welzijnsvraag. Het contact met de medewerkers wordt als prettig ervaren. De relatie met de gemeenten wordt als constructief beschreven. Wel zijn er flinke spanningen in concrete projecten. In verband met de verslechterde financiële positie van Woonstede worden projecten eenzijdig teruggeven. Gevolg is dat beschikbaarheid van betaalbare woningen en de stedelijke vernieuwing onder druk staan respectievelijk komen. Nadruk op kwaliteit is, zoals gesteld wordt in het gesprek met de ambtenaren, een goede keuze voor de langere termijn, maar er is nu een tekort aan betaalbare woningen. Wat vooral gemist wordt is een visie op de langere termijnontwikkeling van de portefeuille. Blijkbaar is de opzet zoals geschetst in de recent opgestelde Wensportefeuille nog onvoldoende gecommuniceerd. Wel wordt opgemerkt dat de corporatie zich in de afgelopen vier jaar positief heeft ontwikkeld. Er is spreke van een grote gerichtheid op kwaliteit en duurzaamheid. Er wordt veel gedaan aan leefbaarheid. Ook hier wordt opgemerkt dat wat Woonstede doet, goed gedaan wordt.

De stakeholders geven unaniem te kennen dat de corporatie door moet gaan zoals ze nu doet met wel een sterkere focus op de langere termijn.

4.3 Beoordeling visitatiecommissie: presteren volgens stakeholders



Presteren volgens stakeholders	
Prestatievelden	Cijfer
Beschikbaarheid betaalbare woningen	5,3
Leveren kwaliteit producten en diensten	7,6
Leefbaarheid	6,9
Bijzondere doelgroepen	6,9
Bouwproductie	5,3
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	6,1
Overige opgaven	7,9
Gemiddelde score	7

4.4 Conclusies en motivatie

Beschikbaarheid betaalbare woningen

De commissie constateert dat het merendeel van de stakeholders op dit onderdeel niet tevreden is en cijfers geeft van 3 tot 7. De commissie waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 5,3 (matig).

De commissie stelt vast dat Woonstede activiteiten en projecten ontwikkelt die gebaseerd zijn op de opgave in het werkgebied. Via contacten met de stakeholders, kennis van de wijken en kennis van gemeentelijk beleid weet de corporatie wat de volkshuisvestelijke vraag is. Bijna alle woningen in de bestaande voorraad zijn goedkoop of betaalbaar. De geleverde prestaties liggen echter veel lager dan wat gepland is en wat door de opgave wordt voorgeschreven. Met name de laatste tijd worden projecten teruggegeven of vertraagd. Stakeholders wijzen er op dat de wachtlijsten groot zijn, de wachttijden lang, de mutatie beperkt is en de nieuwbouw stagneert. Daardoor staat de beschikbaarheid van betaalbare woningen onder druk. De corporatie betreft in algemene zin de oordelen van de stakeholders (gemeente en

bewoners) bij de formulering van toekomstige prestaties, maar waar het gaat om de recente beslissing over projecten worden die eenzijdig door de corporatie genomen.

Leveren van de gewenste kwaliteit van producten en diensten

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel tevreden zijn. Scores lopen van 6 tot 9 met een gemiddelde van een 7+. De commissie waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 7,6 (goed).

Huurders zijn overwegend positief over de kwaliteit van de woningen, met name waar het gaat om de nieuwbouw. Ze zijn heel tevreden over het functioneren van de eigen servicedienst van de corporatie. Er wordt snel en adequaat gereageerd op signalen vanuit de bewoners. Woonstede maakt onder meer door middel van brochures en andere publicaties, die ook op de website staan, duidelijk wat klanten kunnen verwachten op het punt van kwaliteit. Door middel van onderzoek door het KWH wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemeten. Ook via eigen onderzoek bijvoorbeeld bij nieuwbouw en mutaties worden mening en wensen van klanten geïnventariseerd.

Gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen zijn zonder meer tevreden over de geleverde kwaliteit van producten en diensten. Vanuit de gemeente Ede wordt opgemerkt dat Woonstede hoge kwaliteitseisen (woontechnisch, duurzaamheid) stelt, misschien zelfs wel iets te hoog. Over proces en overleg dat nodig is om tot realisatie van plannen te komen zijn hierboven opmerkingen gemaakt. Evaluatie onder andere stakeholders dan huurders vindt niet structureel plaats.

Leefbaarheid

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel tevreden zijn. De gemiddelde score is een 7 en dat is ook het oordeel van de commissie (6,9).

Woonstede voert op dit punt een actief beleid. Enerzijds volgt ze de afspraken zoals die op het punt van leefbaarheid gemaakt zijn in de prestatiecontracten en de gemeentelijke wijkplannen, anderzijds reageert ze sterk op signalen die zij door eigen waarneming of analyse uit de wijken zelf krijgt. Woonstede heeft een leefbaarheidsfonds waaruit jaarlijks een bedrag wordt toegekend aan bewonersinitiatieven. Bij Presteren naar opgaven is aangegeven wat de corporatie zoal doet op het gebied van leefbaarheid en wat de komende periode gaat gebeuren.

Met name via de bewonerscommissies worden huurders betrokken bij de leefbaarheidsvraagstukken. Vanuit de gemeente wordt gesteld dat Woonstede een grote rol heeft waar het gaat om leefbaarheid. Er wordt dan gewezen op conciërges, woonconsulenten, zorg achter de voordeur. Vanuit ambtelijke hoek vraagt men zich af of de corporatie hier niet te ver gaat. Anderzijds wordt gesteld dat de investeringen vooral gekoppeld zijn aan fysieke opgaven. Er is geen duidelijke visie op langere termijn investeringen in sociale stijging. De commissie heeft daar bij Presteren naar opgaven ook al op gewezen.

Sinds kort is er vanuit de corporatie beleid geformuleerd hoe de leefbaarheid van de wijken er over 15 à 20 jaar uit zou moeten zien en wat nu zou moeten gebeuren om dat te bereiken. Evaluatie van beleid op dit onderdeel wordt tweejaarlijks door de gemeente uitgevoerd.

Bijzondere doelgroepen

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel wisselend tevreden zijn: gemiddelde score een 6 en waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 6,9 (ruim voldoende).

Uit gesprekken die de commissie heeft gevoerd met vertegenwoordigers van de gemeenten maakt de commissie op dat deze tevreden zijn over de prestaties die zijn

geleverd. De taakstelling ten aanzien van statushouders wordt goed ingevuld en ook voor de huisvesting van senioren doet de corporatie het goed. Wel zou er meer aandacht kunnen zijn voor de huisvesting van gehandicapten. Vanuit de vertegenwoordigers van zorg- en welzijnsinstellingen is het oordeel minder positief met name waar het gaat om de ontwikkeling van huisvesting van de door hen beoogde doelgroepen. Er wordt in dat verband gewezen op projecten zoals de Ericahorst die niet van de grond gekomen zijn. Vanuit de welzijnshoek wordt erop gewezen dat bepaalde groepen 'vluchtelingen, nieuwkomers' onvoldoende worden opgevangen, maar dat is ook een zaak van de gemeenten. Huurders zijn heel positief over het beleid van Woonstede voor bijzonder doelgroepen, met name voor senioren. Op het gebied van bijzondere doelgroepen worden beleid en resultaten niet onder alle stakeholders stelselmatig geëvalueerd.

Bouwproductie

De commissie constateert dat de stakeholders die er een oordeel over konden geven matig tevreden (5/6) zijn en waardeert dit prestatieveld zelf met het cijfer 5,3 (matig).

Er zijn over de bouwproductie prestatieafspraken met de gemeente Ede en Scherpenzeel gemaakt. Zoals eerder aangegeven, zijn die in beperkte mate gerealiseerd. De corporatie wijt dit aan ontwikkelingen op financieel terrein - VPB, Vogelaarheffing en gevolgen van de kredietcrisis- en heeft dat ook als zodanig naar stakeholders gecommuniceerd. De gemeente Ede is niet tevreden over de productie van de corporatie gezien de gevolgen voor de beschikbaarheid van betaalbare woningen. Ambtenaren tonen wel begrip, maar geven ook aan dat er meer mogelijk was geweest. Zij zijn met de collega-corporaties van oordeel dat het zaak is om tot een realistischer bouwopgave te komen. Ook collega-corporaties zijn positief over de wijze waarop Woonstede bijdraagt aan de bouwopgave van de gemeente. De corporatie kent de stakeholders en hun verwachtingen. Waar het gaat om woon/zorgprojecten, is er goed overleg met de zorginstellingen over wensen en eisen. Er is een regelmatige evaluatie van de realisatie van de prestatieafspraken. De commissie heeft niet de indruk dat de oordelen van stakeholders waar het gaat om de recente beslissingen ten aanzien van de bouwproductie een belangrijke rol hebben gespeeld.

Stedelijke vernieuwing/dorpsvernieuwing

De commissie constateert dat de stakeholders op dit onderdeel wisselend tevreden zijn; de gemiddelde score is een 6 en de commissie waardeert dit prestatieveld zelf eveneens met het cijfer 6,1 (voldoende).

Woonstede volgt ook hier in principe de opgaven zoals die voor nu en in de toekomst in de prestatiecontracten met de betreffende gemeenten zijn neergelegd. Evenals bij de bouwproductie geldt dat de opgave slechts in beperkte mate gehaald is. Uit de gesprekken met de stakeholders heeft de visitatiecommissie de indruk gekregen dat de door Woonstede gemaakt keuzes waar het gaat om herstructurering teveel vanuit financiële en te weinig vanuit inhoudelijke argumenten zijn gemotiveerd, terwijl die laatste er wel zijn. Huurders merken op dat sociale plannen niet altijd worden nageleefd en de gemaakte keuzes voor sloop niet altijd duidelijk zijn. Vanuit de gemeente wordt opgemerkt dat de corporatie kansen laat liggen bijvoorbeeld waar het gaat om buurt- en dorpshuizen. Een positief voorbeeld is het beschikbaar stellen van een ruimte voor vrouwen in Lijnhorst. Andere stakeholders merken op dat het beter kan en het te langzaam gaat, maar wat Woonstede doet, doet ze goed.

Overige opgaven

De corporatie formuleert in haar zelfevaluatie rapport op dit prestatieveld een aantal opgaven op het gebied van duurzaamheid. Op dit gebied wordt er veel gedaan. Dit is reeds bij het Presteren naar ambities en doelen behandeld. Stakeholders blijken niet allen even goed op de hoogte van alles wat de corporatie op dit terrein presteert. De commissie komt tot het oordeel 7,9 (goed).

