

Bouwvereniging Onze Woning te Rotterdam

Utrecht, 13 maart 2012

UR22/rapport bvow 21 februari 2012.docx

The logo for COGNITUM, featuring the word in a bold, red, sans-serif font. The letters 'C', 'O', 'G', 'N', 'I', and 'T' are filled with a red diagonal hatching pattern, while the letters 'U' and 'M' are solid red.

Visitatiecommissie:

Gert van de Burg, voorzitter

Jos Herberigs, lid

Jan Wachtmeester, secretaris

Inhoud

1 Bouwvereniging Onze Woning 4

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties 5

- 2.1 Integrale scorekaart 5
- 2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven 6
- 2.3 Recensie 6
- 2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport 8

3 Prestaties BVOW 9

4 Presteren naar Ambities 10

- 4.1 Ambities BVOW 10
- 4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities 11
- 4.3 Beoordeling visitatiecommissie 11
 - 4.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep 11
 - 4.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 13
 - 4.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen 14
 - 4.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed 15
 - 4.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten 16
 - 4.3.6 Overige ambities en prestaties 17
 - 4.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties 17

5 Presteren naar Opgaven 18

- 5.1 Opgaven werkgebied en prestatie BVOW 18
- 5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven 18
- 5.3 Beoordeling visitatiecommissie 18
 - 5.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep 18
 - 5.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 19
 - 5.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen 19
 - 5.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed 19
 - 5.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten 19
 - 5.3.6 Overige opgaven en prestaties 20
 - 5.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 20

6 Presteren volgens Belanghebbenden 21

- 6.1 Belanghebbenden in werkgebied 21
- 6.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden 22
- 6.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied 22
- 6.4 Beoordeling prestaties BVOW door belanghebbenden 24
- 6.5 Beoordeling visitatiecommissie 24

7 Presteren naar Vermogen 25

- 7.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen 25
- 7.2 Beoordeling visitatiecommissie 26
 - 7.2.1 Financiële continuïteit 26
 - 7.2.2 Financieel beheer 27
 - 7.2.3 Doelmatigheid 29

7.2.4 Vermogensinzet 29

7.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen 30

8 Governance 31

8.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance 31

8.2 Beoordeling visitatiecommissie 31

8.2.1 Besturing 32

8.2.2 Intern toezicht 34

8.2.3 Externe legitimatie 37

8.2.4 Totale beoordeling Governance 38

9 Bijlagen 39

Overzicht geïnterviewde personen 40

Korte cv's visitatoren 41

Onafhankelijkheidsverklaringen 42

Meetschaal 44

Werkwijze visitatiecommissie 45

Bronnenoverzicht 46

Uitgebreid overzicht prestaties BVOW 47

1 Bouwvereniging Onze Woning

De Bouwvereniging Onze Woning is opgericht in 1919. In 1923 werden de eerste woningen gerealiseerd in het toen nog lege Molenlaankwartier te Hillegersberg. De Pleinwoningen, met vijvers, staan er nog steeds. In 1932 volgde het tweede complex: de Laanwoningen.

Na deze twee complexen duurde het een langere periode voordat met verdere uitbreiding begonnen kon worden. Pas weer in 1955 kreeg de Bouwvereniging Onze Woning de gelegenheid om ongeveer 1.100 woningen te gaan bouwen in de polder '110-Morgen' te Hillegersberg.

Vanaf 1982 tot heden is er een aantal nieuwbouwprojecten gestart en gerealiseerd.

De Bouwvereniging Onze Woning heeft als rechtsvorm vanaf de oprichting de verenigingsstructuur. Dit houdt in dat de Ledenvergadering het hoogste orgaan is van de vereniging. De dagelijkse leiding wordt gevormd door het Bestuur (5 leden) en het Managementteam. Het interne toezicht wordt uitgevoerd door een Raad van Toezicht met 4 leden.

In totaal heeft de Bouwvereniging Onze Woning 1.476 verhuureenheden in Rotterdam in eigendom (peildatum 31 december 2010). Het grootste gedeelte hiervan is gelegen in de polder 110-Morgen te Hillegersberg (gebouwd in de jaren '50). Daarnaast zijn er nog verhuureenheden in Molenlaankwartier en Bergse Dorpsstraat te Hillegersberg en de Eucalyptushof te Schiebroek.

De Rotterdamse deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek heeft ruim 40.000 inwoners.

Er zijn vier woningbouwcorporaties actief in de deelgemeente: Bouwvereniging Onze Woning (met 1.476 woningen), PWS Rotterdam (met circa 1.000 woningen in Schiebroek), Woningbouwvereniging De Goede Woning (met circa 100 woningen) en Woonstad Rotterdam, regio Centrum/Alexander Westblaak.

Bij Bouwvereniging Onze Woning werken per ultimo 2010 (na de overname van het beheeractiviteiten van de woningen van Humanitas) 17 medewerkers (16,3 fte's) aan de realisatie van de ambities van de organisatie: 'Bouwvereniging Onze Woning biedt als woningcorporatie mensen met een laag of middeninkomen, kwetsbare groepen, starters en senioren een wooncarrière op maat aan: bestaande en nieuwe huur- en koopwoningen voor elke fase van het leven, tegen een passende prijs, in 110-morgen, de pleinen en de lanen.'

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties

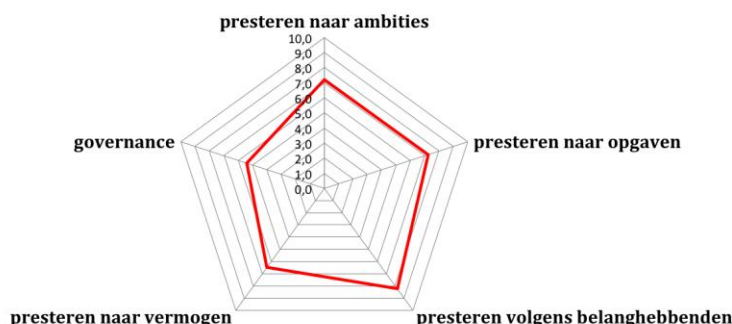
2.1 Integrale scorekaart

		score	gemiddelde score + gewicht				cijfer
Presteren naar Ambities							
1	Huisvesting van primaire doelgroep	7	7,2	x	100%	=	7,2
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7					
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7					
4	(Des)investeren in vastgoed	7					
5	Kwaliteit van wijken en buurten	8					
6	Overige / andere prestaties	-					
Presteren naar Opgaven							
1	Huisvesting primaire doelgroep	7	7,3				= 7,3
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7					
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	-					
4	(Des)investeren in vastgoed	7					
5	Kwaliteit van wijken en buurten	8					
6	Overige / andere prestaties	-					
Presteren volgens Belanghebbenden							
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,7	8,2				= 8,2
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	8					
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	8,1					
4	(Des)investeren in vastgoed	8,8					
5	Kwaliteit van wijken en buurten	8,5					
6	Overige / andere prestaties	-					
Presteren naar Vermogen							
Financiële continuïteit	Voldoende vermogenspositie	5,5	6	x	20%	= 1,20	=
	Voldoende middelen	7					
	Stuurt op alle kasstromen	5,5					
Financieel beheer	Planning en controlcyclus	6,3	6,2	x	20%	= 1,23	=
	Treasurymanagement	6					
Doelmatigheid		6,3	6,3	x	20%	= 1,27	=
Prestatie naar vermogen	Visie op vermogensinzet	7	7	x	40%	= 2,80	=
	Mogelijkheid verruimen	7					
	Maximale inzet vermogen	7					
Governance							
Besturing	Plan	6	6	x	33%	= 2,00	=
	Check	5					
	Act	7					
Intern toezicht	Functioneren RvC	5	3,8	x	33%	= 1,28	=
	Toetsingskader	3,5					
	Toepassing governancecode	3					
Externe legitimatie		6,3	6,3	x	33%	= 2,11	=
Geïntegreerd eindoordeel							6,9

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen.

De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven



2.3 Recensie

Het bezit van BVOW is voor het overgrote deel gesitueerd in de wijk 110-Morgen. Ook het kantoor van de organisatie is in deze wijk gesitueerd. In fysiek zin is de afstand tussen bewoners en corporatie daarom klein. De corporatie is er in de beoordelingsperiode in geslaagd ook de psychologische afstand tussen verhuurder, huurders en andere belanghebbenden te slechten. Dat is een knappe prestatie.

Door intensief overleg met vertegenwoordigers van huurders en andere bewoners over zowel de planontwikkeling als uitvoering heeft de corporatie veel goodwill gekweekt en is een belangrijk deel van de wijk zonder grote problemen geherstructureerd. En dat was hard nodig. Al voor de visitatieperiode is namelijk door betrokkenen vastgesteld dat mede door de kwaliteit van de woningen de wijk aan het afglijden was naar een ongewenst niveau. BVOW heeft haar verantwoordelijkheid genomen en vol ingezet op de herstructurering van 110-Morgen. Dat is gebeurd in samenwerking met de eerder genoemde huurders, andere bewoners als ook met de deelgemeente. De resultaten mogen er zijn en zijn direct waarneembaar voor allen die een bezoek brengen aan de wijk. Wie de omgeving van het Minervaplein vergelijkt met de situatie van voor de visitatieperiode ziet grote verschillen. Nieuwe eengezinswoningen, appartementen en bedrijfsruimten en ook het heringerichte plein zelf bepalen nu het gezicht. Gesteld kan worden dat BVOW in de periode 2007 tot en met 2010 een grote inzet gepleegd en resultaten geboekt voor wat betreft het verbeteren van de wijk 110-Morgen, het bouw- en renovatievolume en het creëren van sociale hechting.

De waardering voor de geleverde prestaties komen tot uiting in zowel de cijfers van de visitatiecommissie voor de invalshoeken Presteren naar Ambitie als Presteren naar Opgaven als van de belanghebbenden die hun oordeel uitspreken in de invalshoek Presteren volgens Belanghebbenden.

Dat wil niet zeggen dat de corporatie over de volle breedte van haar maatschappelijke prestaties goed heeft gepresteerd. De invalshoek Presteren naar Vermogen biedt flinke ruimte om in de komende jaren te verbeteren op de onderdelen financiële continuïteit, financieel beheer en doelmatigheid. Slecht gepresteerd wordt op het onderdeel Governance. De tekortkomingen en aandachtspunten op dat vlak worden in dit rapport beschreven. Met name het interne toezicht kan veel beter en dient professioneler aangepakt te worden.

Bij de beoordeling van de prestaties dient in ogenschouw genomen te worden dat BVOW een kleine vaste bezetting kent. Deze fluctueerde van minder dan tien fte tot 16,6 fte per eind 2010 nadat de beheeractiviteiten van Humanitas werden overgenomen en medewerkers van deze organisatie werden gedetacheerd naar BVOW. Het bestuur van de corporatie, dat bestaat uit vrijwilligers speelde een actieve rol bij het aansturen van de herstructureringsactiviteiten. Als ondersteuning bij de uitvoering van de herstructureringsprojecten werd een deel van de visitatieperiode een professional ingehuurd.

Zowel de visitatiecommissie als geïnterviewde belanghebbenden constateren dat BVOW toe is aan een professionaliseringslag en de mogelijkheden verder zal moeten verkennen om ook in de komende jaren met volle kracht aan de herstructureringsopgave en ambities te werken. De eigen grenzen om financiering aan te trekken komen namelijk snel in zicht. Ook zullen in toekomstige projecten, bij gebrek aan middelen, niet meer de risico's genomen kunnen worden zoals in de visitatieperiode. Werken met bouwteams levert als voordeel op dat partijen weten wat ze aan elkaar hebben, maar vraagt wel om een zakelijke opstelling waarin de marktrisico's eerlijk worden verdeeld. In de afgelopen jaren kwamen die eenzijdig bij BVOW te liggen. In de markt zoals die zich de laatste jaren heeft ontwikkeld zullen er partijen zijn die op aanneembasis willen werken en gunstige aanbiedingen zullen doen die de doelmatigheid ten goede komen. Ook zijn er omwille van de voortgang besluiten genomen over de uitkoop van ondernemers en start van projecten, zonder dat partijen voor maatschappelijke of commerciële verhuur al hun handtekening onder een contract hadden gezet. De visitatiecommissie beoordeelt deze werkwijze als risicovol.

Voor verdere professionalisering komen zowel de werkorganisatie, Bestuur als Raad van Toezicht in aanmerking. De werkorganisatie omdat de schaalvergroting als gevolg van de samenwerking met Humanitas vraagt om een stroomlijning van processen en een andere besturing. Het Bestuur omdat het aansturen van de projecten en werkorganisatie zodanig tijdsintensief is en om kennis en vaardigheden vraagt, dat het niet reëel is om dit van (nieuwe) vrijwilligers te verwachten. De Raad van Toezicht omdat de Governance achterblijft bij datgene wat van een corporatie tegenwoordig verwacht mag worden. Ondersteunend daaraan zullen ook de statuten (en mogelijk de juridische structuur) van BVOW moeten worden aangepast. In de huidige verenigingsstructuur heeft de Raad van Toezicht namelijk statutair slechts beperkte mogelijkheden om de besluitvorming te beïnvloeden.

Het gebrek aan professionaliteit is door de visitatiecommissie aan den lijve ondervonden en heeft het tot stand komen van dit rapport aanzienlijk vertraagd. BVOW bleek meerdere malen niet in staat om de gevraagde gegevens voor de prestatietabel, die achter in dit rapport is opgenomen, te leveren. Ook niet nadat het Bestuur had toegezegd zich hiervoor hard te maken. De interviews voor deze visitatie hadden aanvankelijk in februari 2011 zullen plaatshebben, maar moesten bij het ontbreken van gegevens enkele malen worden uitgesteld. Uiteindelijk zijn de gesprekken in het najaar van 2011 gevoerd. Omdat BVOW niet in staat bleek de gewenste gegevens in de prestatietabel aan te leveren heeft uiteindelijk de visitatiecommissie zelf een deel van de gegevens verzameld en verwerkt. Voor een deel zijn deze gegevens pas na de interviewdagen verkregen. Onze oordelen baseren wij op de (beperkte hoeveelheid) gegevens die wij hebben verzameld uit schriftelijke bronnen alsmede op informatie die wij hebben verkregen uit de interviews.

2.4 Verdere opbouw van het visitatierapport

De hoofdstukken 1 en 2 geven het totale beeld van de visitatie weer. De beoordelingen worden verder toegelicht, uitgewerkt en onderbouwd in de volgende hoofdstukken. Tot slot volgt een aantal bijlagen waaronder de met de corporatie ingevulde prestatietabel.

De werkwijze die de visitatiecommissie heeft gevolgd, is weergegeven in een van de bijlagen.

3 Prestaties BVOW

BVOW heeft de afgelopen 10 jaar (sinds de start van de herstructurering van 110-Morgen) fors ingezet op de vernieuwing van haar portefeuille. Hiermee moet de kwaliteit van de woningvoorraad in de wijk 110-Morgen verbeteren, de samenstelling gedifferentieerder worden en zo de wijk 110-Morgen weer toekomstbestendig en beschikbaar voor meer doelgroepen. Ook zijn in de herstructureringsplannen een grondige aanpak van het centrumgebied (zowel winkels, voorzieningen als openbare ruimte).

Dit leverde een grote opgave op van nieuwbouw (koop en huur, middel duur en duur), renovatie (daar waar mogelijk en zinvol), sloop, en toevoeging van voorzieningen.

De visitatieperiode betreft 2007-2010. Alhoewel de herstructurering nog niet gereed is (circa 2/3 is gerealiseerd) kan geconstateerd worden dat BVOW met man en macht zorgt dat de afspraken nagekomen worden en doet er zelfs nog een tandje bovenop (met name op het terrein van investeringen in de fysieke leefbaarheid en voorzieningen).

Deze context is belangrijk voor de beoordeling van de prestaties van BVOW in de periode 2007-2010 omdat zij uiteraard haar effect heeft op alle prestatievelden in de visitatiemethodiek. In de volgende hoofdstukken wordt daar verder op ingegaan.

4 Presteren naar Ambities

4.1 Ambities BVOW

In dit hoofdstuk worden de prestaties van BVOW gerelateerd aan de geformuleerde ambities in de periode 2007-2010.

De ambities weergegeven in de Beleidsvisie 110 Morgen 2007–2015 karakteriseren zich door een optimistische en gedreven stijl. Het bevat echter weinig toetsbare ambities. De ambities zijn niet omgezet in SMART geformuleerde doelstellingen.

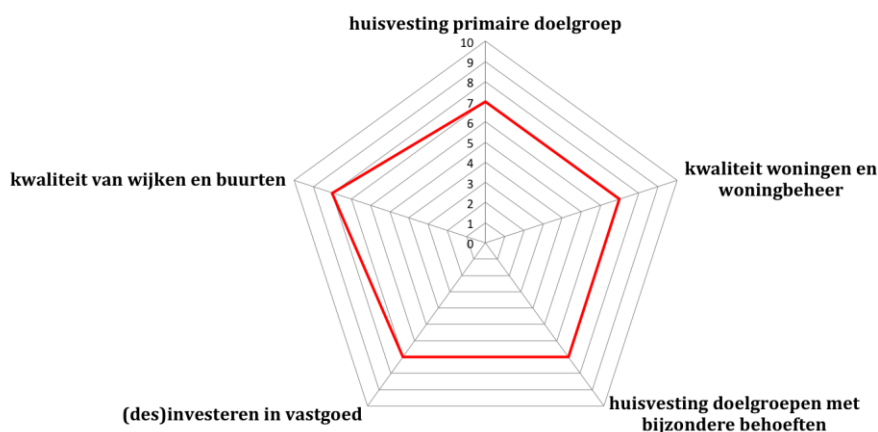
De beleidsvisie vloeide voort uit een ingrijpende herstructurering, waartoe was besloten in 2001 en vastgelegd in een convenant tussen de gemeente Rotterdam, de deelgemeente Hilligersberg-Schiebroek en BVOW. In de navolgende tien jaren zou bijna de helft van de woningen in de polder via sloop, renovatie en/of nieuwbouw een andere differentiatie, zowel in woningtypologie, huurprijs als in de verhouding tussen huur- en koopwoningen krijgen.

In oktober 2007 is een 'Markttoets 110-Morgen' door de Stec Groep BV gepubliceerd waarin aan BVOW het volgende wordt geadviseerd: 'Ga zeker door met investeren in 110-morgen. Met het Minervaplein heeft u een aantrekkelijke ontwikkelingslocatie. Streef naar een hoger aandeel koopwoningen in 110-Morgen dan nu. Ga uit van prijzen die vergelijkbaar zijn met andere goede locaties in Rotterdam. Met uw bouwprogramma trekt u vooral jonge stellen en actieve ouderen. Overweeg vier acties om koopkrachtiger huishoudens naar 110-Morgen te trekken. Faseer optimaal en start op beeldbepalende plekken in 110morgen. Zet in op ontwikkeling van een gemengde gezondheidsplint met health, wellness en sport.'

De visitatiecommissie, op zoek naar toetsbare uitgangspunten, heeft niet kunnen vaststellen dat de aanbevelingen hebben geleid tot concrete bestuursbesluiten. Wel werden de deeladviezen 'herkend' in andere documenten en tijdens de interviews met belanghebbenden.

Het "Herijkt Convenant inzake de herstructurering 110-Morgen" d.d. 14 mei 2009 bestrijkt de periode 2009-2014. Dit convenant bevat weliswaar geen expliciete wijkvisie, maar benut als basis de hierboven genoemde beleidsvisie voor de periode 2007 – 2015. Het convenant noemt in de bijlage 2 de concrete bouwvolumes voor de eindsituatie in 2012 (op basis van de voornemens uit 2004) en de eindsituatie in 2014 (op basis van een visie 2008, welke niet aan de visitatiecommissie ter beschikking is gesteld).

4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities



4.3 Beoordeling visitatiecommissie

4.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep

Beschikbaarheid

De visitatiecommissie constateert dat de gegevens over samenstelling en omvang van het bezit in de respectievelijke jaren van de visitatieperiode niet aan de visitatiecommissie zijn aangeboden. De commissie heeft daarom als leidraad benut de 'Verantwoordingsinformatie' van CorpoData. Deze gegevens worden jaarlijks door de corporatie zelf aan dit landelijke systeem aangereikt. Daarnaast heeft de visitatiecommissie informatie over dit onderwerp verzameld en gerubriceerd op basis de jaarverslagen uit de periode 2007 tot en met 2010.

Door middel van de reeds in 2001 ingezette herstructurering worden vooral woningen toegevoegd in de middeldure en dure categorie.

De visitatiecommissie is van mening dat BVOW datgene doet wat zij kan om de beschikbaarheid in de wijk 110-Morgen te optimaliseren, zonder de huisvesting van de primaire doelgroep te verwaarlozen. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel beschikbaarheid met een 7.

