

**Maatschappelijke visitatie
2011-2014
Bouwvereniging Onze Woning**



Rapport Maatschappelijke visitatie Bouwvereniging Onze Woning



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

Visitatiecommissie

drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE, voorzitter
mr. H. (Henk) Wilbrink
mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE, secretaris

Zeist, 24 mei 2016

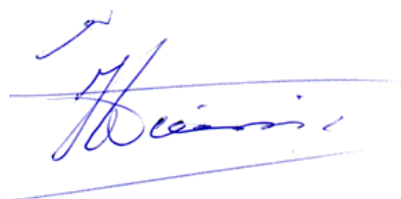
VOORWOORD

Bouwvereniging Onze Woning, hierna in het rapport ook BVOW genoemd, heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 uit te voeren. De visitatie vond plaats van september tot en met december 2015. Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode.

Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken en is in de recensie een outlook gegeven voor de jaren daarna mede met het oog op de vele getroffen saneringsmaatregelen op het gebied van Vermogen en Governance gedurende de visitatieperiode.

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

Procorp hoopt dat het visitatierapport van BVOW voldoende houvast biedt voor de corporatie zelf en haar belanghebbenden.



mr. Henk Wilbrink
Voorzitter Procorp

Inhoud

Inleiding	5
Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie	9
A. Recensie	9
B. Scorekaart	13
C. Samenvatting BVOW	14
Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen	20
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	20
1.1 De opgaven in het werkgebied	20
1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven	20
1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven	23
1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	23
2. Presteren volgens Belanghebbenden	26
2.1 De belanghebbenden van Bouwvereniging Onze Woning	26
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	28
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	31
3. Presteren naar Vermogen	33
3.1 Financiële continuïteit	33
3.2 Doelmatigheid	37
3.3 Vermogensinzet	40
4. Governance	43
4.1 Besturing	44
4.2 Intern toezicht	47
4.3 Externe legitimering en verantwoording	51
Deel 3 - Bijlagen	54
1. Gerealiseerde prestaties	54
2. Position paper	68
3. Bronnenlijst	72
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden	75
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	76

Inleiding

Methodiek 5.0

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst

Presteren naar Opgaven en Ambities

Presteren naar Opgaven

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

Ambities

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en de belanghebbenden.

Presteren volgens belanghebbenden

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

Presteren naar Vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

Governance

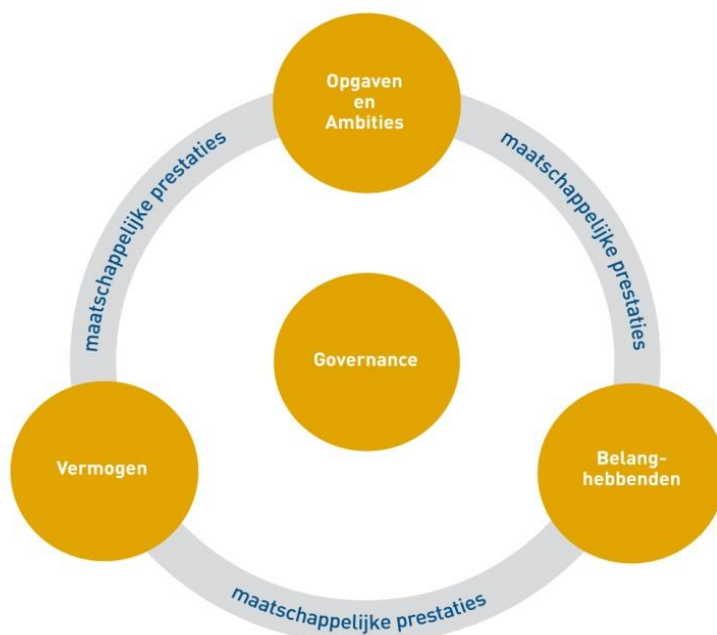
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringscode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



De meetschaal

Cijfer	Benaming
1	<i>Zeer slecht</i>
2	<i>Slecht</i>
3	<i>Zeer onvoldoende</i>
4	<i>Ruim onvoldoende</i>
5	<i>Onvoldoende</i>
6	<i>Voldoende</i>
7	<i>Ruim voldoende</i>
8	<i>Goed</i>
9	<i>Zeer goed</i>
10	<i>Uitmuntend</i>

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hiernaast bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen *Ambities*, *Presteren naar Vermogen* en *Governance*. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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%

Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting;

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance.

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

Deel 1 - Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

A. Recensie

Maatschappelijke visitatie 2011

Bouwvereniging Onze Woning heeft in de vorige visitatie de volgende beoordelingen voor de verschillende prestatieperspectieven gekregen:

- o Ruim voldoende, Presteren naar Ambities: 7,2;
- o Ruim voldoende, Presteren naar Opgaven: 7,3;
- o Goed, waar het Presteren volgens Belanghebbenden betrof: 8,2;
- o Ruim voldoende, Presteren naar Vermogen: 6,5;
- o Onvoldoende, wat betreft de invulling van Governance: 5,4.

De boodschap in de vorige visitatie was duidelijk: BVOW presteerde goed op de perspectieven Presteren naar Ambitie, naar Opgaven en volgens Belanghebbenden. Basis hiervoor was de goede en intensieve relatie met huurders en de uitgevoerde herstructurering in de wijk. De visitatiecommissie was daarnaast echter kritisch over de onderdelen Presteren naar Vermogen en Governance. Meer professionaliteit was gewenst, zowel op het niveau van de werkorganisatie, het bestuur als de raad van toezicht. De toenmalige visitatiecommissie merkte al op dat door de forse inzet van het vermogen voor de herstructurering van de wijk 110-Morgen en gelet op de investeringsplannen vervat in o.a. *2007-2015 Beleidsvisie BVOW* op de grens van de financiële draagkracht van de organisatie liggen.

Resultaten visitatie 2015 over de periode 2011 t/m 2014

Beschouwing op het positionpaper

Het positionpaper laat goed zien wat de typering van de corporatie is. Voorts wat de ontwikkeling van de corporatie de laatste jaren is geweest met inbegrip van de vorige visitatieperiode. Er werd door belanghebbenden gezegd: *Ze komen van ver!* Dat er een noodzakelijke professionaliseringsslag moest worden gemaakt was duidelijk. Daar is de afgelopen jaren fors op ingezet. Er is veel energie en aandacht gestoken in het verbeteren van de financiële positie. BVOW is in de steigers gezet met een blik gericht op de toekomst. De interne gerichtheid omgezet in een externe focus. De visitatiecommissie onderschrijft de bevindingen van de toenmalige directie met betrekking tot de uitkomsten van het afwikkelen van de risico's verbonden aan het destijds vastgestelde *Masterplan*, de gesloten aannemingsovereenkomst en andere risico-dossiers.

Bevindingen visitatiecommissie

De uitvoering van de investeringsplannen waaronder ook de nog uit de voorgaande visitatieperiode stammend *Convenant Herstructurering 2009-2014* en de gesloten future-overeenkomst RVG voor de financiering van de herstructurering, leidden in maart 2012 tot het *Masterplan* en het aangaan van een turnkey-overeenkomst met de vaste aannemer van BVOW.

De gevolgen daarvan leidden tot een waarschuwing van de toezichthouders CFV en WSW gelet op de financiële positie van BVOW. De toezichthouders eisten een herstelplan.

Het directiebeleid getuigde toentertijd van (te) grote ambities die, zo bleek achteraf, niet konden worden waargemaakt. Daarbij kwam ook nog dat op de organisatie een zwaar

beroep werd gedaan als gevolg van de implementatie van het van de Stichting Humanitas Huisvesting overgenomen woningbeheer van ongeveer 2.500 verhuureenheden en waardoor het personeelsbestand sterk werd uitgebreid.

De financiële positie verslechterde in 2012. Dit vanwege een door de corporatie in 2005 gesloten future-overeenkomst, die in het boekjaar 2012 moest worden hersteld met als gevolg dat de financiële situatie slechter was dan gedacht. Daarenboven moest rekening worden gehouden met een omvangrijke afwaardering van het commercieel vastgoed. Een en ander leidde tot een negatief eigen vermogen en het besluit in april 2013 het Masterplan stop te zetten. In augustus 2013 werd BVOW onder verscherpt toezicht gesteld en werd zij door het CFV gehouden een financieel herstelplan op te stellen dat eerst eind 2013, als eerste versie, werd ingediend en pas in augustus 2014 leidde tot een definitieve versie van bedoeld *Financieel Herstelplan* en in het najaar tot de vaststelling van *Koersplan BVOW* en het *Strategisch Vastgoedplan Osborne*.

Als gevolg van een en ander was de corporatie minder gefocust op zaken als het op orde brengen van de governance van de onderneming, het verbeteren van operationele kasstromen en efficiency, het terugbrengen van de netto bedrijfslasten, waaronder personeelslasten en onderhoudslasten.

Bovenstaande gang van zaken is voor de commissie aanleiding geweest op de onderdelen Presteren naar Vermogen en Governance een beoordeling "onvoldoende" te geven.

In de beoordelingsperiode is, naar het oordeel van de commissie, hard gewerkt aan verbeteringen op het gebied van het professionaliseren van de organisatie hetgeen blijkt uit de ingezette en uitgevoerde herstelplannen, die met name geschreven waren voor het verbeteren van de financiële continuïteit, de inzet van het maatschappelijk vermogen, de doelmatigheid, de governance en het opruimen van diverse hoofdpijndossiers zoals de afwikkeling van de financiële gevolgen uit hoofde van een afgesloten future-overeenkomst en het 'binnen de perken' houden van het (te) ambitieuze Masterplan.

Ondanks al deze hierboven gemelde perikelen heeft, naar het oordeel van de commissie de corporatie in de loop der jaren een mooie compacte op loopafstand van haar kantoor gelegen woonwijk met ongeveer 1.400 woningen, 110-Morgen, tot stand gebracht en waarvan de roots teruggaan tot de eerste decennia van de vorige eeuw. Of zoals de vorige visitatiecommissie constateerde dat gedurende de visitatieperiode 2007-2010 grote inzet is gepleegd en resultaten zijn geboekt door de toenmalige directie en raad van toezicht voor '*wat betreft het verbeteren van de wijk, het bouw- en renovatievolume en het creëren van sociale samenhang*'.

Alle probleemzaken zijn in deze visitatieperiode aangepakt, maar een en ander heeft er niet toe kunnen leiden dat het verscherpt toezicht in dat tijdsbestek werd opgeheven, hetgeen mede kan worden toegeschreven aan het feit dat, naar eigen zeggen, die zaken pas in 2014 ten dele konden worden opgelost.

De definitieve uitkomsten van het ingezette transitiebeleid laat zich met name zien na ommekomst van de visitatieperiode en is mede gevolg van, zoals gezegd, tussentijdse mutaties op het niveau van de directeur/bestuurder en ledenbestand van de raad van bestuur.

De commissie is van mening de onderhavige visitatieperiode te beschouwen als een zogenaamde 'nulmeting'. Deze meting kan daarom als vertrekpunt worden gezien voor de volgende visitatieperiode, waarin overigens een zeer belangrijk dossier, te weten het beantwoorden van de continuïteitsvraag met betrekking tot kunnen blijven het beheren van de woningen van Humanitas Huisvesting, op tafel ligt.

Inmiddels is het de commissie duidelijk geworden dat de beheerovereenkomst met Stichting Humanitas Huisvesting per 1 januari 2016 door laatstgenoemde is opgezegd, hetgeen o.a. behoorlijk wat gevolgen heeft voor het aantal bij de corporatie werkzame fte's dat, naar eigen zeggen, eind 2017 wordt teruggebracht naar 13,5 waardoor de organisatie lean en mean wordt en naar verwachting tegen die tijd de overige hoofdpijndossiers zullen zijn afgewikkeld dan wel een goed onderkend en beheersbaar (financieel) risicoprofiel hebben gekregen.

Alsdan kan de corporatie zich volledig richten op het in kaart brengen van haar toekomstperspectief, zulks in het licht van het optimaliseren van haar maatschappelijke opgave als gevolg van veranderde Woningwet per 1 juli 2015 en veranderende regelgeving en maatschappelijke opvattingen ten bate van de verhoudingen met haar belanghebbenden.

Met de gewenste woningvoorraad moet BVOW nog een slag maken. Het huidige aanbod is beperkt en betreft gestapelde bouw uit de jaren vijftig. Er moet onderzocht worden wat de toekomstige vraag zal zijn, zodat BVOW binnen de mogelijkheden het aanbod daarop kan aanpassen. Het (oudere) bezit en de samenstelling van de wijk lenen zich tot op heden moeilijk voor een aantal doelgroepen. Of er voldoende levensloopbestendige woningen zijn, moet worden onderzocht.

In het verleden is er weinig tot geen aandacht geweest voor duurzaamheid. Wel in de nieuwbouw is hier rekening mee gehouden, maar in het bestaande bezit niet. Hier liggen wel mogelijkheden voor duurzaamheidsmaatregelen.

Al met al heeft de gang van zaken in deze visitatieperiode voor BVOW geleid tot een ingezette radicale koerswijziging, zoals die door haar is vastgelegd in het beleidsrapport *Strategische koers Bouwvereniging Onze Woning 2015-2018*.

Verbeterpunten

Kwaliteit meergezinsgebouwen versus huurverhoging en verkoop

Het bezit van BVOW heeft een matige prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van de referentiegroep. De beleidsvisie en het Herstructureringsprogramma 110-Morgen, heeft tot doelstelling gehad dit te verbeteren. Door financiële problemen is dit programma niet afgerond. De corporatie zou in overweging kunnen nemen om het verkoopprogramma voor de meergezinsgebouwen zonder lift uit te breiden en het ingevoerde beleid om de huren te verhogen naar maximaal redelijk vanuit het financiële herstelplan verder door te voeren. Het mes snijdt aan twee kanten: inkomende kasstromen genereren en de uitgaande verminderen. De keerzijde is wel dat door de grote huurverhogingen als gevolg van het herstelplan de betaalbaarheid onder druk komt te staan.

Duurzaamheidsopgave

BVOW zal in 2015 een plan opstellen hoe zij een belangrijke bijdrage kan leveren aan het realiseren van de landelijke doelstelling om in 2020 gemiddeld een label B voor het woningbestand te realiseren. Dit landelijke convenant is in 2012 afgesloten. Het energielabel van haar woningbezit heeft BVOW pas in 2014 laten bepalen.

Risicomanagement projecten verbeteren

Het verdient verbetering om voor de opstelling van beleidsplannen, eerst verschillende scenario's door te rekenen. Daarnaast is wenselijk om gebruik te maken fase-documenten. Geadviseerd wordt om bij de besluitvorming van een project in kaart te brengen welk effect de uitvoering van het project heeft op alle financiële ratio's.

Aandacht voor belanghebbendenmanagement

BVOW zou meer en beter met haar belanghebbenden moeten communiceren. De huurders, zowel de huurdersvertegenwoordiging als de Bewonersorganisatie 110-Morgen zijn ontevreden over de relatie met BVOW. Ook hebben zij lage cijfers gegeven over de mate van invloed op het beleid, die zij de laatste jaren ervoeren. Veel aandacht is nodig voor relatiebeheer met alle belanghebbenden. Het is zeer wenselijk om met huurders, collega-corporaties en zorg- en welzijnspartijen geregeld het gesprek aan te gaan. Een helder beleid hiervoor te ontwikkelen is een grote noodzaak!

Relatie gemeente

Er zijn de afgelopen jaren geen contacten onderhouden met de gemeente Rotterdam. Er zijn in de visitatieperiode geen prestatieafspraken gemaakt. Ook al is BVOW een kleine corporatie, dient zij zich toch in de markt te laten zien en voor zichzelf een positie op te eisen bij de vier grote corporaties in Rotterdam.

Samenwerking zoeken

In het kader van een veranderende maatschappelijke opgave en gewijzigde regelgeving is het van belang, mede gelet op het vraagstuk van de gewenste omvang van de corporatie, na te denken over en vervolgens beleid uit te zetten met betrekking tot samenwerking met collega-corporaties op het gebieden van beleids- en productontwikkeling, ICT, bedrijfsjuridische zaken en werving & selectie en dergelijke.

B. Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemid- deld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,0	7,0	6,3	6,0	7,3		6,7	75%	6,5
Ambities in relatie tot de opgaven							6,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	5,7	5,9	6,1	4,9	6,3		5,8	50%	5,1
Relatie en communicatie							4,7	25%	
Invloed op beleid							4,2	25%	
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit							4,0	30%	4,7
Doelmatigheid							5,0	30%	
Vermogensinzet							5,0	40%	
Governance									
Besturing	Plan					5,0	5,0	33%	5,0
	Check					5,0			
	Act					5,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					5,0	5,0	33%	
	Toetsingskader					5,0			
	Toepassing Gov. code					5,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					5,0	5,0	33%	
	Openbare verantwoording					5,0			

C. Samenvatting Bouwvereniging Onze Woning

Profiel

BVOW is een kleine en lokale corporatie die uitsluitend werkzaam is in de gemeente Rotterdam. BVOW bestaat 95 jaar en is fysiek en sociaal verankerd in de wijk 110-Morgen in het bestuurscommissiegebied Hillegersberg/Schiebroek in het noorden van de gemeente. BVOW heeft ultimo 2014 1.378 wooneenheden in bezit. Met Stichting Humanitas Huisvesting (SHH) heeft BVOW een beheerovereenkomst gesloten. Sinds eind 2010 voert BVOW het beheer uit van de circa 2.500 verhuureenheden van SHH.

De missie van BVOW luidt in kernzinnen als volgt:

Bouwvereniging Onze Woning verhuurt betaalbare woningen.

We richten ons primair op huishoudens met de lagere inkomens.

BVOW komt voort en is verankerd in de bijzondere wijk 110-Morgen en draagt bij aan de oplossing van maatschappelijke vraagstukken.

Wij zijn onderdeel van de gemeenschap. De doelgroep in de wijk kent ons, maar ook de bewoners en organisaties in de wijk kennen ons.

BVOW is een maatschappijgerichte, flexibele organisatie die, in samenwerking met andere organisaties, maatwerk levert.

Door slim samen te werken zijn we een solide professionele klantgerichte dienstverlener en realiseren we onze volkshuisvestelijke opgave.

BVOW kende in de visitatieperiode de verenigingsstructuur. Dit hield in dat de Algemene Ledenvergadering het hoogste orgaan was van de vereniging. De dagelijkse leiding werd gevormd door het bestuur en het managementteam. Het interne toezicht werd uitgevoerd door een Raad van toezicht.

Ultimo 2014 heeft de Algemene Ledenvergadering unanieme goedkeuring gegeven aan de nieuwe statuten. Deze gaan uit van een bestuursmodel, waarbij sprake is van een directeur-bestuurder, die wordt benoemd en ontslagen door de Raad van toezicht. De Raad van toezicht wordt benoemd en ontslagen door de Algemene Ledenvergadering op bindende voordracht van de Raad van toezicht. Het huurdersplatform heeft het recht om voor twee zetels voor de Raad van toezicht een bindende voordracht te doen. Bij de corporatie waren ultimo 2014 21 medewerkers in dienst. Het aantal formatieplaatsen eind 2014 bedroeg 18,6. Inclusief Humanitas Huisvesting (SHH) waren deze aantallen respectievelijk 26 en 23,6. De keuze om het beheer van het woningbezit voor SHH over te nemen is destijds gemaakt om de schaal voor BVOW te vergroten.

Belangrijkste belanghebbenden zijn Stichting Huurdersplatform BVOW en Bewonersorganisatie 110-Morgen. Met zorgpartijen Pameijer en Stichting Humanitas Zorg bestaan diverse samenwerkingsvormen. BVOW werkt voorts samen met Maaskoepel, Politie Midden Rijnmond en Rotterdamse collega-corporaties.

Werkgebied

Het werkgebied volgens de statuten is de gemeente Rotterdam, Lansingerland en Capelle aan den IJssel.

BVOW	Corporatie	Referentie	Landelijk
Eengezinswoningen	18,1	58,4	41,4
Meergezins etagebouw zonder lift t/m 4 lagen	59,5	14,4	25,9
Meergezins etagebouw met lift	13,8	16,3	14,9
Hoogbouw	8,3	6,1	11,7
Onzelfstandige overige wooneenheden	0,4	4,9	6,34

Aedes CiP, versie 2014-IV

BVOW is actief in de wijk 110-Morgen te Rotterdam. De wijk 110-Morgen ligt in Hillegersberg dat is gelegen in een water- en lommerrijk gebied, de Bergse Plassen, twee voormalige veenaufgravingen.



Het Corporatie Benchmark Centrum CiP plaatst BVOW in de regio *Rijnmond* in de referentiegroep *Corporaties met marktgevoelig bezit*. Als de corporatie in dit rapport wordt vergeleken, is dit met de referentiegroep.

Beoordeling

Presteren naar Opgaven en Ambities

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 6,5.

BVOW zorgt voor voldoende beschikbaarheid van sociale huurwoningen en wijst haar woningen passend toe. BVOW zorgt voor voldoende keuzevrijheid van woningen voor de primaire doelgroep. Het bezit van BVOW kent veel meergezinsgebouwen zonder lift. BVOW wilde dit echter verbeteren door het uitvoeren van het Herstructureringsplan 110-Morgen. Hierin zijn afspraken gemaakt over de te slopen woningen, de herbouw en de te verkopen woningen.

Op het gebied van de leefbaarheid is BVOW reactief op het gebied van overlast en drugsproblemen. Medewerkers zijn proactief in de wijk aanwezig om verminderde leefbaarheid te voorkomen. Ook is geïnvesteerd in de woonomgeving door budgetten te verstrekken, die de leefbaarheid verbeteren.

Kwantitatieve en kwalitatieve ambities zijn vastgesteld in de *Beleidsvisie BVOW 2007-2015*. Deze ambities zijn vertaald naar opgaven in het *Convenant Herstructurering 2009-2014*. Ambities en opgaven bleken soms echter financieel niet haalbaar voor BVOW – mede als gevolg van de vastgoedcrisis – en in vrijwel de gehele visitatieperiode kon daardoor voor een groot deel geen uitvoering gegeven worden aan deze ambities en opgaven.

Presteren volgens Belanghebbenden

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieperspectief met een gemiddelde van een 5,1.