Kennis en inzicht, planning en monitoring van prestaties

De commissie is van oordeel dat op alle prestatievelden de corporatie de relevante stakeholders kent en op de hoogte is van hun verwachtingen, wensen en/of verlangens. De commissie komt op deze standaard (II) tot het generale oordeel 8. Waar het gaat om het verwachttingsmanagement (standaard III) komt zij tot een lager oordeel. Wensen, verwachtingen, verlangens worden gehoord, er worden afwegingen gemaakt en die worden gecommuniceerd. Er is naar de mening van de commissie echter geen sprake van een interactief proces. Ze komt hier tot het generale oordeel 6. Dat geldt ook voor de wijze waarop de corporatie oordelen van stakeholders betreft bij de geplande prestaties (standaard IV). De corporatie staat open voor inbreng, organiseert ook bijeenkomsten voor stakeholders, maar laat kansen liggen waar het gaat om terugkoppeling over hoe de inbreng is meegenomen. Bij de prestatievelden 'Beschikbaarheid betaalbare woningen' en 'Bouwproductie' komt de visitatiecommissie op deze standaard tot een afwijkend oordeel (zie slotzinnen van de betreffende teksten).

5 Presteren naar vermogen en efficiency

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

5.1 Kerngegevens

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

Kerngegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Volkshuisvestelijke exploitatiewaarde (per VHE x € 1)	32.751	x	33.980
WOZ-waarde (per wooneenheid x € 1)	184.839	159.783	147.312
Volkshuisvestelijk vermogen per VHE	15.317	14.349	13.217
Prognose Volkshuisvestelijk vermogen 2012 (per VHE x €1)	13.809	15.168	14.605
Nominale waarde langlopende leningen per VHE	26.595	24.772	26.943
Rentabiliteitswaarde langlopende leningen per VHE	24.476	22.692	24.796
Rentelasten per VHE	1.308	1.210	1.313
Netto kasstroom			
- huuropbrengst per VHE	4.788	4.765	4.663
- netto kasstroom na rente per VHE	773	540	723
Rentedekkingsgraad	1,6	1,4	1,6
Schuldverdien ratio	12,8	14,2	13,2
Netto bedrijfslasten per VHE	1372	1449	1249
Aantal VHE per fte	68	81	94
Toename netto bedrijfslasten (2005-2008) in %	22,6	41,2	19,7
Onderhoudskosten per VHE x € 1.000			
- Klachtenonderhoud	504	282	274
- Mutatieonderhoud	0	211	175
- Planmatig onderhoud	589	1008	861
Woningverbetering (x € 1.000 per verbeterde woning)	41.824	10.836	11.926
Continuïteitsoordeel	A	79 %	71 %
Solvabiliteitsoordeel	voldoende	100 %	97 %

Bron: Corporatie in Perspectief, CFV, Naarden, 2008

5.2 Beschrijving vermogensontwikkeling

De kerngegevens van het Centraal Fonds Huisvesting laten t.a.v. de vermogenspositie een wisselend beeld zien. De bedrijfswaarde ligt in 2006 iets boven en in 2007 iets onder het landelijk gemiddelde, het volkshuisvestelijk vermogen ligt boven dat van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. De corporatie is solvabel en de netto bedrijfslasten zijn lager dan de referentiegroep, maar iets hoger dan landelijk. De

langlopende leningportefeuille is groter dan die van de referentiegroep, maar ligt ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde. De corporatie heeft de afgelopen jaren van het CFV een A-oordeel gekregen. Dat hield tot 2008 in dat de corporatie over een hoger weerstandsvermogen beschikte dan het door het CFV minimaal noodzakelijk geachte weerstandsvermogen op basis van de genormeerde en gecorrigeerde bedrijfswaarde en dat de corporatie haar vermogen in voldoende mate inzet. Vanaf 2008 worden daarnaast op basis van de zgn. Prospectieve informatie ook de toekomstige kasstromen beoordeeld. Voor Woonstede is - mede daarom - het sturen op kasstromen een cruciaal instrument voor het financiële beleid. Woonstede hanteert de historische kostprijs als waarderingsgrondslag voor het bezit en stuurt niet op bedrijfswaardeontwikkeling. In het zelfevaluatie-rapport wordt gesteld dat de corporatie om de negatieve kasstroom te keren, wil zorgen voor een gevarieerd bezit in de wijken. Uit de meerjarenbegroting 2010-2014 wordt duidelijk dat Woonstede voor de financiering van de investeringen voor een groot deel afhankelijk is van verkopen. Uit de CiP-gegevens over 2007 blijkt dat de netto kasstroom na rente per VHE voor Woonstede aanzienlijk hoger is dan die van de referentiegroep en iets hoger dan het landelijk gemiddelde. De commissie constateert dat Woonstede haar maatschappelijke verantwoordelijkheden neemt door haar vermogen aan te wenden ten behoeve van de huidige en potentiële huurders. De opgaven van Woonstede kunnen in de komende jaren gefinancierd worden. De kasstroom is een punt van aandacht wil er daarna ook voldoende ruimte zijn voor verdere investeringen. Met name de verkoop van woningen is een cruciaal element in de investeringsmogelijkheden van de corporatie. Het verkoopprogramma voor 2010-2014 bedraagt 488 woningen.

5.3 Efficiency

Woonstede streeft er volgens het bedrijfsplan naar de bedrijfsvoering zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Daarbij gaat het zowel om de inzet van het vermogen als om een efficiënte uitvoering hiervan door middel van een efficiënte organisatie. Waar het gaat om de efficiency heeft de commissie zich conform het beoordelingskader gericht op de bedrijfslasten per VHE en de ontwikkeling daarvan, zoals weergegeven in de CFV-analyse van 2008.

Netto bedrijfslasten (x € 1)

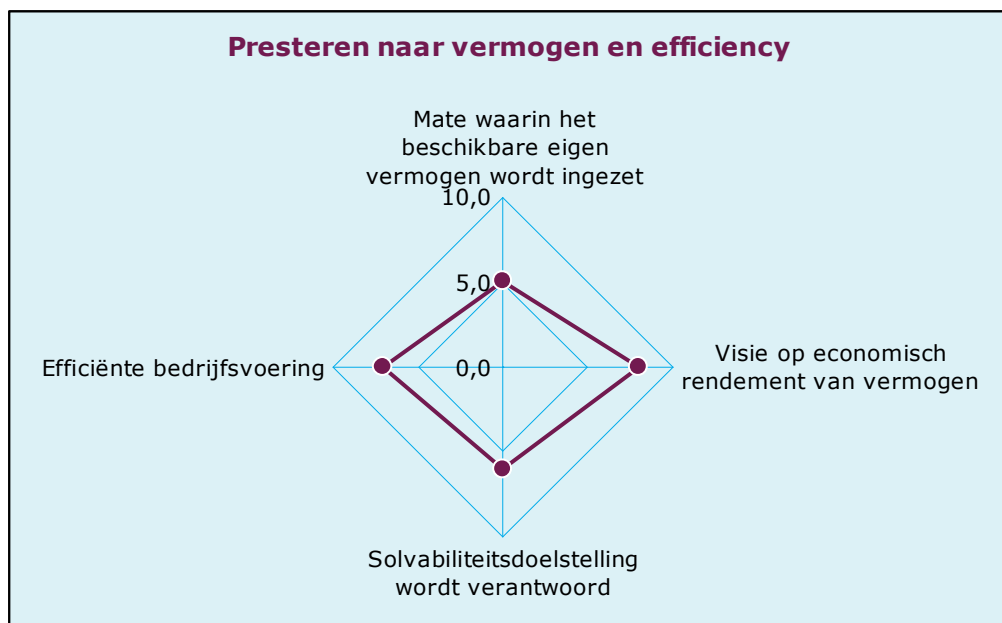
	Corporatie	Referentie	Landelijk
Netto bedrijfslasten per VHE	1372	1449	1249
Personeelskosten per fte	52.278	56.424	61.209
Aantal VHE's per fte	68	81	94

Ontwikkeling netto bedrijfslasten (per VHE x € 1)

	2004	2005	2006	2007	Toename 2003–2006 in %
Corporatie	1119	1268	1222	1372	22,6
Referentie	1026	1155	1285	1449	41,2
Landelijk	1043	1125	1169	1249	19,7

De commissie stelt vast dat de bedrijfslasten lager zijn dan die van de referentiegroep en de personeelskosten lager zijn dan de referentiegroep en landelijk. Hierbij valt aan te tekenen dat Woonstede een eigen onderhoudsbedrijf heeft hetgeen zowel zichtbaar is in een relatief laag aantal VHE's per fte als een relatief laag bedrag aan personeelskosten per fte. De toename van de netto bedrijfslasten is met name na 2005 duidelijk minder vergeleken bij de referentiegroep en iets hoger dan landelijk.

5.4 Beoordeling visitatiecommissie: presteren naar vermogen en efficiency



Presteren naar vermogen en efficiency		
Prestatievelden	Cijfer	Weging
Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet	5,0	70%
Visie op economisch rendement van vermogen	8,0	10%
Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord	6,0	10%
Efficiënte bedrijfsvoering	7,0	10%
Gemiddelde score	6	

5.5 Conclusies en motivatie

Mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet

De visitatiecommissie waardeert dit prestatieveld met een 5,0 (matig).

Zoals hiervoor reeds gemeld hanteert Woonstede de historische kostprijs als waarderingsgrondslag voor het bezit en stuurt niet op bedrijfswaarde. Bij het uitsluitend hanteren van de historische kostprijs blijft een belangrijk deel van de waarde verborgen en is het sturen op de waardeontwikkeling van het woningbezit als bedrijfsmiddel c.q. het volkshuisvestelijk vermogen - zie o.a. de recente publicaties van het Centraal Fonds Volkshuisvesting - niet goed mogelijk.

Uit gesprekken is duidelijk geworden dat de bedrijfswaarde niet fungeert als 'tool of management'. Er wordt feitelijk gestuurd op historische kostprijs en kasstroom. Hierbij spelen discussies over voor- en nadelen van de bedrijfswaarde een rol, evenals recente inzichten over het belang van kasstromen.

De visitatiecommissie heeft uit een van de gesprekken begrepen dat in het najaar van 2010 besproken gaat worden wat de waarderingsgrondslag wordt die de corporatie gaat volgen.