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie is van mening dat BVOW bij het formuleren van haar volkshuisvestelijke ambities met de behoefte van de primaire doelgroep rekening houdt. Een evenwicht in het aanbod is voorop gesteld, waardoor het hoge aandeel van sociale huurwoningen is gedaald (differentiatie). In principe biedt de corporatie daardoor een toegenomen mogelijkheid van 'doorstroming' en 'keuzevrijheid'. In het prijssegment tot de aftoppingsgrens vond in de periode 2007 t/m 2010 een daling van het aantal woningen plaats van 92% naar 79%.

Er wordt grotendeels passend toegewezen.

Het streven is dat 85% van de huurwoningen gemiddeld een prijs op of onder de maximaal redelijke huur kent. Dat streven is niet helemaal gerealiseerd. Het aandeel is in 2008 wel gegroeid (in 2007 72,96%, in 2008 77,53% 2009 77%, in 2010 onbekend).

Woonfraude wordt actief aangepakt als dit zich voordoet.

Desgevraagd heeft het Bestuur gesteld, dat er sprake is van omvangrijke wachtlijsten in de regio (respondent interviews: De wachtlijst bij BVOW bedraagt 8 jaar. BVOW doet mee in het regionale woonverdeelstelsel van de Stadsregio). Deze wachtlijsten zijn naar haar mening helaas onvermijdelijk in een grote stad en omgeving. BVOW kan als kleine corporatie niet de volumes leveren om dit regionale vraagstuk op te lossen. Voor de sociale cohesie en het evenwicht in de polder zou een sterke groei niet bevorderlijk zijn.

Er is geen leegstand langer dan 3 maanden.

Diverse groepen worden specifiek bediend. BVOW voldoet hiermee aan haar ambitie.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming met een 7.

Betaalbaarheid

BVOW stelt dat minimaal 70% van de huurwoningen bereikbaar moet blijven voor de primaire doelgroep. Dat is ruimschoots het geval.

De gemiddelde maandhuur is volgens het CFV/CIP 2010 met € 418 € 8 hoger dan de landelijke referentie.

De huurachterstand overstijgt in de visitatieperiode slechts in 2007 (1,24%) en 2010 (1,34%) de 1%.

Voor overige woonlasten zijn geen ambities geformuleerd en geen prestaties geleverd.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel betaalbaarheid met een 7.

Bevordering eigen woningbezit

De bevordering van het eigen woningbezit is gerealiseerd door nieuwbouw (koopwoningen). Er hebben geen verkopen uit de bestaande voorraad plaatsgevonden ter behoud van een zo groot mogelijk aanbod voor de doelgroep. Mede ter versterking van de financiële positie zijn in 2010 wel plannen van verkoop aangenomen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel bevorderen eigen woningbezit met een 7.

Samenvattend: BVOW heeft in het presteren naar ambities ten behoeve de primaire doelgroep een ruime progressie en dynamiek laten zien. De visitatiecommissie heeft zich gerealiseerd dat de corporatie, die in bezit groter is dan de 1.000-woningengrens, in de formulering en handhaving van haar ambities niet aan alle gestelde eisen voldoet. Als daaraan zou zijn voldaan zou een hogere score voor het presteren naar ambitie zijn verdiend. De visitatiecommissie kan niet afwijken van de norm, maar acht het tegelijkertijd verantwoord, alles overwegende, de score 7 toe te kennen.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesten primaire doelgroep met een 7:

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie
Beschikbaarheid	7
Woningtoewijzing en doorstroming	7
Betaalbaarheid	7
Bevorderen eigen woningbezit	7
Oordeel	7

4.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

Er zijn geen vooraf geformuleerde ambities met betrekking tot de kwaliteit van de woningen en het woningbeheer aangetroffen. Hetzelfde geldt voor een uitgewerkt Strategisch Voorraad Beleid (SVB) en een SVB beheerplan. Het valt op, dat BVOW in de Beleidsvisie Voorraad Verhuureenheden, augustus 2010, een gedetailleerde analyse biedt per complex inzake stand van onderhoud, technische voornemens en prijsbepaling. Dat is verdienstelijk en zou aan waarde winnen, indien een SVB richting zou hebben gegeven aan deze beleidsvisie. Uit verslagen en gesprekken is overigens duidelijk geworden dat er binnen BVOW een gedeeld beeld bestaat over de noodzakelijke kwaliteit van de woningen.

Via de herstructureringsoperatie wordt sinds 2001 gewerkt aan vernieuwing van het bezit. Het aantal punten per woning stijgt in de afgelopen jaren. Er wordt conform ambitie geïnvesteerd in verbeteringen in het bestaande bezit.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningkwaliteit met een 7.

Kwaliteit dienstverlening

De tevredenheid wordt niet gemeten, wel worden klachten geregistreerd. Het aantal klachten is volgens opgave van de corporatie gering. Gelet op de positieve sfeer in de wijk (citaat alle respondenten van de interviews), de directe betrokkenheid van huurders bij de planvorming en -uitvoering en het gering aantal klachten durft de commissie de conclusie aan dat de kwaliteit van de dienstverlening op een bovengemiddeld niveau is, ook al wordt er geen gestructureerd klanttevredenheid onderzoek uitgevoerd. De bewonersorganisatie en het Huurdersplatform bevestigen dit beeld. Dit is conform de eigen ambitie van BVOW.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel kwaliteit dienstverlening met een 7.

Energie en duurzaamheid

Alle woningen zijn voorzien van een energielabel. De energetische prestatie ligt op het landelijk gemiddelde en is conform de eigen ambitie.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel energie en duurzaamheid met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer met een 7:

Prestatieveld woningkwaliteit en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie
Woningkwaliteit	7
Kwaliteit dienstverlening	7
Energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7

4.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Er zijn geen vooraf geformuleerde en meetbare ambities met betrekking tot dit prestatieveld te vinden in de beleidsplannen.

233 woningen zijn geschikt voor 55+ers en bieden de mogelijkheid van dienstverlening. De Stichting Humanitas neemt 103 woningen hiervan rechtstreeks af voor haar cliënten. Het aantal woningen voor ouderen is volgens het CFV / CIP 2010 iets hoger dan het landelijke gemiddelde.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte met een 7.

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)

Alhoewel er geen ambities zijn geformuleerd, is een onbekend aantal woningen boven 'Het Kloppend Hart' bestemd voor de stichting Pameijer (jongeren, volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking of sociaalpsychiatrische problematiek).

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking met een 7.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

Er zijn geen ambities gesteld en geen prestaties geleverd. De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen met een 7:

Prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	Beoordeling visitatiecommissie
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	7
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)	7
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	-
Oordeel	7

4.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed

De corporatie heeft gelet op haar beperkte omvang (zeer) hoge ambities geformuleerd voor wat betreft de (des) investeringen, hoewel deze in het eerste deel van de visitatieperiode nog niet meetbaar waren gepresenteerd. Deze ambities werden grotendeels ook in daden omgezet. De prestatietabel geeft op pagina 51 nadere bijzonderheden en aantallen.

Nieuwbouw

In de jaren 2007 t/m 2010 zijn 255 woningen opgeleverd volgens de prestatietabel. De nieuwbouwrealisatie over de jaren 2007 t/m 2009 bedraagt volgens CFV/CIP 2011 571 woningen. Er is bij de commissie onduidelijkheid over het precieze aantal gerealiseerde nieuwe woningen gebleven.

De visitatiecommissie is daarom bij haar beoordeling uitgegaan van de CIP realisatie index (nagenoeg 1).

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel nieuwbouw met een 7.

Sloop

Er zijn volgens het CFV/CIP 2011 in de visitatieperiode geen woningen gesloopt. BVOW had ook geen specifieke sloopambities in de visitatieperiode.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Verkoop

Er zijn in de visitatieperiode conform de ambitie geen bestaande huurwoningen verkocht.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel verkoop met een 7.

Verbetering bestaand bezit

BVOW heeft in de visitatieperiode conform ambitie veel geïnvesteerd in verbetering in het bezit, zowel door nieuwbouw als woningverbetering.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Maatschappelijk vastgoed

In het nieuwe centrum van het werkgebied heeft BVOW 3.000 m2 nieuwe commerciële bedrijfsruimte in verhuur gebracht. BVOW stelt dat hiermee de economische positie van de wijk is versterkt. De investeringen zouden maatschappelijk verantwoord zijn door de beoogde levendigheid en de invulling met (para)medische voorzieningen. Bij de visitatiecommissie is tijdens de interviews de indruk ontstaan dat deze investeringen een gedurfd karakter dragen, mede door het uitblijven van voldoende bijdragen van de gemeente, de hoge uitkoop van zittende ondernemers, het werken met vaste aannemers in bouwteamverband, het hoge onrendabele deel van de investeringen en het niet vooraf afsluiten van contracten met beoogde huurders.

In het centrum is ook een Medisch Centrum gerealiseerd met tal van zorg- en welzijnsvoorzieningen. BVOW heeft hiermee haar eigen ambitie gehaald.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld (des)investeren in vastgoed met een 7:

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
Nieuwbouw	7
Sloop	7
Verkoop	7
Verbetering bestaand bezit	7
Maatschappelijk vastgoed	7
Oordeel	7

4.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten

Leefbaarheid

De aanhoudende inspanningen van BVOW en haar partners om de wijk leefbaar te houden steekt het werkgebied naar de mening van BVOW en respondenten uitstekend af tegen andere wijken in de stad. BVOW investeert niet alleen in woningen maar ook in voorzieningen en openbare ruimte.

Er wordt wel op sommige locaties een sociale druk ervaren door de verschillende leefstijlen. Voor zover het regionale woonruimteverdeelsysteem dit toelaat wordt bij de woningtoewijzing extra aandacht besteed aan maatwerk in complexen met een kritisch woonmilieu. BVOW heeft meer dan haar eigen ambitie gerealiseerd door de investeringen in het Minervaplein voor eigen rekening te nemen. De impact daarvan voor het gehele gebied is groot.

De visitatiecommissie beoordeelt dit prestatieveld met een 8.

Vitale buurten en wijken

De gehele herstructureringsoperatie van 110-Morgen is er op gericht de wijk vitaal en leefbaar te houden. Hiervoor worden veel investeringen gedaan in zowel woningen, voorzieningen als openbare ruimte.

BVOW heeft meer dan haar eigen ambitie gerealiseerd door de investeringen in het Minervaplein voor eigen rekening te nemen. De impact daarvan voor het gehele gebied is groot.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel vitale buurten en wijken met een 8.

Sociale stijging en emancipatie

Op dit terrein zijn geen ambities geformuleerd en geen prestaties geleverd.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel sociale stijging en emancipatie daarom niet.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit wijken en buurten met een 8:

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie
Leefbaarheid	8
Vitale buurten en wijken	8
Sociale stijging en emancipatie	-
Oordeel	8

4.3.6 Overige ambities en prestaties

De visitatiecommissie heeft geen andere ambities en/of prestaties geconstateerd die niet onder de hiervoor vermelde paragrafen ondergebracht zijn.

4.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties

Presteren naar Ambities	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten primaire doelgroep	7
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7
Huisvesten doelgroepen die bijzondere voorzieningen/aanpassingen vergen	7
(des)Investeren in vastgoed	7
Kwaliteit wijken en buurten	8
Overige / andere prestaties	-
Oordeel	7,2

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,2 op presteren naar ambities.

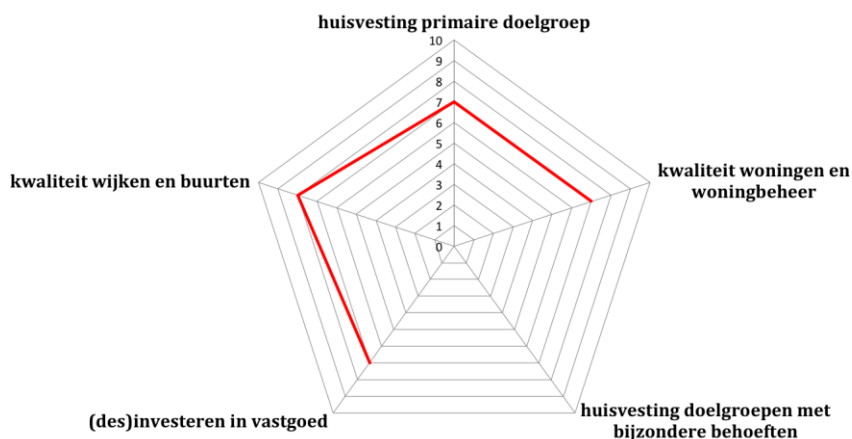
5 Presteren naar Opgaven

5.1 Opgaven werkgebied en prestatie BVOW

In dit hoofdstuk worden de prestaties van BVOW gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2007-2010. De belangrijkste graadmeter daarvoor is het Convenant Herstructurering 110-Morgen. De herstructurering is in 2001 in gang gezet en loopt nog in volle omvang. Het betreft een grote operatie die veel vergt van BVOW (zowel inhoudelijk, financieel als in capaciteit).

Omdat het Convenant niet op allerlei detailonderwerpen afspraken maakt, wordt in dit hoofdstuk niet overal op het laagste niveau beoordeelt maar vooral op het niveau van de prestatievelden.

5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven



5.3 Beoordeling visitatiecommissie

De deelgemeente is tevreden over de geleverde prestaties van BVOW en meent dat zij haar afspraken is nagekomen, ondanks het feit dat zij zelf niet altijd aan alle voorwaarden heeft (kunnen) voldoen.

De visitatiecommissie heeft niet op alle onderdelen kunnen nagaan op grond van de aangeleverde cijfermatige informatie in hoeverre precies aan de afspraken is voldaan. De visitatiecommissie heeft daarom de prestatievelden in principe conform de norm beoordeeld.

5.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep

Beschikbaarheid, toewijzing, doorstroming, betaalbaarheid, bevorderen eigen woningbezit.

In het Convenant is afgesproken dat BVOW de eenzijdigheid van het bezit verbreedt met koopwoningen, middel dure huurwoningen en dure huurwoningen. Het beoogde doel is meer diversiteit in de wijk aan te brengen, meer mogelijkheden voor bestaande en nieuwe bewoners te kunnen bieden en zo een vitale wijk te behouden, inclusief maatschappelijke voorzieningen.

In de visitatieperiode heeft BVOW dit nadrukkelijk gedaan. Ondanks de omvang van de herstructureringsafspraken, is het BVOW gelukt een forse slag te maken in de periode waarover deze visitatie oordeelt.

Tegelijkertijd moest de beschikbaarheid voor de primaire doelgroep overeind blijven en de toewijzing aan specifieke doelgroepen wanneer dat aan de orde zou zijn. Ook deze prestatie heeft BVOW geleverd conform de afspraken.

De visitatiecommissie beschouwt de realisatie tot nu toe als een prestatie conform hetgeen is afgesproken en beoordeelt het prestatieveld huisvesten primaire doelgroep met een 7.

5.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit, kwaliteit dienstverlening en energie en duurzaamheid

Over deze prestatievelden zijn geen specifieke afspraken gemaakt in het Convenant. Toch lag het maken van een verbeterslag met betrekking tot de kwaliteit van de woningen ten grondslag aan het convenant. De slechte woonkwaliteit en de daaruit voortvloeiende effecten op de leefbaarheid waren mede aanleiding om herstructureringsafspraken te maken. Naast de grote nieuwbouwopgave is ook veel geïnvesteerd in de bestaande woningvoorraad voor zover dat mogelijk was.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit woningen en woningbeheer met een 7.

5.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen

Over dit prestatieveld zijn met de deelgemeente in het Convenant geen afspraken gemaakt. Wel is afgesproken dat BVOW een multifunctionele accommodatie zou gaan realiseren om het voorzieningenniveau op peil te houden. Deze wordt echter op een andere plaats in dit rapport beoordeeld.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen niet.

5.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed

Nieuwbouw, sloop, verkoop, verbeteren bestaand bezit, maatschappelijk vastgoed

In dit prestatieveld komen veel afspraken uit het Convenant bij elkaar. Niet alleen in de visitatieperiode maar ook er voor en erna. Dit is al bij de prestatievelden hiervoor aan de orde gesteld, en wordt hier niet herhaald.

De visitatiecommissie is van mening dat BVOW een bovengemiddelde inspanning verricht om aan de afspraken te kunnen voldoen.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld (des)investeren in vastgoed met een 7.

5.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid, vitale wijken en buurten, sociale stijging en emancipatie.

De kern van de afspraken in het Convenant is de wijk 110-Morgen vitaal te krijgen en te houden voor de langere toekomst. Daar zijn alle maatregelen op gericht. BVOW draagt daar met haar inzet en (grote en kleine, fysieke en sociale) investering voor een zeer groot deel succesvol aan

bij en zij doet meer (zoals de investeringen in het Minervaplein) dan in het convenant is afgesproken.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten met een 8.

5.3.6 Overige opgaven en prestaties

Er zijn geen afspraken gemaakt over prestaties die niet te rangschikken zijn onder eerder genoemde velden.

5.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,3 op presteren naar opgaven:

Presteren naar Opgaven	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten primaire doelgroep	7
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7
Huisvesten doelgroepen die bijzondere voorzieningen/aanpassingen vergen	7
(des)Investeren in vastgoed	7
Kwaliteit wijken en buurten	8
Overige/andere prestaties	-
Oordeel	7,3

6 Presteren volgens Belanghebbenden

6.1 Belanghebbenden in werkgebied

De visitatiecommissie heeft vijf belangrijke belanghebbenden van BVOW geïnterviewd. De respondenten zijn in overleg met het Management Team geselecteerd en door de commissie op hun relevantie akkoord bevonden. Alle interviews zijn, verspreid over 2 dagen, afgenomen in de vorm van persoonlijke gesprekken. In deze paragraaf wordt een korte toelichting op de geselecteerde organisaties gegeven alsmede een beknopte terugkoppeling van de gesprekken. Een overzicht met alle geïnterviewde partijen is opgenomen in de bijlagen.

In deze paragraaf wordt eerst een toelichting op de organisaties gegeven.

Humanitas

Humanitas heeft de volgende missie en visie: 'De hulp- en dienstverlening van Humanitas staat ter beschikking van een ieder, die daar een beroep op doet, voor zover het binnen de mogelijkheden ligt en ongeacht levensovertuiging, sekse, herkomst, leeftijd of leefwijze'. Humanitas staat voor een samenleving waarin plaats is voor iedereen en waarin mensen verantwoordelijkheid willen nemen voor zichzelf en voor anderen.

Humanitas verleent diensten op het gebied van zorg en welzijn aan met name diegenen die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben om hun eigen leven op eigen wijze vorm te geven.

De dienstverlening kenmerkt zich door wederzijds respect, gelijkwaardigheid en wederkerigheid. Humanitas signaleert maatschappelijke behoeftes en neemt daarop initiatieven om een vernieuwend en toegankelijk aanbod aan activiteiten te ontwikkelen.

De voortschrijdende professionalisering resulteerde in 1996 in de oprichting van de Stichting Humanitas Thuiszorg en Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam. De stichting levert een scala aan dienstverlenende activiteiten.

Deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek

In de deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek wonen circa 40.000 mensen en is gelegen in het noorden van Rotterdam. Historisch en modern wonen ontmoeten elkaar in Hillegersberg-Schiebroek. De deelgemeente heeft dan ook vele gezichten en staat bekend als één van de aantrekkelijkste woongebieden van Rotterdam.

De verschillende wijken hebben hun eigen karakter, mede bepaald door de diversiteit aan bebouwing en inrichting. De historische kern geeft de deelgemeente een dorpsachtige sfeer. Daarnaast spelen de elementen groen en water een bepalende rol in Hillegersberg-Schiebroek. De deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek omvat de wijken Hillegersberg-Noord (Oud-Hillegersberg en 110-Morgen), Hillegersberg-Zuid (Kleiwegkwartier), Molenlaankwartier, Schiebroek en Terbregge.

De wijk 110-Morgen ligt ten noorden van Oud-Hillegersberg en is ontstaan in de vijftiger jaren. De naam verwijst naar de oppervlakte van de polder, een morgen was het oppervlak grond dat een boer in een ochtend kon bewerken. Hier worden lage flats en eengezinswoningen van elkaar afgeschermd door veel groen, waaronder het Jasonpark.

Bewonersorganisatie 110-morgen

De Bewonersorganisatie 110-morgen is een organisatie die bestaat uit vrijwilligers uit de wijk 110-Morgen. Het doel van de organisatie is de belangen van de wijkbewoners, zowel huurders van BVOW als anderen te behartigen. Zij doen dit vanuit de wijkwinkel in de Orionstraat,

nummer 10. Daar kunnen wijkbewoners terecht voor diverse informatie over de wijk of met persoonlijke problemen.