De corporatie heeft – volgens alle bevraagde belanghebbenden – een mooi bezit in een goed gebied aan de noordkant van Rotterdam tegen Oud-Hillegersberg. Het huidige aanbod is beperkt en betreft vooral gestapelde bouw uit de jaren vijftig. Er moet goed onderzocht worden wat de toekomstige vraag zal zijn zodat BVOW binnen de mogelijkheden het aanbod daarop kan aanpassen. De beperkte hoeveelheid woningen en de relatieve eenzijdigheid van het bezit maakt doorstroming niet eenvoudig. De galerijflats zijn door de tijd heen meer en meer huisvesting voor ouderen geworden, terwijl de portiekflats vooral worden ingenomen door starters en jongeren. BVOW heeft levensloopbestendige woningen, maar of dat er voldoende zijn, is niet bekend.

Het onderhoudsniveau wordt als goed beoordeeld en de woningen staan er goed bij. Energie en duurzaamheid zijn als thema's nog onderbelicht bij BVOW. In de afgelopen jaren is door BVOW geïnvesteerd in de wijk, waarbij veel portieketageflats vervangen zijn door nieuwbouw, zowel in de huur als in de koop, waardoor een meer gedifferentieerde wijk is ontstaan. De huurders zijn tevreden over de corporatie daar waar zij zorgdraagt voor een leefbare woonomgeving. Er wordt voldoende aandacht gegeven aan wijk- en buurtbeheer. De bouw van eengezinswoningen hebben de wijk 110-Morgen duidelijk positieve impulsen gegeven.

De relatie en communicatie met de corporatie zijn fors onvoldoende. Daarentegen worden gemaakte afspraken nagekomen. De corporatie is benaderbaar en reageert adequaat op gestelde vragen.

De huurders worden niet betrokken bij de ontwikkeling van het beleidsplan van BVOW en dit waarderen zij met een ruime onvoldoende. De visie op belanghebbendenbeleid kan door de corporatie veel beter worden uitgedragen.

Presteren naar Vermogen

De commissie beoordeelt dit perspectief met een gemiddelde van een 4,7.

Uit het vorige visitatierapport werd reeds geconstateerd dat op het onderdeel Presteren naar Vermogen flinke ruimte bood om verbeteringen aan te brengen. Aan deze oproep is in de daaropvolgende visitatieperiode niet voldoende gehoor gegeven, hetgeen niet alleen te wijten is aan (te) grote ambities, maar ook aan het niet op orde hebben van de governance. De corporatie is in augustus 2013 onder verscherpt toezicht gesteld.

De corporatie had een kwetsbare financiële positie en er was onvoldoende financiële sturing. Daarbij kwam nog de integratieproblematiek van de van de Stichting Humanitas Huisvesting (SHH) overgenomen beheerportefeuille en een aanmerkelijke uitbreiding van een aantal fte's afkomstig van deze organisatie.

Bovenstaande dient in tijdsperspectief te staan omdat een en ander mede het gevolg is geweest van het (te) ambitieuze masterplan, waarbij het ging om de renovatie van bijna vierhonderd appartementen en de bouw van ruim honderd nieuwe appartementen en dat alles gevat in een turnkey-overeenkomst en de corporatie zich begaf op het terrein van de projectontwikkeling. De ontbinding van de overeenkomst heeft geleid tot een schadeclaim ingediend door de aannemer. Bovenop dat alles kreeg de corporatie nog te maken met een aanmerkelijk verlies uit hoofde van de afwikkeling van een future-overeenkomst en een omvangrijke afwaardering van het commercieel vastgoed.

Al bovenstaande probleemdossiers zijn aangepakt, maar konden niet snel, adequaat en voortvarend in de visitatieperiode worden opgelost. Tenslotte moet worden opgemerkt dat door opvolgende directie/bestuur en leden van de raad van toezicht hard gewerkt is aan de verbetering van de financiële- en vermogenspositie van de corporatie.

Governance

De commissie beoordeelt dit perspectief met een 5.

BVOW heeft op alle onderdelen binnen dit perspectief onder het ijkpunt gepresteerd. De gehele PDCA-cyclus is niet af en bevat op veel onderdelen lacunes.

De opzet van het monitoring- en rapportagesysteem is niet adequaat op orde. In de eerste periode van de visitatie werden de rapportages regelmatig niet gedeeld met de raad, waarbij de *Check* niet naar behoren kon worden uitgevoerd. Doordat het rapportagesysteem nog niet effectief was ingeregeld, heeft BVOW ook onvoldoende kunnen sturen op geconstateerde afwijkingen.

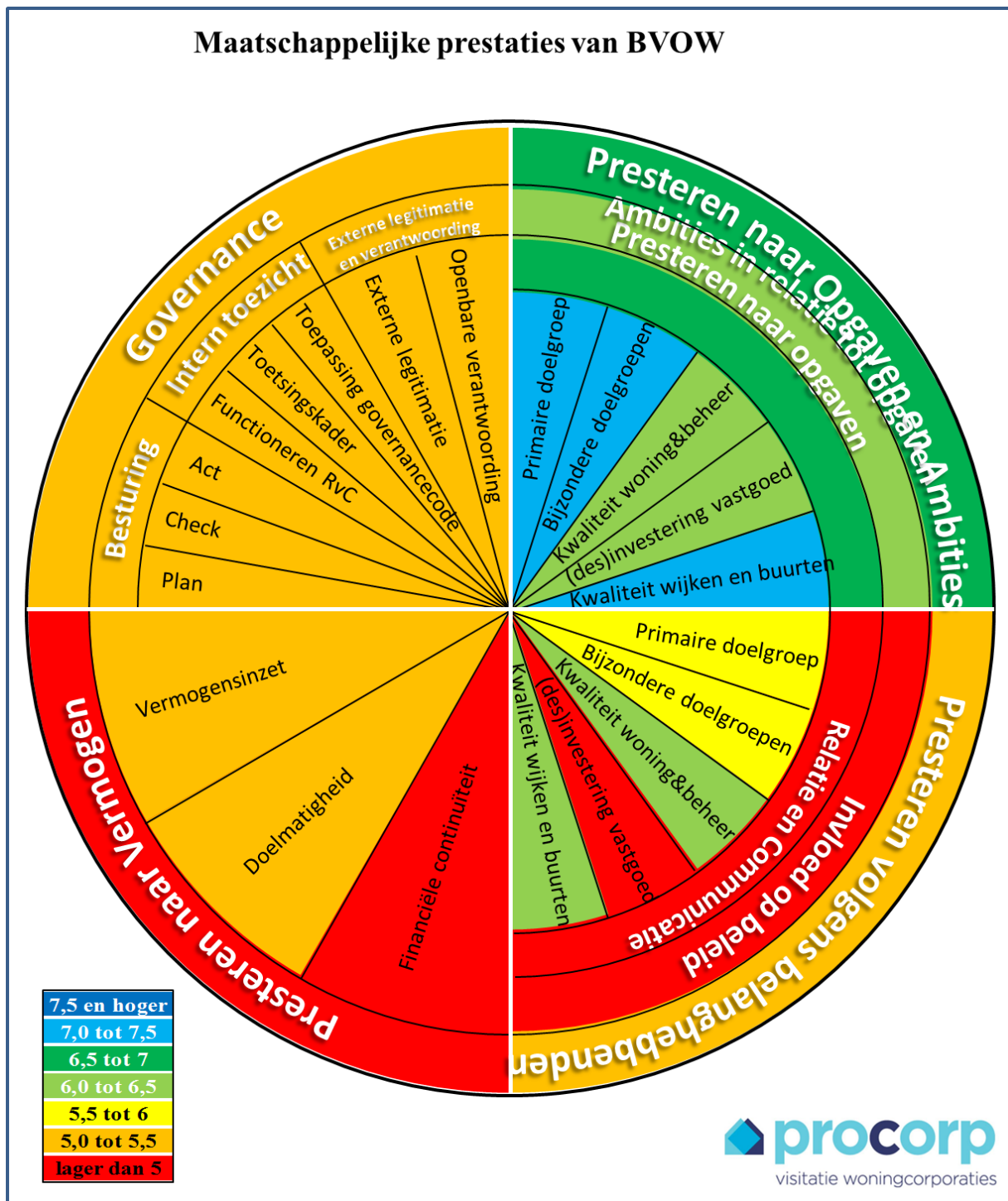
De visitatiecommissie is van mening dat de raad van toezicht haar rol als toezichthouder te summier heeft uitgevoerd. De klankbordfunctie van de raad is daarbij ook te veel achter gebleven.

De Governancecode wordt niet volledig nageleefd. Zo zijn er verscheidene leden in de raad langer aangebleven in strijd met de maximale zittingsduur. Dat heeft omwille van toen gewenste continuïteit plaatsgevonden en op advies van CFV en WSW. De zelfevaluatie wordt niet nageleefd conform de code en de statuten zijn pas eind 2014 in overeenstemming met de Governancecode gebracht.

De externe legitimatie is gedurende de visitatieperiode achter gebleven en is te verklaren, omdat BVOW vooral met interne zaken bezig was, zoals wijziging van de organisatiestructuur en haar financiële positie. Er heeft te weinig communicatie met belanghebbenden plaatsgevonden over het beleid.

Beoordeling

De maatschappelijke visitatie over de periode 2011 tot en met 2014 levert BVOW de volgende beoordelingen op:



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen



Deel 2 - Toelichting op de beoordelingen

1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven en Ambities beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven. Onder externe opgaven worden verstaan: *"alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc."* Ook beoordeelt de visitatiecommissie of de ambities van de woningcorporatie in licht van de deze opgaven passen.

De cijfers die BVOW scoort op de externe opgaven zijn bepaald door de mate waarin BVOW deze opgaven haalt of zelfs overtreft.

De commissie beoordeelt ook in welke mate de eigen ambities van BVOW aanvullend zijn op of in overeenstemming zijn met deze externe opgaven. Pluspunten kunnen door de commissie op diverse onderdelen worden gegeven namelijk:

- o De manier waarop BVOW de ambities heeft opgesteld en beschreven (SMART, afwijking van de opgaven, onderbouwing)
- o De actieve wijze waarop de ambities in het beleid worden toegepast
- o De aansluiting op relevante signalen uit de omgeving
- o De mate van bijstelling aan de actualiteit en de toets op de haalbaarheid aan de hand van de eigen mogelijkheden.

1.1 De opgaven in het werkgebied

In de opsommingen hierna zijn alleen de afspraken opgenomen die een directe relatie hebben met de prestatiegebieden van de visitatiemethodiek.

Convenant 2009-2014. Herstructurering 110-Morgen.

Doelgroep en kernvoorraad

- o In de woningvoorraad dient met name te worden voorzien in het ontbrekende middensegment.
- o Voor bewoners die behoren tot de lagere inkomensgroepen, zullen er voldoende woningen zijn met een voor hen betaalbare huur.
- o Er wordt (sociaal) maatwerk geleverd voor andere doelgroepen.
- o Er wordt voldoende woningdifferentiatie gerealiseerd om een wooncarrière binnen de wijk mogelijk te maken.

Woonruimteverdeling

- o Adequaate huisvesten van de primaire doelgroep die aangewezen is op de bereikbare voorraad.
- o Er is speciale aandacht voor ouderenhuisvesting.

Nieuwbouw

- o Het streven is om 100% van de te slopen woningen te herbouwen.
- o In het plangebied zal er gestreefd worden naar een aanbod van woningen in de bereikbare huur en eigen woningbezit.

- De wijk wil levensloopbestendigheid vormgeven.

1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

In dit hoofdstuk worden de prestaties van BVOW gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2011 tot en met 2014.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

BVOW zorgt voor voldoende beschikbaarheid van sociale huurwoningen.

In het *Convenant Herstructurering 2009-2014* met de gemeente is afgesproken dat BVOW zorgt voor meer woningen in het middensegment. Middeninkomens en hogere inkomens zijn voor elke wijk een belangrijke factor voor het behoud van de sociale samenhang. BVOW geeft in haar beleidsvisie aan dat deze inkomensgroepen juist zorgen voor het economische draagvlak en vormen daarmee het spreekwoordelijk economisch cement van een wijk en buurt. Daarnaast leiden prijsstijgingen en regelgeving tot sterke stijging van de bouwkosten, waardoor het niet meer mogelijk is om kostenneutraal nieuwbouw voor een bereikbaar huurprijsniveau te bouwen.

Bij de herstructurering wordt het aantal bereikbare en betaalbare huurwoningen verminderd en het aantal middeldure en dure huur- en koopwoningen vermeerderd. Dit is conform de afspraken met de gemeente. Hiermee heeft BVOW, in vergelijking met de referentiegroep, minder goedkope en meer dure woningen boven de toeslaggrens.

BVOW wijst haar woningen passend toe en doet dit beter dan de referentiegroep. Woonfraude wordt door BVOW actief opgepakt samen met de wijkagent en waar nodig worden juridische stappen genomen.

BVOW zorgt voor voldoende keuzevrijheid van woningen voor de primaire doelgroep. In 2014 is er gewerkt aan een nieuw woonruimteverdeelsysteem om de doelgroep nog beter te kunnen bedienen.

De uitvoering van de huurverhogingen passen binnen de landelijke opgaven, alhoewel door de grote verhogingen de betaalbaarheid onder druk komt te staan. De aanpak van huurachterstanden past binnen het beleid van BVOW.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

BVOW zet zich in voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Voor ouderen met een specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, wordt een multifunctionele wijkvoorziening gebouwd, waarin zoveel mogelijk voorzieningen en activiteiten worden gehuisvest, die een bijdrage kunnen leveren aan de leefbaarheid van de wijk.

BVOW verleent op verzoek een bijdrage aan het Project (Z)onder Dak. Dit project zorgt voor huisvesting van dak- en thuislozen, die begeleid terugkeren in de maatschappij of naar mensen vanuit de generaal-pardonregeling.

BVOW heeft concrete afspraken met de gemeente gemaakt over de toewijzing voor bijzondere doelgroepen. Er is, conform deze afspraken, geen beroep gedaan op BVOW voor huisvesting van bijzondere doelgroepen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,2.

Het bezit van BVOW is ten opzichte van de referentiegroep en ten opzichte van landelijk gemiddelde ouder en heeft veel meer meergezinsgebouwen zonder lift.

De huur in percentage maximaal redelijk, is echter zowel bij de DAEB als niet-DAEB hoger dan bij de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. BVOW wil dit echter verbeteren door het uitvoeren van het eerder genoemd *Convenant Herstructurering*. Hierin zijn afspraken gemaakt over de te slopen woningen, de herbouw en de te verkopen woningen. Tevens wilde BVOW de kwaliteit verhogen door extra investeringen, zoals energiebesparende en comfortverbeterende voorzieningen. Door financiële tegenslagen is het helaas niet gelukt om dit programma en de bedoelde verbeteringen volledig te realiseren.

Op diverse onderdelen ontbreken, zowel de kwalitatieve, als kwantitatieve opgaven en ambities. Bijvoorbeeld over de conditie en onderhoudstoestand van de woningen en het voldoen aan energienormen. Hierdoor konden deze onderdelen in de visitatie niet beoordeeld worden.

BVOW heeft echter wel kwalitatieve ambities op het gebied van dienstverlening. In 2013 heeft BVOW een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De scores van de tevredenheid waren hoog. De 'afhandeling van klachten' kon beter. In 2014 zijn de nodige verbeteringen doorgevoerd en daarmee gaat BVOW in 2015 nog verder.

BVOW vindt duurzaamheid een belangrijk thema en zal in 2015 een plan opstellen op welke wijze zij een belangrijke bijdrage kan leveren aan het realiseren van de doelstelling (B-label).

(Des)investeren in vastgoed

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

In het *Convenant Herstructurering* worden doelstellingen voor het (des)investeren in vastgoed gegeven. In de vorige visitatieperiode is hierin een behoorlijke slag gemaakt. Door financiële problemen is er in deze visitatieperiode slechts beperkt uitvoering aan het herstructureringsprogramma gegeven en zijn deze afspraken bijgesteld. De prestaties zijn beoordeeld tot het moment dat van het stopzetten van de uitvoering van het Masterplan.

Een belangrijke maatregel als gevolg van het uitvoeren van het *Financieel Herstelplan* is het verkopen van een deel van het woningbezit (circa 150 woningen). In de begroting was gerekend met 18 verkopen. Inclusief de voorraad ultimo 2014 zijn uiteindelijk 60 woningen verkocht.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.

Op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten zijn er geen externe opgaven vastgesteld. Wel heeft BVOW hiervoor ambities geformuleerd. Op het gebied van de leefbaarheid pakt BVOW meldingen van overlast en drugsproblematiek snel en adequaat op. Medewerkers zijn proactief in de wijk aanwezig om teneinde de leefbaarheid te handhaven, dan wel te verbeteren. Door budgetten te verstrekken wordt gestimuleerd de leefbaarheid van de woonomgeving te verbeteren.

Een wijkinitiatief dat in 2012 is gestart en bewoners met elkaar verbindt, is de verbindingsmakelaar. Hulpvraag en aanbod worden op elkaar afgestemd en uitzichtloze problemen worden opgelost. Verder wordt een netwerk van aannemers benaderd die zaken achter de voordeur signaleren.

Verder kan elke huurder vervelende situaties of overlast melden. Mochten er onverhoopt toch problemen tussen bewoners ontstaan, dan probeert BVOW hen ertoe te bewegen eerst samen tot een oplossing te komen. Overlastsituaties die bewoners niet zelf met

behulp van buurtbemiddeling kunnen oplossen, pakt BVOW daarna direct op. Bij ernstige overlastmeldingen wordt direct actie ondernomen en bij extreme situaties wordt doorverwezen naar een andere instantie of wordt de politie ingeschakeld.

Overzicht van de scores op de onderdelen van Presteren naar Opgaven:

Presteren naar Opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden		Beoordeling Volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
1. Huisvesting van primaire doelgroep			
Woningtoewijzing en doorstroming	7,0	7,0	
Betaalbaarheid	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen			
Ouderen met specifieke zorgbehoefte	7,0	7,0	
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke) beperking			
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0		
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer			
Woningkwaliteit	5,5	6,2	
Kwaliteit dienstverlening	7,0		
Energie en duurzaamheid	6,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed			
Nieuwbouw	5,0	6,0	
Sloop, samenvoeging	5,0		
Verbetering bestaand woningbezit	5,0		
Maatschappelijk vastgoed	7,0		
Verkoop	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten			
Leefbaarheid	8,0	7,3	
Wijk- en buurtbeheer	7,0		
Aanpak overlast	7,0		
6. Overige/andere prestaties			
Presteren naar Opgaven			6,7

1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de Opgaven met een 6.

Op meerdere prestatiegebieden, als onderdelen van de prestatievelden, ontbreken kwantitatieve eigen ambities en doelstellingen. Er zijn echter wel kwantitatieve en kwalitatieve ambities vastgesteld in de *Beleidsvisie BVOW 2007-2015*. Deze ambities zijn vertaald naar opgaven in het *Convenant Herstructurering*. Deze ambities en opgaven bleken soms echter financieel niet haalbaar voor BVOW.

In 2014 is een *Financieel Herstelplan* geschreven, omdat BVOW onder verscherpt toezicht was komen te staan vanwege de financiële positie enerzijds en de governance anderzijds. Om meer liquiditeit te realiseren om zodoende extra af te kunnen lossen op de grote leningenportefeuille, is een stevig verkoopprogramma opgestart en is beleid ingevoerd om de huren te verhogen.

Ambities en doelen

Beleidsvisie BVOW 2007-2015 "Waar een kleine wijk groot in kan zijn"

Voorzieningen en zorg in de wijk

Maatschappelijk ondernemerschap krijgt een herkenbaar gezicht in 110-Morgen. In het nieuwe centrum neemt BVOW 3.000 m2 commerciële bedrijfsruimte in verhuurexploitatie. Dit betekent een versterking van de economische positie van de wijk. Het nieuwe centrum moet gaan fungeren als 'het kloppend hart' van de wijk.

Uitgebreid dienstenpakket

Uiteenlopende (zorg)voorzieningen zijn straks binnen handbereik van elke bewoner zoals huisarts, tandarts, apotheek, uitgiftepost thuiszorg, fysiotherapie, verloskunde, prikpost en lunchroom. Ook komt er een ondergrondse parkeervoorziening. Hierdoor is het mogelijk het autovrije plein te benutten voor sociale evenementen, zoals een kleine weekmarkt en het jaarlijkse wijkfeest.

Verzekerd van zorg

In de wijk zijn al diverse zorgverleners vertegenwoordigd, zoals Humanitas, Arcadia, Thuiszorg en Stichting Pameijer. Dit maakt het mogelijk de zorgdienstverlening aan klanten van BVOW verder te optimaliseren. Dat betekent dat de bewoners zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. BVOW levert overigens niet zelf zorg en geeft ook geen zorggarantie af, maar kan wel als intermediair fungeren tussen klant en zorgverleners.

Achterhaalde woonkwaliteit

Woningzoekenden van deze tijd willen comfort, ruimte en kwaliteit. Eengezinswoningen met een tuin en comfortabele gelijkvloerse appartementen met lift en voorzieningen in de nabijheid, zijn vandaag de dag gewilde woonvormen.

De bestaande portiekwoningen zijn in hun huidige vorm voor nog slechts een beperkte en afnemende groep woningzoekenden een interessant woonproduct. Van de bestaande woningvoorraad uit 1955 is de maatvoering van de meeste ruimten te beperkt voor efficiënt gebruik. Het oplossen van deze problemen is bouwtechnisch zo ingrijpend dat de kosten vergelijkbaar zijn met die van nieuwbouw, of deze zelfs overstijgen. Bovendien voldoet nieuwbouw aan veel hogere kwaliteitseisen en worden de totale woonlasten daardoor positief beïnvloed.