De corporatie heeft geen berekening van het bestemde eigen vermogen. De corporatie heeft ook geen verschillende scenario's die de verkooppotenties in beeld brengen. Wel is om te bepalen welke woningen voor verkoop in aanmerking komen, onderzoek gedaan naar de wensportefeuille in het jaar 2020. Een van de manieren om tot een ideale verdeling van het bezit over dorpen en wijken te verdelen is het aan- en verkopen van woningen.

Blijkens het accountantsrapport bij de jaarrekening 2008 is er bij Woonstede aandacht voor risico's en risico-inschatting, maar is dat niet (zichtbaar) uitgewerkt in een risicomanagementsysteem. In dat verband is van belang dat de afhankelijkheid van verkopen een belangrijk punt van aandacht is gezien de afnemende vaag naar koopwoningen als gevolg van de economische ontwikkeling. De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in die zin in kaart gebracht dat zij uitgaat van de WSW-borgingsruimte als ondergrens. Dat kan, maar de commissie wijst er wel op dat het dan alleen gaat om borgbare investeringen, dat wil zeggen sociale woningbouw beneden de borgingsgrens; andere investeringen (duurdere koop, maatschappelijk vastgoed, leefbaarheidinvesteringen, proceskosten en onrendabel in stedelijke vernieuwing en zo) vallen daar niet onder. In de meerjarenbegroting heeft de corporatie aangegeven welke flexibiliteit ze heeft in haar investeringsprogramma, zodat bij tegenvallende ontwikkelingen kan worden bijgestuurd. Dit kan worden gezien als de risicobuffer. In dat kader speelt ook het eerder genoemde onderzoek naar te verkopen woningen een rol. Naar de mening van de commissie geeft de corporatie niet voldoende inzicht hoe het beschikbare vermogen maximaal wordt ingezet omdat er niet gestuurd wordt op bedrijfswaarde c.q. volkshuisvestelijk bestemd vermogen. Het financiële sturingsstelsel is beperkt; er wordt naar de mening van de commissie te eenzijdig gestuurd op kasstromen; er zijn geen duidelijke andere 'sturingsknoppen/stoplichten'. Daardoor laat Woonstede zowel investeringskansen als transparantiekansen liggen. De corporatie maakt onvoldoende duidelijk wat ze minimaal en maximaal wil investeren, waar ruimte zit en waar die aan besteed wordt. De commissie beoordeelt daarom de mate waarin het beschikbare eigen vermogen wordt ingezet met een 5 (matig).

Visie op economisch rendement van vermogen

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 8,0 (goed).

In het financieel reglement heeft de corporatie aangegeven wat zij ziet als economisch rendement. Het gaat er dan om dat het jaarresultaat uit de verhuur van woningen uitgedrukt in een percentage van het eigen vermogen minimaal gelijk moet zijn aan het indexcijfer van de nieuwbouwwoningen van het CBS. Daarnaast is er een rendementsfilosofie ontwikkeld: 'Het gewenste rendement bestaat uit een deel vergoeding voor het vreemd vermogen, gebaseerd op de 10-jaars interest rate swap, en een deel voor het eigen vermogen gebaseerd op de verwachte stijgingen voor bedrijfslasten en onderhoud. Ook het soort vastgoed en de kenmerken daarvan zijn van belang voor de rendementsbepaling'.

Solvabiliteitsdoelstelling wordt verantwoord

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6,0 (voldoende).

De corporatie hanteert als solvabiliteitsdoelstelling een minimaal eigen vermogen op basis van historische kostprijs van minimaal 8% van het balanstotaal plus 10% van de verkoopopbrengst van de Vrijekeuswoningen met terugkoopplicht. De corporatie geeft aan dat door een aantal ontwikkelingen, het solvabiliteitspercentage niet zoveel waarde meer heeft. Het panel constateert dat de corporatie een solvabiliteitsdoelstelling hanteert die op zich verantwoord wordt. Er wordt echter niet zichtbaar rekening gehouden met investeringen en risico's zoals het Centraal Fonds die hanteert.

Efficiënte bedrijfsvoering

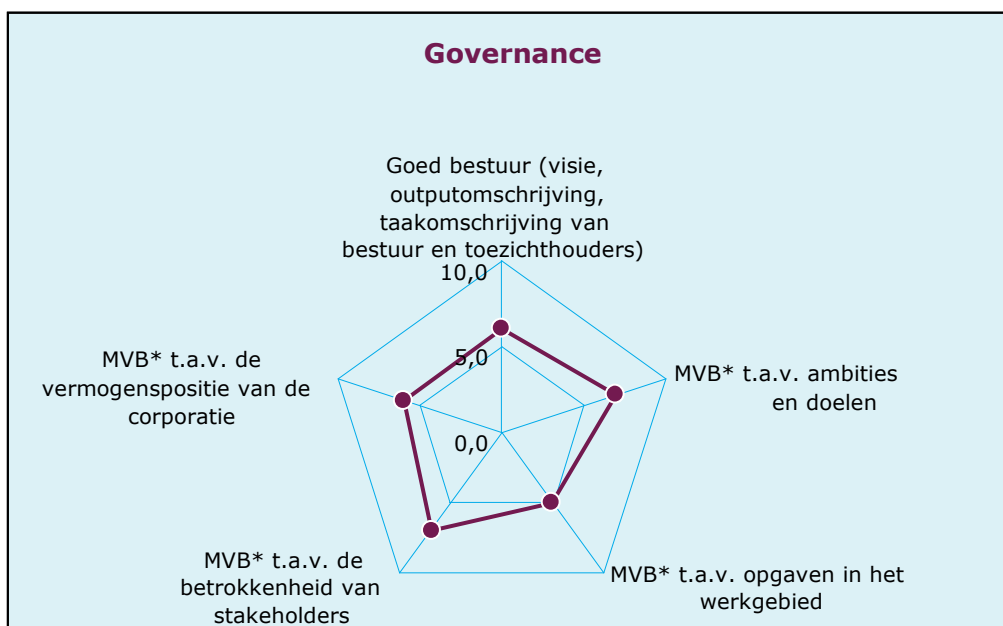
De commissie waardeert dit prestatieveld met een 7,0 (ruim voldoende).

De corporatie geeft in het zelfevaluatie rapport aan dat de bedrijfsvoering kostenefficiënt moet zijn binnen de begroting. In die zin is het een goede ontwikkeling dat de grenstellende begroting wordt vervangen door een taakstellende ten aanzien van het bedrijfskostenniveau. Uit bovenstaande gegevens blijkt dat de bedrijfs- en personeelskosten overwegend laag zijn vergeleken met de referentiegroep en landelijk. Woonstede werkt met een eigen onderhoudsdienst. Over de kostenefficiëntie van deze eigen onderhoudsdienst of een reguliere monitoring van de efficiency en effectiviteit hiervan heeft de commissie geen informatie aangetroffen.

6 Governance

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

6.1 Beoordeling visitatiecommissie: governance



Governance	
Prestatievelden	Cijfer
Goed bestuur (visie, outputomschrijving, taakomschrijving van bestuur en toezichhouders)	6,0
MVB* t.a.v. ambities en doelen	7,0
MVB* t.a.v. opgaven in het werkgebied	5,0
MVB* t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders	7,0
MVB* t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie	6,0
Gemiddelde score	6

* Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding

6.2 Conclusies en motivatie

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

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6,0 (voldoende).

De Raad van Commissarissen bestaat uit 7 leden en werkt volgens een reglement uit 2006 dat in april 2009 opnieuw is vastgesteld. Ook voor de verschillende commissies waarmee de RvC werkt, is er een reglement. Twee leden zijn benoemd op voordracht van de Huurdersbond. De samenstelling van de RvC en de reglementen zijn te vinden op de website. In een document Profiel Raad van commissarissen (2009) is een profielschets voor de leden van de Raad opgenomen. In dit document en het reglement is de taakomschrijving van de RvC vastgelegd. De wijze van werving voor nieuwe commissarissen is beschreven in het reglement. De aanwezige deskundigheid is zodanig dat rekening is gehouden met de aard van de corporatie. Het rooster van aftreden is opgenomen in een apart document en in het jaarverslag. Een beschrijving van de personalia en hun achtergrond en deskundigheden is opgenomen in het jaarverslag. Expliciet wordt aangegeven dat er voor geen van de leden van de Raad sprake is van belangenverstrengeling.

De corporatie conformeert zich aan de uitgangspunten van de Aedes Governancecode. Daar waar de corporatie willens en wetens afwijkt wordt dat uitgelegd en verantwoord in het jaarverslag. Voorbeelden zijn dat de directeur-bestuurders voor onbepaalde tijd zijn benoemd en dat de externe accountant niet voor vier, maar voor vijf jaar is benoemd. De RvC heeft structureel overleg met de directeur/bestuurders; deze zijn bij bijna alle vergaderingen van de Raad aanwezig. Leden van het Management Team zijn afhankelijk van hun functie aanwezig in een van de commissies.

Twee maal per jaar heeft een delegatie van de RvC overleg met de Huurdersbond. Jaarlijks vindt er een functionerings- of beoordelingsgesprek met de bestuurders plaats. Ook worden er ook jaarlijks functioneringsgesprekken gehouden met individuele leden van de raad. Soms wordt er gekozen voor een andere vorm zoals bijvoorbeeld de individuele invulling van een vragenlijst zelfevaluatie.

Voor het beoordelen van het beleid door de RvC gelden, blijktens het Jaarverslag 2008, een aantal documenten als toetsingskader zoals: het ondernemingsplan, de prestatiecontracten met de gemeenten en de (meerjaren)begroting en het financieel reglement. In het gesprek met de RvC is in dit kader ook het portfoliomanagement genoemd. Binnen de RvC is ervoor gekozen te werken met commissies die jaarlijks van samenstelling wisselen. Er zijn de volgende commissies: Strategie en wonen, Audit, Selectie en remuneratie en Toezicht en agenda

De visie van de RvC is zoals het zelfevaluatie-rapport stelt, beschreven in het Profiel en luidt als volgt: 'De Raad van Commissarissen (RvC) van Woonstede staat het bestuur met raad en daad terzijde, houdt toezicht op het beleid en voert zijn statutaire bevoegdheden uit'. De commissie is van oordeel dat dit een te beperkte formulering is temeer daar zij ook geen verdere uitwerking heeft gezien. De Raad van Commissarissen heeft ook geen geprogrammeerde doelen opgesteld inzake Governance en verantwoording. Van een heldere vastgelegde visie op het toezicht is dan ook geen sprake.

In inhoudelijke zin is de gewenste output van de RvC conform de statuten verbonden aan het maximaal realiseren van de doelstellingen van Woonstede. RvC en directie leven daarbij de Governancecode Woningcorporaties na.