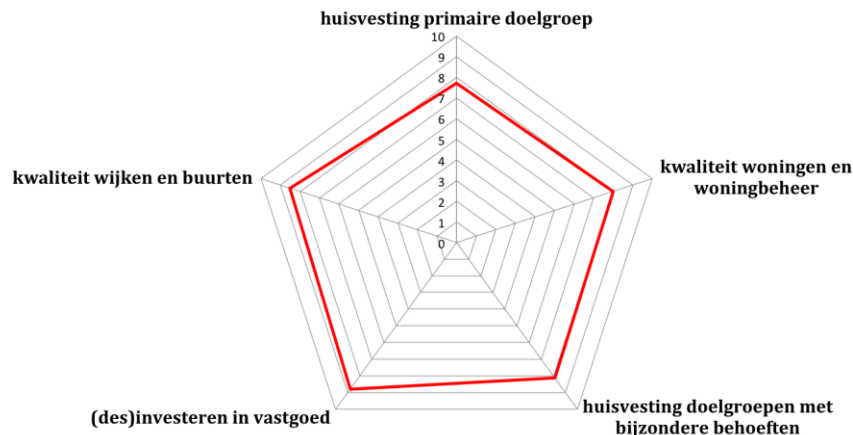
Stichting Pameijer

Stichting Pameijer ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek. Zij horen in visie van de stichting thuis in de samenleving, net als ieder ander. Door aanwezig te zijn in de samenleving kunnen zij op een gewone, natuurlijke manier contacten en relaties met andere mensen ontwikkelen. Met burens, met collega's op het werk, met kinderen in het gewone onderwijs of met clubgenoten van de sportvereniging. Dagelijks zetten ruim 2.000 medewerkers en 500 vrijwilligers via stichting Pameijer zich in om meer dan 4.000 cliënten te ondersteunen op alle levensterreinen: wonen, werken, vrije tijd en sociale contacten. Dit gebeurt in de regio Rijnmond en op de Zuid-Hollandse eilanden.

Huurdersplatform BVOW

Het Huurdersplatform BVOW heeft samen met BVOW en de bewonersorganisatie 110-Morgen een samenwerkingsovereenkomst gesloten. In deze samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken gemaakt om de participatie van huurders en bewoners zo goed mogelijk te laten verlopen. Minimaal één keer per jaar vindt gezamenlijk overleg tussen de drie organisaties plaats. Het huurdersplatform wordt door BVOW van actuele informatie voorzien.

6.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden



6.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

Alle belanghebbenden van BVOW zijn tevreden over de prestaties van de bouwvereniging. Er is een zeer positief oordeel over de betrokkenheid van de woningbouwvereniging bij de wijk en zijn inwoners. Wel geven enkele betrokkenen aan dat zij zich na een aantal jaren van grote investeringen vragen stellen bij de houdbaarheid van de verenigingsvorm en een bestuur van vrijwilligers. Zij denken dat de werkelijke opgave groter is dan tot nu toe in kaart gebracht en hebben twijfel of deze kan worden gefinancierd.

De bewonersorganisatie 110-Morgen is enthousiast over de aanpak van BVOW waarbij zij nauw betrokken is. De communicatie is intensief. De bewoners zouden vaak eerder zijn geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen, zoals de bouw van 400 nieuwe woningen, dan andere stakeholders. Er is een klachtencommissie specifiek voor de herstructurering, maar daarvan is door goede communicatie vooraf nooit gebruik gemaakt. Een keer per maand is er

overleg tussen bestuur, werkorganisatie, huurdersplatform en de bewonersorganisatie 110-Morgen. De organisatie maakt gebruik van een ruimte in een nieuwbouwpand, dat door BVOW beschikbaar is gesteld. Naar de mening van enkele respondenten is dat kantoor 'duur' en 'luxe'. De huurders worden in ruime mate betrokken bij de plannen. Volgens de voorzitter van de bewonersorganisatie 110-Morgen kan BVOW met haar 'participatiemodel' ten voorbeeld worden gesteld aan de rest van de regio.

Het Huurdersplatform BVOW is de formele overlegpartij voor BVOW in het kader van de huurdersparticipatie. Met het Huurdersplatform praat BVOW over het huurbeleid, groenonderhoud, schoonmaakonderhoud, veiligheid en andere algemene zaken. Er is een gezamenlijke samenwerkingsovereenkomst opgesteld tussen BVOW, bewonersorganisatie 110-Morgen en het Huurdersplatform.

Naast de overwegend positieve opmerkingen, die ook tot uitdrukking komen in de cijferbeoordeling, werden ook enkele kanttekeningen geplaatst in de gesprekken met de visitatiecommissie. Sommige respondenten betwijfelen of het bestuur de medewerkers voldoende ruimte geeft om bij te dragen aan de beleidsvorming en overleg met partners. Daardoor zouden misverstanden en soms zelfs omissies ontstaan. Ook zijn opmerkingen geplaatst over de samenwerking met aannemers in bouwteams, waarbij de risico's voor het overgrote deel voor rekening van BVOW komen. Een aandachtspunt dat werd genoemd door één van de partijen is dat vertrekkende huurders niet geconfronteerd worden met slotfacturen indien de woning wordt niet wordt achtergelaten zoals afgesproken bij inspectie. Ook werd tijdens de interviews opgemerkt dat er nog geen geformaliseerd verkoopbeleid of een 'tewoon beleid' is geformuleerd door BVOW. Eén van de geïnterviewden stelt dat door minder sloop (en meer renovatie) een aanzienlijke kostenreductie mogelijk zou zijn met betrekking tot de opgave in de komende periode. Aan de wenselijkheid van de inschakeling van de aannemer die ook voor het onderhoud wordt ingeschakeld en waarmee al vele jaren een relatie bestaat voor de uitvoering van de toekomstige nieuwbouw in een bouwteam wordt door enkele respondenten getwijfeld. Tot slot hebben meerdere geïnterviewden aangegeven dat BVOW in een fase belandt waarin zij een partner nodig heeft, zodat schaalgrootte en de professionaliteit kan toenemen. Eén respondent herkent dit aandachtspunt, maar zou het zonde vinden als daarmee een einde komt aan de zelfstandigheid van BVOW.

Samenvattend: de respondenten roemen de open cultuur in de wijk en de prestaties van de afgelopen jaren, alsook de plezierige samenwerking met de toegewijde medewerkers. De lijnen zijn kort. Na de ingrepen in het bezit en de structuur van de wijk is volgens hen nu aandacht nodig voor de interne organisatie en professionalisering van de medewerkers. Enkele respondenten hopen dat de overname van het beheer van de verhuureenheden van Humanitas hieraan op korte termijn impulsen zal geven.

6.4 Beoordeling prestaties BVOW door belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn de oordelen in cijfers per prestatieveld en per belanghebbende weergegeven.

Belanghebbenden	Beoordeling (cijfer) per prestatieveld						Gemiddelde
	1	2	3	4	5	6*	
	Huisvesting primaire doelgroep	Kwaliteit woningen en woningbeheer	huisvesting doelgroepen	(des)investeren in vastgoed	kwaliteit wijken en buurten	overige	
Stichting Pameijer	8,5	8	10	9	9,5	10	9,0
Humanitas	8	9	8,5	9	8	-	8,6
bewonersorganisatie 110-Morgen	8	8	7	9	8,5	-	8,1
deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek (ambtelijk)	7	7	7	7	8	-	7,2
Huudersplatform	7	8	-	10	8	-	8,3
	7,7	8	8,1	8,8	8,5	-	8,2

De 10 van de manager Stichting Pameijer bij het onderdeel overige is gegeven voor de kwaliteit en de effectiviteit van het netwerken en lobbyen door het bestuur. De visitatiecommissie heeft besloten deze 10 niet mee te wegen. Het betreft niet een volkshuisvestelijke prestatie.

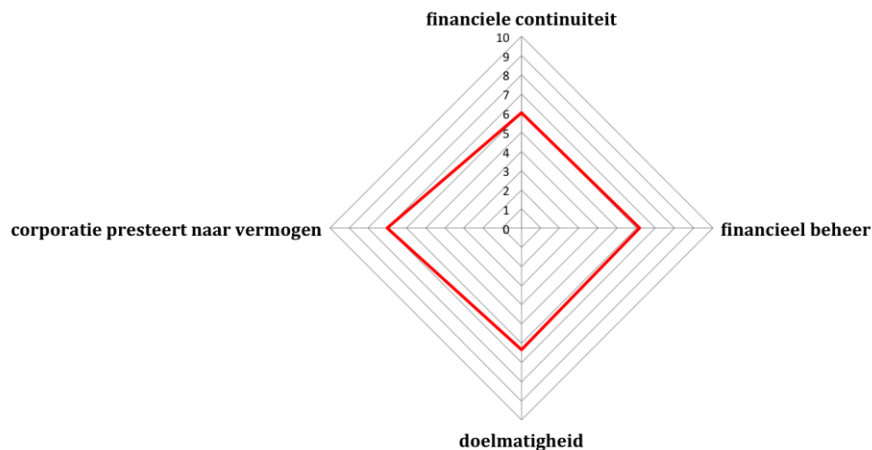
6.5 Beoordeling visitatiecommissie

De visitatiecommissie ziet geen aanleiding de beoordelingen van de belanghebbenden anders dan vermeld te wegen; het is een reëel en onderbouwd oordeel vanuit de verschillende perspectieven.

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar belanghebbenden met een 8,2.

7 Presteren naar Vermogen

7.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen



In het onderdeel Presteren naar Vermogen vormt de commissie zich een oordeel over de mate waarin BVOW haar vermogen maximaal aanwendt ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Het onderdeel Presteren naar Vermogen is verdeeld in vier thema's:

1. Financiële continuïteit
De corporatie heeft haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren.
2. Financieel beheer
De corporatie plant professioneel, checkt dat zij doet wat zij zich financieel voorneemt en stelt bij indien noodzakelijk. De corporatie heeft haar treasury op orde en verankerd.
3. Doelmatigheid
De corporatie werkt efficiënt en stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.
4. Vermogensinzet
De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.

De eerste drie onderwerpen zijn belangrijk omdat zij het voortbestaan van de corporatie op korte en lange termijn borgen. De vermogensinzet is echter het belangrijkste criterium omdat het aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is haar financiële mogelijkheden zo maximaal mogelijk in te zetten voor maatschappelijke prestaties. Om die reden is de verhouding waarin de vier onderwerpen worden meegenomen in de eindbeoordeling: 20%:20%:20%:40%.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor Presteren naar Vermogen zoveel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV, WSW en accountants worden gepresenteerd.

7.2 Beoordeling visitatiecommissie

7.2.1 Financiële continuïteit

Voldoende vermogenspositie

Van het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV) heeft BVOW in de jaren 2007 tot en met 2010 een A-oordeel gekregen. Dat betekent dat de corporatie financieel gezond is en dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie. BVOW kon het onderliggende document met het oordeel over 2007 niet opleveren, maar de commissie twijfelt niet aan het feit dat een A-oordeel is verkregen.

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt continuïteitsoordeel A met een 7.

De ontwikkeling van het vermogen wordt door BVOW actief gevolgd om aan de informatieplicht jegens het CFV te voldoen en de jaarrekening op te stellen. Belangrijke doelstellingen zijn het behalen van een A-oordeel van het CFV en voldoende kredietwaardig zijn voor het WSW. Deze doelstellingen zijn niet expliciet gekwantificeerd. In de jaarrekeningen wordt een onderbouwde bedrijfswaarde gepresenteerd. Daarin worden de mutaties ten opzichte van het vorige jaar inzichtelijk gemaakt. De waardering vindt per complex plaats tegen kostprijs, verminderd met afschrijvingen bepaald op basis van de verwachte economische levensduur, dan wel lagere bedrijfswaarde (naar buurtindeling). De corporatie heeft geen beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.

Bij strikte toepassing van de normering had de visitatiecommissie een 3 moeten geven. Omdat BVOW na afloop van het boekjaar alsnog een bedrijfswaardeberekening maakt en er derhalve wel inzicht is (achteraf) in de bedrijfswaarde beoordeelt de visitatiecommissie het ijkpunt beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde met een 4.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende vermogenspositie gemiddeld met een 5,5.

Voldoende middelen

BVOW heeft in de beoordelingsperiode steeds een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt positief kredietwaardigheidsoordeel met een 7.

De corporatie heeft zicht op de lange termijn kasstromen en de middelen die beschikbaar zijn om de geplande uitgaven, investeringen en herfinanciering te kunnen betalen. De corporatie nadert de grenzen van haar spankracht. In april 2011 (na de beoordelingsperiode) maakte het WSW melding van een hoge schuld per woning, die substantieel hoger is dan het landelijk gemiddelde. Ook maakte het WSW melding dat de leningenportefeuille in relatie tot de bedrijfswaarde de grenzen van de wenselijke omvang heeft bereikt.

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt zicht op lange termijn kasstromen met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende middelen met gemiddeld een 7.

Stuurt op alle kasstromen

De corporatie heeft inzicht in de opgave voor de komende jaren op de kasstromen. BVOW heeft geen scenario's beschikbaar waaruit effecten van eigen beleidskeuzes blijken. De effecten van omgevingsrisico's op de vermogenspositie en kasstromen zijn slechts beperkt inzichtelijk gemaakt.

Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 4.

Het resultaat uit gewone bedrijfsvoering was in de jaren 2007 en 2008 negatief en voor de jaren 2009 en 2010 positief.

Dit beoordeelt de visitatiecommissie met een 5.

Uit CFV gegevens blijkt dat met betrekking tot de operationele kasstromen de rentedekkingsgraad in alle jaren ruim boven de norm van 1,3 ligt. Op basis van de meerjarenbegroting is een prognose opgesteld die aantoont dat voor de komende vijf jaren de rentedekkingsgraad ruim boven de 1,3 blijft.

Omdat de gemiddelde rentedekkingsgraad meer dan 35% boven de norm ligt beoordeelt de visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 10.

BVOW hanteert geen expliciete directe rendementseis. De corporatie hanteert geen expliciete normen voor een maximale onrendabele top, en laat zich vooral leiden door de opgave die er ligt in combinatie met de financierbaarheid. In de praktijk blijkt de onrendabele top in recente projecten uit te komen op ongeveer € 70.000, hetgeen overeenkomt met die van naburige corporaties. Ten aanzien van portfoliokasstromen hanteerde BVOW in de beoordelingsperiode geen Internal Rate of Return (IRR). In de jaarrekening is in de toelichting een bedrijfswaardeberekening opgenomen die langer dan 10 jaar vooruit kijkt.

De visitatiecommissie beoordeelt deze ijkpunten respectievelijk met een 4, 4, en 7.

Voor de financieringskasstromen stuurt BVOW niet op een investerings- en financieringsratio. De loan-to-value-ratio op basis van WOZ-waarde komt per ultimo 2010 uit op 43% en blijft daarbij onder de in het visitatiestelsel gestelde norm van 50%. Wanneer de loan-to-value-ratio wordt uitgedrukt als de verhouding van leningen ten opzicht van de bedrijfswaarde komt deze per ultimo 2010 uit op 77%. Corporaties hanteren in de regel een norm van 60 tot 70%. Dit kengetal bevestigt de stelling van het WSW dat BVOW de grenzen van haar financieringsmogelijkheden nadert.

Deze twee ijkpunten scoren een 3 en een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt stuurt op alle kasstromen met een 5,5.

Het oordeel van de visitatiecommissie op het prestatieveld financiële continuïteit komt gemiddeld uit op een 6:

Prestatieveld financiële continuïteit	Beoordeling visitatiecommissie
Voldoende vermogenspositie	5,5
Voldoende middelen	7
Stuurt op alle kasstromen	5,5
Oordeel	6

7.2.2 Financieel beheer

Financiële planning en control-cyclus op orde

BVOW heeft in de beoordelingsperiode een beleidsvisie op de bestaande voorraad woningen opgesteld. De gevolgen daarvan alsmede de voorgenomen investeringen zijn vertaald naar financiële meerjarenramingen. Dit ijkpunt scoort een 7.

Er is geen aansluiting van de eerste schijf van de bedrijfswaarde en de begroting. In de begroting wordt namelijk niet gewerkt met de bedrijfswaarde. Deze wordt jaarlijks achteraf vastgesteld ten behoeve van de jaarrekening. Dit ijkpunt scoort een 3.

De Raad van Toezicht wordt door het Bestuur en werkapparaat voorzien van informatie. Hiervoor wordt geen integrale kwartaalrapportage gehanteerd zoals gebruikelijk bij andere corporaties. Er worden 'losse' stukken aangeleverd waarover wordt gesproken. Afwijkingen worden besproken en zo nodig worden budgetafwijkingen goedgekeurd. Rapportages zijn tijdig beschikbaar en worden tijdig besproken. Beide ijkpunten scoren een 7.

Het accountantsoordeel is positief over het interne financieel beheer. In het controlerapport 2010 doet de accountant echter wel aanbevelingen over het kwalitatief verbeteren van de financiële functie. De reden daarvoor is dat in dat jaar BVOW op verzoek van de Stichting Humanitas administratieve werkzaamheden is gaan verrichten inzake het beheer van 2.200 woningen. Het werkapparaat is daardoor uitgebreid en vraagt om een aanpassing van sturing en werkwijze. Dit ijkpunt scoort een 7.

In de periode 2007 tot en met 2010 is BVOW steeds beter in staat geweest de begroting en realisatie op elkaar aan te sluiten. Grote afwijkingen doen zich voor op de waardeverandering materiële vaste activa. Dit valt de corporatie echter niet te verwijten omdat deze samenhangen met door externe partijen vastgestelde parameters die achteraf invloed hadden op de bedrijfswaarde berekeningen. Voor de overige afwijkingen zijn adequate verklaringen geleverd in het jaarverslag. Dit ijkpunt scoort een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt financiële planning en controlcyclus met een 6,3.

Treasurymanagement naar professionele maatstaven op orde

De corporatie heeft de kasstromen voor een periode van vijftien jaar in beeld. De investeringen voor de komende vijf jaar zijn 'hard', voor de daarop volgende jaren zijn aannames gemaakt. Op basis van de bestaande inzichten is de financieringsbehoefte niet groter dan de som van de beschikbare middelen. Opgemerkt dient te worden dat een deel van de benodigde middelen uit verkoop van woningen en bedrijfspanden dient te komen. De ruimte om eventuele tegenvallers op te vangen is beperkt omdat, zoals eerder opgemerkt, de grenzen van geborgde financiering in zicht zijn.

Het Treasurystatuut dateert uit 2005 en is nog steeds actueel. De visitatiecommissie heeft een treasuryjaarplan voor 2006 aangetroffen dat een werking tot en met 2007 heeft. Voor de jaren 2008 en later is geen treasuryjaarplan aangetroffen.

De commissie beoordeelt de ijkpunten als volgt. Het beeld van de kasstromen voor de komende tien jaren met een 7, de afgedekte financieringsbehoefte en het statuut eveneens met een 7 en de ontbrekende treasuryjaarplannen met een 3.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt treasury met een 6.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld financieel beheer als geheel met een 6,2:

Prestatieveld financieel beheer	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële planning- en controlcyclus op orde	6,3
Treasury naar professionele maatstaven op orde	6
Oordeel	6,2

7.2.3 Doelmatigheid

BVOW hanteert geen expliciete normen voor doelmatigheid, doch opereert in de dagelijkse praktijk kostenbewust. Het werkapparaat wordt bewust klein gehouden om de kosten in de hand te houden. Hier staat tegenover dat in projecten en het onderhoud doelmatiger gewerkt kan worden. Zo als eerder gemeld wordt nu bij voorkeur gewerkt in bouwteamverband. Door de risico's anders te verdelen tussen de partijen in bouwteamverband of op aanneembasis te werken kan naar het oordeel van de commissie goedkoper worden gewerkt. In vergelijkende cijfers met referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde zijn de personeelskosten per fte in de beoordelingsjaren fors toegenomen. In 2007 waren deze respectievelijk 55.351 versus 59.302 (referentie) en 6.209 (landelijk). In 2010 waren deze cijfers respectievelijk 72.150 versus 63.546 (referentie) en 63.134 (landelijk). Daar staat tegenover dat BVOW met een zeer gunstige ratio van het aantal vhe per fte werkt. Dit compenseert de hogere personeelskosten per fte ruimschoots. De stijging van de netto bedrijfslasten van BVOW is hoger dan die van de referentiecorporatie en het landelijk gemiddelde (respectievelijk: 18,5%, 11,6% en 8,4% over de periode van 2007 tot en met 2010). Een belangrijke verklaring voor deze stijging ligt in het gebruik nemen van een nieuwe kantoor. Per saldo liggen de bedrijfskosten van BVOW per 2010 net boven die van de referentiecorporatie en ruim onder het landelijk gemiddelde. Afwijkingen op budgetten en daarin omvatte impliciete efficiëntiedoelstellingen worden door het werkapparaat, bestuur en raad van toezicht gevolgd. Bestuur en management formuleren indien noodzakelijk bijsturingsacties, maar zou daar nog meer proactief in kunnen zijn.