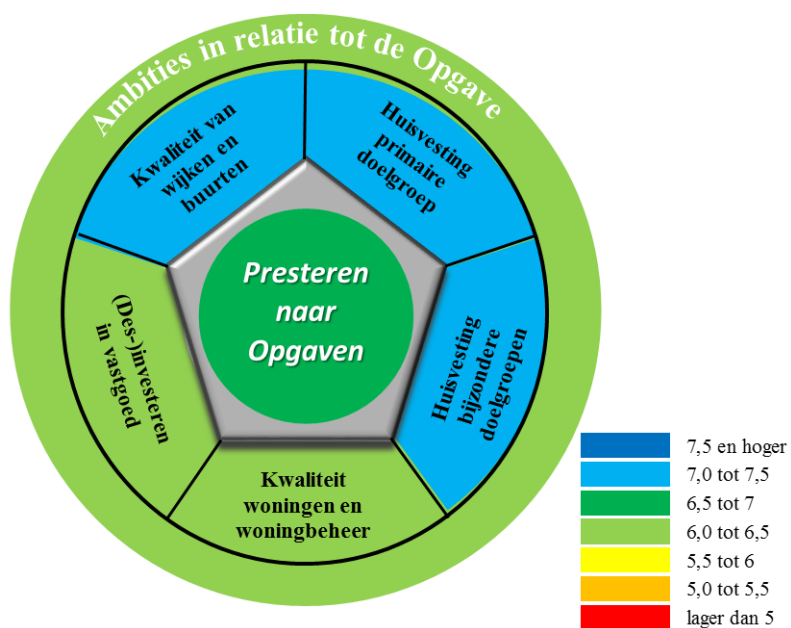
Eenzijdigheid doorbreken

Door een deel van de bestaande woningen te vervangen door meerdere woningtypen in verschillende prijsklassen en in verschillende huur- en koopvormen, wordt de wijk voor meer doelgroepen toegankelijk en interessant. Woningzoekenden kunnen dan een bewuste keuze maken voor 110-Morgen en voor zittende bewoners wordt het maken van wooncarrière binnen de wijk een realistische mogelijkheid. Dit komt de leefbaarheid en sociale structuur van de wijk zeer ten goede.

1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven* en *Ambities* komt uit op een 6,5.

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
Presteren naar Opgaven en Ambities	1	2	3	4	5	6			
Presteren in het licht van de opgaven	7,0	7,0	6,2	6,0	7,3		6,7	75%	6,5
Ambities in relatie tot de opgaven							6,0	25%	



2. Presteren volgens Belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

De belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van:

- o Stichting Huurdersplatform BVOW;
- o Bewonersorganisatie 110-Morgen;
- o Zorg- en welzijnsinstellingen Pameijer en Stichting Humanitas Zorg;
- o Collega-corporatie Havensteder;
- o Maaskoepel;
- o Politie Rotterdam Rijnmond.

De commissie heeft geen gesprek kunnen voeren met vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam. Daar waar de eerste jaren van de visitatieperiode nog een prestatieafpraak lag met de inmiddels opgeheven deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek, is er met de gemeente Rotterdam verder geen opvolging aan prestatieafspraken gegeven.

Het oordeel is verkregen door gesprekken/interviews te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête/vragenlijst onder hen uit te zetten. De belanghebbenden zijn gevraagd hun mening te geven over:

- o De tevredenheid over de geleverde maatschappelijke prestaties van de corporatie op de vijf prestatievelden.
- o De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- o De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.
- o De verbeterpunten voor de corporatie.

Belanghebbenden zijn gevraagd een cijfermatig oordeel te geven over de mate van tevredenheid over bovenstaande prestaties van de corporatie. Vervolgens hebben de belanghebbenden aangegeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen, dan wel die te overtreffen. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden, hebben zij zich onthouden van een oordeel.

2.1 De belanghebbenden van BVOW

Huurders

Het Huurdersplatform is de vertegenwoordiger en belangenbehartiger van de huurders van BVOW en is daarmee de gesprekspartner voor de corporatie. BVOW heeft een samenwerkingsovereenkomst met het Huurdersplatform, waarin de spelregels voor het overleg tussen BVOW en het platform, maar ook de rol en verantwoordelijkheden van beide partijen zijn vastgelegd. De formele oprichting van de Stichting Huurdersplatform heeft begin 2015 plaatsgevonden.

Het Huurdersplatform BVOW had gedurende de visitatieperiode samen met BVOW en de bewonersorganisatie 110-Morgen een samenwerkingsovereenkomst. In deze overeenkomst waren de afspraken gemaakt om de participatie van huurders en bewoners zo goed mogelijk te laten verlopen. Minimaal één keer per jaar vond gezamenlijk overleg tussen de drie organisaties plaats.

Bewonersorganisatie 110-Morgen verzorgt de belangenbehartiging voor alle bewoners - zowel huurders als eigenaren - in de wijk. BVOW heeft sinds lange tijd een samenwerkingsovereenkomst met de bewonersorganisatie.

Doordat de vertegenwoordiging van de huurders inmiddels plaatsvindt via het Huurdersplatform, heeft BVOW een andere relatie met Bewonersorganisatie 110-Morgen gekregen met het oog op gezamenlijk te ondernemen activiteiten ten gunste van de leefbaarheid in de - wijk en de huurders van de corporatie.

Er zijn ook bewonerscommissies actief. Minimaal eenmaal per jaar, maar als dat nodig is vaker, wordt overleg gevoerd tussen de bewonerscommissie en de corporatie. Elk complex heeft een vaste consultant vanuit BVOW. Vanuit een aantal woningcomplexen is een bestuurslid vertegenwoordigd in het overkoepelende platform.

Gemeente Rotterdam

Met de deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek is een Convenant 2009-2014 inzake de herstructurering 110-Morgen overeengekomen. In 2014 werd de deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek opgeheven en vervangen door een 'gebiedscommissie gebied', waarvan af begin 2014 een gebiedscommissie de inwoners van het gebied vertegenwoordigt. De democratisch gekozen commissieleden fungeren voor het Rotterdamse stadsbestuur als ogen en oren in het gebied. Met de gemeente Rotterdam is sinds begin 2014 geen overlegstructuur over prestatieafspraken met BVOW. Die zijn er wel met de vier grote corporaties in Rotterdam. Inmiddels is de consultatieversie van de *Woonvisie Rotterdam, koers naar 2030, aanpak tot 2020 (concept 30 juni 2015)* opgesteld. Er bestaat wel een afgeleide prestatieafpraak met Maaskoepel over de woonruimteverdeling.

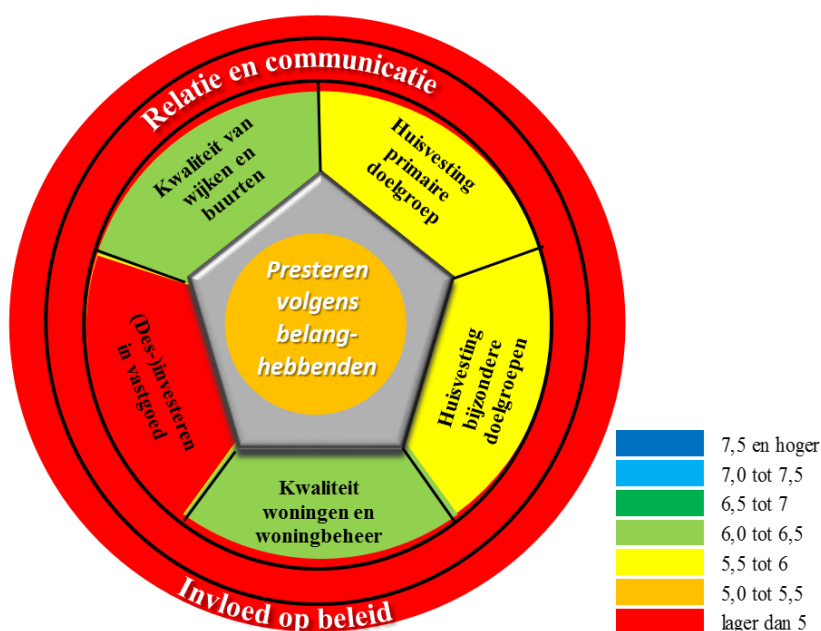
Met de politie Midden-Schieland is een goede samenwerking op wijk- en buurtniveau.

Zorg/welzijnsinstellingen

BVOW werkt samen met verschillende zorg- en welzijnsinstellingen. Enerzijds om gevolg te geven aan de opgave, die er ligt met betrekking tot het huisvesten van bijzondere doelgroepen, anderzijds om samen te werken aan het op peil houden van de kwaliteit in buurten en wijken. BVOW heeft bijvoorbeeld woningen aan Pameijer verhuurd voor mensen met verstandelijke beperking in een nieuwbouwcomplex. Met Stichting Humanitas Huisvesting is een beheeroverkomst voor het woningbezit van de zorginstelling. Contacten vinden formeel en informeel plaats op diverse niveaus binnen de werkorganisatie van BVOW.

2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

Tevredenheid van belanghebbenden	Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1 Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties				
2.1.1 Huisvesting van primaire doelgroep	5,1		6,3	5,7
2.1.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,1		5,7	5,9
2.1.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer	5,2		6,9	6,1
2.1.4 (Des-)investeringen in vastgoed	3,5		6,3	4,9
2.1.5 Kwaliteit van wijken en buurten	5,4		7,3	6,3
Totaal tevredenheid over de prestaties	5,1		6,5	5,8
2.2 Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	3,3		6,2	4,7
2.3 Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de	2,5		5,8	4,2
Eindcijfer	4,0		6,3	5,1



De maatschappelijke prestaties van de corporatie

Gemiddeld scoort BVOW een 5,1 op het Presteren volgens Belanghebbenden. De huurders geven de laagste score met een gemiddelde van 4,0. De maatschappelijke prestaties hebben een gemiddelde van 5,1 met een benedenwaartse uitschieter voor het prestatieveld *(Des-)investerings in vastgoed*. De huurders zijn zeer ontevreden over de relatie en communicatie met de corporatie en over de mate van invloed op het beleid met resp. de cijfers 3,3 en 2,5. Over het algemeen zijn de overige belanghebbenden gemiddeld voldoende tevreden over de prestaties op alle prestatievelden met een gemiddelde van een 6,5. Op de tevredenheid over de relatie en communicatie, als mede die van de invloed op het beleid, scoort de corporatie resp. 6,2 en 5,8.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 5,7.

In zijn algemeenheid zijn de belanghebbenden van mening dat de corporatie mooi bezit hebben in een goed gebied aan de noordkant van Rotterdam tegen Oud-Hillegersberg aangelegen. Volgens de huurders zou de corporatie meer woningen in haar kernvoorraad mogen hebben. De woningvoorraad wordt door BVOW onvoldoende afgestemd op de marktvraag van nu en die in de toekomst. Ten aanzien van de gewenste voorraad moet BVOW nog een slag maken. Het huidige aanbod is beperkt en betreft gestapelde bouw uit de jaren vijftig. Er moet goed onderzocht worden wat de toekomstige vraag zal zijn zodat BVOW binnen de mogelijkheden het aanbod daarop kan aanpassen. De financiële situatie maakt dat de huurverhogingen de laatste jaren hoog waren. Dit heeft wel kwaad bloed gezet onder de huurders. De beperkte hoeveelheid woningen en de relatieve eenzijdigheid van het bezit – gestapelde bouw uit de jaren vijftig – van BVOW maakt doorstroming niet eenvoudig. De galerijflats zijn door de tijd heen meer en meer huisvesting voor ouderen geworden, terwijl de portiekflats vooral worden ingenomen door starters en jongeren. Leegstand is er amper. De uitvoering van de woonruimtebemiddeling wordt uitgevoerd door Maaskoepel. Daar wordt tevens bepaald wat de wachttijden zijn en wie een urgentie krijgt. BVOW heeft hier geen invloed op. Overigens is de opmerking gemaakt dat passend toewijzen met een kale huurprijs de bekostiging van duurzaamheidsmaatregelen flink in de wielen kan rijden. Dus de uitdaging ligt vooral in duurzaamheidsmaatregelen en het terugdringen van de woonlasten door de servicekosten terug te brengen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,9.

BVOW heeft naar de mening van de huurders onvoldoende woningen voor ouderen met een specifieke zorg- of huisvestingsbehoefte. BVOW heeft volgens hen ook onvoldoende woningen voor personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking. Het – oudere – bezit en de samenstelling van de wijk lenen zich moeilijk voor een aantal doelgroepen. Bij de overige belanghebbenden kwam naar voren dat de corporatie met de psychische doelgroep geen rekening houdt en daar zou BVOW meer aandacht moeten besteden. Een zorgpartij vindt dat veel van de woningen – met name de nieuwbouw – wel voldoen aan toegankelijkheid van rollators en rolstoelen. Daarmee is zorg in de woningen te verlenen. BVOW heeft levensloopbestendige woningen maar of dat er voldoende zijn is niet bekend. Er wordt echter niet strak gelabeld voor senioren en specifieke doelgroepen. Afspraken met zorg- welzijnspartijen zijn er nog maar beperkt. De corporatie heeft ten aanzien van de bijzondere doelgroepen nog geen beleid ontwikkeld. Woningzoekende ouderen hebben in de wijk 110-Morgen wel alternatieven in het bezit van Stichting Humanitas (zorginstelling).

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddelde van 6,1.

Het woningbezit van BVOW wordt getypeerd als vrij eenzijdig, jaren 50 en – op de nieuwbouw na – niet duurzaam. Het onderhoudsniveau wordt als goed beoordeeld en de woningen staan er goed bij, rekening houdend met de leeftijd van het bezit. Woningen worden goed verhuurd en de waardering door huurders is goed, gezien een in 2012 uitgevoerd huurderstevredenheidsonderzoek. De kwaliteit van de dienstverlening door de corporatie wordt door de huurders als matig beschouwd. Een zorg- en welzijnspartij vindt dat de komende jaren wel meer klantgericht gewerkt moet worden. De huurders hebben als complexcommissie voorgesteld om zonnepanelen en mos-sedumtuinen op de daken aan te leggen en vinden het jammer dat er door de corporatie geen enkel gevolg aan is gegeven. Zeker gelet op de vele platte daken dat het woningbezit van BVOW kent, zijn er goede mogelijkheden. Energie en duurzaamheid zijn als thema nog onderbelicht bij BVOW. Een concreet beleid hiervoor moet nog worden ontwikkeld.

(Des-)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld wordt gemiddeld beoordeeld met een 4,9.

De prestaties op het gebied van het vervangen van verouderde woningen door sloop en vervangende nieuwbouw worden door de huurders als onvoldoende bestempeld. In de afgelopen jaren is door BVOW geïnvesteerd in de wijk, waarbij veel portieketageflats vervangen zijn door nieuwbouw, zowel in de huur als in de koop, waardoor een meer gedifferentieerde wijk is ontstaan. Op een paar plaatsen in de wijk is de herstructurering niet afgerond met de Achillesflat als voorbeeld daarvan, evenals de flats in de Cliostraat en in de Icarusstraat. Evenwel zijn de huurders niet tevreden over de inspanningen van de corporatie over de woningverbeteringen door renovatie en groot onderhoud. De afgelopen jaren is er naar de mening van een zorgpartij veel geïnvesteerd in de wijk. De verslechterde financiële situatie zorgde op enig moment voor stagnatie in de herstructurering. Daarmee is investeren in nieuwbouw op enig moment achtergebleven. Delen van de wijk zijn wel vernieuwd, woningen zijn ook vervangen. Op een paar plaatsen in de wijk is de herstructurering niet afgerond.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met een gemiddeld cijfer 6,3.

De huurders zijn tevreden over de corporatie daar waar zij zorg draagt voor een leefbare woonomgeving. Er wordt voldoende aandacht gegeven aan wijk- en buurtbeheer, als ook aan overlastgevend bewoners. Volgens de huurders worden voldoende initiatieven genomen om leefbaarheidsagenda's op te stellen over thema's als wonen, zorg en welzijn. BVOW is een corporatie die slechts een wijk – 110-Morgen - in beheer heeft en daar alle aandacht op richt. BVOW kent haar huurders en draagt bij aan de leefbaarheid door met name in gesprek te zijn met de bewoners en initiatieven die bewoners nemen te ondersteunen. BVOW zou daar toch nog actiever in kunnen zijn en dat zal ook volgens de belanghebbenden de inzet zijn voor de komende periode. Tot op heden werd er vooral op adhoc-basis gepresteerd. Vanwege de kleinschaligheid en het overzichtelijk bezit rondom het kantoor van BVOW is er volgens de zorgpartij goede feeling met de wijk en de bewoners. Overlast wordt snel geconstateerd en leidt relatief snel tot passende oplossingen. De bouw van eengezinswoningen hebben de wijk 110-Morgen duidelijk positieve impulsen gegeven.

De relatie en communicatie met de corporatie

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 4,7.

Hier volgt in steekwoorden, waarmee BVOW wordt getypeerd:

- Klein, lokaal verankerd
- Financieel niet sterk
- Goed bezit in uitstekend gebied
- Onzakelijk, met name relatie met Humanitas
- Vrijwel geen overleg
- Weinig enthousiasme
- Dichtbij, kleinschalig, betrokken bij de bewoners
- Een toegankelijke organisatie met korte communicatielijnen
- Betrouwbaar, open en professioneel
- Nog niet klantgericht, interne focus vanwege financiële positie

Dat de relatie en communicatie met de corporatie onder de maat zijn, laten zij weten door de forse onvoldoende, die zij op dit onderdeel aan de corporatie geven. De uitgedragen visie, strategie en het beleid zijn voor de huurdersvertegenwoordiging beslist niet duidelijk. De huurders zijn van mening, dat zij onvoldoende over de activiteiten worden geïnformeerd door de corporatie. Daarentegen worden gemaakte afspraken nagekomen. De corporatie is benaderbaar en reageert adequaat op gestelde vragen. De overige belanghebbenden zijn positiever in hun oordeel. Door haar omvang is BVOW niet in staat om zelf innovatief aan de slag te kunnen, maar staat zij wel open voor nieuwe ontwikkelingen. Het informeren van de bewoners gaat redelijk goed, maar kan zeker nog beter. BVOW zou daarin meer initiatief kunnen nemen. In zijn algemeenheid communiceert BVOW met de overige belanghebbenden redelijk, maar dit kan volgens hen zeker nog beter. De eerste stappen heeft BVOW al gezet met een nieuwe verbeterde website en meer en, zo ook, kwalitatief beter contact met haar huurders door woonconsulenten. Dit zou een opstap kunnen zijn naar een meer proactieve wijze van communiceren en huurders en andere partijen beter en meer betrekken bij beleid en beheer van BVOW.

De invloed op het beleid

Het gemiddeld cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 4,2.

De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van BVOW wordt door de huurders ook als ver onder de maat, met een dikke onvoldoende, beoordeeld. Zij worden niet betrokken bij beleidsvorming of bij de ontwikkeling van een beleidsplan of bij wijzigingen in het beleid. Wel zegt de huurdersvertegenwoordiging dat er een enquêteavond voor de complexcommissies is georganiseerd, maar niet voor het huurdersplatform. De visie op belanghebbendenbeleid kan door de corporatie veel beter worden uitgedragen. Ook vinden de huurders dat BVOW over haar prestaties duidelijk meer verantwoording moet worden afgelegd. De overige belanghebbenden – zorg/welzijnspartijen en collega-corporatie – zijn milder in hun beoordeling en geven voor de invloed op het beleid een voldoende. Begin 2014 heeft een belanghoudersbijeenkomst plaatsgevonden, waarin met de voor BVOW belangrijkste partners is gesproken wat de belangrijkste volkshuisvestelijke opgaven zijn voor de komende periode. Een aantal belanghebbenden hebben deze bijeenkomst bijzonder gewaardeerd.

2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

Verbeterpunten volgens de huurders

- Een strakke werkgeregule
- Een duidelijk beleid passend bij de omvang
- Zo snel mogelijk een sterke partner zoeken
- Beter overleg
- Communiceren
- Overleggen
- Let op betaalbaarheid en woonlasten!
- Afspraken nakomen
- Zichtbaar zijn voor bewoners
- Transparantie tonen
- Kijk naar de doelgroep in de wijk
- Breek niet af wat er is

Verbeterpunten volgens overige belanghebbenden

- Ruimere openingstijden receptie
- Van binnen naar buiten, verder betrekken van de wijk, focus op externe samenwerking
- Letten op betaalbaarheid en woonlasten
- Laat zien wat je doet!
- Richt je op de wijk en de huurder!
- Goede woningen die qua betaalbaarheid redelijk aansluiten bij de geboden kwaliteit
- Ambitie moet hoger
- Excellente organisatie in klant-oordeel/diensten
- Zorg dat je in dienstverlening en klantwaardering de beste XS-corporatie wordt
- Mooi rolmodel voor ons allen?

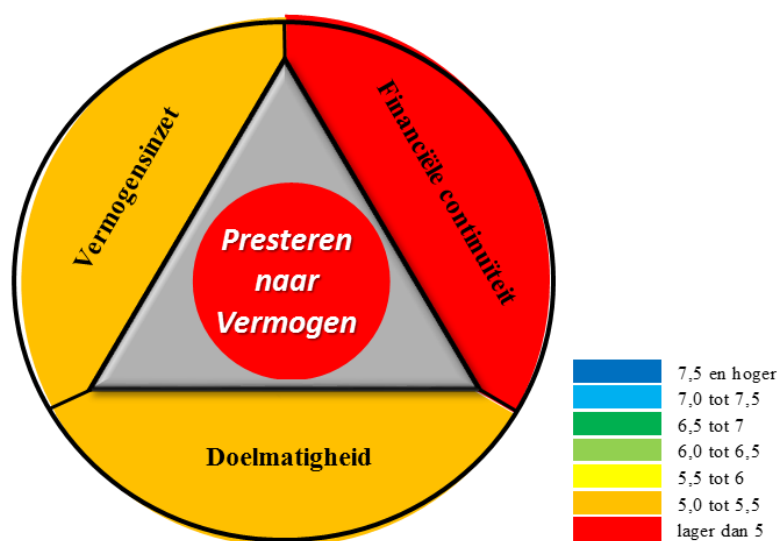
3. Presteren naar Vermogen

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over financiële continuïteit, doelmatigheid en vermogensinzet.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor dit onderdeel zoveel mogelijk aangesloten bij de beschikbare gegevens van accountants, WSW en CFV.

Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	4,0	30%	1,2
Doelmatigheid	5,0	30%	1,5
Vermogensinzet	5,0	40%	2,0
Presteren naar Vermogen			4,7



3.1 Financiële continuïteit

De commissie waardeert dit onderdeel met een 4.