De ontwikkelingen in het realiseren van de doelstellingen worden gemeten in de cyclus strategische nota, begroting, jaarverslag en jaarrekening, welke jaarlijks door de RvC worden goedgekeurd en worden bewaakt in de kwartaalrapportages. Voorts is de gewenste output van het toezicht dat de organisatie handelt volgens wet- en regelgeving en dat besluiten genomen worden conform statuten en reglementen.

De commissie is van oordeel dat het toetsingskader, hoewel het veel informatie oplevert, nog niet adequaat is afgesteld. Een duidelijk 'stoplichtenmodel' ontbreekt. Bij de behandeling van Presteren naar Vermogen is daar reeds op gewezen. Uit de gesprekken en de ter hand gestelde documentatie heeft de visitatiecommissie de indruk dat de Raad van Commissarissen vooral gericht is op uitvoeringszaken en minder op een visie op langere termijn.

De commissie constateert dat volgens het beoordelingskader de corporatie in formele zin grotendeels aan de eisen gesteld aan toezicht voldoet. De meeste vereiste documenten (bronnen) zijn aanwezig en aan enkele normen wordt voldaan. Wel wijst de commissie op het ontbreken van heldere visie/doelen voor het toezicht en het ontbreken van heldere meetpunten in het toetsingskader voor de beoordeling van projecten en opgaven.

Maatschappelijke verantwoording en beïnvloeding door stakeholders:

t.a.v. ambities en doelen

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 7,0 (ruim voldoende).

De commissie stelt vast dat Woonstede zich naar haar stakeholders verantwoordt via een jaarverslag, begroting, jaarrekening en accountantsverklaring en de Governance Code (gedeeltelijk) volgt. Wat betreft de ambities en doelen is er het ondernemingsplan, te zien op de website, maar de doelen zijn onvoldoende helder en toetsbaar geformuleerd.

Mogelijk verklaart dat waarom de diverse stakeholders met wie de commissie sprak er moeite mee hadden om aan te geven wat in hun ogen ambities en doelen van de corporatie zijn. In de oordeelsbrief van de minister van Wonen, Wijken en Integratie (november 2008) maakt de minister een opmerking over de kwaliteit van de gegevens die Woonstede in het kader van verantwoording heeft verstrekt.

t.a.v. opgaven in het werkgebied

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 5,0 (matig).

Woonstede geeft in het Jaarverslag wel aan, aan welke projecten ze werkt en waaraan ze gaat werken, maar dat is niet expliciet gekoppeld aan de lokale externe opgaven. Wel wordt gewezen op de prestatie-afspraken met de gemeenten. Door deze erbij te nemen, krijgen stakeholders inzicht in de opgaven voor de corporatie. Beleidsdoelen en prestatieafspraken liggen vast en zijn beschikbaar voor derden, maar dat geldt minder voor de feitelijke uitvoering van de opgaven. Met name de laatste tijd zijn er projecten stopgezet of vertraagd. De corporatie confronteert stakeholders met een besluit op basis van voornamelijk financiële argumenten. Inhoudelijke argumenten, die er ook zijn, worden niet gecommuniceerd. Er zijn voor zover de commissie heeft kunnen nagaan ook geen documenten waarin de afwegingen zijn terug te vinden. De informatie op dit punt naar de stakeholders kan naar het oordeel van de commissie explicieter en transparanter. Naar de mening van de commissie is het gegeven dat er minder financiële middelen beschikbaar zijn, juist een extra reden om met stakeholders in overleg te gaan over een aangepaste (verscherpte) prioritering. Welke taken en projecten moeten in ieder geval worden opgepakt en welke projecten kunnen komen te vervallen of worden uitgesteld. Door deze afweging te delen ontstaat meer begrip bij stakeholders over de keuzes die worden gemaakt (bijvoorbeeld het stopzetten van bepaalde bouw- of herstructureringsprojecten).

t.a.v. de betrokkenheid van stakeholders

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 7,0 (ruim voldoende).

De corporatie geeft op de website een overzicht van voor haar belangrijke stakeholders. De corporatie organiseert regelmatig stakeholdersbijeenkomsten waar belanghebbenden worden geïnformeerd en gehoord. De werkwijze van die bijeenkomsten ligt voor zover de commissie kon nagaan niet vast in een reglement of procesbeschrijving die goedgekeurd is door de RvC. Uit de gesprekken met diverse stakeholders heeft de commissie opgemaakt dat ze wel tevreden zijn over het feit dat ze gehoord worden, maar dat er vervolgens weinig terugkoppeling plaatsvindt over wat de corporatie met de opgaven signalen heeft gedaan of gaat doen. Tevens vindt de betrokkenheid van stakeholders in kleinere verbanden plaats (huiskamer gesprekken). Verslagen van bijeenkomsten met belanghebbenden worden niet op de website gepubliceerd. Diverse bijeenkomsten van stakeholders worden ook door de RvC bezocht. Bekijken we het geheel van de corporatie dan is de betrokkenheid van stakeholders goed (zie Presteren volgens stakeholders) maar de opmerking t.a.v. de terugkoppeling maakt dat de commissie hier tot het oordeel voldoende komt.

t.a.v. de vermogenspositie van de corporatie

De commissie waardeert dit prestatieveld met een 6,0 (voldoende).

Wat betreft de verantwoording van de vermogenspositie geldt dat de externe accountant inzicht geeft in de ontwikkelingen van het vermogen en resultaat van de corporatie.

De accountant rapporteert aan de Raad van Commissarissen over vermogen en resultaat, en constateert daarin geen tekortkomingen. Wel wordt gesteld, zoals al eerder opgemerkt, dat er meer aandacht voor risicomanagement zou moeten zijn. Uit de gesprekken met de stakeholders werd duidelijk dat de meesten geen duidelijk beeld hadden van de vermogenspositie van de corporatie en de wijze waarop zij die tracht te borgen.

7 Scorekaarten

Presteren naar ambities en doelen					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Uitbreiding werkgebied	8	5	6	5	7,2
Keuzevrijheid vergroten	9	7	8	5	8,3
Kwaliteit van de dienstverlening	8	8	8	6	7,8
Vergroten veiligheidsgevoel	8	5	8	5	7,4
Duurzaamheid	8	8	8	5	7,7
Versterken overleg huurders	8	8	8	5	7,7
Gemiddelde score	8,2	6,8	7,7	5,2	8

Toelichting

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

Presteren naar opgaven					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	5	8	5	6	5,4
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	7	6	8	7,7
Leefbaarheid	7	6	5	6	6,6
Bijzondere doelgroepen	7	8	5	5	6,7
Bouwproductie	4	8	6	7	4,9
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	6	6	6	6	6,0
Gemiddelde score	6,2	7,2	5,5	6,3	6

Toelichting

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

Presteren volgens stakeholders					
Prestatieveld	I (70%)	II (10%)	III (10%)	IV (10%)	Totaal- score
Beschikbaarheid betaalbare woningen	5	8	6	4	5,3
Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	8	8	6	6	7,6
Leefbaarheid	7	8	6	6	6,9
Bijzondere doelgroepen	7	8	6	6	6,9
Bouwproductie	5	8	6	4	5,3
Stedelijke vernieuwing / dorpsvernieuwing	6	8	6	5	6,1
Overige opgaven	8	8	7	8	7,9
Gemiddelde score	6,6	8,0	6,1	5,6	7

Toelichting:

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

Presteren naar vermogen en efficiency (zie bijlage 4)			
Prestatieveld	Aanwezig	Beoordeling	Weging
Mate waarin het beschikbare vermogen wordt ingezet		5,0	70%
- De corporatie heeft een vermogensberekening op basis van bedrijfswaarde	ja		
- De corporatie heeft een berekening van het bestemd eigen vermogen	nee		
- De corporatie heeft scenario's die de verkooppotenties in kaart brengen	nee		
- De corporatie heeft de potenties van extra financieringsruimte vreemd vermogen in kaart gebracht	ja (zie WSW)		
- De corporatie heeft risicobuffers berekend	ja		
- De corporatie geeft inzicht in hoe het beschikbare eigen vermogen maximaal wordt ingezet voor het leveren van maatschappelijke prestaties	nee		
De corporatie heeft een duidelijke visie en doelstelling geformuleerd ten aanzien van het beoogde economische rendement op het (eigen) vermogen	ja	8,0	10%
De corporatie hanteert een solvabiliteitsdoelstelling die wordt verantwoord in het licht van het gerealiseerde en/of voorgenomen investeringsprogramma	ja	6,0	10%
De corporatie presteert efficiënt		7,0	10%
Gemiddelde score		6	

Governance		
Prestatieveld	Beoordeling	Weging
Goed bestuur: mate waarin er een visie op toezicht is, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is.	6,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van eigen ambities en doelen plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied plaatsvindt	5,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders plaatsvindt	7,0	20%
De mate waarin de maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen plaatsvindt	6,0	20%
Gemiddelde score	6	

Bijlage 1 Verantwoording visitatie

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Presteren naar opgaven

- Nota Wonen 2007-2015: van visie naar realisering
- Wijkactiviteitenplan Ede-Centraal
- Gebiedsstrategie ENKA-terrein. Stecgroep met Woonstede Eindrapport
- Gebiedsstrategie Veldhuizen. Stecgroep met woonstede Eindrapport
- Prestatiecontract 2005 tot en met 2010 gemeente Ede, St. Woonstede, St. Woningcorp. Plicht Getrouw, Huurdersbond Ede en Omgeving.
- Evaluatie Prestatiecontract
- Prestatieovereenkomst 2008/2009. Gemeente Woudenberg, Woningbouwver. Vallei Wonen, medeondertekenaars St. woonstede en St. Bouwstroom
- Prestatiecontract St. woonstede/Gemeente Scherpenzeel 2006-2010
- Evaluatie prestatiecontract
- Afsprakenkader regionaal kwalitatief programma (KWP3) regio De Vallei

Presteren naar ambities en doelen

- Ondernemingsplan 2008-2012 Strategische nota
- Strategische nota 2010-2014
- Activiteitenplan Woonstede 2009 voor gem. Woudenberg
- Activiteitenplan Woonstede en Vallei Wonen in Scherpenzeel (2009)
- Activiteitenplan Woonstede in 2009 de gemeente Ede
- Woonstede Dienst- en afdelingsplannen (+tabel)
- Duurzaamheidsbeleid 2008-2014 Woonstede (versie2.1)
- Inkoopbeleid Woonstede (2006)