De commissie beoordeelt de aandacht voor de doelmatigheid met een 5 en weegt daar de werkwijze in projecten zwaar in mee, de bijsturing met een 6 en de CIP-indicatoren met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt doelmatigheid met een 6,3:

Prestatieveld doelmatigheid	Beoordeling visitatiecommissie
Doelmatigheid	6,3
Oordeel	6,3

7.2.4 Vermogensinzet

Zet haar vermogen beargumenteerd in

De visie op de inzet van vermogen van BVOW wordt onderbouwd in de documenten 'Beleidsvisie 110 Morgen 2007 – 2015; Waarin een kleine wijk groot kan zijn' en 'Convenant 2009 – 2014 herstructurering 110 Morgen'. Uit de informatie die zowel Bestuur, medewerkers als belanghebbenden de visitatiecommissie hebben overgebracht bleek dat er feitelijk geen keuze was. De wijk 110 Morgen zou moeten worden geherstructureerd, anders dreigde een sociaal-maatschappelijk afglijden naar een onbeheersbaar niveau. BVOW heeft haar verantwoordelijkheid genomen en vol ingezet op de herstructurering van de wijk. Onder andere

met betrokkenen van gemeenten en huurdersorganisaties zijn daarover maatschappelijke kosten-batenanalyses gemaakt die overigens deels niet op papier zijn beland of beschikbaar zijn. Uitgangspunt was om maximaal te investeren binnen de kaders van financiële continuïteit. De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt onderbouwde visie op de inzet van haar middelen met een 7.

Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen

De corporatie nadert zoals eerder genoemd de grenzen van haar financieringsruimte. Uit de gevoerde gesprekken met functionarissen van de corporatie blijkt dat alternatieven om het vermogen te vergroten in kaart zijn gebracht. BVOW heeft (in ieder geval op hoofdlijnen) zicht op de mogelijkheden en beperkingen die verkoop van bezit of samenwerking met partners met zich meebrengen.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt verruimen van de mogelijkheden met een 7.

Maximalisatie van de inzet voor maatschappelijke prestaties

BVOW heeft in de beoordelingsperiode een fors deel van haar vermogen geïnvesteerd in herstructurering van de wijk 110 Morgen. De huidige plannen voorzien in (in relatie tot de omvang van de corporatie) opnieuw forse investeringen die op de grens van de financiële draagkracht van de organisatie liggen.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt maximalisatie van de vermogensinzet met een 7.

De visitatiecommissie komt tot het oordeel van het prestatieveld vermogensinzet als geheel van een 7:

Prestatieveld vermogensinzet	Beoordeling visitatiecommissie
Beargumenteerde vermogensinzet	7
Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen	7
Maximalisatie inzet voor maatschappelijke prestaties	7
Oordeel	7

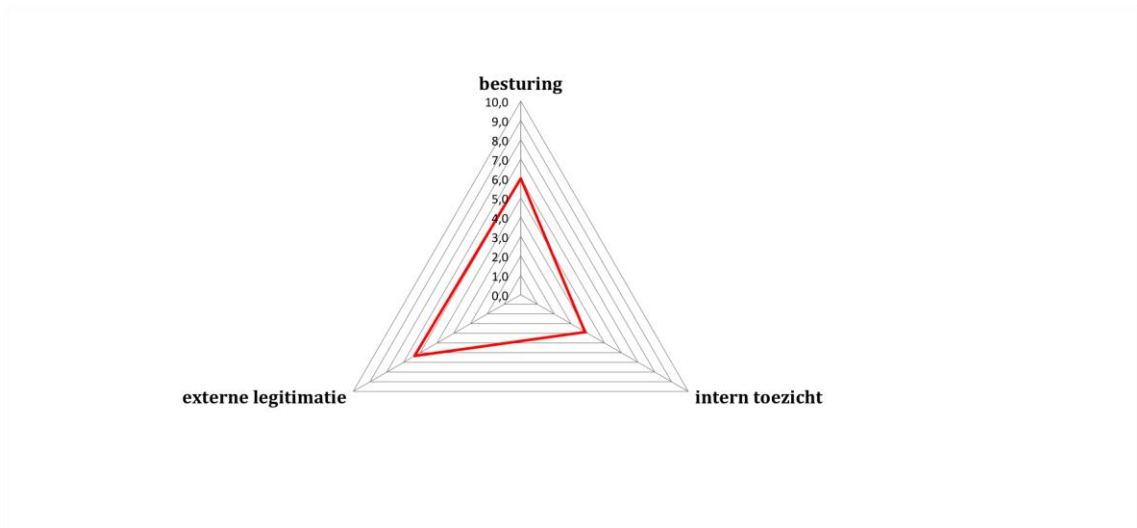
7.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 6,5:

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	6
Financieel beheer	6,2
Doelmatigheid	6,3
Vermogensinzet	7
Oordeel	6,5

8 Governance

8.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance



8.2 Beoordeling visitatiecommissie

De governance structuur van BVOW bestaat uit vijf organen: de Raad van Toezicht, het Bestuur, de Algemene Ledenvergadering, de externe accountant en de bewonersorganisatie. Gezien de omvang van de organisatie is er geen ondernemingsraad. De Raad van Toezicht bestaat uit vier leden, waarvan er één op voordracht van de huurders is benoemd. De Raad van Toezicht kent geen audit- of remuneratiecommissie. Slechts een beperkt aantal huurders (131 per ultimo 2010) is lid van de vereniging. Als referentie: BVOW had op dat moment 1.476 woningen in bezit.

De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hierbij om Plan, Check en Act. 'Do' is al beoordeeld bij Presteren naar Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden.

Bij het onderdeel 'Plan' wordt beoordeeld of de corporatie kennis heeft van en een visie heeft op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en op basis hiervan een realistische vertaling maakt van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie actief belanghebbende betreft en zorg draagt voor een gedeelde visie in de gehele corporatie.

Bij het onderdeel 'Check' wordt beoordeeld of de corporatie nauwlettend bewaakt of zij ook doet wat zij zich voorneemt. Bij 'Act' beoordeelt de visitatiecommissie in welke mate de corporatie actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de voornemens worden geconstateerd.

8.2.1 Besturing

Plan

De corporatie beschikt niet over één integraal managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit (samenwerking-)afspraken met derden zijn beschrijven. Wel zijn de samenwerkingsafspraken met de deelgemeente vastgelegd in het document 'Convenant 2009 – 2014 Herstructurering 110 Morgen'. Uit de gesprekken met de belanghouders blijkt dat BVOW haar afspraken nakomt. Dit ijkpunt scoort een 6.

BVOW betreft de bewoners zeer actief bij de strategievorming en uitvoering van haar plannen. Met het bewonersplatform dat alle bewoners in de wijk vertegenwoordigt en het huurdersplatform is er iedere maand overleg. Hiervan van wordt een verslag gemaakt. Tijdens dit overleg wordt input voor (nieuwe) plannen opgehaald en heeft terugkoppeling over de voortgang plaats. Omdat BVOW een vereniging is kent zij ook een (jaarlijkse) Algemene Ledenvergadering. In deze vergadering wordt verantwoording afgelegd aan de leden en hebben de leden de mogelijkheid vragen te stellen en input te leveren voor plannen. Dit ijkpunt scoort een 8.

Vanwege de hiervoor beschreven intensieve en directe betrokkenheid van huurders en overige bewoners worden geen aanvullende (externe) klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. De visitatiecommissie scoort dit ijkpunt met een 7 omdat deze informatie door de intensieve contacten op andere wijze beschikbaar is.

BVOW heeft haar beleidscyclus niet expliciet beschreven. Deze is impliciet wel aanwezig. De missie, visie en doelstellingen zijn vastgelegd in een koersnotitie en uitgewerkt in een beleidsplan met betrekking tot de voorraad, een jaarplan, begroting, rapportages aan de Raad van Toezicht (op kwartaalbasis), een jaarverslag en jaarrekening (De visitatiecommissie heeft overigens geen inzage gehad in de gememoreerde jaarplannen en begrotingen en beperkt in de rapportages aan raad van toezicht. Onze indruk is dat het managementinformatiesysteem nog slechts beperkt is ontwikkeld). Dit ijkpunt scoort een 4.

De visitatiecommissie heeft niet kunnen vaststellen dat BVOW op gestructureerde wijze omgevings- en operationele risico's in kaart brengt. In het controleverslag van de accountant wordt melding gemaakt van een aantal omgevings- en bedrijfsrisico's die de organisatie loopt. In de kwartaalrapportages zouden de beleidsontwikkelingen en operationele risico's een vaste plaats kunnen krijgen. Dit ijkpunt scoort een 3.

Er zijn een koersnotitie met een missie en visie, beleid met betrekking tot de voorraad en meerjarenbegrotingen die alle door de Raad van Toezicht zijn goedgekeurd. Uit gesprekken met het Bestuur, management, Raad van Toezicht en belanghebbenden blijkt dat de visie van BVOW op de ontwikkeling van de wijk 110 Morgen breed gedragen wordt. Dit ijkpunt scoort een 7.

De Raad van Toezicht bespreekt en toetst de plannen. Dit ijkpunt scoort een 7.

De corporatie hanteert een planningsproces waarin meer aandacht kan worden besteed aan managementinformatie en risicomanagement. De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 5,9.

Check

De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als naar bedrijfsvoering) periodiek monitoren. BVOW maakt voor het monitoren gebruik van het jaarverslag en de rapportages op kwartaalbasis. Bestuur en Raad van Toezicht krijgen detailoverzichten van de financiële situatie per project, een financiële rapportage, waarin veel aandacht wordt besteed aan de liquiditeitsontwikkeling en de stand van zake met betrekking tot de uitputting van de onderhoudsbegroting. De realisatie wordt afgezet tegen de begroting. Prognoses tot en met het einde van het jaar ontbreken.

Recent, na de beoordelingsperiode, is er een overzicht met indicatoren aan de rapportage toegevoegd. De indicatoren worden afgezet tegen gemiddelden. Normen, of doelstelling voor de indicatoren ontbreken.

De visitatiecommissie heeft het beeld dat prestaties onvoldoende concreet zijn geformuleerd en te weinig op output of outcome gericht. In het beleidsplan zijn de doelen op een hoog abstractieniveau geformuleerd. In het jaarverslag worden de financiële cijfers afgezet tegen de begroting en afwijkingen toegelicht. De geleverde prestaties worden vermeld, echter niet afgezet tegen de oorspronkelijk voorgenomen planning. Hierdoor is het voor de neutrale lezer niet mogelijk de prestaties van de corporatie te beoordelen.

Stuurinformatie is vooral gericht op budgetbeheersing en kijkt vooral achteruit. Sturen op efficiency is met behulp van de huidige informatie slechts beperkt mogelijk. De kwaliteit van de stuurinformatie kan sterker, de frequentie van rapporteren is in orde.

De visitatiecommissie beoordeelt de beide meetpunten met een 5.

De visitatiecommissie beoordeelt check met een 5.

Act

De corporatie stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd of stelt beredeneerd de plannen bij. BVOW is in continue dialoog met de belangrijkste stakeholders: deelgemeente, bewonersorganisatie en huurdersplatform over de herstructurering van de wijk 110 Morgen. Daardoor zijn deze steeds op de hoogte van alle factoren die de (voorgenomen) projecten (kunnen) vertragen, evenals van de genomen maatregelen en effecten. Ook met de betrokken zorginstellingen heeft intensief overleg plaats en worden de eventuele vertragingen en maatregelen besproken. Het bestuur communiceert over deze zaken open met de Raad van Toezicht en legt jaarlijks verantwoording af aan de Algemene Ledenvergadering.

De visitatiecommissie beoordeelt de verschillende ijkpunten als volgt: het overtuigend aantonen en bijsturen een 7, opstellen van een verbeterprogramma een 7, het informeren van belanghebbenden over bijstellingen een 7 en de monitoring van genomen besluiten een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt act met een 7.

De visitatiecommissie het prestatieveld besturing met een 6:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	6
Check	5
Act	7
Oordeel	6

8.2.2 Intern toezicht

Functioneren van de Raad van Toezicht

Uit de verslagen van de Raad van Toezicht en het gesprek met de Raad van Toezicht krijgt de visitatiecommissie de indruk dat er sprake is van een open cultuur binnen de Raad van Toezicht. In het gesprek met de visitatiecommissie heeft de Raad van Toezicht dit met voorbeelden kunnen illustreren. Alle aanwezigen komen in vergaderingen aan bod en kunnen hun zienswijze geven.

In de verslagen van de Raad van Toezicht zijn alle relevante onderwerpen weergegeven. De Raad kiest er voor om in de regel (zeer) beknopt verslag te leggen. De gevoerde discussies worden in de verslagen niet in detail beschreven, een enkele uitzondering daargelaten. De uitkomst van de discussies of het genomen besluit wordt helder vastgelegd. Dit gebeurt in het verslag. Er is geen separate besluitenlijst met historie. Mocht een lid van de Raad van Toezicht een afwijkende stem of keuze hebben, dan wordt dit vermeld in de notulen. De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt open cultuur met een 7.

De Raad van Toezicht evalueert zichzelf jaarlijks zonder externe begeleiding en vermeldt dit in het jaarverslag. Van deze bijeenkomst wordt geen verslag gemaakt. Voor de visitatiecommissie is niet vast te stellen of en wat de Raad leert van de evaluatie.

Uit de verslagen blijkt niet dat het onderwerp integriteit en belangenverstrengeling wordt besproken in het overleg tussen Bestuur en Raad van Toezicht.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt zelfreflectie met een 3.

Binnen de (verenigings)structuur van BVOW heeft de Raad van Toezicht formeel geen werkgeversrol. De Raad ziet toe op het functioneren van het Bestuur en kan indien nodig besluiten schorsen. Deze situatie heeft zich in de beoordelingsperiode niet voorgedaan. De Raad komt drie tot zes keer per jaar samen voor een vergadering. Daarnaast heeft zij twee maal per jaar formeel overleg met het Bestuur. De Raad spreekt geen prestatienormen af met het Bestuur. De Raad van Toezicht van BVOW meent dat de statuten van de organisatie haar slechts een beperkte rol als toezichthouder toestaat. Zij vindt dat deze zich beperkt tot "het voortdurend toezicht houden op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken in de vereniging en dat de Raad het bestuur met raad terzijde staat." De visitatiecommissie is van oordeel dat deze opvatting te beperkt is. Naast de statuten zijn ook de criteria van de VTW en de Governance code voor woningcorporatie maatgevend. De visitatiecommissie houdt in haar beoordeling rekening met de statuten en verenigingsstructuur van BVOW en is van mening dat ook in de bestaande structuur met het bestuur afspraken over prestatienormen hadden kunnen worden gemaakt. Het ontbreken daarvan weegt mee in de beoordeling van dit ijkpunt. Voorts constateert de visitatiecommissie dat het Bestuur van BVOW geen maatregelen heeft getroffen om de statuten (onder andere op dit onderdeel) in overeenstemming te brengen met de thans vigerende governance code.

De visitatiecommissie beoordeelt het punt effectieve toezichtrelatie met een 5.

De Raad verkrijgt haar informatie van het Bestuur en de werkorganisatie. Daarnaast heeft de Raad ook eigen contacten met huurders en andere belanghebbenden. Via deze kanalen wordt zelfstandig informatie ingewonnen.

De visitatiecommissie heeft de indruk dat de Raad van Toezicht in een aantal gevallen achter de feiten aanloopt. Enkele voorbeelden: de begroting voor 2009 en 2010 kreeg zij pas in het eerste kwartaal van het al lopende jaar en werd in 2010 pas in mei in de Raad besproken. De Raad was niet op de hoogte van de voortgang van de besprekingen met Humanitas over de overdracht van beheertaken naar BVOW. De Raad was aanvankelijk niet geïnformeerd over de hoogte van de beloning die de voorzitter van het bestuur op uurbasis kreeg voor extra werkzaamheden en moest daar naar vragen. Volgens de statuten van BVOW was dat formeel correct. Het Bestuur stelt immers de vergoedingen voor de verschillende organen (inclusief die van de Raad van Toezicht) vast. In het kader van de toezichtrelatie en in de geest van de governancecode zou het naar de mening van de visitatiecommissie beter zijn wanneer vooraf over de hoogte van deze beloning overleg had plaatsgehad met de Raad van Toezicht. De visitatiecommissie stelt vast dat zowel het Bestuur als de Raad van Toezicht op deze zaken aanspreekbaar zijn. De Raad heeft statutair beperkte bevoegdheden, maar kan met een beroep op de Governance-code om meer informatie vragen, anderzijds heeft het Bestuur met het oog op diezelfde Governancecode de plicht om de Raad tijdig van alle relevante informatie te voorzien.

De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt zelfstandige informatievergaring met een 5.

Zoals eerder vermeld vervult de Raad van Toezicht binnen de verenigingsstructuur geen werkgeversrol naar het Bestuur. Een beoordeling van de competenties van het Bestuur behoort niet tot de taken van de Raad. Dit onderdeel is derhalve niet van toepassing.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt rolopvatting met een 5.

De Raad van Toezicht telt vier leden en voldoet daarmee aan het minimum vereiste aantal leden. In de statuten is het minimum op drie gesteld. De leden van de raad zijn onafhankelijk. Nieuwe leden worden geworven via het eigen netwerk. De visitatiecommissie heeft geen profielschets aangetroffen. Er wordt gestreefd naar diversiteit in de samenstelling van de Raad op basis van affiniteit en deskundigheid.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt samenstelling met een 5. In dit oordeel is met name het ontbreken van een profielschets meegewogen.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de Raad van Toezicht gemiddeld met een 5.

Toetsingskader

De visitatiemethodiek vraagt een toetsingskader dat alle eisen, criteria en minimale ijkpunten omvat waaraan de Raad van Toezicht plannen, investeringsbeslissingen, verbindingen en cetera toetst. Beschreven dient te zijn wat de Raad van Toezicht toetst en op basis waarvan. De Raad van Toezicht heeft geen expliciet toetsingskader waaraan zij prestaties van de organisatie afmeet. Al eerder is aangegeven dat prestaties niet duidelijk zijn beschreven. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 3.

De Raad van Toezicht volgt de beleidsvisie 110 Morgen 2007-2015, de jaarbegroting 2010 en het beheer van de liquide middelen. Verder kijkt zij of de besluiten van het Bestuur passen binnen de in het beleidsplan uitgezette strategie. Daaruit is vastgesteld dat er een aantal

wijzigingen heeft plaatsgevonden, voornamelijk in de planvorming. Risicomanagement heeft geen expliciete aandacht van de Raad van Toezicht. Hoewel de Raad van Toezicht in haar verantwoording in het jaarverslag 2010 melding maakt van de aangetroffen afwijkingen, treft de visitatiecommissie in de verslagen van de vergaderingen van de Raad van Toezicht daarover geen opmerkingen aan.

Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 4.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt toetsingskader met een 3,5.

Governancecode

De Raad van Toezicht werkt volgens het principe 'pas toe of leg uit'. De Governancecode is vertaald naar de situatie van BVOW. Afwijkingen worden onderbouwd en verantwoord. De Raad van Toezicht heeft het Bestuur van BVOW in de beoordelingsperiode meerdere malen gevraagd om maatregelen te treffen met betrekking tot ontbrekende elementen in de governance. Het Bestuur heeft hier geen opvolging aan gegeven. De visitatiecommissie identificeert de volgende aandachtspunten:

- naleving van de governancecode is geen structureel onderwerp van gesprek in de Raad van Toezicht;
- risicoanalyses van operationele en financiële doelstellingen zijn niet aanwezig;
- de Raad van Toezicht legt de uitkomsten van de zelfevaluatie niet vast en kan niet aantonen welke lering zij uit de evaluatie trekt;
- het profiel over de samenstelling en benodigde competenties binnen de Raad van Toezicht zijn niet jaarlijks onderwerp van gesprek;
- de profielschets van de Raad van Toezicht is door de visitatiecommissie niet aangetroffen en staat ook niet op de website;
- het rooster van aftreden van de Raad van Toezicht staat niet op de website;
- aan de zittingstermijn van de leden van Raad van Toezicht is statutair geen beperking gesteld. De governancecode die gold tijdens de visitatieperiode ging uit van zittingsperiode van maximaal 12 jaar (drie perioden van vier jaar). De meest recente governancecode gaat inmiddels uit van maximaal acht jaar (twee termijnen van vier jaar). Drie van de vier leden van de Raad zijn in 1999 benoemd en herbenoemd voor een periode langer dan toegestaan volgens de op dat moment geldende (en ook de huidige) governancecode. Dit impliceert dat op korte termijn de Raad zich over de opvolging van hen moet beraden;
- er is geen expliciet scholingsprogramma voor de leden van de Raad van Toezicht. Individuele leden worden niet beoordeeld op hun functioneren;
- er is door de visitatiecommissie geen integriteitscode aangetroffen en ook niet geplaatst op de website;
- er is door de visitatiecommissie geen klokkenluidersregeling aangetroffen en ook niet geplaatst op de website;
- er zijn geen handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving en de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;
- het Bestuur geeft in het jaarverslag onvoldoende inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de beheersing daarvan;
- de operationele en financiële doelstellingen worden pas tijdens het boekjaar in plaats van vooraf door de Raad van Toezicht goedgekeurd;
- een reglement voor de taakverdeling en werkwijze van de Raad van Toezicht en Bestuur ontbreekt en is niet geplaatst op de website;
- in het jaarverslag wordt niet formeel gemeld dat de leden van de Raad van Toezicht onafhankelijk zijn.

Met het oog op de omvang van de corporatie hanteert de Raad van Toezicht geen remuneratie- of auditcommissie. De leden van de Raad van Toezicht hebben regelmatig formeel en informeel contact met de bewonersorganisatie en het huurdersplatform.