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe BVOW haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarvoor vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. BVOW voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6. Ten opzichte van het ijkpunt oordeelt de commissie dat er een minpunt dient te worden toegekend vanwege:

- Uit een financieel oordeel van de toezichthouder CFV blijkt dat de corporatie in augustus 2013 onder verscherpt toezicht staat en dat dit toezicht sedertdien gedurende de gehele visitatieperiode is gehandhaafd.
- Door het toenmalige bestuur respectievelijk de raad van toezicht onvoldoende snelle en concrete stappen zijn gezet om de financiële continuïteit van de corporatie te waarborgen en die borging eerst in de loop van 2014/2015 zijn beslag heeft gekregen.

In de visitatie uitgevoerd over de voorgaande periode is reeds gewezen op de kwetsbare financiële positie van BVOW en het ontbreken dan wel onvoldoende aanwezig zijn van financiële sturingsinstrumenten. Een en ander mede als gevolg van de overname van het beheer van Humanitas Huisvesting. Een verdubbeling van het aantal personeelsleden vond plaats en BVOW trad meer op als ontwikkelende corporatie.

De toenmalige accountant heeft al in 2012 zijn zorg uitgesproken met betrekking tot de effectieve uitvoering van het Herstelplan, zo zelfs dat die uitvoering als voorwaarde is gesteld voor de door hem af te geven controleverklaring.

In het Herstelplan van 2012 is veel in gang gezet maar door allerlei omstandigheden - liggend met name in de interne organisatie - sterk vertraagd of op onderdelen geheel niet uitgevoerd. Dit is het gevolg is geweest van een (te) ambitieus Masterplan, waarbij het ging om de renovatie van 396 appartementen en de realisatie van 132 nieuwe appartementen waarvoor in 2012 een turnkey-overeenkomst is gesloten met de aannemer. De corporatie heeft zich aldus begeven op het terrein van de projectontwikkeling. De aannemer heeft als gevolg van de ontbinding van de turnkey-overeenkomst een schadeclaim bij de corporatie neergelegd.

De financiële positie verslechterde in 2012 en eind dat jaar werd gestart met het 'foutenherstel' in de jaarrekening van 2012. Dit vanwege een door de corporatie in 2005 gesloten future-overeenkomst die in het boekjaar 2012 moest worden hersteld met als gevolg dat de financiële situatie slechter was dan gedacht. Daarenboven moest rekening worden gehouden met een omvangrijke afwaardering van het commercieel vastgoed. Een en ander leidde tot een negatief eigen vermogen en het besluit in april 2013 het Masterplan stop te zetten.

Voorts moest tevens rekening gehouden worden met de door de overheid aangekondigde verhuurdersheffing en saneringssteun. Maatregelen die een negatieve impact hebben gehad op de kasstromen en de vermogenspositie van de onderneming.

In augustus 2013 werd BVOW onder verscherpt toezicht gesteld en werd zij door het CFV gehouden een financieel herstelplan op te stellen dat eerst eind 2013, als eerste versie, werd ingediend en pas in augustus 2014, leidde tot een definitieve versie van bedoeld *Financieel Herstelplan* en waarvan door het CFV in de toezichtbrief van 16 oktober 2014 werd opgemerkt: *"dat het herstelplan nog niet volledig tot uitvoering is gekomen"* en werd door hem aangedrongen om de voorgenomen maatregelen uit het *Financieel Herstelplan* voortvarend ter hand te nemen.

Vorenstaande feiten betekenen overigens niet dat door opvolgende directie/bestuur en de leden van de raad van toezicht niet hard gewerkt zou zijn aan de verbetering van de financiële- en vermogenspositie van de corporatie.

Norm	BVOW 2014	WSW
<i>Interest coverage ratio</i>	1,4	>1,4
<i>Debt service coverage ratio</i>	0,9	>1,0
<i>Solvabiliteit</i>	35%	>20%
<i>Dekkingsratio</i>	47%	<50%
<i>Loan to Value</i>	68%	<75%

Bovenstaand overzicht leert dat uitsluitend op het onderdeel 'debt service coverage ratio' niet voldaan wordt aan de WSW-norm. De overige ratio's zijn een gevolg van ingezet ander en efficiënter financieel beleid.

De corporatie heeft zich ten doel gesteld aan alle vereiste ratio's te voldoen en dat dat in 2014 met overloop naar 2015 nagenoeg geheel is gerealiseerd, ondanks de diverse hierna nader geduide hoofdpijndossiers.

Uit het in 2012 opgestelde *Herstelplan* en het in augustus 2014 definitief *Financieel Herstelplan*, blijkt dat beleid ingezet is om de verschillende risicodossiers, waaronder de juridische problematiek met betrekking tot ontbinding van vorenbedoelde turnkey-overeenkomst, de afwikkeling van de future-overeenkomst, het oplossen van de leningsproblematiek en 'last but not least' het Humanitas-dossier, op te ruimen.

Het hierboven genoemde en te ambitieuze *Masterplan* kon slechts ten dele worden uitgevoerd. Daarvoor is een drietal redenen aan te wijzen:

- de extra lasten uit hoofde van de sanerings- en verhuurdersheffingen tot 2017 begroot op 1,4 miljoen;
- het nemen van een verlies van 7,6 miljoen als gevolg van de ten onrechte off-balance verantwoorde niet geborgde, bankleningen, ter zake van een gesloten future-overeenkomst;
- het afwaarderen van commercieel vastgoed ten bedrage van 16,6 miljoen.

Dit heeft geleid tot het nemen van extra, verstrekkende, maatregelen in de jaren daarna.

Het financieel beleid is gericht geweest op herstel van het financieel vermogen, verhoging van de liquiditeit, verlagen van de leningenomvang, wijzigen van de leningsstructuur en het verbeteren van de continuïteit van de onderneming, om in de toekomst te kunnen blijven investeren in het realiseren van de maatschappelijke prestaties van de corporatie.

De visitatiecommissie stelt vast dat, gelet op vorenstaande geschiedenis en het maatschappelijke speelveld, het uitvoeren en volbrengen van de financiële missie en het tegelijkertijd vasthouden aan de vastgestelde financiële randvoorwaarden, zoals van WSW en CFW veel tijd, energie, vastberadenheid en deskundigheid nodig is geweest.

In het definitief vastgesteld *Financieel Herstelplan* van 2014 en de voortgangsrapportage Plan van aanpak (herstelplan) zijn door BVOW de financiële randvoorwaarden geschetst, waarbij rekening is gehouden met aangescherpte regels van de toezichthouders en de diverse heffingen van overheidswege.

BVOW heeft gedurende de visitatieperiode haar financiële doelstellingen gebaseerd op een verouderd treasurystatuut (2005), en eerst na medio 2014 een nieuwe treasury-module geïnstalleerd en geïntroduceerd waardoor betere structurele sturing op

kasstromen mogelijk is geworden en waarvan de positieve effecten, zo is de verwachting, in 2015 en later merkbaar zullen zijn.

In de afgelopen jaren heeft het ontbroken aan een adequate treasuryplanning waardoor bijvoorbeeld kwartaalsgewijze rapportage en sturing op renterisico's en dergelijke niet voldoende aan de orde zijn gekomen en waardoor periodieke meting van korte- en lange termijn liquiditeitsprognoses in het gedrang kwamen.

De financiële continuïteit wordt evenwel wel gemeten, daar BVOW gebruik maakt van jaarrekeningen, managementletters van de accountant, tussentijdse accountantscontrole, begrotingen, ondernemingsplannen en strategisch vastgoedbeleid.

Mede als gevolg van het niet op orde hebben van de governance – voor WSW was het in het najaar 2014 duidelijk dat: "niet alle betrokkenen de urgentie en belang van het onderwerp governance voldoende voelen" -, het interne toezicht, de impact van de detachering van personeel van Humanitas Huisvesting en de mutaties op directieniveau zijn de managementrapportages en de periodieke schriftelijke verantwoording door de directie aan de raad van toezicht gedurende de gehele visitatieperiode bepaald niet adequaat geweest.

In het najaar 2014 maakte WSW naar aanleiding van haar onderzoek evenwel de volgende opmerkingen: de liquiditeitsratio's ontwikkelen zich positief door consequent uitvoering te blijven geven aan de maatregelen als opgenomen in het herstelplan en de ICR ontwikkelt zich in 2018 naar 1,76, de DSCR naar 1,12(2018) en de schuld per vhe van in 2013 van € 61.869,- naar € 50.912 in 2018.

De waardering van haar vastgoedportefeuille op bedrijfswaarde is achterwege gelaten met het oog op de verplichte invoering van de waardering op marktwaarde in 2016.

CFV heeft, zoals boven blijkt, haar interventie gehandhaafd, omdat nog niet volledige uitvoering is gegeven aan het *Herstelplan* en de beoogde resultaten nog niet zijn gerealiseerd. CFV heeft de directie gesommeerd een concreet stappenplan, inclusief tijdslijn op te stellen, waarin inzichtelijk wordt gemaakt hoe de leningenportefeuille wordt afgebouwd en de netto bedrijfslasten van € 2.277 per vhe naar € 1.485 in 2018 wordt gerealiseerd, aan te leveren vóór 1 januari 2015.

De accountant heeft gedurende de visitatiejaren elk jaar een goedkeurende verklaring afgegeven, zij het in de beginjaren onder uitdrukkelijke voorwaarden. Over het boekjaar 2014 heeft de accountant een goedkeurende verklaring afgegeven onder vermelding dat ondanks dat er sprake is van ultimo 2014 een negatief eigen vermogen en verscherpt toezicht, de komende jaren de operationele kasstromen, naar het zich laat aanzien, zich positief zullen ontwikkelen door een aanzienlijke daling van de bedrijfslasten als gevolg van verdere professionalisering.

BVOW heeft niet alleen gelet op de eisen gesteld door de toezichthouders, maar ook gezien de grote veranderingen in de markt, de veranderende eisen aan de woonomgeving wijzigingen in de organisatie doorgevoerd en heeft daarvoor in de visitatieperiode extern advies voor ingewonnen.

Als gevolg van het gedurende de visitatieperiode nog niet op orde hebben van de interne organisatie zijn belangrijke thema's als verlaging van het aantal fte's en het meer procesgericht werken en sturing op bijvoorbeeld lagere bedrijfslasten niet geoptimaliseerd. Een en ander heeft mede te maken met de onzekerheid over het kunnen continueren van het beheercontract dat de corporatie met Humanitas Huisvesting heeft gesloten. In 2010 zijn de woningen van Humanitas Huisvesting in beheer genomen. Een schriftelijke overeenkomst was er toen nog niet. Pas begin 2012 is er een door

partijen getekende beheerovereenkomst met een looptijd van 1 januari 2012 tot en met 31 december 2016. Ondanks die getekende overeenkomst, waarvan verwacht mocht worden dat de afspraken helder en eenduidig zijn vastgelegd, is er gedurende de gehele visitatieperiode sprake geweest van onduidelijkheid over de reikwijdte en omvang van de beheerwerkzaamheden.

Wel is medio 2014 met Humanitas Huisvesting overeenstemming bereikt over de hoogte van de beheervergoeding. In 2015 is over het vigerende contract duidelijkheid te verwachten. De commissie kan dat aspect echter niet in haar oordeelsvorming betrekken daar dit aspect buiten de visitatieperiode ligt.

3.2 Doelmatigheid

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5.

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of BVOW een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. BVOW voldoet niet aan het ijkpunt van het cijfer 6.

- BVOW heeft gedurende de visitatieperiode en met name de eerste paar jaren van die periode meer oog gehad voor herstel van de financiële continuïteit en het op orde brengen van de governance van de onderneming dan voor het verbeteren van operationele kasstromen en efficiency, het terugbrengen van de netto bedrijfslasten, waaronder personeelslasten, onderhoudslasten ed., een en ander vergeleken met de sectoruitkomsten op dit punt.

Hoewel in 2012 zaken als het tijdig inleveren van de dPi, het opstellen van meerjaren- en liquiditeitsbegrotingen en het formaliseren van de procuratieregeling zijn geëffectueerd, is de uitvoering van een en ander in de jaren daarna nog geheel beheerst gebleven door de implementatie van de herstelplannen, waaronder het in 2014 opstellen van een vernieuwd strategisch vastgoedbeleid, het integratieproject met Humanitas Huisvesting, de optimalisatie van de huuropbrengsten, de kostenbeheersing en het stopzetten van uitvoering van het Masterplan (april 2013).

In 2014 is het *Financieel Herstelplan* door het CFV goedgekeurd en is versneld beleid ingezet om meer liquiditeit te realiseren uit verkoop van woningen, te weten niet de geplande 16 maar extra 40 woningen waarvan de opbrengst aangewend is voor de aflossing van een deel van de leningen en het invoeren van huurverhogingen naar 'maximaal redelijk' waardoor de ratio's zijn verbeterd. Tevens is een *Koersplan BVOW* in september 2014 opgesteld om de beheerkosten terug te brengen. Dat alles is gedurende de visitatieperiode ingang gezet, maar de effectuering zal zich met name laten zien in de jaren daarna.

Verkoop vindt met name plaats van niet-DAEB woningen en woningen uit het zogenaamde RVG-complex. Het betreft in totaal ongeveer 135 verhuureenheden die, zo is de bedoeling, in 10 jaar dienen te worden verkocht.

Voorts is, in samenwerking met adviesbureau AT Osborne een nieuw *Strategisch Vastgoedplan* opgesteld en in uitvoering gebracht waardoor BVOW beter inzicht krijgt in de vastgoedopgave voor de komende 15 jaar. Deze is tot stand gekomen door analyse van vraag en aanbod van zorg en wonen en risico's in de verschillende (financiële) toekomstscenario's.

Vervolgens heeft de commissie kunnen vaststellen, dat concreet gestuurd is op de uitvoering van het *Convenant Herstructurering 2009-2014* en financiële herstelplannen,

de jaarplannen, (taakstellende) meerjarenbegroting met daaraan gekoppeld operationele en financiële doelstellingen, kwartaalrapportages en de daarmee verbonden financiële verslagleggingen en meerjarenonderhoudsbegroting die elk jaar zijn geactualiseerd en voorzien van geprognostiseerde onderhoudsuitgaven voor de restantlevensduur van de woningen (maximaal 50 jaar). Tevens zijn de cyclische vervangingen in beeld gebracht.

Een ondernemingsplan ontbreekt vooralsnog. Het voornemen bestaat dat in 2015 te effectueren. In september 2014 heeft BVOW wel een *Koersplan BVOW* opgesteld.

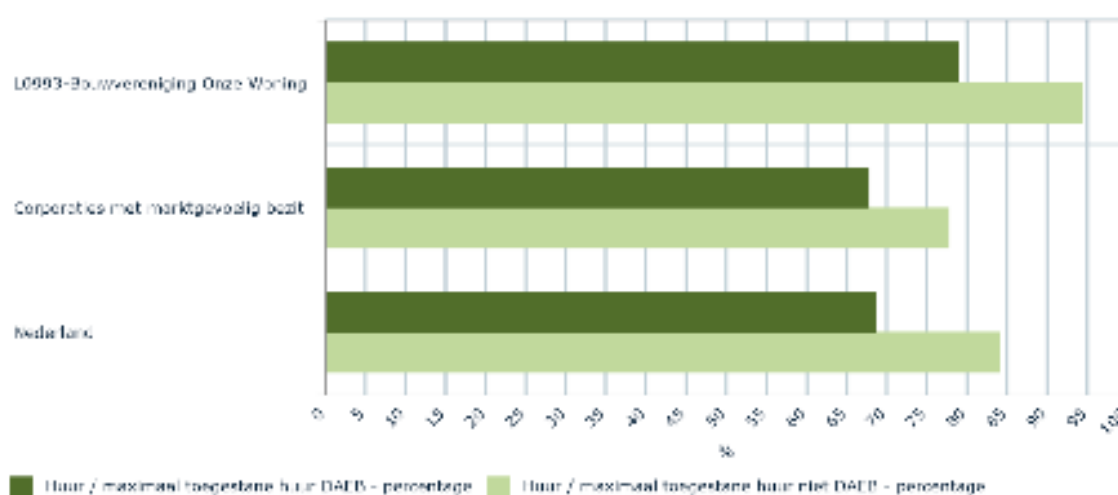
Aldus is, gemeten over de gehele visitatieperiode, naar de mening van de commissie en gelet op de aansturing door de interne en externe toezichthouders en de grote inzet van MT en medewerkers de basis gelegd voor de financiële continuïteit, risicobeheersing en een positieve ontwikkeling van de onderneming op langere termijn.

De organisatie heeft ingezien, dat een passende liquiditeitspositie en gezonde vermogenspositie alleen langdurig kan worden behaald, als sprake is van een sobere en procesgeoriënteerde bedrijfsvoering.

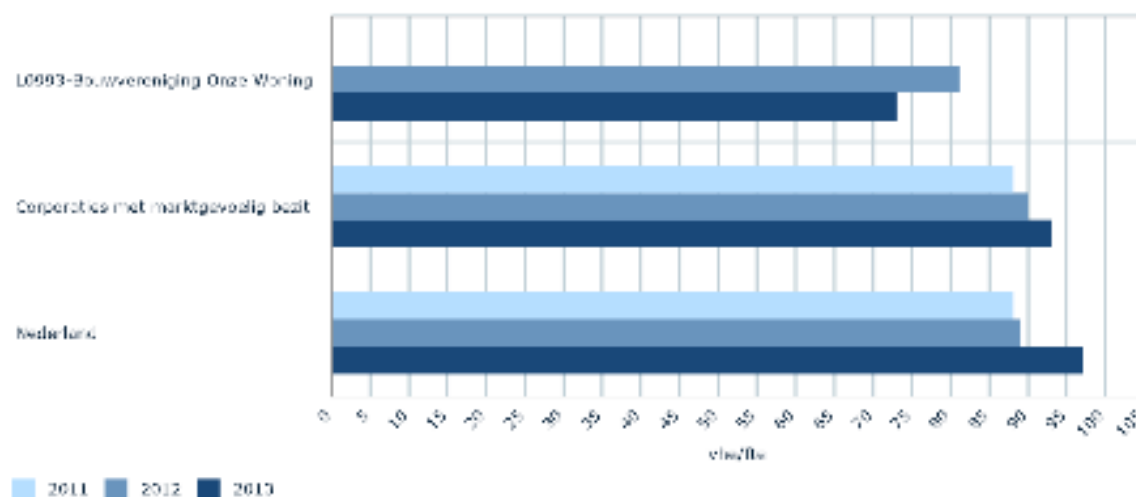
Mede als gevolg van de hectiek binnen de organisatie is de investering in opleiding en training van medewerkers erbij in geschoten. In het *Organisatieplan Bouwvereniging Onze Woning juli 2015* is als uitgangspunt geformuleerd: "Onze Woning heeft een personele bezetting die optimaal is voor haar taakopvatting en haar personeelsplanning en stelt haar medewerkers in staat via opleiding, coaching enz. zich te ontwikkelen tot zelfsturende verantwoordelijke medewerkers". Dat alles te operationaliseren na omekomst van de visitatieperiode.

De doelmatigheid is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft de hoogte van de huuropbrengsten, de netto bedrijfslasten, personeelskosten en onderhoudskosten beoordeeld en afgezet tegen de referentiecorporaties en het landelijke gemiddelde.

Huur in percentage maximaal toegestane huur DAEB en niet-DAEB (CiP 2014-IV; april 2015)



Het aantal verhuurbare eenheden afgezet tegen het aantal fte's in de periode 2011 tot 2014 zijn:



De commissie hecht eraan om de resultaatgegevens gezien de financiële crises en interne turbulenties waarmee BVOW te maken heeft gehad integraal weer te geven.

Het bedrijfsresultaat ligt in de lijn met de begroting, maar is lager als gevolg van hogere overheidsheffingen in 2014. Het hogere nettoresultaat is met name veroorzaakt door gerealiseerde verkoop van woningen.

Bedragen x € 1.000

Opbrengsten (excl. verkoop)

Bedrijfslasten

Bedrijfsresultaat *

Verkoopresultaat

Waardeveranderingen en afschrijvingen

Financiële baten- en lasten

Belastingen

Netto resultaat

	Werkelijk 2014	Begroting 2014	Werkelijk 2013
Opbrengsten (excl. verkoop)	12.158	12.250	12.359
Bedrijfslasten	7.223	7.448	6.953
Bedrijfsresultaat *	4.935	4.802	5.406
Verkoopresultaat	2.739	888	570
Waardeveranderingen en afschrijvingen	-1.303	-1.930	-2.873
Financiële baten- en lasten	-3.849	-3.714	-4.798
Belastingen	-	-494	271
Netto resultaat	2.522	-448	-1.424

De bedrijfslasten zijn hoger dan die in 2013. Hogere lasten die mede het gevolg zijn geweest van de uitvoering van het herstelplan. Zuiniger uitgaven beleid is ingezet en kan, naar verwachting van de corporatie, eerst in 2015/2016 worden gerealiseerd.

De personeelskosten per fte zijn bij BVOW in de periode 2012-2013 toegenomen van € 71.341 in 2012 tot € 84.461 in 2013, terwijl vergeleken met de referentiecorporaties in 2013 die kosten € 71.018 waren en landelijk gezien € 72.305. Naar de mening van de corporatie zal verlaging van de personeelskosten met name gerealiseerd gaan worden in de jaren 2015 en volgende. Het aantal vhe per fte was voor BVOW in 2012: 81 en in 2013: 73, terwijl vergeleken met de referentiecorporaties en landelijk beoordeeld de uitkomst in 2013 was: 93 vhe per fte.

De onderhoudslasten- exclusief door eigen personeel- liggen in 2013 aanmerkelijk boven

die van de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde, te weten voor BVOW € 1.508 respectievelijk € 1.204 en € 1.196. De onderhoudslasten inclusief door eigen personeel laten eenzelfde patroon zien. Het onderhoud wordt door de corporatie uitgevoerd op basis van meerjarenplanning en ieder jaar geactualiseerd. Uit het jaarverslag 2014 blijkt dat de kosten van planmatig onderhoud, inclusief contractonderhoud, als volgt zijn: Totale kosten planmatig onderhoud in 2013: € 615.000 en in 2014: € 712.000. Gemiddeld genomen zijn de kosten in € per vhe respectievelijk € 402 en € 477. Vergeleken met de referentie corporaties is het mutatie- en planmatig onderhoud in € per vhe in 2013: € 991 en gelet op de landelijke uitkomst in 2013: € 975 (Cip Versie IV april 2014).