Presteren volgens stakeholders

- Imago & Communicatie Woonstede (2008)
- KWH-Huurlabel rapportage Woonstede
- Woonstede Definitieve rapportage Medewerkers Oordeel
- Maatschappelijke positionering met Maatschappelijk Relatie Management (MRM) (2007)
- Convenant met VAC
- Convenant met WoonconsumentenAdviesCommissie
- Convenant uitwerking Woonzorgzones en Multifunctionele Zorg- en Dienstencentra in de gemeente Ede
- Samenwerkingsovereenkomst tussen st. Plicht Getrouw en St. Woonstede

Presteren naar vermogen en efficiency

- Jaarverslagen 2005 tot en met/ 2008
- Managementletter
- Kwartaalverslagen 2008 en 2009
- Begroting 2005 en meerjarenbegroting tot en met/2009 van Woonstede
- Begroting 2006 en meerjarenbegroting tot en met/2010 van Woonstede
- Meerjarenbegroting 2009-2013
- Meerjarenbegroting 2010-2014
- Corporatie in perspectief St. Woonstede Ede Analyse CFV 2008
- Samenvatting CFV 2008
- Brief Centraal Fonds 22 juli 2009-11-24
- Aanvullend onderzoek CFV
- Mandateringsregeling
- Treasuryjaarplan 2009-11-24
- Brief Waarborgfonds Sociale Woningbouw 30 juni 2009-11-24

Governance

- Reglement Raad van Commissaris St. Woonstede
- Hoofdpijnen governancestructuur
- Rooster van Aftreden RvC
- Reglement voor commissies van de RvC van de St. Woonstede
- Hoofdpijnen renumneratie
- Profiel Raad van Commissarissen
- Verslagen Raad van Commissarissen
- Reactie managementletter 2008
- Portfoliomanagement
- Brief van Minister aan voorzitter Tweede Kamer

Geïnterviewde personen

Raad van commissarissen

Harry Rijken	Commissaris, vz. RvC
Léon Koolen	vz. Auditcommissie, RvC
Bert Melles	vz. Strategie & Wonen, RvC
Jet Dohle	vz. Commissie Selectie & renummeratie
Edwin ten Holte	RvC
Martine Groenewegen	Commissaris, RvC
Steven de Jong	Vice-voorzitter, RvC

Directeur/bestuurder

Marian Teer	Directeur
Wim Sterkenburg	Directeur

Managementteam

Jan van der Kruijf	Bestuurssecretaris
Willem van Asselt	Manager Wonen
Paul Bron	Manager Vastgoed
Hans van den Bos	Manager Financiën
Jaap Groeneveld	Bedrijfsleider Vastgoedsservice
Paul Thuis	Manager ICA

Medewerkers en OR

Rien van Tongeren	Projectleider Vastgoed / vz OR
Peter Wessels	Senior technisch beheerder
Ronald van Londen	Hoofd installatieservice, Vastgoedsservice
Jan Prinsen	Hoofd financieel beheer
Evert Mulder	Hoofd Verhuur en Verkoop, Wonen
Mario Willemse	Woonconsulent, Wonen

Wethouders

de heer Van de Pol	Wethouder gemeente Ede, PvdA (telefonisch 1 maart 14.30 tot 15.30 uur)
de heer De Ridder	Wethouder gemeente Scherpenzeel, VVD

Ambtenaren

mevrouw E. Strik	Medewerker Wonen gem. Ede
de heer Thielen	Beleidsadv. Wonen & Economie gem. Ede
de heer Collignon	Sectorhoofd Burgerij gemeente Scherpenzeel
mevrouw Verlangen	Beleidsmedewerker Wonen, gemeente Woudenberg

Zorg

de heer Hazelaar	Voorzitter Raad van bestuur Opella
de heer Ghijsen	Directeur zorggroep Ena
de heer Roeland	Regiohoofd Ede RIBW

Leefbaarheid

de heer Den Boeft

Interim hoofd wijkbeheer gemeente Ede, vz.
Integraal overleg Wijkwerk

de heer Klappe

Hoofd buurtopbouwwerk Welstede

de heer Wienke

Politie Ede leidinggevend

Collega-corporaties

de heer Hettinga

vz. Plicht Getrouw Bennekom

de heer Van Medenbach

Directeur Idealis Wageningen

de heer Rozemeijer

Directeur Vallei Wonen Woudenberg

Welzijn en maatschappelijke organisaties

De heer Elferink

Directeur Welstede

mevrouw Obdeijn

Directeur Stichting Voorwerk

mevrouw Breepoel

Voorzitter WAC Ede (wonen adviescommissie)

de heer Spiegelenberg

Directeur Permar sociale werkvoorziening

Huurders

de heer Kregting

vz. Huurdersbond Ede & omgeving

mevrouw Hoogteijling

sec. Huurdersbond Ede & omgeving

mevrouw Gonzalez

vz. bewonerscommissie Uitvindersbuurt

de heer Oostendorp

vz. bewonerscommissie Langenhorst

mevrouw Verhaaff

secr. bewonerscommissie Denneheuvel

de heer Boekenoogen

vz. bewonerscommissie Wormshoefwijk

Bijlage 2 Visitatiecommissie

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

Voorzitter

Naam, titel, voorletters:
Doms, drs., C.P.M. (Karin)

Geboorteplaats en -datum:
Boxtel, 30 mei 1968

Woonplaats:
Tilburg



Huidige functie:

- Interim manager en coach bij WenD management

Onderwijs:

- 1995-2000 Diverse cursussen op het gebied van volkshuisvesting, financieel management en management van veranderingen
- 1998 Basiscursus Psychosynthese
- 1992 Doctoraal Tekstwetenschap, Universiteit van Tilburg
- 1987 Propedeuse Psychologie
- 1986 Gymnasium Alpha, Jacob Roelantslyceum Boxtel

Loopbaan:

- Visitator bij woningcorporaties via Raeflex sinds 2005
- Interim manager voor maatschappelijke ondernemingen in de markt van bouwen, wonen en zorg (van 1998 tot 2001 bij Interlink en sinds 2001 als zelfstandige)
- 1995-1998 Organisatieadviseur bij de Nationale Woningraad, later adviesbureau Quintis
- 1994-1995 Beleidsmedewerker bij het Platform voor de Volkshuisvesting, een landelijke belangenbehartigingsorganisatie voor grootstedelijke woningcorporaties
- 1992-1993 Secretaris Privatisering bij de gemeente Amsterdam (begeleiding van de privatisering van het gemeentelijke woningbedrijf)
- 1991-1992 Coördinator Podiumcafé bij de Universiteit van Tilburg, een universitair discussieplatform voor studenten en docenten over maatschappelijke actualiteit en bezinning

Nevenfuncties:

- Commissaris bij Woningstichting Casade in Waalwijk sinds 2007
- Auditor bij gezondheidszorginstellingen via stichting Perspekt sinds 2006
- Voorzitter belangenvereniging binnenstad Tilburg (2005-2007)
- Bestuurslid Stichting Katholiek Basisonderwijs Tilburg Binnenstad (ondersteuning in fusieproces tussen twee schoolbesturen) 2003

Commissielid

Naam, titel, voorletters:
Thomsen, prof. ing., A.F.

Geboorteplaats en -datum:
Ouddorp, 22 augustus 1941

Woonplaats:
Bergen



Huidige functie:

- (Emeritus) hoogleraar onderzoeker Onderzoeksinstituut OTB TU Delft

Onderwijs:

- Human Resource Management, Delft
- Academie van Bouwkunst, Amsterdam
- HTS Bouwkunde, Haarlem
- HTS Weg- en waterbouwkunde, Haarlem

Loopbaan:

- 2006-heden: Onderzoeker Onderzoeksinstituut OTB TU Delft
- 2002-heden: Visitator Raeflex
- 1983-2006: Hoogleraar Woningverbetering & Woningbeheer, TU Delft
- 1978-1983: Onderwijsopdracht Techniek van de Woningverbetering, TU Delft
- 1973-1978: Directeur Landelijk Ombudsteam Stadsvernieuwing, Amsterdam
- 1965-1973: Medewerker/architect Tauber Architecten, Alkmaar

Nevenfuncties:

- 2006-heden: Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Verbouw Rustenburg-Oostbroek, Den Haag
- 2004-heden: Voorzitter European Reward Network (Goldservice))
- 2001-heden: Coördinator Working Group Housing & Urban Renewal, European Network for Housing Research
- 2001-heden: Commissaris Woonbron, Rotterdam
- 1996-2006: Lid Commissie Bedrijfstakcode/Commissie AedesCode
- 1996-heden: Voorzitter jury Nationale Renovatie Prijs
- 1992-heden: Lid Overleg Platform Bouwregelgeving Min. VROM/WWI
- 1995-2001: Commissaris Woningbedrijf Amsterdam
- 1993-1997: Lid Adviescommissie Toelating Woningcorporaties
- 1982-1986: Secretaris Raad van Toezicht/gedelegeerd bestuurder Woonvereniging De Samenwerking, Spijkenisse
- 1981-1993: Lid Raad voor de Volkshuisvesting
- 1975-1985: Voorzitter Woningbouwvereniging Algemeen Belang, Bergen NH
- 1971-1975: Fractievoorzitter PvdA gemeenteraad Bergen NH

Secretaris

Naam, titel, voorletters:
Boerke, drs., J.H.

Geboorteplaats en -datum:
Zaandijk; 24-05-1947

Woonplaats:
Haarlem



Huidige functie:

- Senior auditor, adviseur en accountmanager bij Netherlands Quality Agency (NQA)

Onderwijs:

- Na 1990 Cursussen bij Lloyd's Register en Instituut Nederlandse Kwaliteit Culturele bedrijfsvoering
- 1987 – 1988 Assistant-to-the-manager
- 1982 – 1987 Doctoraal onderwijskunde
- 1965 – 1973 Doctoraal Nederlands
- 1959 – 1965 HBS-A

Loopbaan:

- 2008 – heden Secretaris Raeflex
- 2004 – heden NQA
- 1997 – 2003 HBO-raad
- 1992 – 1996 Koninklijk Instituut van Ingenieurs (KivI)
- 1989 – 1992 Nederlands Instituut voor Kunst en Management
- 1987 – 1989 Nieuw Elan/De Baak VNO
- 1985 – 1987 Ministerie van O&W
- 1973 – 1981 Lyceum Sancta Maria

Bijlage 3 **Beoordelingskader voor visitatie**

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

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

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

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

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

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

Beoordelingen per prestatieveld

Beoordeling Presteren naar ambities en doelen

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

De ambities en doelen zijn bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren naar opgaven

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

De opgave is bijna behaald.