De visitatiecommissie constateert dat de vergoeding (inclusief onkosten) van de Raad van Toezicht ruim is (gestegen van € 4.250 in 2007 naar € 7.500 in 2010 per lid) ten opzichte van de omvang en complexiteit van de corporatie. Zij wijkt hiermee (met uitzondering van de voorzitter) af van de honoreringscode voor raden van toezicht. De motivatie van BVOW voor deze stijging is dat als gevolg van veranderde fiscale regelgeving de netto stijging van de beloning slechts 6,6% bedroeg.

De visitatiecommissie beoordeelt de toepassing van de governancecode met een 3.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 3,8:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren Raad van Toezicht	5
Toetsingskader	3,5
Toepassing governancecode	3
Oordeel	3,8

8.2.3 Externe legitimatie

De toetsing van de visitatiecommissie is gebaseerd op de governancecode zoals die gold voor de jaren 2007 t/m 2010. In 2011 is de code aangepast op een aantal punten voor wat betreft de externe legitimatie. Dat is in deze beoordeling niet meegenomen.

Een belanghebbendenregister op de website van BVOW ontbreekt.

De Raad van Toezicht onderhoud informele contacten met de bewonersorganisatie en het huurdersplatform. De formele contacten worden onderhouden door het Bestuur van de vereniging. In verslagen worden deze overleggen vastgelegd. Deze verslagen worden niet gepubliceerd op de website. Uit deze verslagen blijkt dat het formele overleg maandelijks plaatsheeft en dat BVOW in de meeste gevallen wordt vertegenwoordigd door de voorzitter van het Bestuur. Er is een samenwerkingsovereenkomst tussen BVOW, de bewonersorganisatie en het huurderplatform waarvan de laatste aanpassing dateert uit februari 2007. BVOW verkeert in een unieke situatie. Haar hele bezit is gesitueerd in een compacte wijk. De betrokkenheid van bewoners en huurders bij de ontwikkeling van de wijk is zeer hoog. De corporaties speelt daar een trekkende en stimulerende rol in. De visitatiecommissie vindt de samenwerking en de wijze waarop daar aan wordt vormgegeven uniek en geeft de corporatie daarvoor een groot compliment. De overlegwet tussen verhuurder en huurder wordt gevolgd.

Ook met de deelgemeente en andere belanghebbenden heeft regelmatig overleg plaats. Het beleidsplan over de herstructurering van de wijk 110 Morgen is met inbreng van al deze partijen tot stand gekomen.

De beoordeling van de visitatiecommissie op de verschillende ijkpunten is:

- belanghebbendenregister op de website een 3;
- minimaal 1 x per jaar belanghebbenden overleg een 7;
- belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen een 8;
- Bestuur en Raad van Toezicht zijn voltallig aanwezig bij belanghebbendenoverleg een 6;

- verslag van belanghebbendenoverleg en gepubliceerd op de website een 6;
- bespreken visitatierapport met belanghebbenden: niet van toepassing (dit is de eerste visitatie voor BVOW);
- invulling overleg met huurders zoals vastgelegd in de overlegwet een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie met een 6,3:

Prestatieveld externe legitimatie	Beoordeling visitatiecommissie
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	6,3
Oordeel	6,3

8.2.4 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 5,4:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
Besturing	6
Intern toezicht	3,8
Externe legitimatie	6,3
Oordeel	5,4

9 Bijlagen

- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Resources Global Professionals en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties BVOW

Overzicht geïnterviewde personen

Bewonersorganisatie 110-morgen
de heer J. Pierweijer, voorzitter

Raad van Toezicht Bouwvereniging Onze Woning
de heer A. Vijftigschild, voorzitter
de heer A. Kalkman, lid
de heer L.H. Moorees, lid

Bestuur Bouwvereniging Onze Woning
de heer L. de Jong, voorzitter
de heer P.J. Rutten, lid

werkapparaat Bouwvereniging Onze Woning
de heer F. Brenkman, hoofd financiën
de heer J.L. Renooij, vertegenwoordiger managementteam
de heer B. van Hols, vertegenwoordiger personeel

Huurdersplatform
de heer J. van der Wal, voorzitter

Stichting Humanitas Rotterdam
de heer R.W.J. van Damme, lid raad van bestuur

Deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek
mevrouw D. van Eijk-Nilwik

Stichting Pameijer
mevrouw I. Mos, zorgmanager

Korte cv's visitatoren

Gert van den Burg (voorzitter) is actief als adviseur, trainer, coach, facilitator, interim manager vanuit zijn bureau CFO Consult. Daarnaast is hij toezichthouder bij een woningcorporatie. Hij opereert bij zowel woningcorporaties, lokale overheid als organisaties in de profit sector op het terrein van strategie-executie, bedrijfsvoering en financieel management. Een belangrijk deel van zijn tijd besteedt hij de vorming van financiële professionals, zodat zij als volwaardig business partner het topmanagement terzijde kunnen staan.

Jos Herberigs (lid) bekleedde diverse directie- en bestuursfuncties in (inter)nationale toeristische ondernemingen, voorzitter Raad van Bestuur Hanze Vervoer- en Techniek Groep NV, voorzitter Raad van Bestuur Nederlandse Staatsloterij, directeur Toezicht bij het ministerie van SZW, directeur en plaatsvervangend inspecteur-generaal bij de Inspectie voor Werk en Inkomen van het Ministerie van SZW, algemeen directeur van FNV Bondgenoten, directeur van de Woningraadgroep BV en bestuurder van de woningcorporaties Corporatieholding Friesland en ZO Wonen (Limburg). Tevens vervulde hij diverse adviseurschappen en was onderhandelaar met de marktsector voor ministeries in het kader van Europese aanbestedingen.

Jan Wachtmeester (secretaris) werkt als organisatieadviseur bij Andersson Elffers Felix bv in Utrecht, een organisatieadviesbureau dat zich vooral richt op de non-profit sector. Jan opereert vooral in de woningbouwsector. Daarvoor is hij geruime tijd directiesecretaris en hoofd van de afdeling stafdiensten geweest van de woningcorporatie De Alliantie Flevoland, een van de werkmaatschappijen van de Alliantie. In de jaren '90 is Jan wethouder geweest in de gemeente Almere. Hij is lid van de Raad van Toezicht van een welzijnsinstelling.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum verklaart hierbij dat de visitatie van **BVOW** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

In de komende twee jaar zal **Cognitum** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats: Zeist

Datum: 22 februari 2012



Naam, functie, handtekening: M.S. Buijtenhuis, Directeur

Gert van den Burg verklaart hierbij dat de visitatie van Bouwvereniging Onze Woning in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Gert van den Burg heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Gert van den Burg** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Gert van den Burg** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats: Schiedam

Datum: 22 februari 2012



Naam, handtekening:

Jos Herberigs verklaart hierbij dat de visitatie van Bouwvereniging Onze Woning in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jos Herberigs heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jos Herberigs** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Jos Herberigs** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats: Voorburg

Datum: 22 februari 2012



Naam, handtekening:

Jan Wachtmeester verklaart hierbij dat de visitatie van **BVOW** in 2011 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan Wachtmeester heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan Wachtmeester** geen zakelijke noch persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee jaar zal **Jan Wachtmeester** geen advies- en/of interim-opdrachten of werkzaamheden uitvoeren voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Plaats: Utrecht

Datum: 22 februari 2012

Naam, handtekening:

 J. Wachtmeester

Meetschaal

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0.

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot 5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan 35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (ambities, opgaven, belanghebbenden, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie wordt verzocht hier zelf ook schriftelijke op te reflecteren (zelfevaluatie). Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. Cognitum hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Het beoordelen van de prestaties door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats.

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder of bestuur, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie aldus gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel / zelfevaluatie, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen (prestatietabel / zelfevaluatie). Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie zijn als bijlage bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen / verduidelijkingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Statuten Bouwvereniging Onze Woning, 23 januari 2004
- Acte van statutenwijziging, 23 januari 2004
- Notulen algemene ledenvergadering 14 juni 2006, 20 juni 2007, 17 juni 2009 en 16 juni 2010
- Verslagen bestuursvergadering 2007 t/m 2010
- Agenda's en verslagen raad van toezicht 2007 t/m 2010

Presteren naar ambities

- Beleidsvisie 110 Morgen 2007 – 2015, 2007
- Beleidsvisie voorraad verhuureenheden, augustus 2010
- Toelichting op Beleidsvisie voorraad verhuureenheden, augustus 2010
- Jaarverslagen Bouwvereniging Onze Woning 2007, 2008, 2009 en 2010
- Ontwikkeling woningvoorraad 2008-2010
- Notulen werkbijeenkomsten BVOW 2006 t/m 2009

Presteren naar opgave

- Convenant 2009–2014 herstructurering 110-Morgen, deelgemeente Hillegersberg–Schiebroek en BVOW, 14 mei 2009, inclusief bijlagen
- Markttoets 110 Morgen, Stec Groep, oktober 2007
- Bijlagen bij Markttoets 110 Morgen, Stec Groep, oktober 2007
- Verslagen regiegroep 110-morgen, 12 december 2006 t/m 28 oktober 2010
- Verslag bestuurlijk overleg 16 mei 2007

Presteren volgens belanghebbenden

- Samenwerkingsovereenkomst BVOW en Bewonersorganisatie 110-morgen, februari 2007
- Onderwerpen en bevoegdheden uit de samenwerkingsovereenkomst, februari 2007
- Besprekingsverslagen BVOW en Bewonersorganisatie, 2006 t/m 2010

Presteren naar vermogen

- Jaarrekeningen 2006 t/m 2010
- Financieel Meerjarenplan (FMP) 2009 – 2024, Bouwvereniging Onze Woning, januari 2010
- Accountantsverslagen BDO 2006 t/m 2010
- Treasurystatuut, oktober 2005 en Treasuryjaarplan 2006, december 2005
- Notulen werkbijeenkomst BVOW, 24 januari 2006 t/m 8 december 2009
- Corporatie in perspectief, Analyses, Samenvattingen en Toelichtingen 2006 t/m 2011, CFV
- Corporatie in perspectief, Specificatie netto bedrijfslasten, CFV 2010, Bouwvereniging Onze Woning
- Corporatie in perspectief, Toelichting quintielgrenzen, CFV 2010, Bouwvereniging Onze Woning
- Resultaten onderzoek financiële positie 2006, CFV, 12 november 2007
- Continuïteitsoordeel CFV, 26 juni 2008
- Continuïteitsoordeel CFV, 26 april 2011
- Solvabiliteitsoordeel 2008 CFV, 16 oktober 2008
- Solvabiliteitsoordeel 2009 CFV, 30 oktober 2009
- Solvabiliteitsoordeel 2010 CFV, 3 oktober 2011
- Oordeelsbrieven 2007, 2008, 2009 en 2010, ministerie van VROM
- Kredietwaardigheid en faciliteringsruimte 2007 t/m 2011, WSW

Uitgebreid overzicht prestaties BVOW

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de feitelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Dit oordeel vormt zich door de prestaties van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de voorgenomen Ambities in die periode, door de prestaties af te zetten tegen de Opgaven en door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden. Het spreekt dus voor zich om bij de beoordeling van de prestaties naar deze drie perspectieven steeds gebruik te maken van dezelfde set beschreven prestaties. Om structuur te geven aan een wijde range aan prestaties en om onderlinge vergelijkbaarheid mogelijk te maken schrijft de methodiek voor de prestaties te ordenen naar zes prestatievelden waarop een corporatie verwacht wordt te presteren.

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen.
4. (Des)investeren in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

Indien de corporatie daarnaast nog maatschappelijke prestaties kent die niet onder de vijf prestatievelden zijn te rangschikken, kan de visitatiecommissie een zesde prestatieveld (Overige/andere prestaties) benoemen en beoordelen.

Presteren naar Ambities						
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden					Geformuleerde ambities / doelen	Beoor- deling (cijfer)
Huisvesting primaire doelgroep						7
Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)						7
Samenstelling en omvang bezit (CIP, totaal gewogen)						
	2010	2009	2008	2007	Het beleid van Bouwvereniging Onze Woning is erop gericht om meer differentiatie in het woningaanbod aan te brengen. Daarvoor is in 2001 al het besluit genomen tot grootschalige herstructurering van de wijk 110-Morgen over te gaan. In de periode tot en met 2010 zijn circa 360 woningen gesloopt en circa 330 huurwoningen nieuw teruggebouwd (jaarverslag 2010). Er zullen nog circa 150 woningen gesloopt moeten worden en evenveel teruggebouwd.	
Totaal	1.488	1.357	1.305	1.283		
Type woningen in % van totale bezit (CIP)						
Eengezinswoningen	18,3%	16,8%	17,4%	17,7%		
Flats (4 I) zonder lift	31,7%	34,8%	36,1%	36,7%		
Flats (4 I) met lift	31,6%	28,2%	25,5%	26%		
Hoogbouw	18,4%	20,2%	21%	19,6%		
In verzorgingshuis	-	-	-	-		
Overigen	-	-	-	-		
Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)						7
Passend toewijzen						
Toewijzingen periode 2007 -2010 (CIP): BVOW referentie Passend 86,6% 87,6% Te duur 7,4% 8,3% Te goedkoop 6% 4,1%					Voldoende woningen bereikbaar voor de primaire doelgroep: de huurgrens ligt gemiddeld op 85% van de maximaal redelijke huur volgens het WWS. De toewijzing van beschikbaar komende woningen vindt plaats volgens de afspraken in het regionale aanbodmodel. De woningen worden aangeboden door middel van advertenties in de woonkrant van Woonnet Rijnmond.	
Tegengaan woonfraude						
2007: ontmanteling 2 hennepkwekerijen 2008: ontmanteling 1 hennepkwekerij 2009: ontmanteling 1 hennepkwekerij 2010: ontmanteling 1 hennepkwekerij					Bouwvereniging Onze Woning tracht woonfraude zoveel als mogelijk tegen te gaan en daarmee doorstroming in de kernvoorraad te bevorderen. Indien er vermoedens bestaan van onrechtmatige verhuur zullen huisbezoeken worden verricht om te onderzoeken of hier sprake van is. Wanneer geconstateerd is dat er sprake is van onrechtmatige verhuur, zal de huurder worden gemaand zijn woning op te zeggen en zal er indien nodig een juridische procedure aangespannen worden om tot ontbinding van de huurovereenkomst en ontruiming van de woning te komen. In 2010 zijn de eerste verkenningen uitgevoerd om in dit kader inzage te verkrijgen in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA).	

Keuzevrijheid																							
Om dit enigszins te voorkomen, worden veel woningen aangeboden door "groepsaanbiedingen". Hierbij worden 10 tot 15 kandidaten tegelijkertijd uitgenodigd om de woning te bezichtigen. Zelfs dan komt het regelmatig voor dat drie keer achtereenvolgens 10 tot 15 kandidaten worden aangeschreven alvorens er een nieuwe huurovereenkomst wordt afgesloten.		Een aantal aspecten van het aanbodmodel wordt door de deelnemende corporaties als minder gewenst ervaren. Met name het toenemende verschijnsel van "ongericht zoeken" leidt tot een toename van de weigeringen en veroorzaakt extra huurdervering. Er wordt een zekere mate van sociale druk ervaren door de toenemende mix van verschillende leefstijlen in de wijk. Voorkomen moet worden dat dit verergert. Daarom wordt bij de woningtoewijzing binnen de regels van het geldende woonruimteverdelingsysteem van de Stadsregio Rotterdam extra veel aandacht besteed aan het leveren van maatwerk in complexen met een dergelijk kritisch woonmilieu.																					
Wachttijl																							
-		-																					
Leegstand																							
CIP: geen leegstand langer dan 3 maanden in 2007, 2008, 2009 en 2010 door marktomstandigheden of projecten.		-																					
Maatregelen specifieke doelgroepen																							
Jaarlijks kunnen er woningen worden toegewezen aan bijzondere doelgroepen: Toewijzing aan stadsurgenten: 2007 = 18% (aantal 24) 2008 = 10% (aantal 16) 2009 = 6% (aantal 4) 2010 = 11% (aantal 14) Statushouders: 2007 t/m 2010: 0 Toewijzing aan project (Z)onder dak (ex-verslaafden): 2007: 2, 2008 t/m 2010: 0 Generaal pardon: 2007 t/m 2010: 0		BVOW zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik wanneer hierom verzocht wordt. Stadsurgenten betreft voornamelijk doelgroep uitverhuizers door herstructurering (sloop).																					
Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomenverhouding, overige woonlasten)			7																				
Huurprijsbeleid																							
Aandeel woningen naar prijssegment (CIP) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Goedkoop</th><th>Betaalbaar</th><th>Duur</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007</td><td>429</td><td>745</td><td>101</td></tr> <tr> <td>2008</td><td>405</td><td>761</td><td>131</td></tr> <tr> <td>2009</td><td>361</td><td>793</td><td>191</td></tr> <tr> <td>2010</td><td>263</td><td>898</td><td>315</td></tr> </tbody> </table>			Goedkoop	Betaalbaar	Duur	2007	429	745	101	2008	405	761	131	2009	361	793	191	2010	263	898	315	Minimaal 70% van de huurwoningen moet bereikbaar blijven voor de primaire doelgroep. BVOW heeft bij jaarlijkse huurverhoging inflatievolgend huurbeleid gevoerd.	
	Goedkoop	Betaalbaar	Duur																				
2007	429	745	101																				
2008	405	761	131																				
2009	361	793	191																				
2010	263	898	315																				

Gemiddelde maandhuur: 2007 = € 410 2008 = € 410 2009 = € 418 2010 = € 405		
Huur-inkomensverhouding		
Prijssegment huurwoningen tot aftoppingsgrens in: 2007 = 92% 2008 = 90% 2009 = 86% 2010 = 79% Maximaal redelijk (CIP): 2007: 72,5% 2008: 77,5% 2009: 77% 2010: 78% Huurachterstand 2007: 1,24% 2008: 0,96% 2009: 1,02% 2010: 1,34% Ontruimingen 2007: 6 2008: 6 2009: 5 2010: 4	Streven is gemiddeld een huurgrens van 85% van de maximaal redelijke huur volgens het WWS te bereiken. Betaalbaarheid: Streven naar voorkomen huurachterstanden en huisuitzettingen. Ontruimingen voorkomen door bij huurachterstanden in zo vroeg mogelijk stadium in contact te komen met de huurder.	
Overige woonlasten		
-		
Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)		7
Verkoop		
2007 t/m 2010: 0 woningen uit bestaand bezit.	Geen verkoopdoelstellingen. Wel nieuwbouw.	
Tussenvormen		
-		
Kwaliteit woningen en woningbeheer		7

Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)		7
Prijs-kwaliteit-verhouding		
Gemiddeld aantal punten per huurwoning / puntprijs (CIP)	Woningen met gelijke kwaliteit moeten zoveel mogelijk eenzelfde huurprijs hebben.	
BVOW referentie		
2007 119/3,44 132/3,02		
2008 121/3,39 132/3,07		
2009 122/3,43 133/3,06		
2010 123/3,30 134/3,12		
Conditie en onderhoudstoestand		
CIP (bedragen per gewogen vhe)	BVOW houdt en brengt de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen op peil.	
2007 2008 2009 2010		
Klachtenonderhoud 64 76 74 102		
Mutatieonderhoud 294 221 253 233		
Planmatig onderhoud 806 1.002 976 778		
Totaal onderhoud 1.164 1.298 1.303 1.112		
In 2004 is het eerste complex gesloopt en in 2005 / 2006 werden de eerste nieuwbouwwoningen opgeleverd aan de Ajaxstraat en Palamedesstraat. Hierop volgden in 2007 het project aan de Theseusstraat (De Uitkijk) en in 2008 het appartementsgebouw aan de Ajaxstraat. In 2009 zijn de 48 appartementen, drie bedrijfsruimten en een parkeerstelling in en onder de twee torentjes aan de Ajaxstraat en Apollostraat (noordzijde van het Minervaplein) opgeleverd. In het verslagjaar 2010 de oplevering van 5 koop appartementen "De Argonaut", 87 huur appartementen aan het Minervaplein, de casco bedrijfsruimten aan het Minervaplein (Zorgboulevard en winkels), 44 ééngesinswoningen in de huursector Arguspad e.o. en de 5 ééngesinswoningen in de koopsector met de bedrijfsruimten in de huursector aan de Cliostraat.	Door veranderingen in de markt is het bijna niet meer zinvol om complexen op renovatieniveau aan te passen aan de huidige eisen. Daarom is er voor de wijk 110-Morgen een herstructureringsplan ontwikkeld (sloop/nieuwbouw). De inzet voor deze plannen is van een hoog ambitieniveau, waarbij Bouwvereniging Onze Woning niet alleen de nadruk legt op kwantiteit, maar waar ook kwaliteit hoog in het vaandel staat.	
In totaal is er in 2010 € 266.000 uitgegeven aan woningverbetering (in 2009 € 219.000, in 2008 € 239.000 en in 2007 € 314.000).	De woningverbeteringen worden vooral aangebracht in leeg komende woningen. Hierbij valt onder andere te denken aan: • Aanpassing douche. • Aanbrengen c.v. installatie. • Aanbrengen extra tegelwerk in keuken en toilet. • Aanbrengen van een wasmachine-aansluiting. • Aanbrengen van bovenkastjes in de keuken. • Renovatie gehele woning (ééngesinswoningen Agamemnonstraat en Nestorpad bij mutatie). De investeringskosten worden doorberekend in de huur.	
	Maar ook in bewoonde woningen kunnen woningverbeteringen aangebracht worden. De bewoners betalen dan wel een extra huurverhoging. De hoogte van deze huurverhoging hangt af van de investeringskosten. De volgende woningverbeteringen worden voornamelijk bij bewoonde woningen aangebracht: • Aanbrengen c.v. installatie. • Aanbrengen wasmachine-aansluiting. • Vervanging van c.v. ketels en geisers in de oudere complexen. • In bepaalde complexen het aanbrengen van zonneschermen. • Collectief per complex aangevraagde verbeteringen, wanneer dit de goedkeuring krijgt van het Bestuur van Bouwvereniging Onze Woning.	