BVOW scoort goed gezien de kwaliteit van haar bezit in de wijk 110- Morgen en dat is een verdienste van de vorige bestuurders en raad van toezicht.

Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie de omvang van haar leningen-portefeuille teruggebracht. Wat betreft langlopende nominale leningen van € 71.256 in 2012 naar € 62.836 in 2013. De door WSW geborgde en gestorte leningen (in € 1.000) zijn van € 89.838 in 2012 teruggebracht naar € 81.306 in 2013. De niet WSW geborgde leningen (in € 1.000) voor DAEB-activiteiten werden verminderd van 14.000 (2012) tot 11.850 (2013) per VHE.

De ontwikkeling van de aflossingsratio dpi-realiserende bedroeg voor de periode 2011-2012: 2,1 en voor 2012-2013: 0,3 De referentie-corporatieratio is 5,2 en landelijk 5,5.

De loan to value verhouding (langlopende schulden: volkshuisvestelijke exploitatie waarde) is in de jaren vanaf 2011 (0,92) en in 2013: (0,80). In vergelijking met de referentiecorporaties en landelijk gemeten respectievelijk 0,64 en 0,66.

De loan to value verhouding afgezet tegen de WOZ-waarde bedraagt deze in 2011: 0,45 in 2012: 0,57 en in 2013: 0,53.

Een en ander is volgens de commissie de resultante van de, zij het vertraagde, genomen maatregelen voortvloeiende uit de uitvoering van de herstelplannen en de aanwijzingen van de toezichthouders aan de andere kant.

3.3 Vermogensinzet

De commissie waardeert dit onderdeel met een 5.

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. BVOW voldoet niet aan het ijkpunt van een 6.

- BVOW is gedurende visitatieperiode en met name de eerste paar jaren daarvan vooral gefocust geweest op de implementatie van herstelplannen en het gezond maken van haar financiën waardoor de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties onderdruk is komen te staan en er dientengevolge minder ruimte was voor haar volkshuisvestelijke opgaven.

Niemand uit de begin jaren van het onderhavige visitatietraject is meer aanwezig. De commissie heeft nog wel kunnen spreken met de oud-voorzitter van de raad van toezicht en de oud-interimdirecteur.

BVOW heeft de focus en ambities in de begin jaren van deze visitatieperiode drastisch moeten bijstellen, mede omdat de toezichthouders de corporatie onder curatele heeft moeten stellen vanwege al te ambitieuze investeringsplannen die de financiële draagkracht te boven zou gaan en een aanslag zou betekenen op het vermogen van de BVOW.

De focus op projectontwikkeling en het inzetten van het maatschappelijk vermogen zijn terug te vinden in het beleidsplan: *Beleidsvisie 2007-2015*. Deze beleidsvisie is echter in 2011 en volgende jaren niet geëffectueerd. Al spoedig moesten herstelplannen opgesteld worden.

Ondanks de vele strubbelingen bij de uitvoering van die plannen en de wisseling bestuur/directie en leden van de raad van toezicht heeft de corporatie met name in het jaar 2012 belangrijke stappen kunnen zetten, die ertoe geleid hebben dat op interim-basis een directeur-bestuurder en een Hoofd Financiën konden worden benoemd.

Gezien de nog aanwezigheid van enkele hoofdpijndossiers met de daaraan verbonden financiële risico's, het uitvoeren van de herstelplannen en het laat in de visitatieperiode aangepast treasury-model en -beleid heeft de corporatie desalniettemin zo goed als mogelijk gestuurd op het inzetten van middelen naar maatschappelijk rendement en het inzet van beschikbaar vermogen voor haar maatschappelijke prestaties.

In 2013 werd in een brief van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties opgemerkt dat het *Volkshuisvestingsverslag 2011* niet tijdig is ontvangen en dat daaruit bleek van planontwikkeling waardoor mogelijk de grenzen van het werkdomein van corporaties wordt overschreden. Het ging daarbij over commerciële ruimten aan de Argonautenweg, Hectorstraat en Minervaplein en een parkeervoorziening van 3.200 m², het Medisch Centrum HS en het Deelgemeentekantoor. Deze ontwikkelingen zijn zoals hierboven aangegeven stopgezet.

Voorts wordt in die brief nog vermeld dat niet voldaan is aan de staatssteunregeling, omdat de toewijzing van woningen gelet op de maandhuur-norm van € 664,66 voor minder dan 85% is gedaan aan huishoudens met een inkomen beneden de inkomensgrens, hetgeen nog eens in een *Oordeelsbrief* van begin 2014 is vastgesteld, waardoor het recht op compensatie/staatssteun is komen te vervallen voor onder anderen verbeteringen van renovaties. Overigens is in het najaar 2014 die sanctie opgeheven.

Zoals hierboven reeds is aangegeven zijn investeringsvoornemens in de ijskast gezet, dan wel gecancelled en zijn de middelen uit de exploitatie en de opbrengsten uit het verkoopprogramma ingezet voor het aflossen van leningen.

Opvallend is dat BVOW in 2013 relatief weinig geld besteed of liever gezegd bezuinigd heeft op leefbaarheidsuitgaven. Die uitgaven betroffen voor de referentiecorporaties € 49 per vhe en landelijk gemeten: € 50 per vhe, terwijl BVOW daarvoor € 32 heeft uitgetrokken.

In 2014 is € 5,3 miljoen extra afgelost en is de inkomensafhankelijke huurverhoging volledig doorgevoerd. Voor de hogere inkomens betrof dat 6,5% en voor de laagste inkomens 4%.

Ingegeven door het ingestelde verscherpt toezicht, gewijzigd overheidsbeleid- met name de diverse heffingen die zijn opgelegd- en de uitvoering van de financiële herstelplannen

heeft BVOW in de loop van deze visitatieperiode drastische maatregelen getroffen om het in zwaar weer verkerende 'schip' in veiligere wateren te loodsen.

Onder een leiding van nieuwe leden van de raad van toezicht, en een nieuwe interim-directeur-bestuurder is dat op het einde van de visitatieperiode grotendeels gelukt het vermogen te verruimen door extra verdienpotentie door huurharmonisatie, verkoop van woningen, temporisering en rationalisering van onderhouds-en investeringsplannen, alsmede de efficiency-verbetering van het werkapparaat.

De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen, documenten en gesprekken met de vorige interim-directeur en de huidige directeur-bestuurder kunnen vaststellen dat de corporatie goed op weg is, maar de route nog niet geheel heeft kunnen lopen, zodat beoordeeld naar de stand van zaken ultimo het einde van de visitatieperiode BVOW zo goed mogelijk haar vermogen naar behoren en doelbewust gepoogd heeft ingezet.

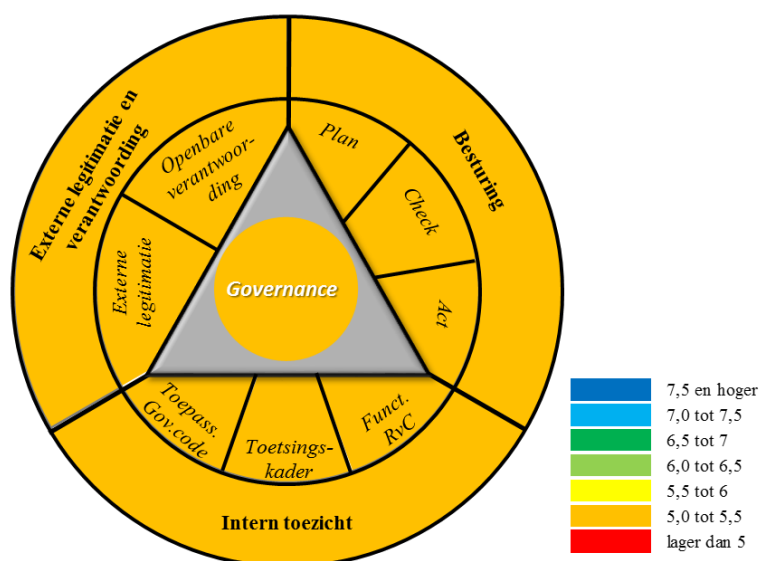
4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de Governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

Governance

Meetpunt	Beoordeling (cijfer)	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				
Plan	5,0	5,0	33%	1,7
Check	5,0			
Act	5,0			
Intern toezicht				
Functioneren RvC	5,0	5,0	33%	1,7
Toetsingskader	5,0			
Toepassing Gov. code	5,0			
Externe legitimering en verantwoording				
Externe legitimatie	5,0	5,0	33%	1,7
Openbare verantwoording	5,0			
Governance				5,0

Functioneren RvT				
Samenstelling RvT	5,0	5,0		
Rolopvatting toezichthouder, werkgeve	5,0			
Zelfreflectie	5,0			



4.1 Besturing

Besturing omvat de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht en beoordeeld. De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategie-vorming van de corporatie.

Op basis van het beschrevene in onderstaande paragrafen waardeert de commissie dit onderdeel gemiddeld met een 5,0.

Plan

De commissie beoordeelt het onderdeel Plan met een 5.

In het onderdeel Plan worden de Visie en de Vertaling doelen door de commissie beoordeeld.

Plan				
Visie	5,0	5,0		
Vertaling doelen	5,0			
				5,0

Visie

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 5.

BVOW voldoet niet aan het ijkpunt van een 6.

- BVOW heeft in 2007 de laatste visie vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Daarin kwam vooral een focus op projectontwikkeling en het inzetten van het maatschappelijk vermogen terug in de *Beleidsvisie 2007-2015*. Deze beleidsvisie is echter in 2011 en volgende jaren niet geëffectueerd. Gedurende de visitatieperiode is gebleken dat de vastgelegde visie niet gehaald kon worden en te (financieel) ambitieus was.

Met het herstelplan uit 2012 zijn actualisaties op haar visie, eigen positie en toekomstig maatschappelijk functioneren vastgelegd. Als gevolg van het verscherpt toezicht in augustus in 2013, heeft BVOW tevens een *Financieel Herstelplan* opgesteld met beleidskeuzes, dat in augustus 2014 definitief is vastgesteld. In september 2014 heeft BVOW vervolgens haar *Koersplan BVOW* vastgesteld.

De visitatiecommissie is van mening dat BVOW gedurende de visitatieperiode een evenwichtig beeld heeft van de maatschappelijke en volkshuisvestelijke vraagstukken in haar werkgebied. De visitatiecommissie heeft naar aanleiding van de gesprekken kunnen vaststellen dat de kernwaarden van BVOW door het personeel binnen de organisatie worden uitgedragen. De kansen en bedreigingen van de organisatie zijn gedurende de visitatieperiode in beeld gebracht en zijn op onderdelen vertaald in het (herstel-)beleid. BVOW heeft echter geen meetbare prestatieafspraken met de gemeente gemaakt. Haar eigen visie op wat in haar werkgebied nodig is, wordt daarmee onvoldoende met de omgeving verbonden en operationeel gemaakt.

Vertaling doelen

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 5.

BVOW voldoet niet aan het ijkpunt van een 6.

- De beleidsvisies komen weliswaar met vertraging in de beleidsdocumenten zoals in geactualiseerd beleidsplannen, jaarbegrotingen, jaarverslagen en notulen van het MT en van de raad van toezicht. De risicobeheersings- en controlesystemen en rapportages waren gedurende de visitatieperiode in ontwikkeling, maar functioneerde nog niet optimaal. Het een en ander sluit onderling nog niet op elkaar aan, waardoor geen effectieve sturing kan worden gegeven aan de diverse bedrijfsprocessen.

In samenwerking met een extern adviesbureau heeft BVOW een nieuw *Strategisch Vastgoedplan Osborne* opgesteld en in uitvoering gebracht. Daarmee heeft BVOW een inzicht gekregen in haar vastgoedopgave voor de komende 15 jaar. Wel acht de visitatiecommissie een aanvulling op dit SVB noodzakelijk om de gewenste lokale vraag en aanbod van zorg en wonen en risico's in de verschillende (financiële) toekomstscenario's in combinatie met de eisen van de gemeente te borgen.

Op meerdere prestatiegebieden, als onderdelen van de prestatievelden, ontbreken kwantitatieve eigen ambities en doelstellingen. Er zijn echter wel kwantitatieve en kwalitatieve ambities vastgesteld in de *Beleidsvisie 2007-2015*. Deze ambities zijn vertaald naar opgaven in het *Convenant Herstructurering*. In vrijwel de gehele visitatieperiode kon voor een groot deel geen uitvoering gegeven worden aan de geformuleerde ambities en opgaven. Het *Koersplan* uit september 2014 kan daarbij gezien worden als een eerste aanzet tot een geactualiseerd plan, waarbij ambities en opgaven benoemd en meetbaar worden.

Check

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 5.

BVOW voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6.

- De visitatiecommissie is van mening dat de opzet van het monitoring- en rapportagesysteem niet adequaat op orde was qua opzet en uitwerking.

Wel dient opgemerkt te worden dat BVOW gedurende de visitatieperiode substantiële verbeteringen heeft weten door te voeren. De corporatie heeft na het overlijden van de voorzitter van het dagelijks bestuur wijzigingen aangebracht en een breed scala aan interne procedures geïnitieerd en doorgevoerd. Vastgesteld moet worden dat vooral na de visitatieperiode de effecten concreet merkbaar zijn, waardoor dit niet doorwerkt in de waardering van dit onderdeel gedurende de visitatieperiode.

BVOW is zich bewust van het belang van risicomanagement. Daarop hebben gedurende de visitatieperiode haar accountant en de externe toezichthouders meerdere malen geappelleerd. Mede door de opgelegde aanstelling van zakenkundige professionals en de constante monitoring als gevolg van het verscherpte toezicht door de verschillende instanties is het risicomanagement ten positieve verbeterd. Analyse op hoofdlijnen zijn door de corporatie uitgevoerd met een gedetailleerde projectrisicoanalyse via het vernieuwde SVB.

Alle rapportages worden vanaf 2013 zowel in het managementteam als in de raad van toezicht besproken. De komst van diverse interimmanagers in het managementteam heeft daar aan de basis gestaan en is de benoeming van de nieuwe directeur-bestuurder en wisselingen binnen de raad van toezicht geprofessionaliseerd. In de periode daarvoor werden rapportages regelmatig niet gedeeld met de raad. De besprekingen in deze gremia zijn naar het oordeel van de commissie pas vanaf medio 2014 van voldoende niveau om de "check"-functie voldoende uit te oefenen.

De raad van toezicht overlegt vanaf 2013 met regelmaat met het managementteam over de financiële continuïteit, de voortgang van het *Herstelplan*, de voortgang van de investeringsprojecten, de voortgang van het *Financieel Herstelplan* en de beheersing van de aanwezige risico's. De rapportages van het CFV, de Autoriteit Wonen, het betreffende Ministerie, het WSW en de accountant worden met de raad besproken.

Mede als gevolg van het niet op orde hebben van de governance - voor WSW was het in het najaar 2014 duidelijk dat: "niet alle betrokkenen de urgentie en belang van het onderwerp governance voldoende voelen" -, het interne toezicht, de impact van de detachering van personeel van Humanitas Huisvesting en de mutaties op directieniveau zijn de managementrapportages en de periodieke schriftelijke verantwoording door de directie aan de raad van toezicht bepaald niet adequaat geweest.

De focus binnen de PDCA-cyclus, voor zover die al voldoende aanwezig en geborgd was, heeft gedurende de visitatieperiode grotendeels gelegen op het op orde krijgen van de financiële positie en de organisatiestructuur.

Men moet eerst het raamwerk goed neerzetten alvorens een efficiënte en effectieve controle en toezicht te kunnen uitvoeren. Daarin heeft BVOW vanaf 2013 grote stappen gezet en de commissie is van mening dat BVOW pas na de visitatieperiode een punt bereikt heeft om een goede invulling te kunnen geven.

Act

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 5.

BVOW voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6 uit de visitatiemethodiek.

- Bij BVOW heeft onvoldoende bijsturing bij afwijkingen plaatsgevonden. Financiële vertalingen van gewijzigde plannen ontbreken.

De commissie heeft veel veranderingen doorgevoerd om haar organisatie en financiële positie op orde te krijgen. BVOW heeft niet alleen gelet op de eisen gesteld door de toezichthouders, maar ook gezien de grote veranderingen in de markt, de veranderende eisen aan de woonomgeving en wijzigingen in de organisatie doorgevoerd.

Gedurende de visitatieperiode heeft de corporatie de organisatie structureel aangepast en de verenigingsstructuur vereenvoudigd van een drielaags naar tweelaags besturingsmodel per 31 december 2014. Daarnaast heeft een bijstelling van focus (projectontwikkeling), ambities (het realiseren van de renovatie van bijna 400 appartementen en het ontwikkelen van meer dan 100 nieuwbouwappartementen) en het drastisch wijzigen van (financiële) beleid doorgevoerd. De huren zijn waar mogelijk maximaal verhoogd, een aantal bouwprojecten gestopt. Tevens is de verkoopportefeuille vergroot en heeft temporisering en rationalisering van onderhouds- en investeringsplannen plaatsgevonden. Kortom: er zijn in 2013 en 2014 diverse acties ondernomen om de (financiële) positie te verbeteren en de risico's beter te beheersen. De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat veel herstelmaatregelen meer tijd hebben

gevergd.

4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de interne toezichthouder aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de interne toezichthouder een actueel toetsingskader, onder andere gericht op risicomanagement, hanteert en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

Het functioneren van de raad van toezicht

Bij het functioneren van de raad beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de raad van toezicht, de rolopvatting van de raad en de wijze van zelfreflectie.

De commissie waardeert *Het functioneren van de raad van toezicht* met het cijfer 5.

Samenstelling van de raad van toezicht

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.

Volgens de commissie voldoet BVOW niet aan het ijkpunt voor een 6.

De visitatiecommissie concludeert dat de raad in de eerste drie jaren over te weinig daadkracht en professionaliteit beschikte om een noodzakelijk tegenwicht te bieden aan de voorzitter van het dagelijks bestuur.

De bestuurlijke organisatie heeft haar basis in de statuten. BVOW beschikte gedurende de visitatieperiode over een zogenaamd drielaagsmodel met een raad van toezicht, een bestuur en een managementteam. Per 31 december 2014 zijn de statuten gewijzigd, waarin de taken en bevoegdheden van de raad helderder en beter beschreven zijn. De nieuwe statuten gaan uit van een tweelagen-structuur waarbij de raad van toezicht de directeur-bestuurder benoemt en ontslaat. Gedurende de visitatieperiode beschikte de raad niet over een reglement voor de raad van toezicht.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het beleid van de corporatie en het managementteam voor de dagelijkse gang van zaken. De directeur geeft algehele leiding aan de organisatie.

De raad bestaat ultimo 2014 uit vier personen. Statutair kent de raad ten minste drie leden en ten hoogste vijf leden. De raad kent twee huurderszetels. In mei 2014 trad een nieuwe lid van de raad aan, die per 1 januari 2015 voorzitter is geworden. De overige leden van de raad van toezicht zijn per 1 april 2015 benoemd. Geconstateerd is dat gedurende de jaren 2011 t/m 2013 de 'macht' en controle met name lag bij de voorzitter van het dagelijks bestuur. Pas vanaf mei 2014 heeft de raad haar positie, mede op instigatie van de externe toezichthouders, weten te nemen en beter weten in te vullen. De leden van de raad worden voor een periode van vier jaar benoemd en kunnen eenmaal voor een volgende zittingstermijn van vier jaar worden herbenoemd.

De raad beschikt over een profielschets, die als toetsingskader wordt gebruikt bij de werving van nieuwe leden. Gedurende de visitatieperiode is bij de werving en invulling van nieuwe leden voor de raad meer gekeken naar statuut, ervaring, noodzakelijke

deskundigheid en professionaliteit dan naar het toetsingskader. De raad was gedurende de visitatieperiode nog niet zodanig samengesteld, dat alle leden vanuit de eigen ervaring en expertise complementair aan elkaar waren en als team goed functioneerde.

Vanwege haar beperkte omvang heeft de corporatie er voor gekozen geen uitgebreid introductieprogramma te ontwikkelen. Wel worden opleidingen gevolgd door de leden van de raad. Alle leden van de raad van toezicht zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties. Algemene ledenvergaderingen en cursussen van de VTW worden de leden van de raad gevolgd.

Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de raad van toezicht zich bewust is van de verschillende rollen die ze in de organisatie heeft als toezichthouder, werkgever en als klankbord. BVOW voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende.

- De commissie is van oordeel dat door de raad van advies de drie rollen onvoldoende heeft uitgevoerd.
- De visitatiecommissie rekent dat de destijds zittende raad niet onvoldoende heeft gefunctioneerd en dat zij geen adequate stappen heeft ondernomen.

Er bestond volgens de raad van toezicht een gespannen samenspel met de voorzitter van het dagelijks bestuur gedurende zijn zittingsperiode tot begin 2014; de relatie tussen beide was slecht. De raad heeft vooral in die periode vaak 'op eieren moeten lopen' om haar rol als toezichthouder te kunnen uitvoeren. Vooral de dominante wijze van besturen van de destijds zittende voorzitter van het bestuur, met een zittingsduur van meer dan 25 jaar, heeft daaraan bijgedragen. De 3-lagenstructuur droeg ook niet bij aan een optimale invulling van de toezichtrol. Verschillende externe toezichtorganen hebben dat gedurende de visitatieperiode meerdere malen kenbaar gemaakt aan BVOW.

De rol van toezichthouder is pas vanaf 2014 beter ingevuld. De visitatiecommissie is van mening dat de raad, gezien over de gehele visitatieperiode 2011 t/m 2014 te weinig haar rol als toezichthouder heeft gepakt.

Om haar taken passend uit te voeren beschikt de raad vanaf 2015 over zowel een auditcommissie, als een remuneratiecommissie, die beide zo blijkt uit de verslagen voldoende actief zijn. Gedurende de visitatieperiode waren deze commissies nog niet ingesteld.