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

Beoordeling Presteren volgens stakeholders

Excellent (10-9)

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

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

Goed (8-7)

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

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

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

Onvoldoende (4 en lager)

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

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

Beoordeling Presteren naar vermogen en efficiency

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Beoordeling Governance

Excellent (10-9)

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

Goed (8-7)

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

(Bijna) Voldoende (6-5)

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

Onvoldoende (4 of lager)

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

Bijlage 4 Overzicht doelstellingen en prestaties

Presteren naar ambities en doelen

Ambities	Meetbare doelen (2004-2008)	Feitelijke prestaties (2004-2008)	Geprogrammeerde prestaties (2008-2012)	Cijfer
Uitbreiding werkgebied	Nieuwbouwproject in Woudenberg of Heuvelrug	58 Vrijekeuswoningen in Woudenberg	geen	7
Keuzevrijheid vergroten	Keuze in badkamer- en keukenarrangementen	Realisatie Servicepunt (showroom) in 2005	Uitbreiding arrangement met energiezuinige opties	8
Kwaliteit van de dienstverlening	Behoud certificering KWH en SCIOS (Stichting Certificatie Inspectie en Onderhoud Stookinstallaties) Behalen van VCA Avondopenstelling Woonwinkel en servicepunt ingevoerd in 2005	Behoud van KWH-label en SCIOS-certificering VCA-certificaat behaald Avondopenstelling op afspraak gerealiseerd in 2005	Behoud van labels	8
Vergroten van veiligheidsgevoel (hoogbouw)	Afsluiten van entrees Plaatsen van camera's Decompartimenteren van bergingsgangen Politiekeurmerk veilig hang- en sluitwerk zonder huurverhoging afgerond in 2005	Totaal uitgevoerd in 8 hoogbouwflats Ede Zuid (periode 2004-2009) Uitgevoerd voor 8.500 woningen Voor certificering moeten bewoners rookmelder en buitenlamp zelf aanbrengen	Uitvoering 1 hoogbouwflat Zuid en 1 hoogbouwflat Veldhuizen	7
Duurzaamheid	Vervangen 350 oude verwarmingsinstallaties	Voor 2005-2009 gerealiseerd	Bestaande opgave handhaven t/m 2014 Verbetering energielabels: 2010 t/m 2014; € 100.000 per jaar Eerste stap is ambities vastleggen en vertalen in meerjaren-planning	8
Versterken overleg met huurders	Verstrekken van jaarlijkse bijdragen voor bestuurs- en organisatiekosten van bewonerscommissies volgens hun begroting Positie van Huurdersbond en bewonerscommissies formeel vastgelegd Financiële ondersteuning Huurdersbond Ede	Verstrekt in: 2007 € 21.807,- 2008 € 27.492,- 2009 € 25.337,- Samenwerkingsovereenkomst met Huurdersbond Ede Reglement bewonerscommissies 2005: € 24.280 2006: € 24.280 2007: € 24.800 2008: € 31.200 2009: € 40.970	In begroting Woonstede bedrag opgenomen ter grootte van gemiddelde uitgaven 2007-2009 Looptijd met stilzwijgende verlenging Toezegging komende jaren geborgd in samenwerkings-overeenkomst	8

Presteren naar opgaven

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2005-2009)	Feitelijke prestaties (2005-2009)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	75% betaalbare woningen (< huurtoeslaggrens) in Ede en Scherpenzeel Verbeteren slaagkans Ede Verbeteren slaagkans (doelgroep) Scherpenzeel	Aandeel sociale huur in Ede en Scherpenzeel 99% 2005: 14,7 2006: 9,7 2007: -¹ 2008: 19,1 2009: - 2005: 13,1 2006: 15,1 2007: 21,3 2008: 26,8 2009: -		5
b. Leveren gewenste kwaliteit van producten en diensten	Doorvoeren Te woon in gehele bezit in Ede tot in 2010 (uitgezonderd herstructurering en hoogbouw) Doorvoeren Te woon in Scherpenzeel tot minimaal 25% in 2010 Minimale gebruiksoppervlak bij nieuwbouw in Ede en Scherpenzeel 2 kamers: 60 m2 3 kamers: 75 m2 4 kamers: 90 m2 5 kamers: 105 m2 Nieuwbouw in Ede en Scherpenzeel voldoet aan basispakket Woonkeur	66,4% van onze woningen zijn in 2009 VKW/Te Woon 85% in Scherpenzeel gerealiseerd Zuiver Woonkeur niet aan voldaan, is vanwege omgevingsfactoren ook niet altijd mogelijk		8
c. Leefbaarheid	Bijdrage aan leefbaarheid- en veiligheidmonitor Scherpenzeel € 1.950,- Ede € 10.000,-	Met de gemeente Ede en Scherpenzeel zijn afspraken gemaakt over de bijdrage van Woonstede aan de uitvoering van de Leefbaarheidmonitor Onderzoek wordt tweejaarlijks uitgevoerd Rapportage 2010 Bijdragen zijn in 2010 uitgekeerd		7

¹ Geen gegevens vanwege gebroken jaar invoering WERV-woonruimteverdeling.

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2005-2009)	Feitelijke prestaties (2005-2009)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
	Jaarlijks uitvoeringsafspraken Wijkwerk opstellen Extra aandacht voor de wijken Veldhuizen A, Ede-Zuid (Maandereng en hoogbouw), Ede-West en Uitvinderbuurt Bijdrage aan pilot Buurtbemiddeling Van € 30.000,- p.j. Leefbaarheidsfonds van € 300.000,- beschikbaar gesteld Afspraak gemeente Scherpenzeel over aanbrenge politie keurmerk bij nieuwbouw Toezicht in en om hoogbouwcomplexen Deelname van woonconsulenten aan Wijkteams Bijdrage Nicis-onderzoek naar waterbedeffect bij herstructurering Bijdrage toegezegd van 1/3 van de kosten zijnde € 25.000,- Convenant Hennepkwekerijen voor Ede en Scherpenzeel ondertekend (her)oprichten bewonerscommissie Scherpenzeel	Wijkactiviteitenplannen 2008, 2009 en 2010 Middelen beschikbaar gesteld voor bewonersondersteuning via Huurdersbond € 100.000,- voor verbouwing en beschikbaarstelling van 2 ontmoetingsruimten hoogbouw Zuid Inzet extra medewerker sociaalbeheer voor Ede Zuid en Veldhuizen voor 20 uur per week vanaf november 2008 2007 t/m 2009 bijdrage verleend van € 30.000 p/j. Uitkeringen uit leefbaarheidfonds 2004 € 120.600,- 2005 € 333.000,- 2006 € 292.000,- 2007 € 266.289,- 2008 € 217.451,- 2009 € 260.000,- Bij opgeleverde nieuwbouwwoningen aan voldaan (Lijsterbeslaan) Inzet van 4 huismeesters 2 woonconsulenten participeren in de wijkteams Bijdrage 2009 van € 6.250,- geleverd om onderzoek uit te voeren Documentatie materiaal geleverd Nijkerk/Scherpenzeel Looptijd 04-2007 t/m 04-2009 Ede Looptijd 01-2010 t/m 01-2011 Ondanks inspanning (nog) niet gelukt Alternatief ingezet		

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2005-2009)	Feitelijke prestaties (2005-2009)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
		Huurdersbond houdt spreekuur in Scherpenzeel		
d. Bijzondere doelgroepen	Bouw zeven woonzorgzones in periode t/m 2010 i.s.m. gemeente en Plicht Getrouw en zorginstellingen (= ca. 315 eenheden Woonstede) De Klinkenberg (Ede Stad), Maanderzand (Ede Stad), Ede West (Ede Stad), Veldhuizen/ Pollenstein (Ede Stad), Verlengde Amsterdamseweg (Ede Stad), Ede Zuid (Ede Stad), voormalig ziekenhuisterrein (Bennekom) Bouwen levensloopbestendig Opplussen: 400 woningen Huisvesting alle statushouders in Ede Scherpenzeel Toevoegen studentenhuysvesting op korte termijn + middellange termijn (campus 2010)	Veldhuizen Pollenstein is in 2009 opgeleverd In 2007 is een niet geprogrammeerde woonzorgzone in Ederveen opgeleverd (totaal 24 zorgwoningen, 32 verpleegplaatsen, 31 verzorgingsplaatsen, 10 levensloopbestendige woningen nabij zorgcentrum) Woonstede kan de ontwikkeling van de resterende woonzorgzones niet voortzetten binnen de door de zorgorganisatie gestelde financiële randvoorwaarden Hieraan is door Woonstede voldaan, met uitzondering van de turn key van projectontwikkelaars afgenomen appartementen in De Ginkel en de Ernst Casimirlaan Opplussen woningen voor senioren: 2005: 216 woningen 2009: 45 woningen + 92 in realisatie Totaal: 353 woningen Gerealiseerd 10 woningen ter beschikking gesteld aan Idealis voor studentenhuysvesting + afspraak voor 24 woningen die bij mutatie ter beschikking komen Ontwikkelingen kenniscampus met 390 studentenwoningen		7

Doelstellingen	Meetbare opgaven (2005-2009)	Feitelijke prestaties (2005-2009)	Geprogrammeerde prestaties (2010-2014)	Cijfer
	De samenstelling woningvoorraad Scherpenzeel wijzigen: minder gezinnen en meer senioren Doorzonscan levensloop bestendigheid Scherpenzeel	Niet gerealiseerd Bij nader inzien is deze afspraak aangepast in overleg met de gemeente Scherpenzeel om alles uit de kast te halen voor starters Uitgevoerd		
e. Bouwproductie	Nieuwbouw van maximaal 1.800 woningen sociale huur-, zorg- en Vrijekeuswoningen en Zorg in Ede in periode 2004-2010² Nieuwbouw van 70 sociale huur-, zorg-, en Vrijekeuswoningen in Scherpenzeel 2005-2010 Nieuwbouw 740 woningen marktsegment in Ede in periode 2004-2020¹	2005: 135 woningen 2006: 9 woningen 2007: 145 woningen 2008: 28 woningen 2009: 84 woningen Totaal: 401 woningen + aangekocht bestaande woningen 277 woningen in 2009. 2005: 28 woningen 2008: 10 woningen Gebouwd voor de vrije sector: 2005: 11 2009: 26 Totaal: 37		5
f. Stedelijke- of dorpsvernieuwing	Prestatiecontract met gemeenten: Herstructurering van in totaal 1.200 woningen: Uitvindersbuurt: 480 Veldhuizen A: 513 Lunenburg: 180 Ederveen: 40 Scherpenzeel: geen Sociaal plan herstructureringsgebieden i.s.m. gemeente en Huurdersbond Gezamenlijke visie met gemeente op hoogbouw Ede-Zuid	2007/2009 Uitvindersbuurt, Ede: sloop 80 woningen. 2009 Veldhuizen A, Ede: start bouw 112 appartementen (eerst bouwen dan slopen) 2008 Lunenburg: 180 woningen gesloopt 2008/2009 Leesonhof, Ederveen: sloop 16 woningen en bouw 33 VKW-woningen, consument gericht gebouwd 4 sociale plannen met Huurdersbond gerealiseerd Eenzijdig door corporatie gerealiseerd		6

² In prestatiecontract 1960 nieuwbouwwoningen voor beide corporaties in Ede geprogrammeerd. Weergegeven cijfer is omgeslagen naar omvang corporaties.