Tevredenheid over de woning		
Klachten worden wel bijgehouden. Er vindt geen gestructureerd onderzoek plaats naar klanttevredenheid.	-	
Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening)		7
Vrijwel geen klachten.	Klanten kunnen rekenen op een goede service en kwaliteit.	
Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid)		7
Alle woningen zijn voorzien van een energielabel. De energetische prestatie van ons bezit (label D=1,72) scoort op het landelijk gemiddelde (label D=1,80). Hierbij is nog geen rekening gehouden met de gerealiseerde nieuwbouw 2010.	BVOW is bereid te investeren in energiebesparende en andere duurzame maatregelen die tot doel hebben zowel de milieubelasting als de totale woonlasten laag te houden.	
Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		7
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte		7
BVOW heeft 233 vhe's voor ouderen (55+) waarbij de mogelijkheid tot zorgverlening bestaat. Hiervan worden 103 als één eenheid rechtstreeks verhuurd aan Stichting Humanitas (zorgverlener).	Bouwvereniging Onze Woning ziet een belangrijke taak in het huisvesten van kwetsbare groepen die iets extra vragen als het gaat om wonen, zorg en welzijn. Dit varieert van het bieden van goed toegankelijke woningen voor senioren tot het realiseren van maatschappelijk vastgoed voor zorg- en welzijnsactiviteiten. In 200 is grondig gezocht en samenwerking gevonden met een aantal zorg- en welzijnsorganisaties om huurders een passend integraal aanbod van wonen, zorg en welzijn te bieden. Bouwvereniging neemt hierbij primair haar verantwoordelijkheid vanuit het "wonen" en biedt geen zorg- en welzijnsdiensten aan. Medisch Centrum Hillegersberg e.o. met een groot gedifferentieerd aanbod van huisartsen, mondhygiënist, tandartsen, thuiszorg, fysiotherapie en apothekers is hiervan het resultaat. Op verzoek van bewoners worden op basis van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) bestaande woningen aangepast aan hun individuele behoefte.	
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)		-
-	-	
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen		-
	In de woningen boven Het Kloppend Hart wordt ook huisvesting gecreëerd voor Stichting Pameijer. Deze stichting zet zich onder meer in voor jongeren, volwassenen en ouderen met een verstandelijke beperking of sociaalpsychiatrische problematiek, onder andere door het aanbieden van begeleid wonen. Op verzoek van bewoners worden op basis van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) bestaande woningen aangepast aan hun individuele behoefte.	
(Des)investeren in vastgoed		7

Nieuwbouw		7																									
In 2006-2009 zijn 171 huurwoningen opgeleverd. 2007: Jasonweg, 38 dure huurappartementen 2008: Ajaxstraat, 22 bereikbare en middeldure huurappartementen 2009: Ajaxstraat/Apollostraat: 42 middeldure huurappartementen en 6 dure huurappartementen, inclusief 3 bedrijfsruimten en ondergrondsparkeren. 2010: Ajaxstraat, Arguspad en Apollostraat: 44 eengezinswoningen Minervaplein / Argonautenweg: 15 koopwoningen en 87 huurappartementen (inclusief 16 appartementen voor de stichting Pameijer) Cliostraat: 5 eengezinswoningen. De CIP realisatie-index nieuwbouw is in de periode 2007-2009 gelijk of nagenoeg gelijk aan 1 (dat wil zeggen dat geplande productie geheel gehaald is).	BVOW realiseert nieuwbouw sociale, middeldure en dure huurwoningen conform de opgenomen planning voor de periode 2002-2015. Verkrijgen van een meer gedifferentieerd woningbezit. Voor 2006-2009 gaat het om 862 woningen,. Voor 2010 – 2015 zullen nog ongeveer 225 nieuwbouw woningen gerealiseerd worden. Tevens zullen 36 woningen een grootschalige renovatie ondergaan. Uitgangspunten voor het nieuwbouwbeleid zijn: • Een gedeelte van de nieuwbouw realiseren voor de primaire doelgroep. • Differentiatie aanbrengen. • Duurzaam bouwen. • Politiekeurmerk Veilig Wonen. • Aanpasbaar bouwen. • Gebruik van milieuvriendelijke materialen en methoden.																										
Sloop of samenvoeging		7																									
2007 t/m 2010: 0 woningen	Geen sloopdoelstellingen.																										
Verkoop		7																									
2007 t/m 2010: 0 woningen	BVOW heeft geen verkoopdoelstellingen van bestaand bezit. (Wel nieuwbouw).																										
Verbetering bestaand woningbezit		7																									
CIP (bedragen per gewogen vhe) <table><tr><td></td><td>2007</td><td>2008</td><td>2009</td><td>2010</td></tr><tr><td>Klachtenonderhoud</td><td>64</td><td>76</td><td>74</td><td>102</td></tr><tr><td>Mutatieonderhoud</td><td>294</td><td>221</td><td>253</td><td>233</td></tr><tr><td>Planmatig onderhoud</td><td>806</td><td>1.002</td><td>976</td><td>778</td></tr><tr><td>Totaal onderhoud</td><td>1.164</td><td>1.298</td><td>1.303</td><td>1.112</td></tr></table> 2008 Extra werkzaamheden: diverse complexen hebben een schilderbeurt ondergaan, houten en zinken goten zijn vervangen, ventilatieroosters in de kozijnen van de 55+ appartementen Minosstraat zijn vervangen, herstraatwerk van achterpaden, in de polder 110-Morgen hebben op diverse locaties de groenvoorzieningen een nieuw aanzicht gekregen. 2009 Extra werkzaamheden: box van de mechanische ventilatie vervangen , c.v. ketels vervangen, douchemengkraan vervangen door een thermosstatische douchekraan, kunststof kozijnen		2007	2008	2009	2010	Klachtenonderhoud	64	76	74	102	Mutatieonderhoud	294	221	253	233	Planmatig onderhoud	806	1.002	976	778	Totaal onderhoud	1.164	1.298	1.303	1.112	BVOW houdt en brengt de kwaliteit van de bestaande voorraad huurwoningen op peil. Niet alleen met de nieuwbouw geeft BVOW haar woningbezit een nieuwe impuls, maar ook het reguliere onderhoud van het bestaande bezit staat op een hoog peil.	
	2007	2008	2009	2010																							
Klachtenonderhoud	64	76	74	102																							
Mutatieonderhoud	294	221	253	233																							
Planmatig onderhoud	806	1.002	976	778																							
Totaal onderhoud	1.164	1.298	1.303	1.112																							

reinigen, een aantal fietsenstallingen op openbaar gebied geplaatst, schilderbeurten ondergaan, in de polder 110-Morgen is op verschillende plaatsen de groenvoorziening aangevuld en/of een nieuw aanzicht gekregen. 2010 Extra werkzaamheden: schilderwerk, volgens de wettelijke regels dakbeveiliging aangebracht, bijplaatsing elektrische deurdrangers, plaatsing beveiligingscamera's in parkeergarage, 2 algemene ruimte twee bergingskasten gecreëerd, in de polder 110-Morgen is op verschillende plaatsen de groenvoorziening aangevuld en/of heeft een nieuw aanzicht gekregen.		
Maatschappelijk vastgoed		7
Medisch Centrum Hillegersberg e.o. met een groot gedifferentieerd aanbod van huisartsen, mondhygiënist, tandartsen, thuiszorg, fysiotherapie en apothekers is hiervan het resultaat.	In het nieuwe centrum neemt BVOW 3.000 m2 commerciële bedrijfsruimte in verhuurexploitatie. Dit betekent een versterking van de economische positie van de wijk. Met de gekozen invulling van de ruimtes rondom het plein kiest BVOW heel bewust voor maatschappelijke investeringen die niet perse rendabel, maar wel maatschappelijk verantwoord zijn. Het nieuwe centrum moet gaan fungeren als 'het kloppend hart' van de wijk. Daarmee is ook de naam van het nieuwe centrum geboren: Het Kloppend Hart. Deze naam refereert niet alleen aan de ligging midden in de wijk, maar ook aan de beoogde levendigheid van het centrum en aan de invulling met vele (para)medische voorzieningen en brede dienstverlening. In 2008 is de bouw gestart de bouw aan de zuidzijde van het Minervaplein. Hierin komen de verschillende (para-) medische voorzieningen, aangevuld met een uitgebreid zorg- en dienstenaanbod. Voor de inrichting van het nieuwe plein is door BVOW een speciale bewonersgroep in het leven geroepen. Deze heeft onder begeleiding van landschapsarchitect Stijlgroep een prachtig ontwerp gemaakt, dat de ambities van de wijk zal completeren. Bouwvereniging Onze Woning ziet een belangrijke taak in het huisvesten van kwetsbare groepen die iets extra vragen als het gaat om wonen, zorg en welzijn. Dit varieert van het bieden van goed toegankelijke woningen voor senioren tot het realiseren van maatschappelijk vastgoed voor zorg- en welzijnsactiviteiten. In 2010 is grondig gezocht en samenwerking gevonden met een aantal zorg- en welzijnsorganisaties om huurders een passend integraal aanbod van wonen, zorg en welzijn te bieden. Bouwvereniging neemt hierbij primair haar verantwoordelijkheid vanuit het "wonen" en biedt geen zorg- en welzijnsdiensten aan.	
Kwaliteit wijken en buurten		8
Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)		8
Totaal is ongeveer € 1 miljoen besteed aan leefbaarheid.	Bouwvereniging Onze Woning onderkent het belang van een goed woon- en	

Dit betreft uitgaven die BVOW voor haar eigen rekening neemt en niet worden doorberekend in de servicekosten. Het betreft voor een groot deel het onderhoud Ook binnen de onderhoudsbegroting en realisatie is er geld beschikbaar voor een stuk innovatie op het gebied van de leefbaarheid; te denken valt aan het plaatsen van bloembakken, herinrichting van tuinen, plaatsen van externe fietsenstallingen en het verwijderen van graffiti. De uitgaven in 2010 bedragen ongeveer € 105.000 (in 2009: € 170.000, 2008: € 200.000, 2007: € 100.000). In 2009 heeft BVOW ruim 200.000 geïnvesteerd in de renovatie van het Minervaplein.	leefklimaat in de buurten en levert waar mogelijk een bijdrage in het verbeteren van de leefbaarheid van het bezit. Het thema leefbaarheid is een optelsom van vele aspecten die van invloed zijn op het woonklimaat. Enerzijds gaat het om aandacht voor fysieke zaken, anderzijds bepalen zeker ook sociale aspecten de kwaliteit van het leven in de buurten. Vooropgesteld: in vergelijking met andere Rotterdamse wijken is er in 110-Morgen in feite geen sprake van problemen op het gebied van leefbaarheid. De leefbaarheid is zelfs goed te noemen. Wel wordt er een zekere mate van sociale druk ervaren door de toenemende mix van verschillende leefstijlen in de wijk. Voorkomen moet worden dat dit verergert. Daarom wordt bij de woningtoewijzing binnen de regels van het geldende woonruimte-verdelingsstelsel van de Stadsregio Rotterdam extra veel aandacht besteed aan het leveren van maatwerk in complexen met een dergelijk kritisch woonmilieu.	
Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)		8
-	Een schone, hele en veilige woning, woonomgeving of buurt draagt bij aan het welbevinden van mensen. Bouwvereniging Onze Woning hecht dan ook grote waarde aan goede buurten waar het prettig wonen is. Hierbij gaat het zeer zeker niet om dure fysieke maatregelen. Door samen met buurtbewoners activiteiten op te pakken ontstaat er een grotere sociale samenhang en een gezamenlijke verantwoordelijkheid.	
Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)		-
-	-	
Overig/andere prestaties		-
Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.		
-	-	
Eindcijfer Presteren naar Ambities (gemiddelde)		7,2

Presteren naar Opgaven								
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden					Geformuleerde opgaven	Beoor- deling (cijfer)		
Huisvesting primaire doelgroep						7		
Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)								
Samenstelling en omvang bezit (CIP, totaal gewogen)								
	2010	2009	2008	2007	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Belangrijkste uitgangspunten: toevoegen van woningen in middensegment en adequaat huisvesten van primaire doelgroep. Bij het convenant is een globaal woningbouwprogramma toegevoegd.			
Totaal	1.488	1.357	1.305	1.283				
Type woningen in % van totale bezit (CIP)								
Eengezinswoningen	18,3%	16,8%	17,4%	17,7%				
Flats (4 I) zonder lift	31,7%	34,8%	36,1%	36,7%				
Flats (4 I) met lift	31,6%	28,2%	25,5%	26%				
Hoogbouw	18,4%	20,2%	21%	19,6%				
In verzorgingshuis	-	-	-	-				
Overigen	-	-	-	-				
Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)								
Passend toewijzen								
Toewijzingen periode 2007 -2010 (CIP): BVOW referentie Passend 86,6% 87,6% Te duur 7,4% 8,3% Te goedkoop 6% 4,1%					Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Voldoende woningen bereikbaar houden voor de primaire doelgroep.			
Tegengaan woonfraude								
2007: ontmanteling 2 hennepkwekerijen 2008: ontmanteling 1 hennepkwekerij 2009: ontmanteling 1 hennepkwekerij 2010: ontmanteling 1 hennepkwekerij					Geen afspraken.			
Keuzevrijheid								
Om de imperfecties uit het aanbodmodel enigszins te voorkomen, worden veel woningen aangeboden door "groepsaanbiedingen". Hierbij worden 10 tot 15 kandidaten tegelijkertijd uitgenodigd om de woning te bezichtigen. Zelfs dan komt het regelmatig voor dat drie keer achtereen 10 tot 15 kandidaten worden aangeschreven alvorens er een nieuwe huurovereenkomst wordt afgesloten.					Geen afspraken.			
Wachtlijst								

Geen gegevens beschikbaar.	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Voldoende woningen bereikbaar houden voor de primaire doelgroep.																					
Leegstand																						
CIP: geen leegstand langer dan 3 maanden in 2007, 2008, 2009 en 2010 door marktomstandigheden of projecten.	Geen afspraken.																					
Maatregelen specifieke doelgroepen																						
Jaarlijks kunnen er woningen worden toegewezen aan bijzondere doelgroepen: Toewijzing aan stadsurgenten: 2007 = 18% (aantal 24) 2008 = 10% (aantal 16) 2009 = 6% (aantal 4) 2010 = 11% (aantal 14) Statushouders: 2007 t/m 2010: 0 Toewijzing aan project (Z)onder dak (ex-verslaafden): 2007: 2, 2008 t/m 2010: 0 Generaal pardon: 2007 t/m 2010: 0	BVOW zet een deel van de voorraad in voor bijzondere doelgroepen of bijzonder gebruik wanneer hierom verzocht wordt (geen bronnen).																					
Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomenverhouding, overige woonlasten)																						
Huurprijsbeleid																						
Aandeel woningen naar prijssegment (CIP) <table><tr><td></td><td>Goedkoop</td><td>Betaalbaar</td><td>Duur</td></tr><tr><td>2007</td><td>429</td><td>745</td><td>101</td></tr><tr><td>2008</td><td>405</td><td>761</td><td>131</td></tr><tr><td>2009</td><td>361</td><td>793</td><td>191</td></tr><tr><td>2010</td><td>263</td><td>898</td><td>315</td></tr></table> Gemiddelde maandhuur: 2007 = € 410 2008 = € 410 2009 = € 418 2010 = € 405		Goedkoop	Betaalbaar	Duur	2007	429	745	101	2008	405	761	131	2009	361	793	191	2010	263	898	315	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Voldoende woningen bereikbaar houden voor de primaire doelgroep.	
	Goedkoop	Betaalbaar	Duur																			
2007	429	745	101																			
2008	405	761	131																			
2009	361	793	191																			
2010	263	898	315																			
Huur-inkomensverhouding																						
Prijssegment huurwoningen tot aftoppingsgrens in: 2007 = 92% 2008 = 90% 2009 = 86% 2010 = 79% Maximaal redelijk (CIP):	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Voldoende woningen bereikbaar houden voor de primaire doelgroep.																					

2007: 72,5% 2008: 77,5% 2009: 77% 2010: 78% Huurachterstand 2007: 1,24% 2008: 0,96% 2009: 1,02% 2010: 1,34% Ontruimingen 2007: 6 2008: 6 2009: 5 2010: 4		
Overige woonlasten		
-	Geen afspraken.	
Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)		
Verkoop		
2007 t/m 2010: 0 woningen uit bestaand bezit.	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Streven naar meer aanbod van bereikbare huurwoningen en eigen woningbezit.	
Tussenvormen		
-	Geen afspraken.	
Kwaliteit woningen en woningbeheer		7
Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)		
Prijs-kwaliteit-verhouding		
Gemiddeld aantal punten per huurwoning / puntprijs (CIP) BVOW referentie 2007 119/3,44 132/3,02 2008 121/3,39 132/3,07 2009 122/3,43 133/3,06 2010 123/3,30 134/3,12	Geen afspraken.	
Conditie en onderhoudstoestand		
CIP (bedragen per gewogen vhe) 2007 2008 2009 2010 Klachtenonderhoud 64 76 74 102 Mutatieonderhoud 294 221 253 233 Planmatig onderhoud 806 1.002 976 778	Geen afspraken.	