Een actieve en gedegen invulling van de toezichtrol vindt zijn basis in een adequate informatievoorziening. De informatievoorziening is gedurende de visitatieperiode substantieel verbeterd onder de nieuwe (interim-)directeur/bestuurder en de managementleden. In de periode van 2011 tot en met 2013 werden, volgens verklaringen uit visitatiegesprekken rapportages, cijfers en besluiten achtergehouden door de zittende bestuurder. Mede daardoor zijn financiële en organisatorische problemen ontstaan en overeenkomsten gesloten, waar BVOW tot op de dag van vandaag nog negatieve gevolgen van ondervindt. De visitatiecommissie rekent dat de destijds zittende raad niet onvoldoende heeft gefunctioneerd en dat zij geen adequate stappen hebben ondernomen.

Vanaf 2015 wordt de raad via periodieke rapportages op de hoogte gehouden van de voortgang van de uitvoering van het jaarplan en de daarbij behorende begroting, als ook van de risicoanalyses. De raad is van oordeel dat zij steeds beter de juiste informatie ontvangt; goed, op tijd en volledig. Een groot verschil met de situatie gedurende de

visitatieperiode.

De werkgeversrol van de raad wordt, naar het oordeel van de commissie, als onvoldoende beschouwd gedurende de visitatieperiode. Thans wordt het functioneren van de directeur-bestuurder op een gestructureerde wijze beoordeeld. Met de komst van de nieuwe voorzitter van het bestuur, heeft de raad haar rol van werkgever beter en passender ingevuld.

De klankbordfunctie geschiedt in gesprekken tussen de raad en de directeur-bestuurder over strategische zaken, zoals de koers van BVOW, de relatie met belanghebbenden en financiële analyses. Ook voor de invulling van deze functie geldt hetzelfde als bij de toezichtsrol. Pas vanaf medio 2014 is deze rol naar behoren ingevuld.

In het eerste deel van de visitatieperiode vergaderde de raad enkel malen per jaar. In de laatste jaren van de visitatieperiode is de vergaderfrequentie substantieel opgevoerd omwille van de grote wijzigingen in de organisatie, structuur en verscherpt toezicht. Formeel vergaderde de raad van toezicht viermaal met het bestuur, maar daarnaast waren er tientallen extra vergaderingen en besprekingen nodig om alle veranderingen en aandachtspunten te bespreken met diverse interne en externe overlegorganen, zoals met CFV, WSW, ILT, Huurdersplatvorm i.o., werkgroep kritische leden, juridische en fiscale adviseurs.

Zelfreflectie

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.

De raad van toezicht is verantwoordelijk voor de kwaliteit van haar eigen functioneren. BVOW voldoet niet aan het ijkpunt.

- De raad van toezicht heeft in de visitatieperiode geen jaarlijkse zelfreflectie van het eigen functioneren, als dat van de individuele leden uitgevoerd, conform de regels van de Governancecode.

De zelfevaluatie van de raad heeft gedurende de visitatieperiode niet plaatsgevonden, maar is in 2015 ook in overeenstemming met de governancecode aangepast en wordt nageleefd. De zelfevaluatie vindt vanaf 2015 plaats buiten aanwezigheid van de directeur-bestuurder.

Toetsingskader

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 5.

BVOW voldoet niet aan het ijkpunt van een 6.

- De raad van toezicht beschikte gedurende de visitatieperiode over verschillende toetsingsinstrumenten om een oordeel te vellen over de voorstellen en de ontwikkelingen binnen BVOW, maar er ontbraken nog verschillende documenten en een deel moest geactualiseerd worden.

De raad beschikt over het volgende toetsingskader:

- *Jaarplannen, waarin de activiteiten voor het jaar zijn vastgelegd;*
- *Periodieke rapportages;*
- *Meerjarenbegrotingen (MJB);*
- *Plan van Aanpak (organisatorisch Herstelplan);*
- *Financieel Herstelplan;*
- *Jaarlijkse begroting;*
- *Scenario's (risicoanalyse);*
- *Treasurystatuut;*
- *Risicomanagement;*
- *SVB-plan;*
- *Klokkenluidersregeling en gedragscode;*
- *Integriteitsbeleid;*
- *Bevindingen en adviezen van externe accountant opgenomen in de managementletter;*
- *Overleg met bedrijfsvoering.*

De voortgang van de ontwikkeling van bedrijfsresultaten en de activiteiten van de corporatie gedurende de visitatieperiode kon door de raad weinig concreet gevolgd worden. De raad ontving, naar eigen zeggen, onvoldoende rapportages om haar toetsingsfunctie te kunnen uitoefenen, hetgeen pas verbeterde na het verscheiden van de toenmalige bestuursvoorzitter en de komst van een nieuw (interim-)management. Pas vanaf 2014 zijn er substantiële verbeteringen geconstateerd door de visitatiecommissie.

Toepassing Governancecode

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 5.

Het ijkpunt voor een 6 is dat de corporatie de Governancecode naleeft, de bepalingen toepast en eventuele afwijkingen vermeldt in het jaarverslag. BVOW voldoet niet aan het ijkpunt van een 6 gedurende de visitatieperiode.

- De corporatie heeft een groot deel van de visitatieperiode niet voldaan aan tal van bepalingen van de Governancecode.

De documenten waarin BVOW de afspraken over besturen en handelen heeft vastgelegd, zijn als volgt:

- Governancecode;
- Afwijkingen van de Governancecode;
- Statuten;
- Ondernemingsplan;
- Governancestructuur;
- Reglement Raad van toezicht (in concept aanwezig);
- Reglement Auditcommissie (vanaf 2015);
- Reglement Remuneratiecommissie (vanaf 2015);
- Profielschets Raad van toezicht;
- Rooster van aftreden (vanaf 2015);
- Integriteitsbeleid;
- Klokkenluidersregeling en gedragscode;
- Visitatierapport 2011;

De voorzitter van het bestuur was benoemd voor onbepaalde tijd. Deze benoeming heeft plaatsgevonden vóór de invoering van de code. De huidige directeur-bestuurder is wel benoemd voor een periode van vier jaar.

De zittingstermijn van drie van de raadsleden van toezicht is omwille van 'continuïteit' in de visitatieperiode verlengd op voorspraak van externe toezichthouders in tegenspraak met de governancecode. Daarvan heeft BVOW wel melding gemaakt.

De statuten zijn eind 2014 aangepast en voldoen vanaf dat moment aan de governancecode. Tevens heeft BVOW aanvullende wijzigingen in de statuten voorbereid in de loop van 2015 om aan alle geldende wettelijke eisen te blijven voldoen.

De commissie is van mening dat de bepalingen uit de Governancecode niet op zichzelf staan. Zij vloeien voort uit onderliggende normen met betrekking tot goed bestuur. BVOW leeft deze normen vanaf 2014 na. De commissie constateert dat BVOW veel werk gemaakt heeft om in de loop van 2014 en met een uitloop in 2015 aan alle vereisten van de governancecode te voldoen. Vooral de professionalisering van de organisatie en de raad gedurende en na de visitatieperiode hebben daaraan bijgedragen.

4.3 Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De corporatie geeft inzicht in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Externe legitimatie en Openbare verantwoording zijn de twee meetpunten.

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie en Verantwoording met gemiddelde van een 5.

Externe legitimatie

De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 5.

De corporatie voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij niet voldoet aan de eisen van de Governancecode en de Overlegwet.

- De commissie is de mening toegedaan, dat BVOW de belanghebbenden onvoldoende heeft betrokken bij de beleidsvorming in brede zin.

Huurders zijn van mening dat zij onvoldoende betrokken worden bij beleidsvorming of bij de ontwikkeling van een beleidsplan of bij wijzigingen in het beleid. Er zijn in de eerste jaren van de visitatie geen belanghebbendenbijeenkomsten geweest.

De huurders/leden van BVOW hebben wel op basis van de 3-laagsstructuur mogelijkheden gehad invloed op het functioneren van haar bestuur te kunnen uitoefenen en daarmee enigszins het beleid. Ieder jaar vonden er meerdere ledenvergaderingen plaats met in 2014 zelfs vijf.

Vanaf 2014 is tevens een verbetering te constateren op het punt van belanghoudersbijeenkomsten. Zo heeft in maart 2014 een bijeenkomst plaatsgevonden over het beleid en de koers van BVOW.

Tevens heeft BVOW bijeenkomsten onder de noemer van 'enquêteavond' voor de complexcommissies georganiseerd. Daarmee kunnen direct belanghebbenden invloed uitoefenen op de plannen van de herontwikkelingen c.q. renovatieprojecten.

Openbare verantwoording

De commissie beoordeelt het onderdeel Openbare verantwoording met een 5.

- De corporatie heeft onvoldoende de voorgenomen en gerealiseerde prestaties openbaar verantwoord.

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties van de corporatie vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke wijzigingen worden toegelicht. De corporatie voldoet niet aan het ijkpunt.

Het jaarverslag is leesbaar, echter biedt zeer globaal overzicht van en inzicht in de prestaties die in het desbetreffende jaar zijn gerealiseerd. De corporatie koppelt daarin onvolledig terug welke prestaties het afgelopen jaar zijn geleverd. Het jaarverslag staat wel op de website, die onlangs is aangepast en een grote verbetering is qua informatie en opzet.

Het beleid, visie, activiteiten van de corporatie worden na de visitatieperiode onder meer via de website, het huurdersblad en brochures gecommuniceerd met de belanghebbenden. Daarnaast geeft BVOW blijk van haar streven naar transparantie door het publiceren van een klokkenluiderregeling, alsmede ook een integriteitsregeling. De commissie merkt nogmaals op dat een klokkenluider- en integriteitsregeling pas eind 2014 opgesteld en geïmplementeerd is.

Deel 3

Bijlagen



Deel 3 – Bijlagen

1. Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkorting gebruikt:

CFV/CBC CiP Corporatie Benchmark Centrum, Corporatie in Perspectief

GEREALISEERDE PRESTATIES				6,7																																																			
1. Huisvesting van de primaire doelgroep				7,0																																																			
Woningtoewijzing en doorstroming				7,0																																																			
Beschikbaarheid				7																																																			
Opgave: In het convenant 2009-2014 Herstructurering 110-Morgen, wordt aangegeven dat de woningvoorraad vooral dient te worden voorzien in het ontbrekende middensegment. Zie prognose voorraad woningen binnen plangebied. Voor bewoners die behoren tot de lagere inkomensgroepen, zullen er voldoende woningen zijn met een voor hen betaalbare huur. Ambities: Komen overeen met de opgave.																																																							
<table><tr><th>Prognose voorraad woningen binnen plangebied 110-Morgen (+/- 10%)</th><th>2004</th><th>2012</th><th>2014</th></tr><tr><td>Aantal bereikbare en betaalbare huurwoningen binnen plangebied</td><td>1121</td><td>657</td><td>636</td></tr><tr><td>Aantal middelduur en duur (huur en koop) binnen plangebied</td><td>44</td><td>635</td><td>725 (552 middelduur onderkant)</td></tr><tr><td>Saldo</td><td>1165</td><td>1292</td><td>1361</td></tr></table>				Prognose voorraad woningen binnen plangebied 110-Morgen (+/- 10%)	2004	2012	2014	Aantal bereikbare en betaalbare huurwoningen binnen plangebied	1121	657	636	Aantal middelduur en duur (huur en koop) binnen plangebied	44	635	725 (552 middelduur onderkant)	Saldo	1165	1292	1361																																				
Prognose voorraad woningen binnen plangebied 110-Morgen (+/- 10%)	2004	2012	2014																																																				
Aantal bereikbare en betaalbare huurwoningen binnen plangebied	1121	657	636																																																				
Aantal middelduur en duur (huur en koop) binnen plangebied	44	635	725 (552 middelduur onderkant)																																																				
Saldo	1165	1292	1361																																																				
Bron: Convenant Herstructurering 2009-2014																																																							
<table><tr><th rowspan="2">Prijsegmenten woningvoorraad</th><th rowspan="2">2011</th><th rowspan="2">2012</th><th rowspan="2">2013</th><th rowspan="2">2014</th><th colspan="2">Percentages 2013</th></tr><tr><th>corp</th><th>ref</th></tr><tr><td>Goedkoop</td><td>178</td><td>207</td><td>145</td><td>125</td><td>10,9%</td><td>16,3%</td></tr><tr><td>Betaalbaar</td><td>906</td><td>780</td><td>827</td><td>879</td><td>62,4%</td><td>69,5%</td></tr><tr><td>Duur < toeslaggrens</td><td>115</td><td>127</td><td>145</td><td>197</td><td>10,9%</td><td>11,5%</td></tr><tr><td>Totaal kernvoorraad</td><td>1199</td><td>1114</td><td>1117</td><td>1201</td><td>84,3%</td><td>97,3%</td></tr><tr><td>Duur > toeslaggrens</td><td>201</td><td>170</td><td>208</td><td>177</td><td>15,7%</td><td>2,7%</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>1400</td><td>1284</td><td>1325</td><td>1378</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></table>				Prijsegmenten woningvoorraad	2011	2012	2013	2014	Percentages 2013		corp	ref	Goedkoop	178	207	145	125	10,9%	16,3%	Betaalbaar	906	780	827	879	62,4%	69,5%	Duur < toeslaggrens	115	127	145	197	10,9%	11,5%	Totaal kernvoorraad	1199	1114	1117	1201	84,3%	97,3%	Duur > toeslaggrens	201	170	208	177	15,7%	2,7%	Totaal	1400	1284	1325	1378	100%	100%	
Prijsegmenten woningvoorraad	2011	2012	2013						2014	Percentages 2013																																													
				corp	ref																																																		
Goedkoop	178	207	145	125	10,9%	16,3%																																																	
Betaalbaar	906	780	827	879	62,4%	69,5%																																																	
Duur < toeslaggrens	115	127	145	197	10,9%	11,5%																																																	
Totaal kernvoorraad	1199	1114	1117	1201	84,3%	97,3%																																																	
Duur > toeslaggrens	201	170	208	177	15,7%	2,7%																																																	
Totaal	1400	1284	1325	1378	100%	100%																																																	
Bron: CBC CiP verslagjaar 2013 en jaarverslag 2014																																																							
Aangezien BVOW ook buiten het herstructureringsgebied bezit heeft en de prognose ook koopwoningen betreft, zijn de absolute aantallen niet 1-op-1 te vergelijken. De bereikbare																																																							

en betaalbare woningen zijn in 2012 (987) en 2014 (1004) inderdaad lager dan 2007 (1174) en 2011 (1084). De duurdere woningen onder de toeslaggrens zijn toegenomen (van 115 in 2011 naar 197 in 2014). In vergelijking met de referentiegroep heeft BVOW minder goedkope woningen en meer dure woningen boven de toeslaggrens. De mutatiegraad van de woningen lag in 2011 op 8,7%, 2012 op 6,8%, 2013 op 8,8% en 2014 op 7,3%. De mutatiegraad lag bij de referentiegroep in 2013 op 9,3%. <i>De prestatie past bij de opgave.</i>																																										
Passend toewijzen Opgave: BVOW wil bij zoveel mogelijk passend toewijzen. Kwantitatieve aantallen zijn hiervan niet beschikbaar. Ambitie: -- <table><tr><th rowspan="2">Toewijzingen</th><th colspan="3"></th><th colspan="2">Percentages 2013</th></tr><tr><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th><th>corp</th><th>ref</th></tr><tr><td>< inkomensgrenzen</td><td>98</td><td>58</td><td>82</td><td>52,5</td><td>75,8</td></tr><tr><td>> inkomensgrenzen</td><td>111</td><td>36</td><td>68</td><td>47,5</td><td>24,2</td></tr><tr><td>passend</td><td>181</td><td>88</td><td>127</td><td>87,4</td><td>80,2</td></tr><tr><td>te duur</td><td>22</td><td>6</td><td>23</td><td>11,3</td><td>17,3</td></tr><tr><td>te goedkoop</td><td>6</td><td>0</td><td>0</td><td>1,3</td><td>2,6</td></tr></table> <i>Bron: CFV/CBC CiP</i> Met passend toewijzen scoort BVOW goed in vergelijking met de referentiegroep. <i>De prestatie past bij de opgave.</i>	Toewijzingen				Percentages 2013		2011	2012	2013	corp	ref	< inkomensgrenzen	98	58	82	52,5	75,8	> inkomensgrenzen	111	36	68	47,5	24,2	passend	181	88	127	87,4	80,2	te duur	22	6	23	11,3	17,3	te goedkoop	6	0	0	1,3	2,6	7
Toewijzingen					Percentages 2013																																					
	2011	2012	2013	corp	ref																																					
< inkomensgrenzen	98	58	82	52,5	75,8																																					
> inkomensgrenzen	111	36	68	47,5	24,2																																					
passend	181	88	127	87,4	80,2																																					
te duur	22	6	23	11,3	17,3																																					
te goedkoop	6	0	0	1,3	2,6																																					
Tegengaan van woonfraude Opgave: Er zijn geen afspraken met gemeenten of andere belanghebbenden gemaakt over het tegengaan van onrechtmatige bewoning. Ambitie : Wel wil BVOW actief optreden tegen woonfraude. De afgelopen jaren heeft BVOW actief opgetreden tegen woonfraude. Het kan hierbij gaan om onderhuur of doorverhuur. Constateringen of meldingen van woonfraude worden opgepakt in samenwerking met de wijkagent. BVOW maakt bij het onderzoeken van woonfraude gebruik van de Gemeentelijke Basis Administratie persoonsgegevens (GBA). Waar nodig, worden waarschuwingen afgegeven of juridische stappen genomen. In 2012 zijn er 88 overlast- en/of leefbaarheidsmeldingen gedaan en in 2013 - 47. In 2014 zijn geen gevallen van woonfraude geconstateerd. <i>Score voor de prestaties in het licht van ambitie: 7.</i>	7																																									
Keuzevrijheid van doelgroepen Opgave: In het convenant 2009-2014 Herstructurering 110-Morgen, wordt aangegeven dat de primaire doelgroep op een adequate manier gehuisvest moet worden. Daarnaast moet er voldoende woningdifferentiatie gerealiseerd worden om een wooncarrière binnen de wijk mogelijk te	7																																									

maken.

Ambitie: Komt overeen met opgave.

BVOW voorziet wekelijks via Woonnet-Rijnmond (www.woonnet-rijmond.nl) woningzoekenden van informatie over de beschikbare woningvoorraad. De regels voor de verdeling van woonruimte in de gemeente Rotterdam zijn vastgelegd in de huisvestingsverordening. Vrijgekomen woningen worden aangeboden op basis van inschrijfduur. Gedurende 2014 is er, in overleg met andere corporaties en de betreffende gemeenten, gewerkt aan nieuwe regels en uitgangspunten voor de woningtoewijzing. Uitgangspunt hierbij is onder andere de keuzevrijheid voor en zelfstandigheid van de woningzoekenden. Eind 2014 is er akkoord over de nieuwe uitgangspunten. In de loop van 2015 gaat de nieuwe woonruimteverdeling van start.

Verder kan de primaire doelgroep van een aantal nieuwbouwproducten gebruik maken. Een aantal nieuw te bouwen woningen in het middeldure segment zal hiervoor speciaal worden gelabeld. De woningen worden bij oplevering verhuurd als financieel bereikbare huurwoning voor de primaire doelgroep.

De prestatie past bij de opgave.

Wachttijst/slaagkans

Opgave: Er zijn geen kwalitatieve of kwantitatieve opgaven of ambities met betrekking tot wachttijsten of slaagkans.

Het aantal aangeboden en verhuurde woningen was in 2011 – 35, in 2012 – 67 en in 2013 – 151 waarvan 126 woningen.

Bewoners worden wel steeds kritischer bij het aanvaarden van een woning waardoor de wachttijden langer worden. Er wordt wel gereageerd op het aanbod, maar de geïnteresseerden willen liever wachten op hun keuze. Het aantal weigeringen neemt daardoor toe. Bij de toewijzing van de woningen is in 2011 – 2,6 keer geweigerd, in 2012 – 2,9 keer en in 2013 – 3,5 keer.

De gemiddelde wachttijd was in 2011 – 5,1 jaar, in 2012 – 5,3 jaar en in 2013 – 5,1 jaar

Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken, kan de wachttijst / slaagkans voor de woningen van BVOW niet beoordeeld worden.

Leegstand

Opgave: Er zijn geen kwalitatieve of kwantitatieve opgaven of ambities met betrekking tot leegstand.

Huurderving als gevolg van de markt/project (in perc. jaarhuur)	2011	2012	2013	2012 Ref	2013 Ref
Marktomstandigheden	-	1,1%	1,8%	1,2%	1,3%
Projectleegstand	-	0 %	0 %	0,9%	0,8%

Bron: CiP, begroting

De huurderving vanwege leegstand in 2014 bedroeg € 182.000,-. Dit is 1,7% van de

jaarhuur. De daling van de derving ten opzichte van 2013 (€ 266.000,- zijnde 2,7% van de jaar huur) is te verklaren door minder leegstand van het bedrijf onroerend goed. <i>Bron: Jaarverslag 2014</i> <i>De huurderiving als gevolg van markt ligt in 2013 boven het gemiddelde van de referentiegroep.</i> <i>Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven en ambities ontbreken, kan de leegstand voor de woningen van BVOW niet beoordeeld worden.</i>	
Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders Opgave: In het convenant 2009-2014 Herstructurering 110-Morgen, wordt aangegeven dat er (sociaal) maatwerk geleverd moet worden aan “andere” doelgroepen. BVOW levert maatwerk aan specifieke doelgroepen. BVOW verleent op verzoek een bijdrage aan het Project (Z)onder Dak. Dit project zorgt voor huisvesting van dak- en thuislozen, die begeleid terugkeren in de maatschappij of naar mensen vanuit de generaal pardonregeling. BVOW heeft concrete afspraken met de gemeente gemaakt over de toewijzing voor bijzondere doelgroepen. Er is, conform deze afspraken, de afgelopen jaren geen beroep gedaan op BVOW voor huisvesting van bijzondere doelgroepen. In overleg met zorgorganisatie Pameijer zijn in 2014 twee woningen toegewezen aan hun cliënten. <i>De prestatie past bij de opgave</i>	7
Betaalbaarheid	7,0
Huurprijsbeleid Opgave: Er zijn geen externe opgaven, beleidsdocumenten van een externe partij of interne kwantitatieve ambities gesteld over het huurprijsbeleid. Ambitie: De corporatie wil zich aan de landelijke opgaven houden en een passend huurprijsbeleid hanteren. Voor wat betreft de optimalisatie van de huuropbrengsten voert BVOW de inkomensafhankelijke huurverhoging door, conform de wettelijke regeling. Voor hogere inkomens en vrije sectorwoningen is de huur in 2014 met 6,5% verhoogd, voor de laagste inkomens met 4%. Bij mutatie hebben we de huur, waar mogelijk, opgetrokken naar 100% maximaal redelijk. Jaarlijkse huurverhoging is inflatievolgend (prijsinflatie) vermeerderd (tot en met 2017) met een jaarlijks inkomensafhankelijke huurverhoging van 1,5%. Voor de hogere inkomens en commerciële woningen is deze extra huurverhoging 4%. De jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2014 bedroeg dit maximumpercentage voor de reguliere huurverhoging 4%. Voor inkomensafhankelijke huurverhoging bedroeg dit 4,5% of 6,5%. De opbrengsten worden gecorrigeerd voor derving. In 2013 bedroeg de huurverhoging gemiddeld 4,3% en in 2012 was dit 2,3% en in 2011 was dit 1,2%.	7

Huur in % van maximaal redelijk				
	2011	2012	2013	ref 2013
DAEB		74,3	78,9	67,7
niet DAEB		90,8	94,3	77,7
Huur in % woz-waarde	4,2	4,6	4,8	5,0

Bron: CFV CiP 2013/CBC 2014

De huurprijzen van de sociale huurwoningen liggen hoger dan de huurprijzen die de referentiegroep vraagt. De huur ligt echter nog onder de WOZ-waarde ten opzichte van de referentiegroep.