Presteren volgens stakeholders

Wensen van stakeholders	(Meetbare) Afspraken met stakeholders	Prestaties (jaartal)	Geprogrammeerde prestaties (jaartal)	Cijfer
a. Beschikbaarheid betaalbare woningen	Niet in het kader van MRM (zie ook Presteren naar Opgaven)			5
b. Leveren van de gewenste kwaliteit producten en diensten	Niet in het kader van MRM			8
c. Leefbaarheid	Niet in het kader van MRM (zie ook Presteren naar Opgaven)			7
d. Bijzondere doelgroepen (waaronder wonen en zorg)	1. Integraal Planningskader zorg en bijzondere doelgroepen met zorgpartijen in werkgebied 2. PvE zorgwoning met (thuis)zorgverleners, lokale overheden en belangenorganisatie	1. in 2009 gezamenlijk vastgestelde huisvestingsbehoefte in de gemeente Ede voor de komende jaren 2. Vastgestelde minimumeisen opgenomen in standaard programma van eisen van Woonstede	1. Gezamenlijk vastgestelde huisvestingsbehoefte gepresenteerd en geaccepteerd door de gemeente Ede 2. Geen prestaties geprogrammeerd	7
e. Bouwproductie	Niet in het kader van MRM (zie ook Presteren naar Opgaven)			5
f. Stedelijke- of dorpsvernieuwing	Niet in het kader van MRM (zie ook Presteren naar Opgaven)			6
g. Overige opgaven	Duurzaamheid als speerpunt bij nieuwbouw en beheer	In 2008 gecertificeerd als klimaatcorporatie FSC-gecertificeerd	Behoud certificering klimaatcorporatie Behoud certificering FSC Uitvoering van twee pilotprojecten CO2-neutraal bouwen van totaal 40-50 woningen	8

Presteren naar vermogen en efficiency

Visie(s en doelstellingen t.a.v.)	Meetbare opgaven / Bron	Feitelijke prestaties / realisatie	(Geprogrammeerde prestaties)
Zorg dragen continuïteit organisatie door financieel beleid	1. Kredietwaardigheids toets WSW-borging en WSW-voorschriften & -normering voor treasuryactiviteiten Het jaarlijks oordeel van het CFV over de vermogenspositie is dat we voldoende volkshuisvestelijk vermogen hebben en dat er geen sprake is van het onvoldoende inzetten van het beschikbare vermogen	1. Alle jaren een positieve uitslag van de kredietwaardigheidstoets van het WSW 2. Alle jaren A-corporatie en voldoende solvabiliteit	Begrote kasstroomtoets WSW op basis van meerjarenbegroting: 2009: € 5.976.000 2010: € 5.085.000 2011: € 1.942.000 2012: € 144.000 2013: € 283.000 2014: € 493.000 2. A-corporatie en voldoende solvabiliteit
Eigen vermogen	Geen specifieke doelstelling geformuleerd over de hoogte van het eigen vermogen Wel doelstelling geformuleerd over verhouding eigen vermogen in verhouding tot het balanstotaal en het rendement op het eigen vermogen voor zover behaald met de verhuur van woningen Zie onder Solvabiliteit en Economisch rendement	Jaarrekening: 2004: € 31.343.000 2005: € 48.439.000 2006: € 62.943.000 2007: € 74.898.000 2008: € 117.031.000 De sprong in 2008 is veroorzaakt door de invoering van de vennootschapsbelasting in de sector, hierdoor hebben wij een zogenaamde actieve belastinglatentie in de balans opgenomen De tegenhanger hiervan is via het resultaat in het eigen vermogen verantwoord	Begroting 2009: € 109.969.000 2010: € 114.439.000 2011: € 108.870.000 2012: € 120.169.000 2013: € 134.000.000 2014: € 146.546.000
Solvabiliteit	Eigen vermogen op basis van historische kostprijs minimaal 8% van het balanstotaal plus 10% van de verkoopopbrengst van de Vrijekeuswoningen met terugkoopplicht Voor 2008 was dit 9,4% en 2009 9,6%	Jaarrekening: 2004: 10,2% 2005: 15,4% 2006: 19,8% 2007: 22,2% 2008: 31,3%	Begroting: 2009: 27,9% 2010: 26,7% 2011: 24,0% 2012: 24,8% 2013: 27,1%
Extra potenties en risico buffers	Onderzoek naar te verkopen woningen, fasering hiervan en wijze van aanbieden	Afgerond in 2009 Overzicht van te verkopen woningen is beschikbaar Fasering is bekend alsmede de wijze van aanbieden	2010 start van het verkoopprogramma Begrote verkopen: 2010: 50 2011: 75 2012: 107 2013: 114 2014: 109

Visie(s en doelstellingen t.a.v.)	Meetbare opgaven / Bron	Feitelijke prestaties / realisatie	(Geprogrammeerde prestaties)
	In verband met achterblijven van de verkopen Te Woon verkoopbevorderende maatregelen inventariseren Aanpassing huurharmonisatiebeleid in 2008:	Uitgezet onder alle medewerkers Vanuit de vele bruikbare tips een aantal gekozen die worden uitgevoerd 2009 onderzocht en positief geadviseerd door Huurdersbond Ede e.o.	2010 uitvoering vastgestelde verkoop bevorderende maatregelen De gemiddelde netto huur op trekken naar € 470 per woning per maand, maximaal redelijke huurprijs gemiddeld op 72,5%, 83% woningen betaalbaar
Economisch rendement	Het jaarresultaat uit de verhuur van woningen uitgedrukt in een percentage van het eigen vermogen moet minimaal gelijk zijn aan het indexcijfer van de nieuwbouwwoningen van het CBS	Jaarrekening: Jaar CBS Jaarrek. 2004 2,1% 2,8% 2005 1,7% 5,8% 2006 3,2% 5,0% 2007 4,1% 4,6% 2008 4,3% 2,0%	Begroting: 2009: 3,2% 2010: 5,7% 2011: 2,4% 2012: 1,0% 2013: 1,3% 2014: 1,1%
Efficiënte bedrijfsvoering	De bedrijfsvoering moet kostenefficiënt zijn binnen de begroting	2004 en 2005 niet gerealiseerd; 2006 tot en met 2008 wel gerealiseerd	Bedrijfsbegroting stijgt jaarlijks met het geprognosticeerde percentage huurverhoging In 2010 wordt de toerekening van de bedrijfskosten naar activiteiten op basis van de Berenschotmethodiek afgerond

De extra potenties en risicobuffers worden niet afgemeten aan het eigen vermogen.

Governance

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
Goed bestuur: visie op toezicht, de output is vastgesteld en taakomschrijving van bestuur en toezichthouder aanwezig is	De Raad van Commissarissen van Woonstede heeft geen geprogrammeerde doelen opgesteld inzake Governance en verantwoording Wel is er een kort geformuleerde visie	Voor het functioneren van de Raad gelden het Reglement en een Financieel Reglement als kaders. Hierin is ook aangegeven over welke zaken en wanneer er gerapporteerd moet worden. De Raad van Commissarissen werkt volgens een reglement dat is vastgesteld in 2009. De samenstelling van de RvC is te vinden in het Jaarverslag. In het Profiel Raad van Commissarissen is een profielschets voor de leden van de Raad opgenomen. In het Reglement is de wijze van werving voor nieuwe commissarissen beschreven. De aanwezige deskundigheid is zodanig dat rekening is gehouden met de aard van de corporatie. Het rooster van aftreden is opgenomen in het jaarverslag. Ook een beschrijving van de personalia en hun achtergrond en deskundigheden is opgenomen in het jaarverslag. Expliciet wordt aangegeven dat er voor geen van de leden van de Raad sprake is van belangenverstrengeling.	6
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van ambities en doelen		Woonstede verantwoordt zich via een jaarverslag, (meer-jaren) begroting, jaarrekening en accountantsverklaring. De Governance Code wordt (grotendeels) gevolgd. Wat betreft de ambities	7

Governance	Geprogrammeerde doelen	Bereikte doelen	Cijfer
		en doelen zijn er (in het zelfevaluatie rapport) doelen geformuleerd Wat mist zijn heldere meetpunten in het toetsingskader	
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van opgaven in het werkgebied		Woonstede geeft in het Jaarverslag wel aan aan welke projecten ze werkt en waaraan ze gaat werken, maar dat is niet expliciet gekoppeld aan de lokale externe opgaven Er zijn de afgelopen jaren prestatieafspraken met de gemeenten gemaakt	5
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van betrokkenheid stakeholders		Woonstede raadpleegt haar stakeholders Er wordt overlegd met de Huurdersbond en bewonerscommissies De verantwoording vindt voornamelijk plaats doormiddel van Jaarverslagen De corporatie beschikt niet over een belanghebbendenregister, maar wel geeft ze op de website een overzicht van belangrijke stakeholders. De corporatie organiseert regelmatig stakeholders-bijeenkomsten De betrokkenheid van stakeholders vindt ook in kleinere verbanden plaats (huiskamergesprekken)	7
Maatschappelijke verantwoording ten aanzien van het vermogen		Wat betreft de verantwoording van de vermogenspositie geldt dat de externe accountant inzicht geeft in de ontwikkelingen van het vermogen en resultaat van de corporatie De accountant rapporteert aan de Raad van Commissarissen over vermogen en resultaat	6

Bijlage 5 Definities

(bron: Centraal Fonds Volkshuisvesting, Naarden, 2009)

Bedrijfslasten

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

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

Bedrijfswaarde

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

Continuïteitsoordeel

De corporaties ontvangen de volgende oordelen:

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

Eigen vermogen

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

Leningenportefeuille

De nominale waarde van langlopende leningen is de waarde die genoemd is van de leningen.