Totaal onderhoud	1.164	1.298	1.303	1.112		
In 2004 is het eerste complex gesloopt en in 2005 / 2006 werden de eerste nieuwbouwwoningen opgeleverd aan de Ajaxstraat en Palamedesstraat. Hierop volgden in 2007 het project aan de Theseusstraat (De Uitkijk) en in 2008 het appartementsgebouw aan de Ajaxstraat. In 2009 zijn de 48 appartementen, drie bedrijfsruimten en een parkeerstelling in en onder de twee torentjes aan de Ajaxstraat en Apollostraat (noordzijde van het Minervaplein) opgeleverd. In het verslagjaar 2010 de oplevering van 5 koop appartementen "De Argonaut", 87 huur appartementen aan het Minervaplein, de casco bedrijfsruimten aan het Minervaplein (Zorgboulevard en winkels), 44 ééngezinswoningen in de huursector Arguspad e.o. en de 5 ééngezinswoningen in de koopsector met de bedrijfsruimten in de huursector aan de Cliostraat. In totaal is er in 2010 € 266.000 uitgegeven aan woningverbetering (in 2009 € 219.000, in 2008 € 239.000 en in 2007 € 314.000).						
Tevredenheid over de woning						
Klachten worden wel bijgehouden. Er vindt geen gestructureerd onderzoek plaats naar klanttevredenheid.					Geen afspraken.	
Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening)						
Vrijwel geen klachten.					Geen afspraken.	
Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid)						
Alle woningen zijn voorzien van een energielabel. De energetische prestatie van ons bezit (label D=1,72) scoort op het landelijk gemiddelde (label D=1,80). Hierbij is nog geen rekening gehouden met de gerealiseerde nieuwbouw 2010.					Geen afspraken.	
Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen						-
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte						
BVOW heeft 233 vhe's voor ouderen (55+) waarbij de mogelijkheid tot zorgverlening bestaat. Hiervan worden 103 als één eenheid rechtstreeks verhuurd aan Stichting Humanitas (zorgverlener).					Geen specifieke afspraken. Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Speerpunt is een de realisatie van een MFA in het centrum gebied (Kloppend Hart).	
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)						
-					Geen afspraken	
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen						
-					Geen afspraken.	
(Des)investeren in vastgoed						7
Nieuwbouw						
2007: Jasonweg, 38 dure huurappartementen					Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 BVOW realiseert nieuwbouw sociale, middeldure en dure huurwoningen	

2008: Ajaxstraat, 22 bereikbare en middeldure huurappartementen	conform de opgenomen planning voor de periode 2002-2015.		
2009: Ajaxstraat/Apollostraat: 42 middeldure huurappartementen en 6 dure huurappartementen, inclusief 3 bedrijfsruimten en ondergrondsparkeren.	Investeren in de kwaliteit van het nieuwe woningbezit.		
2010: Ajaxstraat, Arguspad en Apollostraat: 44 eengezinswoningen Minervaplein / Argonautenweg: 15 koopwoningen en 87 huurappartementen (inclusief 16 appartementen voor de stichting Pameijer) Cliostraat: 5 eengezinswoningen.			
De CIP realisatie-index nieuwbouw is in de periode 2007-2009 gelijk of nagenoeg gelijk aan 1 (dat wil zeggen dat geplande productie geheel gehaald is).			
Sloop of samenvoeging			
2007 t/m 2010: 0 woningen	Geen specifieke afspraken voor de periode 2007 t/m 2010.		
Verkoop			
2007 t/m 2010: 0 woningen	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Streven naar meer aanbod van bereikbare huurwoningen en eigen woningbezit.		
Verbetering bestaand woningbezit			
CIP (bedragen per gewogen vhe)	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Geen specifieke afspraken anders dan sloop en nieuwbouw.		
2007 2008 2009 2010			
Klachtenonderhoud 64 76 74 102			
Mutatieonderhoud 294 221 253 233			
Planmatig onderhoud 806 1.002 976 778			
Totaal onderhoud 1.164 1.298 1.303 1.112			
2008			
Extra werkzaamheden: diverse complexen hebben een schilderbeurt ondergaan, houten en zinken goten zijn vervangen, ventilatieroosters in de kozijnen van de 55+ appartementen Minosstraat zijn vervangen, herstraatwerk van achterpaden, in de polder 110-Morgen hebben op diverse locaties de groenvoorzieningen een nieuw aanzicht gekregen.			
2009			
Extra werkzaamheden: box van de mechanische ventilatie vervangen , c.v. ketels vervangen, douchemengkraan vervangen door een thermostatische douchekraan, kunststof kozijnen reinigen, een aantal fietsenstallingen op openbaar gebied geplaatst , schilderbeurten ondergaan, in de polder 110-Morgen is op verschillende plaatsen de groenvoorziening			

aangevuld en/of een nieuw aanzicht gekregen.		
2010 Extra werkzaamheden: schilderwerk, volgens de wettelijke regels dakbeveiliging aangebracht, bijplaatsing elektrische deurdrangers, plaatsing beveiligingscamera's in parkeergarage, 2 algemene ruimte twee bergingskasten gecreëerd, in de polder 110-Morgen is op verschillende plaatsen de groenvoorziening aangevuld en/of heeft een nieuw aanzicht gekregen.		
Maatschappelijk vastgoed		
Medisch Centrum Hillegersberg e.o. met een groot gedifferentieerd aanbod van huisartsen, mondhygiënist, tandartsen, thuiszorg, fysiotherapie en apothekers is hiervan het resultaat.	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Speerpunt is een de realisatie van een MFA in het centrum gebied (Kloppend Hart).	
Kwaliteit wijken en buurten		8
Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)		
Totaal is ongeveer € 1 miljoen besteed aan leefbaarheid. Dit betreft uitgaven die BVOW voor haar eigen rekening neemt en niet worden doorberekend in de servicekosten. Het betreft voor een groot deel het onderhoud Ook binnen de onderhoudsbegroting en realisatie is er geld beschikbaar voor een stuk innovatie op het gebied van de leefbaarheid; te denken valt aan het plaatsen van bloembakken, herinrichting van tuinen, plaatsen van externe fietsenstallingen en het verwijderen van graffiti. De uitgaven in 2010 bedragen ongeveer € 105.000 (in 2009: € 170.000, 2008: € 200.000, 2007: € 100.000). In 2009 heeft BVOW ruim 200.000 geïnvesteerd in de renovatie van het Minervaplein.	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 Hele convenant is er opgericht om de leefbaarheid van de wijk te waarborgen.	
Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)		
Medisch Centrum Hillegersberg e.o. met een groot gedifferentieerd aanbod van huisartsen, mondhygiënist, tandartsen, thuiszorg, fysiotherapie en apothekers is hiervan het resultaat. Herinrichting Minervaplein.	Convenant herstructurering 110-Morgen 2009-2014 BVOW zet in op herbestemming van locaties in het centrumgebied voor maatschappelijke voorzieningen en kantoren.	
Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)		
-	Geen afspraken.	
Overige/andere prestaties		-
Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.		
-	Geen afspraken.	
Eindcijfer Presteren naar Opgaven (gemiddelde)		7,3

Presteren naar Vermogen

De corporatie wendt haar vermogen maximaal aan ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

1. Financiële continuïteit
2. Financieel beheer
3. Doelmatigheid
4. Vermogensinzet

De eerste drie onderwerpen zijn belangrijk, omdat zij het voortbestaan van de corporatie op korte en langere termijn borgen. De vermogensinzet is echter het belangrijkste criterium in deze, omdat het aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is haar financiële mogelijkheden zo maximaal mogelijk in te zetten voor maatschappelijke prestaties. Om die reden is de verhouding waarin de vier onderwerpen worden meegenomen in de eindbeoordeling als volgt: 20:20:20:40. Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor PnV zo veel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV, het WSW en accountants worden gepresenteerd. Het is daarbij dus niet de bedoeling om de analyse van deze instanties te herhalen, maar wel om deze te gebruiken in het perspectief van het maatschappelijk presteren en verantwoorden van de corporatie.

Presteren naar Vermogen				
Meetpunt	Situatie bij BVOW	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
1. Financiële continuïteit				6
Meetpunt 1.1: De corporatie heeft een voldoende vermogenspositie		5,5		
Toelichting: Voor de beoordeling of een corporatie in staat is om haar maatschappelijke functie van woningcorporatie op langere termijn te continueren, wordt gebruikgemaakt van de meest recente Oordeelbrief van de minister met daarin het continuïteits- en solvabiliteitsoordeel van het CFV. Daarnaast mag verwacht worden dat een corporatie haar vermogen berekent op basis van bedrijfswaarde en daarvoor ook doelstellingen formuleert. Bronnen hiervoor zijn managementdocumenten, het jaarverslag en accountantsrapportages.				
<i>IJkpunt 1.1.1: De corporatie heeft een continuïteitsoordeel A.</i>		7		
2007: A (geen document)				
2008: A				
2009: A				
2010: A				
<i>IJkpunt 1.1.2: De corporatie heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.</i>		4		
Nee. Jaarlijks wordt wel in het kader van de jaarrekening de bedrijfswaarde berekend en eventueel de waardering bijgesteld.				
Meetpunt 1.2: De corporatie heeft voldoende middelen		7		
Toelichting: Het WSW bepaalt jaarlijks in hoeverre de corporatie kredietwaardig is. Daarnaast zal de corporatie zelf inzichtelijk moeten maken hoe zij de				

geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen kan betalen, al dan niet gebruikmakend van het faciliteringsvolume van het WSW.		20%	
IJkpunt 1.2.1: De corporatie heeft een positief kredietwaardigheidoordeel gekregen van het WSW.	7		
2007: kredietwaardig (ruimte 7 mln)			
2008: kredietwaardig (ruimte 21,5 mln)			
2009: kredietwaardig (ruimte 26 mln)			
2010: kredietwaardig (ruimte 0 mln)			
In 2011 (na de beoordelingsperiode) is door het WSW een faciliteringsvolume (ruimte) van 8 mln vrijgegeven.			
IJkpunt 1.2.2: De corporatie heeft inzichtelijk gemaakt welke middelen(deposito's, kredietlijnen en/of faciliteringsvolume) beschikbaar zijn om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.	7		
Ja, via meerjarenbegroting en kasstroomoverzicht.			
Meetpunt 1.3: De corporatie stuurt op alle kasstromen	5,5		
Toelichting: 1. De corporatie analyseert jaarlijks haar risico's met behulp van scenario's die de financiële effecten op het vermogen weergeven. Dit zijn scenario's voor minimaal de komende vijf jaar waarin de omgevingsrisico's (Europa, BTW enzovoort) op de vermogenspositie en de kasstromen in kaart zijn gebracht voor: • de reguliere activiteiten c.q. diensten van algemeen economisch belang (DAEB)*; • de niet-DAEB-activiteiten; • grondposities (en overige nog niet in exploitatie genomen bezittingen/posities); • de verbindingen. 2. Sturing op kasstromen betekent dat gekeken moet worden naar de samenhang tussen de volgende drie kasstromen: Operationele kasstromen: - Gekeken wordt naar het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening ofwel uit puur alleen de exploitatie. - Vanuit deze exploitatie bestaand bezit of operationele kasstroom betaalt de corporatie haar rente; uitgedrukt in een verhoudingsgetal is dat de rentedekkingsgraad. De minimale eis is 1,2, maar gezien de vele toekomstige risico's bestempelt de accountant steeds vaker minimaal 1,3 als safe. - Direct rendement is de operationele kasstroom uitgedrukt in een percentage van de bedrijfswaarde. Portfoliokasstromen: - De Internal Rate of Return (IRR)** is een rendementsberekening voor te realiseren investeringen die gedifferentieerd wordt naar type vastgoed. - De portefeuille wordt gewaardeerd tegen bedrijfswaarde en niet tegen historische kostprijs. Voor een goed beeld kijkt men minimaal tien jaar vooruit. Financieringskasstromen: - De investerings-/financieringsratio geeft de mate aan waarin investeringen worden gefinancierd met extern vermogen. - Het maximale vermogen dat de corporatie kan lenen bij het WSW, is 50% van de WOZ-waarde van haar portefeuille.			
IJkpunt 1.3.1: De corporatie heeft scenario's beschikbaar waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken. De corporaties kan de visitatiecommissie hiermee inzicht geven in de wijze van sturing op het mogelijk verloop van operationele, portfolio en financieringskasstromen.	4		
BVOW heeft geen scenario's beschikbaar waaruit effecten van eigen beleidskeuzes blijken. De effecten van omgevingsrisico's op de vermogenspositie en kasstromen zijn slechts beperkt inzichtelijk gemaakt.			
IJkpunt 1.3.2: De corporatie heeft een positief exploitatieresultaat (operationele kasstroom).	5		
2007: nee 2008: nee 2009: ja 2010: ja			
IJkpunt 1.3.3: De corporatie heeft een rentedekkingsgraad van minimaal 1,3 (operationele kasstroom).	10		
Uit CFV gegevens blijkt dat met betrekking tot de operationele kasstromen de rentedekkingsgraad in alle jaren ruim boven de norm van 1,3 ligt (resp. 3,8, 3,7, 1,6 en 2). Op basis van de meerjarenbegroting is een prognose opgesteld die aantoont dat voor de komende vijf jaren de rentedekkingsgraad			

ruim boven de 1,3 blijft.			
<i>IJkpunt 1.3.4: De corporatie hanteert een direct rendementseis (operationele kasstroom).</i>	4		
Nee, geen expliciete directe rendementseis.			
<i>IJkpunt 1.3.5: De corporatie hanteert een IRR rendementseis voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed (portfoliokasstromen).</i>	4		
Nee, er is ook geen expliciete norm voor de onrendabele top. In de praktijk komt deze neer op € 70.000 per vhe.			
<i>IJkpunt 1.3.6: De corporatie waardeert de portefeuille tegen bedrijfswaarde, minimaal tien jaar vooruit (portfoliokasstromen).</i>	7		
In de jaarrekening is in de toelichting een bedrijfswaardeberekening opgenomen die langer dan 10 jaar vooruit kijkt.			
<i>IJkpunt 1.3.7: De corporatie hanteert een investerings-/financieringsratio (financieringskasstromen).</i>	3		
Nee.			
<i>IJkpunt 1.3.8: De corporatie heeft een maximale loan to value (op basis van de WOZ) van 50% (financieringskasstromen).</i>	7		
De loan-to-value-ratio op basis van WOZ-waarde komt per ultimo 2010 uit op 43% en blijft daarbij onder de in het visitatiestelsel gestelde norm van 50%. Wanneer de loan-to-value-ratio wordt uitgedrukt als de verhouding van leningen ten opzicht van de bedrijfswaarde komt deze per ultimo 2010 uit op 77%.			
2. Financieel beheer			6,2
Meetpunt 2.1: De corporatie heeft haar financiële planning en controle-cyclus op orde	6,3		
Toelichting: - Het strategisch voorraadbeleid (SVB), de (des)investeringen en alle andere ambities en opgaven worden zo herkenbaar en traceerbaar mogelijk vertaald naar financiële meerjarenramingen. - De berekening van de bedrijfswaarde in het eerste jaar van de raming (eerstejaarscijf) sluit zo goed mogelijk aan op de begrote activiteiten. - Sturen aan de hand van kwartaalrapportages is zinvoller naarmate deze sneller beschikbaar komen na afloop van het kwartaal. Aan de hand van gesprekken en managementdocumenten is dit traject herleidbaar.			
<i>IJkpunt 2.1.1: De corporatie maakt een transparante vertaling van de ambities en opgaven (inclusief SVB, desinvesteringen enzovoort) in meerjarenramingen van minimaal vijf jaar.</i>	7		
2007: ja 2008: ja 2009: ja 2010: ja BVOW heeft in de beoordelingsperiode een beleidsvisie op de bestaande voorraad woningen opgesteld. De gevolgen daarvan alsmede de voorgenomen investeringen zijn vertaald naar financiële meerjarenramingen.		20%	
<i>IJkpunt 2.1.2: De eerstejaarscijf bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan (begrote activiteiten zijn transparant verwerkt in de bedrijfswaarde).</i>	3		
Nee, er wordt niet gewerkt met bedrijfswaardeberekeningen ten behoeve van de begroting. Anderzijds is er wel een meerjarenbegroting die zelfstandig ten behoeve van bedrijfswaardeberekeningen wordt opgesteld. Het verband tussen deze meerjarenbegroting en de jaarbegroting is niet zonder meer vast te stellen.			
<i>IJkpunt 2.1.3: Er is, indien noodzakelijk, een zichtbare en door de raad van commissarissen goedgekeurde bijsturing.</i>	7		
De Raad van Toezicht wordt door het bestuur en werkapparaat voorzien van informatie. Hiervoor wordt geen integrale kwartaalrapportage gehanteerd zoals gebruikelijk bij andere corporaties. Er worden 'losse' stukken aangeleverd waarover wordt gesproken. Afwijkingen worden besproken en zo nodig worden budgetafwijkingen goedgekeurd. Rapportages zijn tijdig beschikbaar en worden tijdig besproken.			
<i>IJkpunt 2.1.4: Het monitoring- en rapportagesysteem is zodanig dat de rapportages binnen één maand na afloop van het kwartaal beschikbaar zijn en</i>	7		

binnen twee maanden besproken met de raad van commissarissen.				
Ja, zijn binnen een maand beschikbaar.				
Ijkpunt 2.1.5: Er is een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van de interne financieel beheer.			7	
2007: ja 2008: ja 2009: ja 2010: ja				
Ijkpunt 2.1.6: De planning is realistisch, waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten.			7	
Begroting	Resultaat	Redenen afwijking		
2007: 1.200	2007: -7.812	2007: met name door waardeverandering materiële vaste activa, hogere lasten onderhoud, en hogere rentebaten		
2008: -4.728	2008: -8.974	2008: met name door waardeverandering hogere onrendabele investeringen, hogere rentebaten en voorzien belastingverplichtingen		
2009: -4.130	2009: 1.411	2009: met name door waardeveranderingen materiële vaste activa en hogere rentebaten		
2010: -2.320	2010: 1.789	2010: met name door waardeverandering materiële vaste activa en lagere voorziene belastingverplichtingen		
Meetpunt 2.2: De corporatie heeft haar treasury naar professionele maatstaven op orde			6	
Ijkpunt 2.2.1: De corporatie heeft de kasstromen voor de komende tien jaren in beeld en de daaruit voorvloeiende investeringsbehoefte.			7	
Ja.				
Ijkpunt 2.2.2: De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen, waaronder het faciliteringsvolume van het WSW.			7	
Ja.				
Ijkpunt 2.2.3: Er is een actueel, door de raad van commissarissen goedgekeurd, treasurystatuut waarin ook spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten.			7	
Het treasurystatuut dateert van 2005 en is nog steeds actueel				
Ijkpunt 2.2.4: Er is een treasuryjaarplan.			3	
Er is een treasuryjaarplan voor 2006. Voor de jaren 2007 tot en met 2010 ontbreken deze.				
3. Doelmatigheid				6,3
Meetpunt 3.1: De corporatie heeft een visie op en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie				
Toelichting: Op basis van managementdocumenten en de Corporatie in Perspectief (CiP)-rapportage kan een beeld worden verkregen van de mate van efficiency van de corporatie in relatie tot haar eigen doelstellingen en referentiegroepen.				
Gekeken wordt naar de absolute hoogte, de ontwikkeling van de indicatoren en de motivatie met betrekking tot afwijkingen en de wijze van bijsturing.				
Ijkpunt 3.1.1: De corporaties heeft doelstellingen geformuleerd voor het vergroten van de efficiëntie in de organisatie en streeft deze aantoonbaar na.			5	
BVOW hanteert geen expliciete normen voor doelmatigheid.				
Ijkpunt 3.1.2: De corporatie onderneemt actie, indien er afwijkingen ontstaan ten opzichte van de geformuleerde (efficiëntie)doelstellingen.			6	
Afwijkingen op budgetten en daarin omvatte impliciete efficiëntiedoelstellingen worden door het werkapparaat, Bestuur en Raad van Toezicht gevolgd.				
Bestuur en management formuleren indien noodzakelijk bijsturingsacties.				
Ijkpunt 3.1.3: De volgende CiP-indicatoren zijn gelijk aan of lager dan de referentiegroepen, dan wel de corporatie kan de visitatiecommissie aannemelijk maken waarom de scores afwijken: netto bedrijfslasten per vhe, ontwikkeling netto bedrijfslasten in de afgelopen vier jaar, aantal vhe per fte en personeelskosten per fte.			8	
Netto bedrijfslasten per vhe (CIP)				

2007	BVOW 1.125	Referentiegroep 1.159	Landelijk 1.249		20%	
2008	1.186	1.383	1.340			
2009	1.327	1.321	1.396			
2010	1.289	1.277	1.355			
Ontwikkeling netto bedrijfslasten in de afgelopen 4 jaar (CIP) Toename periode 2007-2010: BVOW: 18,5 % Referentie: 11,6% Landelijk: 8.4%						
Aantal vhe per fte (CIP)						
2007	BVOW 113	Referentiegroep 85	Landelijk 94			
2008	124	87	92			
2009	137	83	88			
2010	133	85	87			
Personeelskosten per fte (CIP)						
2007	BVOW 55.351	Referentiegroep 59.302	Landelijk 61.209			
2008	66.667	62.916	64.248			
2009	69.897	63154	61.818			
2010	72.150	63.456	63.134			
4. Vermogensinzet						7
Meetpunt 4.1: De corporatie zet haar vermogen beargumenteerd in Toelichting: De corporatie kan de visie onderbouwen door bijvoorbeeld gebruik te maken van technieken, zoals de transparantiemethodiek of maatschappelijke kosten-batenanalyses, waarmee een afweging gemaakt kan worden met betrekking tot het maatschappelijke rendement bij de inzet van haar middelen. Hierdoor kan de corporatie komen tot expliciete, beleidsmatige keuzes voor onrendabele investeringen (zoals op het gebied van wijkontwikkeling, huuraanpassing, veiligheid enzovoort), omdat men daar maatschappelijk rendement mee beoogt.				7	40%	
<i>IJkpunt 4.1.1: De corporatie heeft onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement.</i>						
De visie op de inzet van vermogen van BVOW wordt onderbouwd in de documenten 'Beleidsvisie 110 Morgen 2007 – 2015; Waarin een kleine wijk groot kan zijn' en "Convenant 2009 – 2014" herstructurering 110 Morgen'. Hierin is zijn ook maatschappelijke kosten-/batenanalyses opgenomen.						
Meetpunt 4.2: De corporatie heeft de mogelijkheden onderzocht om het vermogen te verruimen Toelichting: Mogelijkheden om het vermogen te verruimen kan de corporatie zoeken in: extra financieringsruimte, beschikbare risicobuffers of reserves, - extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop, inkoop, efficiency werkapparaat, samenwerking, alternatieve financieringen, optimaliseren inkomsten uit verkopen, rendement projectontwikkeling enzovoort.						
<i>IJkpunt 4.2.1: De corporatie heeft visie op en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen kan vergroten.</i>						
Ja, zo is onder andere de samenwerking met Humanitas tot stand gekomen. Door het uitvoeren van de administratie wordt geld verdiend en schaalvoordelen bereikt.						
Meetpunt 4.3: De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties Toelichting: Als er sprake is van overmaat, dient een corporatie plannen te maken voor de inzet van middelen. Indien er een ondermaat aan middelen is						

geconstateerd (B-oordeel), dient een corporatie plannen te maken voor de verruiming van de investeringscapaciteit. De corporatie kan ook beredeneren waarom zij vindt dat er sprake is van een evenwicht.			
<i>IJkpunt 4.3.1: De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestatie.</i>	7		
Ja, zie hele herstructureringsoperatie 110-morgen.			
Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gemiddelde)			6,5

Governance

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over de besturing, het interne toezicht en de externe legitimatie. Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de VTW-criteria en de Governancecode. Bij de externe legitimatie beoordeelt de commissie het belanghebbendenmanagement. Voor alle onderdelen geldt dat de corporatie dit zo veel mogelijk aantoonst aan de hand van managementdocumenten, verslagen van vergaderingen van de raad van commissarissen, van bijeenkomsten met belanghebbenden, relevante omgevingsrapporten en/of de verwerking daarvan in eigen documenten. Verder geldt dat de corporatie een en ander aantoonbaar, beredeneerd moet kunnen verantwoorden in de visitatiegesprekken.