Score voor de prestaties in het licht van ambitie: 7.

Kernvoorraadbeleid	7
Opgave: In het convenant 2009-2014 Herstructurering 110-Morgen, wordt aangegeven dat de voldoende woningen zullen zijn voor bewoners die behoren tot de lagere inkomensgroepen.	
In vergelijking met de referentiegroep heeft BVOW minder goedkope woningen en meer dure woningen boven de toeslaggrens. In het convenant 2009-2014 is echter aangegeven dat dit voldoende woningen zijn voor de doelgroep en dat woningen in het middensegment gewenst zijn. Hier zet BVOW dan ook op in.	
In 2011 was 79% van het woningbezit bereikbaar voor de primaire doelgroep. In 2012 was dit 79%, in 2013 was dit 75% en in 2014 was dit 72,9%. Hiermee kon in ruime mate worden voldaan aan de kerntaak om de beschikbaar komende woningen bij voorrang toe te wijzen aan de doelgroep.	
De prestatie past bij de opgave.	
Overige woonlasten	--
Opgave: BVOW wil betaalbaar wonen realiseren door niet alleen gematigde huurprijzen maar ook door in te zetten op het beheersen van de overige woonlasten, vooral de energiekosten. BVOW zal in 2015 een plan opstellen op welke wijze zij, waar mogelijk, de energielasten van de woningen betaalbaar kan houden.	
Met een huurverhoging van 4,3% en een huur van 78,9% max redelijk in 2013 is echter niet echt sprake van een gematigde huur.	
Omdat het plan voor verlaging van de overige woonlasten pas in 2015 zal worden opgesteld kan dit onderwerp niet beoordeeld worden.	
Aanpak huurachterstanden	7
Opgave: Er zijn geen afspraken met gemeenten of andere belanghebbenden gemaakt over huurachterstanden.	
Ambitie: Wel voert BVOW een sociaal en zakelijk beleid gebaseerd om huurachterstanden	

en de oorzaken daarvan tijdig te signaleren. In 2011 is een actie gevoerd om het aantal huurbetalingen door middel van huurincasso te stimuleren. Naast kostenbesparingen is dit eveneens een middel om betalingsproblemen vroegtijdig te signaleren. Het aantal automatische incasso's in 2011 gestegen van 849 naar 996. De huurachterstand bedroeg in 2011 en in 2012 - 1,2 % van de jaarhuur, in 2013 was dit 1,6% en in 2014 was dit 1,3% van de jaarhuur. <i>Score voor de prestaties in het licht van ambitie: 7.</i>					
2. Huisvesting bijzondere doelgroepen					7,0
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte					7
Opgave: In het convenant 2009-2014 Herstructurering 110-Morgen, wordt aangegeven dat er speciale aandacht voor ouderenhuisvesting moet zijn. De visie van BVOW is dat mensen langer zelfstandig zullen blijven (moeten) wonen en die groep zal de komende jaren verder toenemen. Ambitie: Zie opgave.					
Wonen en Zorg	2011	2012	2013	Ref. 2013	
Aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen	-	16,7	16,3	15,8	
Aandeel toegankelijke woningen (0-trede)	-	52,9	51,4	33,1	
Toewijzingen woongelegenheden ouderen	-	9,6	12,7	15,4	
<i>Bron: CFV/CBC CiP</i> Het herstructureringsprogramma is erop gericht om alle bevolkingsgroepen zich thuis te laten voelen in de wijk. Speerpunt hierbij is een multifunctionele wijkvoorziening waarin zoveel mogelijk voorzieningen en activiteiten worden gehuisvest die een bijdrage kunnen leveren aan de leefbaarheid van de wijk. Voor het realiseren hiervan is een inspanning geleverd door de partijen in samenwerking met derden zoals ontwikkelaars, bouwers en partners in de zorg- welzijnssector. <i>De prestatie past bij de opgave.</i>					
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking					--
Opgave: Er zijn geen kwalitatieve of kwantitatieve opgaven of ambities vastgesteld met betrekking tot personen met een beperking. <i>Omdat zowel kwantitatieve als kwalitatieve opgaven, ambities en prestaties ontbreken, kan "Personen met een beperking" niet beoordeeld worden.</i>					
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen					7

Opgave: BVOW heeft concrete afspraken met de gemeente gemaakt over de toewijzing voor bijzondere doelgroepen. Ambitie: Zie de paragraaf in de Beleidsvisie: Verzekerd van Zorg BVOW zorgt er voor dat mensen in een onhoudbare of levensbedreigende situatie met een urgentieverklaring voorrang krijgen op regulier woningzoekenden. Urgentie wordt toegekend via de Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rijnmond (SUWR). Urgente woningzoekenden ontvangen op basis van hun gezinssamenstelling en inkomen een zoekprofiel van de woningen waarop ze met voorrang kunnen reageren. BVOW verwijst urgent woningzoekenden actief naar SUWR. BVOW verleent op verzoek een bijdrage aan het Project (Z)onder Dak. Dit project zorgt voor huisvesting van dak- en thuislozen, die begeleid terugkeren in de maatschappij of naar mensen vanuit de generaal pardonregeling. Er is, conform de afspraken met de gemeente, geen beroep gedaan op BVOW voor huisvesting van bijzondere doelgroepen. In overleg met zorgorganisatie Pameijer zijn in 2014 twee woningen toegewezen aan hun cliënten. <i>De prestatie past bij de opgave.</i>	
--	--

3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer		6,2																														
Woningkwaliteit		5,5																														
Prijs-kwaliteitverhouding		6																														
Opgave: Het convenant 2009-2014 Herstructurering 110-Morgen, heeft tot doel de kwaliteit binnen het herstructureringsgebied te verhogen. Door financiële tegenslagen zijn deze afspraken echter bijgesteld. Er zijn geen externe kwantitatieve opgaven vastgesteld voor het andere bezit van BVOW. Wel wil BVOW de kwaliteit van haar bezit verhogen door extra investeringen zoals energiebesparende en comfortverbeterende voorzieningen. Ambitie: Beleidsvisie, paragraaf Achterhaalde woonkwaliteit Ten opzichte van de referentiegroep en landelijk heeft BVOW veel meergezinsgebouwen zonder lift. In 2014 is dit bij BVOW 57,5% tov 19,5% referentie en 26% landelijk. Verder is het bezit van BVOW een stuk ouder dan de referentie en landelijk. In 2014 is het woningbezit van voor 1970 bij BVOW 49% tov 19% referentie en 38% landelijk.																																
<table><tr><th>Prijs en kwaliteit in WWS punten 2013</th><th colspan="2">DAEB woningen</th><th colspan="2">niet DAEB won.</th></tr><tr><th></th><th>corp</th><th>ref.</th><th>corp</th><th>ref.</th></tr><tr><td>Punten WWS totaal</td><td>123</td><td>140</td><td>178</td><td>178</td></tr><tr><td>Punten WWS oppervlakte</td><td>55</td><td>61</td><td>77</td><td>75</td></tr><tr><td>Puntprijs WWS (€)</td><td>3,67</td><td>3,23</td><td>4,16</td><td>4,29</td></tr><tr><td>Huur in % van max.redelijk</td><td>78,9</td><td>67,7</td><td>94,3</td><td>77,7</td></tr></table> Bron: CBC CIP		Prijs en kwaliteit in WWS punten 2013	DAEB woningen		niet DAEB won.			corp	ref.	corp	ref.	Punten WWS totaal	123	140	178	178	Punten WWS oppervlakte	55	61	77	75	Puntprijs WWS (€)	3,67	3,23	4,16	4,29	Huur in % van max.redelijk	78,9	67,7	94,3	77,7	
Prijs en kwaliteit in WWS punten 2013	DAEB woningen		niet DAEB won.																													
	corp	ref.	corp	ref.																												
Punten WWS totaal	123	140	178	178																												
Punten WWS oppervlakte	55	61	77	75																												
Puntprijs WWS (€)	3,67	3,23	4,16	4,29																												
Huur in % van max.redelijk	78,9	67,7	94,3	77,7																												
De huur van zowel de DAEB als niet-DAEB woningen liggen bij BVOW aanzienlijk hoger dan																																

bij de referentiewoningen. Uitgangspunt is dat het niet-DAEB bezit bij mutatie naar 100% maximaal redelijke huur of te koop worden aangeboden. Naast planmatig onderhoud worden ook woningverbeteringen aangebracht, vooral in leegkomende woningen bij mutaties. Hierbij valt onder andere te denken aan aanbrengen van CV-installaties (waar mogelijk HR ketels), extra tegelwerk in keuken en toilet en bovenkastjes in de keuken. Door de beperkte financiële middelen zijn grootschalige renovaties in 2012, 2013 en 2014 uitgesteld. <i>De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgave.</i>																															
Conditie en onderhoudstoestand Opgave: Er zijn geen kwalitatieve of kwantitatieve opgaven of ambities vastgesteld met betrekking tot conditie en onderhoudstoestand. <table><tr><th>Onderhoud € per woning</th><th>2011</th><th>2012</th><th>2013</th><th>2014</th><th>ref 2013</th></tr><tr><td>Reparatieonderhoud</td><td>144</td><td>230</td><td>507</td><td>504</td><td>312</td></tr><tr><td>Mutatieonderhoud</td><td>250</td><td>231</td><td>209</td><td></td><td>188</td></tr><tr><td>Planmatig onderhoud</td><td>500</td><td>496</td><td>220</td><td>477</td><td>787</td></tr><tr><td>Totaal onderhoud</td><td>894</td><td>957</td><td>936</td><td>981</td><td>1.287</td></tr></table> <i>Bron: CBC CIP, Jaarverslag 2014</i> Door de beperkte financiële middelen zijn grootschalige renovaties in 2012, 2013 en 2014 uitgesteld. Dit heeft invloed op de meerjarenonderhoudsbegroting. Door middel van conditiemetingen zal de kwaliteit van het vastgoed worden vastgesteld en moet prioritering plaatsvinden van de uit te voeren werkzaamheden binnen de financiële mogelijkheden BVOW hanteert geen instrument, zoals de conditiemeting volgens de NEN2767, voor het bepalen van de conditie van het onderhoud. Hiermee wordt het onderhoud hoofdzakelijk gestuurd vanuit techniek en niet vanuit strategie. <i>Door het ontbreken van kwalitatieve en kwantitatieve opgaven of ambities kan dit onderdeel niet beoordeeld worden.</i>	Onderhoud € per woning	2011	2012	2013	2014	ref 2013	Reparatieonderhoud	144	230	507	504	312	Mutatieonderhoud	250	231	209		188	Planmatig onderhoud	500	496	220	477	787	Totaal onderhoud	894	957	936	981	1.287	--
Onderhoud € per woning	2011	2012	2013	2014	ref 2013																										
Reparatieonderhoud	144	230	507	504	312																										
Mutatieonderhoud	250	231	209		188																										
Planmatig onderhoud	500	496	220	477	787																										
Totaal onderhoud	894	957	936	981	1.287																										
Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau Opgave: Voor het bestaande bezit zijn geen kwalitatieve of kwantitatieve opgaven of ambities vastgesteld met betrekking tot de differentiatie van het aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau vastgelegd. BVOW streeft wel een passend aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau na. Daarnaast is in het herstructureringsplan vastgelegd dat er voldoende woningdifferentiatie moet worden gerealiseerd om een wooncarrière binnen de wijk mogelijk te maken. BVOW heeft veel meergezinswoningen zonder lift. BVOW heeft de ambitie om differentiatie in haar woningbestand te realiseren. Doordat het herstructureringsprogramma door financiële problemen niet volledig afgerond kon worden, is de differentiatie niet volledig gerealiseerd. Daarnaast zijn er door het verkoopprogramma juist geen (minimaal) meergezinswoningen zonder lift verkocht.	5																														

waardoor procentueel dit aandeel toegenomen is.

	2010	2013	2014	Ref 2014
Eengezinswoningen	18,3%	20,4%	18,1%	58,4
MG etalage zonder lift	31,7%	57,7%	59,4%	14,4%
MG etalage met lift	31,6%	6,1%	13,8%	16,3%
Hoogbouw	18,4%	8,3%	8,3%	6,1%
Onzelfstandige woningbouw	-	7,5%	0,4%	4,9%

CiP 2010, 2013, 2014

De prestatie is significant lager dan de opgave (ambitie).

Kwaliteit dienstverlening

7,0

Kwaliteit dienstverlening

Opgave: Er zijn geen kwantitatieve opgaven met betrekking tot kwaliteit van de dienstverlening gesteld.

Ambitie: BVOW vindt het belangrijk de mening van haar huurders over de dienstverlening te kennen en dit te gebruiken als input om het beheer van de woningen en het beleid van de organisatie verder te verbeteren.

In 2013 heeft BVOW een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

De scores van de tevredenheid waren hoog. 85% van de huurders was tevreden en gaven gemiddeld een 7,6 voor de dienstverlening. Huurders gaven ook aan dat de wijk aanspreekt en uitnodigt om te blijven wonen. Ook bleek er interesse te zijn in het kopen van de woning.

Op het onderwerp afhandeling van klachten kon het beter. In 2014 zijn de nodige verbeteringen hierop doorgevoerd en daarmee gaat BVOW in 2015 nog door.

Een eerste meting op de doorgevoerde verbeteringen heeft eind 2014 plaatsgevonden.

Toen bleek dat, huurders die een enquête hadden ontvangen of tijdens een interview ondervraagd waren, een gemiddelde score van 7,1 gaven voor de snelheid van afwikkeling van de reparatieverzoeken. Daarnaast een cijfer van 7,9 voor het resultaat van de reparatie.

Score voor de prestaties in het licht van ambitie: 7.

Energie en duurzaamheid

6,0

Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels

Opgave: Het landelijke Convenant Energiebesparing Huursector (2012) geeft aan dat de sector in 2020 wil uitkomen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25.

Ambities: BVOW vindt duurzaamheid een belangrijk thema en zal in 2015 een plan opstellen op welke wijze zij een belangrijke bijdrage kan leveren aan het realiseren van de doelstelling (B-label).

Tijdens de visitatieperiode heeft BVOW nog geen plan opgesteld voor het realiseren van de doelstelling B-label. Haar planning is om in 2015 te starten met het opstellen van een

--

plan. BVOW heeft al wel een labeling uitgevoerd die een goede 0-meting is. Gezien de financiële mogelijkheden van BVOW is het echter niet mogelijk geweest om naast de herstructurering hier in te investeren. <i>De prestatie van BVOW op het voldoen aan energienormen en beleid kan nog niet beoordeeld worden omdat deze pas in 2015 opgesteld gaat worden.</i>	
Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen Opgave: Er zijn geen specifieke opgaven met betrekking tot beleid en uitvoering van duurzaamheidsmaatregelen gesteld. Ambitie: In de nieuwbouw wordt wel gestreefd naar duurzame maatregelen. BVOW vindt duurzaamheid een belangrijk thema en zal in 2015 een plan opstellen op welke wijze zij een belangrijke bijdrage kan leveren aan het realiseren van deze doelstelling. In 2013 heeft BVOW een Strategisch Vastgoedbeleid opgesteld voor haar eigen bezit en het bezit van Humanitas. Vanaf 2013 voert BVOW voor vijf jaar het beheer en onderhoud uit van de 3102 woningen van Humanitas. Op basis van het Masterplan 110-morgen is in 2012 gestart met het in fasen opknappen van de woningen in de wijk 110-morgen. Door financiële beperkingen is alleen de renovatie van 36 appartementen in de Orionstraat gestart. Door de beperkte financiële middelen zijn grootschalige renovaties in 2014 uitgesteld. <i>Score voor de prestaties in het licht van ambitie: 6.</i>	6
4. (Des)investeren in vastgoed	6,0
Nieuwbouw Opgave: In het convenant 2009-2014 Herstructurering 110-Morgen, wordt aangegeven dat het streven is om 100% van de te slopen woningen te herbouwen. In het plangebied zal er gestreefd worden naar een aanbod van woningen in de bereikbare huur en eigen woningbezit. BVOW wil de wijk levensloopbestendigheid vormgeven. In 2012 is er een overeenkomst gesloten voor de realisatie van 132 appartementen boven op de bestaande appartementencomplexen. Door financiële tegenslagen zijn deze afspraken echter bijgesteld. Ambitie: Zie beleidsplan, paragraaf Eenzijdig doorbreken In 2005 t/m 2012 is er een belangrijk deel van het wijkontwikkelingsplan gerealiseerd. In 2012 is de nieuwbouw aan de Hectorstraat nog niet af maar wel in een vergevorderd stadium. De sanerings- en verhuurderheffingen en de ontbinding van de overeenkomst met RGD woningen is de reden dat deze plannen voorlopig niet gerealiseerd worden. In 2012 is gestart met de Orionstraat waarbij 12 vrije sector appartementen zijn gerealiseerd. Door de verslechtering van de financiële positie (oa geen borging WSW) is de verdere realisering nieuwbouw gestopt.	5

<i>De prestatie is significant lager dan de opgave.</i>	
Sloop, samenvoeging Opgave: In het convenant 2009-2014 Herstructurering 110-Morgen, wordt aangegeven dat er in de totale planperiode 527 woningen gesloopt zullen worden. Ambitie: Beleidsvisie 110-Morgen In 2012 is het complex aan de locatie D-Apollostraat gesloopt. Volgens CiP zijn er in de periode 2011-2013 373 woningen gesloopt. Volgens het CFV/DIP 2011 zijn er in de vorige visitatieperiode geen woningen gesloopt. In de totale periode worden er minder woningen gesloopt dan opgenomen in het convenant. Door wijziging van het bestemmingsplan en door de financiële mogelijkheden van BVOW zijn een aantal woningen niet gesloopt maar gerenoveerd en bleek het niet verstandig om uiteindelijk de sloopopgave door te zetten. <i>De prestatie is weliswaar de meest realistische uitvoering van het programma, rekening houdend met de financiële mogelijkheden van BVOW. Maar omdat de opgave niet is bijgesteld wordt wel getoetst aan de originele opgave. De prestatie is significant lager (29%) dan de opgave.</i>	5
Verbeteren bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud) Opgave: In 2012 is er een overeenkomst gesloten voor de renovatie van 396 appartementen. Door financiële tegenslagen zijn deze afspraken echter bijgesteld. Ambitie: Beleidsvisie 110-Morgen 2007-2015 In de visitatieperiode zijn er naast planmatig onderhoud ook woningverbeteringen aangebracht, vooral in leegkomende woningen bij mutaties. Hierbij valt onder andere te denken aan aanbrengen van CV-installaties (waar mogelijk HR ketels), extra tegelwerk in keuken en toilet en bovenkastjes in de keuken. In totaal is er in 2011 €213.000 uitgegeven aan woningverbetering. Door de beperkte financiële middelen zijn grootschalige renovaties in 2012, 2013 en 2014 uitgesteld. <i>De prestatie is significant lager dan de opgave.</i>	5
Maatschappelijk vastgoed Opgave: Er zijn geen externe afspraken gemaakt over het investeren in maatschappelijk vastgoed. Ambitie: BVOW wil in het kader van leefbaarheid, in maatschappelijk vastgoed investeren. Beleidsvisie, paragraaf Uitgebreid dienstenpakket. BVOW heeft een Medisch Centrum opgezet en combineert daarmee werk, zorg, welzijn en wonen om de levensvatbaarheid van dit project te vergrootten. In 2011 heeft BVOW boven Medisch Centrum Hillegersberg, in nauwe samenwerking met Stichting Pameijer, 22 woningen en een dagopvang gecreëerd.	7

<i>Score voor de prestaties in het licht van ambitie: 7.</i>	
Verkoop Opgave: In het convenant 2009-2014 Herstructurering 110-Morgen, wordt aangegeven dat er in gebied 1 - 75 bestaande woningen te koop aangeboden zullen worden en in gebied 3 zullen 44 koopappartementen worden gebouwd. Om BVOW uit het verscherpt toezicht te krijgen is eind 2013 het Financieel Herstelplan ingediend bij het Centraal Fonds Volkshuisvesting en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. In 2014 is door de toezichthouders groen licht gegeven om het herstelplan uit te voeren met waarborging van de financiële continuïteit als doel. Een belangrijke maatregelen uit het financieel herstelplan is het verkoop van (een deel van het) bezit (circa 150 woningen). De ambitie is om in 2014 ca 18 woningen te verkopen. Ambitie: Beleidsvisie 110-Morgen, paragraaf Achterhaalde woonkwaliteit In 2012 zijn er 87 woningen verkocht. In 2013 zijn 3 woningen verkocht. Na goedkeuring van het herstelplan heeft BVOW direct ingezet op verkoop. Er zijn 400 woningen, met name vrije sectorwoningen (niet-DAEB), voor verkoop geselecteerd waarbij de huurders in eerste instantie de mogelijkheid hebben gekregen hun huis te kopen. Van deze mogelijkheid hebben 24 huurders gebruik gemaakt. Daarnaast is gestart met verkoop bij mutatie. Op deze manier zijn 16 woningen verkocht. Eind 2014 zijn er 20 woningen in voorraad waarvan de daadwerkelijke verkoop (juridische overdracht) in 2015 zal plaatsvinden. De gerealiseerde verkoopaantallen hebben de verwachtingen ruim overtroffen. In de begroting was gerekend met 18 verkopen, inclusief de voorraad ultimo 2014 zijn al 60 woningen verkocht. <i>De gerealiseerde verkoop overtreft de begrootte verkoop.</i>	8