De rentabiliteitswaarde is de actuele waarde van de lening, dat wil zeggen de contante waarde van de toekomstige rentebetalingen en aflossingen, rekening houdend met de disconteringsvoet.

Netto bedrijfslasten

De netto bedrijfslasten bestaan uit de bruto bedrijfslasten (variabele exploitatielasten minus onderhoud en de aan het onderhoud toegerekende personeelskosten), verminderd met de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en de overige bedrijfsopbrengsten en de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf. Deze bedragen zijn afgeleid uit de opgaven van de corporatie uit de enkelvoudige winst- en verliesrekening.

Netto kasstroom

De netto kasstroom wordt berekend door de netto variabele lasten in mindering te brengen op de huuropbrengsten. De variabele lasten betreffen de lonen en salarissen, sociale lasten en pensioenlasten, de onderhoudslasten en de overige bedrijfslasten. De variabele lasten worden vervolgens verminderd met de overige bedrijfsopbrengsten, de geactiveerde productie voor het eigen bedrijf en de ontvangen vergoedingen voor geleverde diensten en vormen daarmee de netto variabele lasten.

Onderhoudskosten

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

Rentedekkingsgraad

De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente aan verschaffers van vreemd vermogen kan worden betaald. Met andere woorden, hoe hoger de ratio, des te kleiner is het risico dat de corporatie de renteverplichtingen niet na kan komen.

Rentelasten op leningenportefeuille

De rentelasten van een corporatie zijn zowel afhankelijk van de omvang van de leningenportefeuille als van de rentevoet van door de corporatie aangetrokken leningen. Bij het weergegeven percentage rentelasten op de leningenportefeuille zijn zowel de langlopende leningen als de rentedragende kortlopende schulden meegenomen in de berekening.

Schuldverdienratio

De schuldverdienratio geeft de verhouding tussen de netto kasstroom (exclusief verkopen) en de langlopende schulden weer. Hierdoor is zichtbaar in hoeveel jaar de langlopende leningen uit de netto kasstroom zouden kunnen worden afgelost.

Solvabiliteit

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

woonstede



Raeflex
Jan Boerke
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

Ontv. d.d.:	07 MEI 2010
Nummer:	
Te beh. door:	JB
Kopie aan:	wdw
Antw. d.d.:	

Datum: 3 mei 2010

Hierbij ontvangt u: reactie op visitatierapport Woonstede (al digitaal verstuurd)

Met vriendelijke groet,

Arno van der Valk
stafmedewerker Bestuurszaken
telefoon (0318) 695 682



ING nr. 3598949
Handelsreg. Nr. 09055271
BTW-identificatienr. 8007.78.696

Postbus 191
6710 BD Ede

Telefoonweg 36
6712 GD Ede

Telefoon (0318) 695685
Fax (0318) 637814

info@woonstede.nl
www.woonstede.nl



Aan onze belanghouders

Het liefst hadden we allemaal achten op ons rapport gehad. Toch zijn we met de meeste scores in dit visitatierapport heel tevreden. Wij constateren dat we naar onze vermogens hebben gepresteerd. Wat niet weg neemt dat er wat te wensen is. Waar hadden we hoger willen scoren?

Ambitieuze plannen

Onze prestaties zijn afgezet tegen onze plannen, met name zoals ze zijn vastgelegd in de prestatieafspraken uit 2005. We hebben destijds zeer ambitieuze plannen afgesproken, die uitgingen van wind mee. Noem de plannen van toen irrealistisch of opportunistisch. Terugkijkend noemen wij ze idealistisch. Zonder idealen en ambitie geen resultaat. Bovendien wilden we met het ambitieuze karakter de urgentie van de activiteiten benadrukken. Zodoende hebben we destijds - met de blik van nu - te hoog ingezet. Dat zouden we nu niet meer zo doen. De consequentie is dat we nu in de visitatie op de onderdelen 'bouwproductie' en 'beschikbaarheid betaalbare woningen' lager scoren dan we zouden wensen. Dat neemt niet weg dat wij trots zijn op onze bouwproductie. Bovendien staat buiten kijf dat er met name in Ede meer nodig is, dan is gerealiseerd. Ons leerpunt is dat wij ons niet meer laten verleiden tot het maken van onhaalbare prestatieafspraken. Daar staat wat ons betreft dan wel tegenover dat de afspraken die we wel ondertekenen niet meer vrijblijvend zijn, noch voor ons, noch voor de andere contractpartijen.

Bouwproductie en betaalbare woningen

We vinden het jammer dat in de huidige visitatiesystematiek, vergeleken met onze eerste visitatie in 2005, geen ruimte meer is om weer te geven wat de context van de behaalde scores is. Inderdaad is de bouwproductie minder hoog dan in 2005 werd afgesproken. Of de bouwproductie wordt gehaald is echter niet alleen afhankelijk van onze inzet. We zijn op onze beurt afhankelijk van samenwerkingspartners en omstandigheden waarop we geen invloed hebben. Uit het visitatierapport blijkt dat nergens.

De visitatiecommissie constateert zowel dat er te weinig betaalbare woningen beschikbaar zijn, als dat 98% van ons bezit betaalbaar is. Kortom de betaalbare woningen zijn er wel, maar ze zijn bezet. Doorstroming op de markt is het enige wat daar verandering in kan brengen. De gescoorde 5 is de realiteit. Wij vragen jullie allemaal op je eigen manier bij te dragen aan hogere bouwproductie en grotere doorstroming.

Gedeelde idealen

Idealen moeten namelijk worden gedeeld. Ambities moeten in samenwerking worden gedragen. De werkelijkheid is soms weerbarstiger dan wij ons zouden wensen. Via deze visitatie komen we erachter dat jullie weliswaar duidelijk is geworden dat we minder te besteden hebben, maar dat we de motivering van onze keuzes niet altijd voldoende helder gemaakt hebben. Weet iedereen waar wij voor staan en waarom we welke keuzes maken? Die vraag zullen wij ons vaker stellen. Onze motivatie van keuzes is namelijk niet louter financieel gedreven. Overigens laat dit rapport zien dat we kwaliteit gedreven zijn, wat ten koste kan gaan van de kwantiteit. In onze ogen is regeren vooruitzien en wij geloven voor de toekomst in onze kwalitatieve keuze. Wat niet wil zeggen dat we altijd en overal blind voor kwaliteit kiezen. Het is altijd een bewuste keuze.

Inzet vermogen

Van het Centraal Fonds Volkshuisvesting kregen wij een A-oordeel. Dat wil zeggen dat we onze middelen voldoende inzetten voor de volkshuisvesting en dat hierbij onze continuïteit voldoende is gewaarborgd. Dit zijn belangrijke constateringen. Naar de mening van de commissie geven wij als corporatie niet voldoende inzicht in het beschikbare vermogen dat maximaal kan worden ingezet, omdat we niet nadrukkelijk sturen op bedrijfswaarde c.q. volkshuisvestelijk bestemd vermogen.

Het is goed daarbij te bedenken dat er verschillende systematieken zijn om naar beschikbare investeringsruimte te kijken. Net als het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) dat onze leningen borgt maken wij gebruik van kasstroomprognoses voor de komende vijf jaar. Het voordeel van de kasstroommethode is dat we simpelweg rekenen met wat er binnenkomt en wat eruit gaat. Onze ondergrens is dat we met borging door het WSW nieuwe leningen kunnen aantrekken. We hanteren hierbij de WSW-richtlijnen.

Dit in tegenstelling tot de visitatiesystematiek, die uit gaat van vermogenberekening op basis van bedrijfswaarde(ontwikkeling) en toekomstige investeringsrendementen. Wij kiezen niet voor de bedrijfswaardemethode, omdat het een berekening is over lange termijn (maximaal 50 jaar) van het terug te verdienen vermogen dat ligt opgesloten in woningen. De uitgangspunten van deze berekening kunnen jaarlijks behoorlijk variëren en daarmee ook de uitkomst van de berekeningen. In die woningen wonen mensen en het vermogen wordt alleen vrijgemaakt als we die woningen verkopen. Dit is wat we al jaren doen via ons Te Woon concept en de komende jaren ook blijven doen. Met andere woorden, we zetten het vermogen dat vrij komt uit verkoop van de woningen wel degelijk in, maar we moeten dit duidelijker presenteren en naar jullie communiceren.

Ook al zou onze financiële speelruimte iets ruimer kunnen zijn, zoals in dit rapport betoogd, dan wil dat niet zeggen dat we zonder meer alles aanpakken wat voorbij komt. Als we nu meer inzetten, legt dat een rem op noodzakelijke investeringen die verder in de toekomst liggen. Nog los van de beperkende maatregelen van de Rijksoverheid die op stapel staan.

Governance

We voldoen op het terrein van governance aan alle formele eisen, maar de visie op toezicht en het toetsingskader verdienen nog verbetering. Daar werken we inmiddels hard aan.

Verwachtingen en doelen

Volgens het visitatierapport vragen jullie als belanghouders meer aandacht voor transparantie van onze doelen en keuzes in relatie tot jullie wensen en behoeften. Gelukkig kennen we jullie verwachtingen en wensen. Maar helaas: jullie herkennen je niet in de formulering van ons beleid. Een voorbeeld. Tijdens de belanghoudersbevraging in 2007 rolden er voor onze organisatie drie speerpunten uit: duurzaamheid, huisvesting bijzondere doelgroepen en wonen en zorg. Vervolgens formuleren wij als bedrijfsdoelstellingen dat we klimaatcorporatie wilden worden en dat we een integraal planningskader wonen en zorg wilden realiseren. Deze doelen werden jullie persoonlijk toegestuurd en stonden in onze plannen. Het eerste doel haalden we glansrijk en het tweede doel haalden we samen met jullie gedeeltelijk. Deze resultaten zien we echter in deze visitatie niet terug. Kortom, daar valt in de samenwerking winst te behalen.

Wij proberen in de toekomst onze keuzes en argumenten nog duidelijker te communiceren. En we vragen jullie ons daarop te bevragen als jullie meer duidelijkheid willen of ons een wens willen voorleggen. Wat ons betreft is het tweerichtingsverkeer in de volkshuisvesting.

Directie en Raad van Commissarissen Woonstede
Ede, 3 mei 2010



ING nr. 3596949
Handelsreg. Nr. 09055271
BTW-identificatienr. 8007.78.698

Postbus 191
6710 BD Ede

Telefoonweg 36
6712 GD Ede

Telefoon (0318) 695695
Fax (0318) 637614

info@woonstede.nl
www.woonstede.nl