Governance				
Meetpunt	Situatie bij BVOW	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
1. Besturing				6
Plan	De corporatie heeft kennis van en een visie op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en maakt op basis hiervan een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij de planvorming betreft zij actief de belanghebbenden en draagt zorg voor een gedeelde visie in de gehele corporatie.		33%	
Meetpunt 1.1: De corporatie hanteert een goed en professioneel planningsproces (inclusief risicomanagement).	Toelichting: Het betreft hier niet alleen de opgaven, zoals vastgelegd in de prestatieafspraken, maar ook alle andere afspraken en overeenkomsten met relevante belanghebbenden. Actief betrekken betekent, behalve jaarlijks de resultaten terugkoppelen, vooral ook het voorafgaand aan het opstellen van de plannen input ophalen bij de relevante belanghebbenden. Van belang is dat de raad van commissarissen ook betrokken is bij de visie en planvorming. Dit alles blijkt uit beschikbare managementdocumenten, verslagen van bijeenkomsten met belanghebbenden en van de raad van commissarissen en van het bestuur, evenals gesprekken met betrokkenen.	6		
<i>Ijkpunt 1.1.1: De corporatie beschikt over managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit afspraken met derden zijn beschreven.</i>		6		
Nee.				
<i>Ijkpunt 1.1.2: De corporatie betreft actief belanghebbenden bij de strategievorming, jaarlijks 1 of meer belanghebbenden bijeenkomsten waar input voor plannen wordt opgehaald en realisatie van plannen wordt teruggekoppeld.</i>		8		
Ja, er is zeer veel overleg met bewoners, huurders en deelgemeente.				
<i>Ijkpunt 1.1.3: De corporatie laat regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verwerkt resultaten in haar beleid.</i>		7		
Nee, de informatie is uit de directe contacten met bewoners en vertegenwoordigers voorhanden.				
<i>Ijkpunt 1.1.4: De corporatie heeft beleidscyclus omschreven en zichtbaar gemaakt door managementinformatiesysteem waarin de vertaling van de missie/visie en de invloed van relevante omgevingsvariabelen en risico's naar jaarlijkse strategische plannen is opgenomen en de daarvan afgeleide meetbare doelen en activiteiten per jaar, kwartaal en/of maand (afhankelijk van de noodzakelijke sturing).</i>		4		
BVOW heeft haar beleidscyclus niet expliciet beschreven. Deze is impliciet wel aanwezig. De missie, visie en doelstellingen zijn vastgelegd in een koersnotitie en uitgewerkt in een beleidsplan met betrekking tot de voorraad, een jaarplan, begroting, rapportages aan de Raad van Toezicht (op kwartaalbasis), een jaarverslag en jaarrekening				

<i>IJkpunt 1.1.5: De corporatie brengt op gestructureerd omgevings- en operationele risico's in kaart.</i>	3		
Nee.			
<i>IJkpunt 1.1.6: De corporatie werkt vanuit door bestuur en RvC goedgekeurde en gedeelde visie.</i>	7		
BVOW heeft haar missie, visie en doelstellingen vastgelegd in een Koersnotitie en verder uitgewerkt in het SVB 2010–2019 (strategie). De in deze notities geformuleerde strategische en ondernemingsdoelen worden vertaald naar concrete actie en dienstverlening vanuit het gezichtspunt van de belanghouders in de omgeving en de klant.			
<i>IJkpunt 1.1.7: De corporatie laat de planningen ook toetsen / bespreken met RvC.</i>	7		
Ja.			
Check	5		
Meetpunt 1.2: De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als bedrijfsvoering) periodiek monitoren	5		
Toelichting: Bij de vertaling van de plannen van strategisch naar tactisch en operationeel gaat het erom dat dit zodanig SMART gebeurt dat de behaalde resultaten op de operationele doelstellingen ook weer herleid kunnen worden tot de tactische en strategische doelen. Getracht wordt inzicht te verkrijgen in de consistente en duidelijke manier waarop de organisatie haar doelen en prestaties weergeeft en dus kan monitoren.			
<i>IJkpunt 1.2.1: De corporatie beschikt over een managementinformatiesysteem dat aansluit op de gedeelde visie, het strategisch plan en het jaarplan en dat de voortgang van de plannen periodiek inzichtelijk maakt. De corporatie heeft de voorgenomen prestaties vertaald naar meetbare eenheden (die aansluiten bij de doelen) en kan zowel alle opgaven als de efficiency in de bedrijfsvoering op reguliere basis volgen/meten. De periode van monitoren vertoont daarbij een relatie met de mate van risico's voor de corporatie.</i>	5		
BVOW kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als naar bedrijfsvoering) periodiek monitoren. BVOW maakt voor het monitoren gebruik van het jaarverslag en de rapportages op kwartaalbasis. Bestuur en Raad van Toezicht krijgen detailoverzichten van de financiële situatie per project, een financiële rapportage, waarin veel aandacht wordt besteed aan de liquiditeitsontwikkeling en de stand van zaken met betrekking tot de uitputting van de onderhoudsbegroting. De realisatie wordt afgezet tegen de begroting. Prognoses tot en met het einde van het jaar ontbreken. Recent, na de beoordelingsperiode, is er een overzicht met indicatoren aan de rapportage toegevoegd. De indicatoren worden afgezet tegen gemiddelden. Normen, of doelstelling voor de indicatoren ontbreken.			
Meetpunt 1.3: De corporatie verantwoordt het presteren (inclusief de afwijkingen) jaarlijks in een openbare publicatie	5		
Toelichting: De voorgenomen én gerealiseerde prestaties staan in samenhang vermeld in het goed leesbare, transparante jaarverslag, waarbij ook de afwijkingen worden toegelicht / verantwoord.			
In de jaarverslagen wordt verantwoording afgelegd over de prestaties van BVOW. De jaarverslagen zijn opvraagbaar via de website. De prestaties zijn onvoldoende concreet geformuleerd en te weinig op output en outcome gericht.	5		
Act	7		
Meetpunt 1.4: De corporatie stuurt actief bij indien zich afwijkingen ten opzichte van het plan voordoen of stelt beredeneerd de plannen bij	7		
<i>IJkpunt 1.4.1: De corporatie kan overtuigend aantonen dat, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, er bijsturing heeft plaats gevonden. Dit geldt voor zowel de meerjarenstrategie als de jaarlijkse plannen.</i>	7		
De corporatie stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd of stelt beredeneerd de plannen bij.			
<i>IJkpunt 1.4.2: Bij onvoldoende presteren wordt een verbeterprogramma opgesteld en actief gecommuniceerd met betrokken belanghebbenden.</i>	7		
De voortgang op de doelstellingen wordt gemonitord aan de hand van kwartaalrapportages. Indien op onderdelen wordt geconstateerd dat de resultaten afwijken van de doelstellingen, wordt bekeken waar de oorzaken van de afwijking liggen en op welke wijze bijsturing mogelijk is.			
<i>IJkpunt 1.4.3: Belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van de prestaties of ingrijpende bijstellingen worden adequaat geïnformeerd.</i>	7		
BVOW is in continue dialoog met de belangrijkste stakeholder: deelgemeente, bewonersorganisatie en huurdersplatform over de herstructurering van de wijk 110 Morgen. Daardoor zijn deze steeds op de hoogte van alle factoren die de (voorgenomen) projecten (kunnen) vertragen, evenals van de genomen maatregelen en effecten. Ook met de betrokken zorginstellingen heeft intensief overleg plaats en worden de eventuele vertragingen en maatregelen besproken.			

IJkpunt 1.4.4: De genomen besluiten worden regelmatig door bestuurder en raad van commissarissen gemonitord en over afwijkingen legt het bestuur verantwoording af.	7		
Het Bestuur communiceert over deze zaken open met de Raad van Toezicht en legt jaarlijks verantwoording af aan de Ledenvergadering.			
2. Intern toezicht			3,8
Functioneren RvC	5		
Meetpunt 2.1: Open cultuur	7		
Toelichting: Een goed functionerende raad van commissarissen kent een cultuur waar ieder lid zich veilig voelt en zich kwetsbaar durft op te stellen. Hierdoor kunnen kritische vragen gesteld worden en eventueel verschillen van mening op tafel komen en grondig besproken. Dit leidt tot een betere besluitvorming (bron: VTW)			
IJkpunt 2.1.1: Uit de verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen en uit de gesprekken blijkt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden. Kritische vragen en verschillen van mening kunnen op tafel komen.	7		
Er is sprake is van een open cultuur binnen de Raad van Toezicht. In het gesprek met de visitatiecommissie heeft de Raad van Toezicht dit met voorbeelden kunnen illustreren. Alle aanwezigen komen in vergaderingen aan bod en kunnen hun zienswijze geven.			
Meetpunt 2.2: Zelfreflectie	3		
Toelichting: De raad van commissarissen geeft blijk van kritische zelfreflectie over het eigen functioneren. Dit wordt gecheckt door de visitatiecommissie aan de hand van documenten en gesprekken met betrokkenen.			
IJkpunt 2.2.1: Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie plaats en één keer per twee jaar gebeurt dat onder begeleiding van een externe.	3		
De Raad van Toezicht evalueert zichzelf jaarlijks zonder externe begeleiding en vermeldt dit in het jaarverslag. Van deze bijeenkomst wordt geen verslag gemaakt.			
IJkpunt 2.2.2: De raad van commissarissen is actief betrokken bij het onderwerp integriteit. Jaarlijks is integriteit en belangenverstrengeling onderwerp van gesprek tussen de raad van commissarissen en bestuur, blijkend uit agenda en verslaglegging.	3		
Uit de verslagen blijkt niet dat het onderwerp integriteit en belangenverstrengeling wordt besproken in het overleg tussen Bestuur en Raad van Toezicht.			
Meetpunt 2.3: Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	5		
Toelichting: De raad van commissarissen is primair toezichthouder en treedt op als werkgever van de bestuurder. De raad van commissarissen geeft invulling aan de adviesrol die past bij de kenmerken van de corporatie en de bestuurder, met dien verstande dat er geen sprake kan zijn van een functie als adviseur in letterlijke zin maar meer een functie als klankbord voor de bestuurder. De raad van commissarissen houdt de rollen scherp in de gaten en bewaart voldoende afstand. De raad van commissarissen is kwalitatief voldoende toegerust om evenwichtig toezicht te houden op het bestuur. De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. De raad van commissarissen heeft zelfstandig toegang tot de OR, het managementteam en de controller om geïnformeerd te worden ten behoeve van haar toezichtfunctie. De raad van commissarissen beoordeelt periodiek of de kwaliteiten van de bestuurder passen bij het ontwikkelingsstadium van de corporatie en spreekt prestatienormen af met de bestuurder.			
IJkpunt 2.3.1: Er is een effectieve toezichtrelatie tussen de RvC en de bestuurder.	5		
Binnen de structuur van BVOW heeft de Raad van Toezicht formeel geen werkgeversrol. De raad ziet toe op het functioneren van het bestuur en kan indien nodig besluiten schorsen. Deze situatie heeft zich in de beoordelingsperiode niet voorgedaan.			
De raad komt drie tot zes keer per jaar samen voor een vergadering. Daarnaast heeft zij twee maal per jaar formeel overleg met het bestuur.			
IJkpunt 2.3.2: De RvC in staat tot zelfstandige informatievergaring.	5		
De Raad verkrijgt haar informatie van het bestuur en de werkorganisatie. Daarnaast heeft de Raad ook eigen contacten met huurders en andere belanghebbenden. Via deze kanalen worden zelfstandig informatie ingewonnen. In een aantal gevallen loopt de Raad achter de feiten aan.			
IJkpunt 2.3.3: De RvC beoordeelt periodiek of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgave van de corporatie.	-		
De Raad van Toezicht vervult binnen de verenigingsstructuur geen werkgeversrol naar het Bestuur. Een beoordeling van de competenties van het Bestuur behoort niet tot de taken van de Raad. Dit onderdeel is derhalve niet van toepassing.			

Meetpunt 2.4: Samenstelling van de raad van commissarissen Toelichting: De samenstelling van de raad van commissarissen wordt bepaald aan de hand van een algemeen profiel, waarin de kennisgebieden/deskundigheden die in ieder geval in de raad aanwezig moeten zijn volgens de Code, worden benoemd. Daarnaast worden noodzakelijke kennis- en ervaringsgebieden afgeleid van de missie en het taakveld van de corporatie. Voor een goed functionerende raad van commissarissen als team is het ook wenselijk dat een raad van commissarissen is samengesteld uit personen met diverse achtergronden (seks, leeftijd, beroepsgroepen, etnische afkomst, persoonlijke stijl) (bron: VTW).	5		
<i>IJkpunt 2.4.1: De raad van commissarissen werft actief nieuwe leden buiten de eigen kring (bijvoorbeeld door het plaatsen van advertenties of door het inschakelen van een W&S-bureau). De raad van commissarissen heeft hiervoor een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. De daadwerkelijke samenstelling van de raad van commissarissen voldoet aan de profielschets.</i>	5		
De Raad van Toezicht telt vier leden en voldoet daarmee aan het minimum vereiste aantal leden van drie. Nieuwe leden worden geworven via het eigen netwerk. Er is geen profielschets. Er wordt gestreefd naar diversiteit in de samenstelling van de Raad op basis van affiniteit en deskundigheid.			
Toetsingskader	3,5		
Meetpunt 2.5: De RvC hanteert een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomanagement) Toelichting: Het toetsingskader omvat alle eisen, criteria, minimale ijkpunten waaraan de raad van commissarissen alle (jaar) plannen, investeringsbeslissingen, verbindingen enzovoort toetst. Beschreven is wat de raad toetst en op basis waar- van (criteria, minimale ijkpunten). Dit toetsingskader heeft een duidelijke relatie met de missie, visie van de corporatie en de afspraken met belanghebbenden. Het toetsingskader wordt periodiek geactualiseerd op basis van grote ex-terne veranderingen (Europa, recessie enzovoort). De raad van commissarissen laat systematisch risico's in kaart brengen met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en projectontwikkeling en bespreekt/beoordeelt deze en toetst aan het vastgestelde kader. Het toetsingskader omvat in principe de volgende onderdelen: strategische visie/ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleid, meerjareninvesteringsplan, jaarplan en (meerjaren)begroting, treasury en financieringsstatuut, risicobeheersingssysteem, belanghebbendendefinities en omgang/afspraken, en prestatieafspraken met gemeente(n).	3,5		
<i>IJkpunt 2.5.1: De raad van commissarissen kan inzicht geven in het gehanteerde toetsingskader. Dit kader is beschreven en wordt daadwerkelijk gehanteerd. Dit toetsingskader past bij de visie en strategie van de corporatie.</i>	3		
De Raad van Toezicht heeft geen expliciet toetsingskader waaraan zij prestaties van de organisatie afmeet.			
<i>IJkpunt 2.5.2: Uit de agenda en verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat regelmatig expliciete risicoanalyses met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en/of projectontwikkeling worden besproken en getoetst aan het vastgestelde toetsingskader.</i>	4		
Nee.			
Governancecode	3		
Meetpunt 2.6: De corporatie past de governancecode toe en legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt Toelichting: De beoordeling van de Governancecode gaat over de mate waarin de Code wordt toegepast en de motivatie waarmee afwijkingen worden gemotiveerd. Aan de corporatie wordt gevraagd een checklist die is geordend op basis van de Governancecode, naar eer en geweten in te vullen. De checklist is in deze handleiding opgenomen. De commissie oordeelt op basis van de checklist en de gesprekken hierover.	3		
<i>IJkpunt 2.6.1: De corporatie heeft, blijvend uit de invulling van de (VTW-) checklist van de Governancecode en de visitatiegesprekken, de Governancecode volledig toegepast c.q. in relevante gevallen uit-geleegd waarom daarvan is afgeweken. Afwijkingen van de Code worden toegelicht in het jaarverslag en op de website.</i>	3		
De Raad van Toezicht werkt volgens het principe 'pas toe of leg uit'. De Governancecode is vertaald naar de situatie van BVOW. Afwijkingen worden onderbouwd en verantwoord. Afwijkingen zijn: - naleving van de governancecode is geen structureel onderwerp van gesprek in de Raad van Toezicht; - risicoanalyses van operationele en financiële doelstellingen zijn niet aanwezig; - de Raad van Toezicht legt de uitkomsten van de zelfevaluatie niet vast en kan niet aantonen welke lering zij uit de evaluatie trekt; - het profiel over de samenstelling en benodigde competenties binnen de Raad van Toezicht zijn niet jaarlijks onderwerp van gesprek; - de profielschets van de Raad van Toezicht is door de visitatiecommissie niet aangetroffen en staat ook niet op de website;			

- het rooster van aftreden van de Raad van Toezicht staat niet op de website; - aan de zittingstermijn van de leden van Raad van Toezicht is statutair geen beperking gesteld. De governancecode die gold tijdens de visitatieperiode ging uit van zittingsperiode van maximaal 12 jaar (drie perioden van vier jaar). De meest recente governancecode gaat inmiddels uit van maximaal acht jaar (twee termijnen van vier jaar). Drie van de vier leden van de Raad zijn in 1999 benoemd en herbenoemd voor een periode langer dan toegestaan volgens de op dat moment geldende (en huidige) governancecode. Dit impliceert dat op korte termijn de Raad zich over de opvolging van hen moet beraden; - er is geen expliciet scholingsprogramma voor de leden van de Raad van Toezicht. Individuele leden worden niet beoordeeld op hun functioneren; - er is door de visitatiecommissie geen integriteitscode aangetroffen en ook niet geplaatst op de website; - er is door de visitatiecommissie geen klokkenluidersregeling aangetroffen en ook niet geplaatst op de website; - er zijn geen handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving en de voor de opstelling daarvan te volgen procedures; - het Bestuur geeft in het jaarverslag onvoldoende inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de beheersing daarvan; - de operationele en financiële doelstellingen worden pas tijdens het boekjaar in plaats van vooraf door de Raad van Toezicht goedgekeurd; - een reglement voor de taakverdeling en werkwijze van de raad van toezicht en bestuur ontbreekt en is niet geplaatst op de website; - in het jaarverslag wordt niet formeel gemeld dat de leden van de Raad van Toezicht onafhankelijk zijn.			
<i>IJkpunt 2.6.2: De corporatie hanteert eveneens de honoreringscode voor de raad van commissarissen en de beloningscode voor bestuurders.</i>			
Nee.	3		
3. Externe legitimatie			
			6,3
Meetpunt 3.1: Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden Toelichting: De visitatiecommissie beoordeelt op basis van documenten én gesprekken de wijze waarop de corporatie omgaat met haar belanghebbenden: in welke mate wordt aan hen verantwoording af- gelegd, met hen overlegd, is er sprake van een dialoog of eenrichtingverkeer en kunnen de belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden? Dit wordt beoordeeld op twee punten: - Wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan belanghebbendenmanagement? - Vindt er huurdersoverleg plaats conform de Overlegwet en worden bewoners betrokken bij beleid en beheer?	6,3		
<i>IJkpunt 3.1.1: Er is een belanghebbendenregister op de website.</i>	3		
BVOW heeft geen belanghebbendenregister op haar webstie.			
<i>IJkpunt 3.1.2: Er is minimaal eenmaal per jaar overleg met belanghebbenden, door bestuur vastgesteld en door de raad van commissarissen goedgekeurd.</i>	7		
Er vindt zeer regelmatig overleg plaats met alle partijen, zowel formeel als informeel.			
<i>IJkpunt 3.1.3: Belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en het beleid.</i>	8		
Ja, zo is onder andere het herstructureringsplan tot stand gekomen.			
<i>IJkpunt 3.1.4: Bestuur en raad van commissarissen zijn voltallig aanwezig bij belanghebbendenoverleg.</i>	6		
Bestuur is meestal niet voltallig aanwezig, de Raad van Toezicht helemaal niet.			
<i>IJkpunt 3.1.5: Het bestuur maakt een verslag van het belanghebbendenoverleg en plaatst dit binnen drie maanden op de website.</i>	6		
Verslagen van overleg met belanghebbenden worden niet op de website geplaatst.			
<i>IJkpunt 3.1.6: Het visitatierapport wordt besproken in het belanghebbendenoverleg op basis van het standpunt van bestuur en de raad van commissarissen.</i>	-		
Dit is de eerste visitatie van BVOW. Het rapport zal met belanghebbenden besproken worden.			
<i>IJkpunt 3.1.7: Er wordt invulling gegeven aan het overleg tussen huurders en verhuurder zoals vastgelegd in overlegwet.</i>	8		
Met het Huurdersplatform wordt intensief overleg gevoerd. Dit gebeurt aan de hand van de samenwerkingsovereenkomst en actuele zaken.			
Eindcijfer voor Governance (gemiddelde)			
			5,4