5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,3
Leefbaarheid Opgave: Voor leefbaarheid zijn er geen externe opgaven. Ambitie: Schoon, heel en veilig heeft een hoge prioriteit voor BVOW. Tevens heeft BVOW de ambitie om samen met anderen de leefbaarheid te verbeteren. Problemen als meldingen van overlast en drugsproblematiek wordt snel en adequaat opgepakt. Medewerkers zijn proactief in de wijk aanwezig om verminderde leefbaarheid te voorkomen. Hierbij wordt met andere partijen samengewerkt. Ook wordt een optimaal leefbare woonomgeving gestimuleerd door budgetten te verstrekken die leefbaarheid verbeteren voor wijkfeest en kerstmarkt e.d.) Dit geld is besteed aan het optimaal schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimten en het onderhouden van groen. Verder is er geld uitgegeven aan bloembakken, herinrichting tuinen, plaatsen van externe fietsenstallingen en het verwijderen van graffiti. BVOW maakt zich sterk voor een zorgvriendelijke wijk: een leefbare wijk met sociale	8

samenhang. Een goede fysieke en sociale infrastructuur vormt daarbij de voorwaarde. In 2011 heeft BVOW boven Medisch Centrum Hillegersberg, in nauwe samenwerking met Stichting Pameijer, 22 woningen en een dagopvang gecreëerd. De bewoners bemensen de koffiecorner en verrichten hand en spandiensten in het centrum. BVOW heeft een Medisch Centrum opgezet en combineert daarmee werk, zorg, welzijn en wonen om de levensvatbaarheid van dit project te vergrootten. Ze ondersteunen een mantelzorgproject en organiseren activiteiten om het onderling contact tussen bewoners te bevorderen. Een wijkconciërge wordt ingezet die kleine, dagelijkse problemen oplost. Ook zetten medewerkers van de afdeling Wonen zich in die verbondenheid met de wijk hebben om samen met bewoners over leefbaarheid te praten en na te denken over verbetering. Hun inzet heeft tot doel de betrokkenheid van de bewoners bij hun omgeving te vergroten en de omgeving leefbaar te houden. <i>Score voor de prestaties in het licht van ambitie: 8.</i>	
Wijk- en buurtbeheer Opgave: Voor wijk- en buurtbeheer zijn er geen externe opgaven geformuleerd. Ambitie: BVOW heeft wel de ambitie om het beheer in wijken en buurten op te pakken. Bewoners die in een moeilijke situatie verkeren wil BVOW verder helpen door ze in contact te brengen met gespecialiseerde hulpverleners. Een wijkinitiatief dat in 2012 is gestart en bewoners met elkaar verbindt is de verbindingsmakelaar. Hulpvraag en aanbod worden op elkaar afgestemd en uitzichtloze problemen worden opgelost. Dit initiatief is een samenwerkingsverband tussen stichting Pameijer, Stichting Humanitas, Laurens Arcadia, Bewonersorganisatie 110-Morgen, deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek en BVOW. Verder wordt een netwerk van aannemers benaderd die zaken signaleren. In het Lokaal Zorg Netwerk, gecoördineerd door de GGD, worden huurders die bekend staan als zorgmijders besproken met een plan van aanpak. Ook dit is een samenwerkingsverband tussen diverse organisaties. <i>Score voor de prestaties in het licht van ambitie: 7.</i>	7
Aanpak overlast Opgave: Voor overlast zijn er geen externe opgaven. Ambitie: BVOW ziet het als ideaal dat bewoners zelf overlastsituaties oppakken. Wanneer er dusdanige problemen van overlast zijn die niet door bewoners zelf opgepakt kunnen worden, zal BVOW hierop actie ondernemen. Elke huurder kan vervelende situaties of overlast melden. Mochten en onverhoopt toch problemen tussen bewoners ontstaan, dan probeert BVOW hen ertoe te bewegen eerst samen tot een oplossing te komen. Overlastsituaties die bewoners niet zelf om met behulp van buurtbemiddeling kunnen oplossen, pakt BVOW daarna direct op. Bij ernstige overlastmeldingen wordt direct actie	7

ondernomen en bij extreme situaties wordt doorverwezen naar een andere instantie of wordt de politie ingeschakeld.	
--	--

Score voor de prestaties in het licht van ambitie: 7.

2. Position paper



Position paper Bouwvereniging Onze Woning

Datum: juni 2015

Verankerd in de wijk 110-Morgen

Bouwvereniging Onze Woning (BVOW) is met ongeveer 1.400 woningen actief in de wijk 110-Morgen, een voormalige polder, in Rotterdam (Hillegersberg). Het woningbestand bestaat voor een groot deel uit portiek etagewoningen die in de jaren 50 zijn gerealiseerd. Onze Woning bestaat dit jaar 95 jaar en is verankerd in de wijk 110-Morgen, zowel fysiek als sociaal. Met ons kantoor midden in de wijk zijn we zichtbaar en direct aanspreekbaar, huurders en buurtbewoners weten ons te vinden. Daarnaast zijn we een vereniging met actieve leden, die zich graag inzetten voor de volkshuisvesting en leefbaarheid in hun wijk. Bij BVOW werken op dit moment ongeveer 24 medewerkers.

Als toegelaten instelling heeft Onze Woning de opdracht zich in te zetten voor de volkshuisvesting in haar werkgebied. Dit doen we iedere dag met veel plezier en toewijding. In onze missie onderscheiden we drie uitgangspunten die voorop staan in ons handelen:

De Bouwvereniging Onze Woning verhuurt betaalbare woningen.

We richten ons primair op huishoudens met de lagere inkomens.

De BVOW komt voort en is verankerd in de bijzondere wijk 110-Morgen en draagt bij aan de oplossing van maatschappelijke vraagstukken.

Wij zijn onderdeel van de gemeenschap. De doelgroep in de wijk kent ons, maar ook de bewoners en organisaties in de wijk kennen ons.

De BVOW is een maatschappijgerichte, flexibele organisatie die, in samenwerking met andere organisaties, maatwerk levert.

Door slim samen te werken zijn we een solide professionele klantgerichte dienstverlener en realiseren we onze volkshuisvestelijke opgave.

Noodzakelijke professionaliseringsslag

De boodschap in de vorige visitatie was duidelijk: BVOW presteerde goed op de invalshoeken presteren naar ambitie, opgaven en belanghebbenden. Basis hiervoor was de goede en intensieve relatie met huurders en de uitgevoerde herstructurering in de wijk. De visitatiecommissie was daarnaast echter kritisch over de onderdelen presteren naar vermogen en governance. Meer professionaliteit was gewenst, zowel op het niveau van de werkorganisatie, het bestuur als de raad van toezicht.

De afgelopen 3 jaar hebben we hard gewerkt aan de professionalisering van onze organisatie en zijn er flinke stappen in gezet. Belangrijke onderdelen waren onder andere de implementatie van de PDCA- en beleidscyclus, aanpassing van de organisatiestructuur en bemensing van de organisatie. Daarnaast zijn onze statuten aangepast, aansluitend bij geldende regelgeving en codes. De raad van toezicht bestaat op dit moment uit 5 leden en is in het afgelopen jaar volledig van samenstelling gewisseld. In mei 2014 is een nieuwe voorzitter toegetreden tot de raad, waarna in april 2015 de overige 4 leden zijn afgetreden en 4 nieuwe leden zijn toegetreden.

Naast het verhogen van de professionaliteit, is de afgelopen jaren veel energie gestoken in het verbeteren van onze financiële positie. In 2012 zijn we door het CFV onder verscherpt toezicht geplaatst en heeft Onze Woning een herstelplan moeten opstellen. Kern van het herstelplan was het verbeteren van de financiële ratio's door verkoop van woningen, het verhogen van de huren, de beheerkosten te verlagen en daarnaast de governance op orde te brengen. We zijn hier voortvarend mee aan de slag gegaan. Verder zijn enkele grote dossiers afgehandeld, die voor een zware belasting op onze financiële positie zorgde. Het herstelplan is op dit moment voor een belangrijk deel gerealiseerd. BVOW voldoet op dit moment aan vier van de vijf ratio's van het WSW. Onze verwachting is dat we binnen afzienbare tijd van het verscherpt toezicht worden afgehaald.

Naast de aandachtspunten uit de vorige visitatie hebben we de afgelopen periode ook gewerkt om datgene waar we sterk in zijn te behouden. De betrokkenheid van onze leden bij wat wij doen is groot, we vinden dit van belang en zijn trots op onze vereniging. Daarnaast werken we vanuit onze positie midden in de wijk en samen met belanghouders, aan de opgaven die de komende jaren op ons afkomen.

Beheer woningen Stichting Humanitas Huisvesting

Met Stichting Humanitas Huisvesting (SHH) heeft Onze Woning een beheerovereenkomst gesloten. Sinds eind 2010 voert BVOW het beheer uit van de ongeveer 2.500 verhuureenheden van SHH. Deze keuze is destijds gemaakt om de schaal voor BVOW te vergroten waardoor de organisatie professioneler kan werken. In de afgelopen twee jaar is hard gewerkt aan de integratie van beide organisaties om zodoende de gewenste synergievoordelen te kunnen behalen. Op dit moment is de situatie echter sterk gewijzigd. SHH is onder verscherpt toezicht gesteld en de situatie is zodanig dat een

verdergaande samenwerking tussen SHH en BVOW niet zinvol wordt geacht. SHH heeft inmiddels aangegeven de huidige beheerovereenkomst niet te kunnen voortzetten en deze per 31 december 2016 te beëindigen.

De komende tijd positioneren we het beheer van de woningen van SHH apart binnen onze organisatie, zodat de beëindiging van de beheerovereenkomst eind 2016 soepel verloopt. De beëindiging van de beheerovereenkomst heeft ook gevolgen voor het aantal fte, uiterlijk begin 2017 is dit teruggebracht naar 13,5 fte.

Onze koers

Hoewel we veel tijd en energie gestoken hebben in het opstellen en realiseren van het financieel herstelplan, is Onze Woning daarnaast aan de slag gegaan met de volkshuisvestelijke vraagstukken waar we voor staan. In het voorjaar van 2014 hebben we een belanghoudersbijeenkomst gehouden waar we de agenda voor de komende periode hebben opgehaald. Deze agenda hebben we vertaald in een koersdocument. Dit koersdocument is besproken met medewerkers en goedgekeurd door de raad van toezicht. Op basis van dit document wordt een ondernemingsplan opgesteld.

In onze visie markeren we een vijftal onderwerpen die Onze Woning de komende jaren van belang vindt. Dit zijn: betaalbaarheid, wonen en zorg, participatie, klantvisie en organisatie. Deze onderwerpen hebben wij niet zomaar gekozen. Kijkend naar onze omgeving en ontwikkelingen, onder andere in de corporatie- en zorgsector, zien we een aantal belangrijke opgaven op ons afkomen. Zo zien we bijvoorbeeld dat de betaalbaarheid van het wonen steeds verder onder druk komt te staan, maar worden we ook geconfronteerd met een veranderende bevolkingssamenstelling. Daarnaast vraagt nieuwe wet- en regelgeving een verdere (door)ontwikkeling van onze organisatie.

Samen met onze leden, huurders en andere belanghouders gaan we de komende jaren aan de slag om de doelstellingen uit onze strategische koers te bewerkstelligen. Met elkaar willen we zorgdragen voor een betaalbare huurwoning in de wijk 110-Morgen!

Focus op de (externe) opgaven

De afgelopen jaren heeft de professionalisering van onze organisatie en de uitvoering van het herstelplan, veel energie en tijd gevraagd. De focus van de organisatie was daardoor vanzelfsprekend meer intern gericht. Een bewuste en noodzakelijke keuze. Nu hierin de nodige stappen zijn gezet, vinden we het belangrijk om naar de toekomst van onze organisatie te kijken in relatie tot de volkshuisvestelijke opgaven enerzijds en de politieke en maatschappelijke (governance) context anderzijds. Welke opgaven zien we op ons afkomen? Hoe verhoudt dit zich tot ons bezit (merendeel portiek etagewoningen) en onze organisatie? Welke ambitie, passend bij de opgave, streven we na? Hoe zorgen we er vervolgens voor dat we ook op de lange termijn onze bijdrage kunnen leveren? Zijn we daar zelf toe in staat als kleine corporatie of moeten we de samenwerking opzoeken? Voor het antwoord op deze vraag gaan we met onze leden, huurders en

belanghouders in gesprek. Daarnaast zetten we de professionalisering van onze organisatie verder door. Onder andere door het uitwerken van een nieuw strategisch voorraad beleid en het verder ontwikkelen van het risicomanagement.

De visitatie eind dit jaar biedt ons een mooie meetlat om te zien waar we staan. Naast inzicht in onze sterke- en verbeterpunten verwachten we ook tips/aandachtspunten mee te krijgen voor de verdere uitwerking van de koers (visie) van Onze Woning. Onder andere vanuit de gesprekken met onze belanghouders. Daarbij wil Onze Woning, zoals gezegd, met haar leden en andere belanghouders nader stilstaan bij het toekomstperspectief van bouwvereniging tegen de achtergrond van de te verwachten ontwikkelingen.

Wilfried Stribos

3. Bronnenlijst

Perspectief/Ratio	Documenten
Algemeen	• Document met inloggegevens CBC, toegang tot alle informatie • Positionpaper
Presteren naar Opgaven/Ambities	• BVOW onderzoek betaalbaarheid • Koers integraal september 2014 • Samenwerkingsstrategie • Analyse CFV 2011-CIP • Toelichting CFV 2011-CIP • Samenvatting CFV 2011-CIP • CIP verslagjaar 2013 • L0993 Analyse CIP 2013 • Toelichting CIP 2013 • L0993 Realisatie Beheer CIP 2013 • L0993 Samenvatting CIP 2013 • Woonvisie Gemeente Rotterdam • Jaarverslag BVOW 2011-I • Jaarverslag BVOW 2011-II • Jaarverslag BVOW 2012 • Jaarverslag BVOW 2013 • Jaarverslag BVOW 2014 • Huurbeleid BVOW • MT Memo Verkoopopgave (vastgesteld) • Voorstel verkooplijst (vastgesteld) • Memo SVB BVOW • Strategisch vastgoedplan BVOW-AT Osborne • Transitieplan BVOW-AT Osborne • BVOW uitkomsten transitieplan
Presteren volgens Belanghebbenden	• Verslag belanghoudersbijeenkomst 11-3-2014 • BVOW bijzondere bijeenkomst verslag 4-9-2013 • BVOW programma bijeenkomst 22-10-2013 • Convenant 2009-2014 • Beleidsvisie 2007-2015 • Bijlage 3 convenant 2009-2014 • Voorstel BVOW aan Bewonersorganisatie dd 26-9-2014 • Samenwerkingsovereenkomst BVOW-HP-BO 2007 • Onderwerpen en bevoegdheden samenwerkingsovereenkomst BVOW-HP-BO 2007 • Samenwerkingsovereenkomst BVOW en HP 2015

Presteren naar Vermogen	• Management Letter 2011-I • Management Letter 2011-II • Management Letter 2012 • Management letter 2013 • BVOW (meerjaren) Begroting 2013 • Begroting 2013 bijlag 1 • Begroting 2013 bijlage 2 • Begroting 2013 bijlage 3 • BVOW Begroting 2014 • Goedkeuringsbesluit RvT FHP en Begroting 2014 • BVOW Begroting 2015 • Begroting 2015 bijlage 1 • Begroting 2015 bijlage 2 • Begroting 2015 bijlage 3 • Begroting 2015 bijlage 4 • Memoanalyse verschillen MJB 2015 vs. 2014 • Q2 2011 • Q3 2011 • Q1/Q2 2013 • Q3 2013 • Q4 2013 • Q1/Q2 2014 • Q3 2014 • Q4 2014 • Financieel Herstelplan BVOW • FHP bijlage 1-4 • FHP bijlage 5 • FHP bijlage 6 • FHP bijlage 7 • Memo plan verlaging netto beheerlasten • CFV Continuïteitsoordeel dd 9-7-2012 • CFV Voornemen Verscherpt Toezicht dd 26-6-2013 • CFV Verscherpt Toezicht dd 1-8-2013 • Financieel toezicht nav sanctie dd 19-12-2013 • CFV Beoordeling FHP dd 24-2-2014 • CFV Voortgang Verscherpt Toezicht dd 28-4-2014 • Toezichtbrief 2014dd 16-10-2014 • Oordeelsbrief 2011 • Oordeelsbrief 2012 • BZK 4-12-2013 • Toewijzingsnorm staatssteun dd 14-2-2014 • Opheffen sanctie staatssteun dd 20-10-2014 • Oordeelsbrief 2013 • Inzake oordeelsbried 2012 dd 24-12-2014 • Reactie oordeelsbrief 2013 dd 9-3-2015 • WSW Kredierwaardigheid en faciliteringsvolume 2010 • WSW vrijgave €3500000 van € 7500000 d.d. 19-10-2011 • WSW gespreksverslag 19-8-2013 • WSW gespreksverslag 18-11-2013 • WSW aanpassing faciliteringsvolume dd 23-1-2014 • WSW dd 10-2-2014 • WSW Vaststelling borgingsplafond dd 8-9-2014 • WSW Beoordeling diversen 25-9-2014

	• WSW Beoordeling diversen 11-11-2014
Governance	• Statuten stichting Huurdersplatform BVOW • Verslag HP 13-4-2014 • Notulen overlegvergadering HP 11-12-2014 • Convenant Geschillen Advies Commissie november 2013 • Allonge bij convenant GAC 25-11-2013 • Klachtenreglement • Klachtenprocedure BVOW • ALV notulen 12-3-2013 • ALV notulen 12-6-2013 • ALV notulen 15-5-2014 • ALV notulen 25-6-2014 • ALV verslag ledenraadpleging 30-10-2014 • ALV Presentatie ledenraadpleging 30-10-2014 • Plan van aanpak procesmanager Gijs van Rozendaal nov 2014 • ALV Notulen 17-11-2014 • ALV Infobulletin dd 27-11-2014 • Agenda ALV 18-12-2014 • ALV notulen 18-12-2014 • ALV bijlage notulen 18-12-2014 • BZK uitvoering herstelplan dd 2-4-2013 • BZK Verkoop lanen –Bergse Dorpsstraat dd 4-12-2013 • WSW Governance BVow dd 10-2-2014 • WSW Governance BVOW dd 31-10-2014 • CFV/ILT Governance dd 4-11-2014 • ILT Governance dd 20-11-2014 • CFV/ILT Benoeming nieuw bestuur BVOW dd 4-12-2014 • ILT Statutenwijziging 17-12-2014 • Akte van Statutenwijziging per 31-12-2014

4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen en belanghebbenden

Directeur-bestuurder

Wilfried Stribos (tot 1 juli 2015)
Evert Remmerswaal

Managementteam

Marco Schoofs
Michiel van Blokland (tot 1 november 2015)

Raad van toezicht

Henk van Heuven, voorzitter
Marja de Bruyn
Albert Vijftigschild (tot 1 januari 2015)

Ondernemingsraad/Personeelsvertegenwoordiging

Coby Busker-Uuldriks

Huurdersvertegenwoordiging

Yvonne Dahmen, Huurdersplatform BVOW
Peter van der Wal, Huurdersplatform BVOW
Jan Pierweijer, Bewonerscommissie 110-Morgen

Collega-corporatie

Hedy van den Berk, Havensteder

Zorg- en welzijnsinstellingen

Rob van Damme, Stichting Humanitas Zorg
Ineke Mos, Pameijer

Overige belanghebbenden

Leo Bartelse, Maaskoepel
Sonja Dekker, Politie Rotterdam Rijnmond

5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE

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

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

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



mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE

Léon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam 'Amsterdam School of Real Estate' (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

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



mr. H. (Henk) Wilbrink

Henk Wilbrink studeerde Nederlands recht aan de Universiteit te Utrecht en Belastingrecht te Amsterdam. Vele jarenlang is Henk Wilbrink partner geweest bij Ernst & Young Belastingadviseurs en heeft hij mede leidinggegeven aan de Nederlandse Real Estate, Hospitality & Construction Group van Ernst & Young. Daarnaast was hij tevens lid van de branchegroep woningcorporaties.

Hij heeft grote ervaring met vastgoed-gerelateerde vraagstukken, vanuit verschillende – niet alleen fiscale – invalshoeken, bij zowel kleine als grote (inter-)nationale ondernemingen, alsmede overheden en woningcorporaties. Tevens is hij jarenlang lid geweest van de Commissie Beroepsnormen (riskmanagement), waarvan kantoorvisitaties en partner-reviews onderdeel uitmaakten.

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

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

Plaats: Zeist

Datum: 10 september 2015

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Woningstichting Bouwvereniging Onze Woning

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode september 2015 - december 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

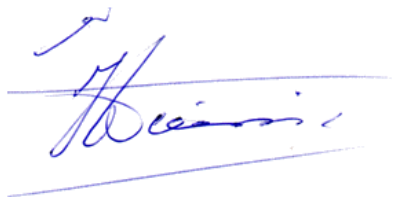
In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



drs. G.B.J. van Onna MRE



mr. H. Wilbrink

Secretaris van de visitatiecommissie



mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE



Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

Plaats: Zeist

Datum: 10 september 2015

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

Woningstichting Bouwvereniging Onze Woning

in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.

J.H.M. Putman MRE MRICS